ZURICH Santander

SEGUROS MÉXICO

Santa Fe, Ciudad de México, Enero del 2024

A quien corresponda,

Zurich Santander es la alianza entre dos líderes financieros internacionales que desde 2011 ha introducido en América Latina productos de seguro para particulares y empresas. Para México operan en 1,035 sucursales en las cuales da atención a sus más de 1.5 millones de clientes con todos sus productos para las diferentes gamas de LIFE y General Insurance.

Por medio de la presente deseamos expresar nuestra satisfacción y recomendar ampliamente a la firma **London Consulting Group**, por los resultados obtenidos en el proyecto **"Transformación Ágil** ", el cual desarrollamos con el objetivo de hacer frente a varios retos en nuestra ruta de crecimiento y transformación entre los que destacan: **Mejorar la experiencia de nuestros clientes, Simplificar procesos** de venta y postventa, Acelerar nuestros **esfuerzos de transformación digital mejorando** el Time to Market.

Los dos modelos principales desarrollados y diseñados durante el proyecto son:

OX (EXCELENCIA OPERACIONAL)

Creación e implementación del área de **Excelencia Operacional** con el objetivo de impulsar y acelerar los **proyectos de transformación digital** de la empresa. La **metodología "agile"** y el modelo de gobierno diseñado e implementado ha impulsado la entrega valor de constante a través de sprints cortos durante los proyectos.

MIS (MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM)

Creación e implementación del área de **MIS (Management Information System)** impulsando **la capacidad de transformar datos en información accionable**. El proceso incluyó: 1. Diseño de **fuentes de datos**, 2. Proceso de **transformación de datos** y el almacenamiento en la nube 3. El diseño de la intefas de usuario con sus respectivos **Dashboards (Power BI)** 4. El modelo de Gestión y Planes de acción.

Los resultados del Proyecto se han traducido en mejoras tangibles en diferentes indicadores clave de la empresa:

SINIESTROS, EMSIÓN Y SERVICIO A CLIENTES

- *Mejora de **tiempo de atención de siniestros** desde ocurrencia hasta pago (E2E cliente) en **33%***
- *Mejora de la **productividad de siniestros** por analista en **37%***
- *Disminución en el **gasto de procesamiento por siniestro** en **22%***
- *Mejora en el **tiempo de emisión vida ahorro** en **30%***
- *Mejora en el tiempo del de **Emisión Open Market** en **8%***

ESTRUCTURA

- *Optimización del **10%** de la estructura organizacional del área de **Siniestros***
- *Optimización del **9%** de la estructura organizacional del área de **Emisión y Servicio al Cliente***

Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas, alcanzando al término del proyecto un **ROI proyectado de 4.2 a 1 a un año post proyecto.** Debido a lo antes mencionado, expresamos nuestra satisfacción por el trabajo realizado por London Consulting Group mostrándose como una empresa seria, profesional y comprometida.

Atentamente

Azucena Noriega García Justo
Director RH y Comunicación
Zurich Santander Seguros México

César Alves Vital
CEO México
Zurich Santander Seguros México

ZURICH Santander

SEGUROS MÉXICO

Santa Fe, Ciudad de México, Julio del 2023

A quien corresponda,

Zurich Santander es la alianza entre dos líderes financieros internacionales que desde 2011 ha introducido en América Latina productos de seguro para particulares y empresas. Para México operan en 1,035 sucursales en las cuales da atención a sus más de 1 millón 500 mil clientes con todos sus productos para las diferentes gamas de LIFE y General Insurance.

Por medio de la presente deseamos expresar nuestra satisfacción y recomendar ampliamente a la firma **London Consulting Group**, por los resultados obtenidos en el proyecto "**Transformación Ágil**", el cual desarrollamos con el objetivo de hacer frente a varios retos en nuestra ruta de crecimiento y transformación entre los que destacan: **Mejorar la experiencia de nuestros clientes, Simplificar procesos** de venta y postventa, Acelerar nuestros **esfuerzos de transformación digital mejorando** el Time to Market.

Algunos de los principales elementos desarrollados durante el proyecto incluyeron:

Diagnóstico Exhaustivo de Procesos: Creación de **Value Stream Maps** en las principales áreas de la empresa, identificando funciones y actividades de bajo valor agregado que al ser simplificadas mejoran **la experiencia del cliente y la productividad de la estructura**.

Diseño de Macroestructura: Diseño de una **nueva estructura organizacional** alineando su arquitectura al cumplimiento de los retos estratégicos. La metodología colaborativa para definir esta nueva estructura incluyó: ejercicios de alineación de objetivos, bechmarks, análisis FODA, análisis de tramos de control.

Perfiles y Funciones: Rediseño de perfiles y funciones para Subdirectores, Gerentes, Supervisores y Analistas con el uso de **metodologías 360 y Card Sorting** para el inventario, nivelación y ponderación de las competencias estratégicas, funcionales, operativas, sociales e interpersonales en workshops colaborativos.

Diseño de Microestructura: Definición del headcount operativo para cada área analizada, basado en métricas objetivas de tiempo y volumen.

Diseño área de Excelencia Operacional: Diseño de esta nueva área para impulsar y **acelerar los proyectos de transformación de la empresa**. Definición de estructura, modelo de gobierno, macro procesos, funciones y perfiles.

Entre los beneficios de la nueva estructura están la liberación de tiempo y recursos que puedan ser dedicados a los proyectos y actividades de alto valor agregado:, siendo algunos de los principales impactos:

- *Optimización del **22%** de la estructura organizacional del área de **Siniestros***
- *Optimización del **12%** de la estructura organizacional del área de **Emisión y Servicio al Cliente***
- *Optimización del **33%** de la estructura organizacional del área de **Procesos***

La implementación de estos cambios genera un **ROI de 2.9 a 1 en términos anuales.** Debido a lo antes mencionado, expresamos nuestra satisfacción por el trabajo realizado por London Consulting Group mostrándose como una empresa seria, profesional y comprometida.

Atentamente

Azucena Noriega García Justo
Director RH y Comunicación
Zurich Santander Seguros México

César Alves Vital
CEO México
Zurich Santander Seguros México