

Perú, Arequipa Marzo del 2011

A Quien Corresponda,

Certificamos que de Enero del 2010 a Febrero del 2011 desarrollamos junto con London Consulting Group el proyecto "Juntos por el Cambio" con el objetivo de crear una mejora en la cultura organizacional, definir una nueva estructura organizacional que soporte la estrategia y el crecimiento establecido para los próximos años, y de realizar una reingeniería de los procesos más importantes que impactan en el negocio de la Institución con miras a implementar posteriormente una nueva plataforma transaccional.

Durante este periodo se desarrollaron en conjunto modelos y herramientas para el incremento de la productividad y el nivel de servicio, y para la reducción de los gastos de operación, dejando el camino para la mejora de nuestros resultados comerciales en el corto plazo y tener las bases para ser más competitivos en el mercado Micro-Financiero peruano.

El proyecto fortaleció nuestra orientación al cliente interno y externo, se optimizaron nuestros procesos operativos claves y las herramientas desarrolladas permitirán una cultura de seguimiento diario/semanal/mensual al cumplimiento de objetivos. Como resultados de dicha gestión, se mencionan algunos de los logros más importantes:

- Capacitación de 220 puestos claves dentro de la organización entre Supervisores, Jefes, Sub-Gerentes y Gerentes en herramientas de Habilidades de Gestión impactando positivamente en la cultura organizacional, asegurando una mejora continua y una cultura enfocada a resultados
- Desarrollo de un Modelo de Productividad/Calidad/Servicio (TCO) en el área de Operaciones.
- Desarrollo de una Herramienta para identificar las principales causas de rotación del personal permitiendo diseñar correctamente las estrategias de retención necesarias.
- Definición de una nueva Estructura Organizacional Macro facilitando y fortaleciendo el cumplimiento de la estrategia de la Institución.
- Definición de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para todas las áreas de Servicio al Negocio y de Fiscalización y Control, con la finalidad de enfocar el servicio a las áreas de negocio.
- Desarrollo de un Modelo para el Pago de Bonos ligado al cumplimiento de los ANS establecidos.
- Generación de una Herramienta para el manejo del Tramo de Control de los Gerentes Regionales y Analistas Seniors en función a sus actividades y el nivel de servicio interno esperado.
- Desarrollo de una Herramienta de Seguimiento y Control para las iniciativas acordadas de reducción de Gastos Administrativos.
- Desarrollo de un Modelo de Asignación de Cartera para los Analistas de Créditos de acuerdo con el tipo de Agencia y tipo de Analista.
- Desarrollo de un Modelo de Productividad para el área de Créditos, de acuerdo con la Asignación de Cartera, y por Analista de Crédito.
- Desarrollo de un modelo Conceptual de WorkFlow para dar seguimiento y control a todo el proceso crediticio de acuerdo con el Tipo de Crédito, Analista y Agencia.
- Desarrollo de una Herramienta de Autogestión para asignar y dar seguimiento a las actividades en campo de cada uno de los Analistas de Crédito.

De manera consolidada el proyecto "Juntos por el Cambio" proyecta impactos económicos a un año de finalizado el proyecto que representarían un ROI del 2.5 : 1.

Cabe recalcar el compromiso, dedicación y profesionalismo mostrado por el personal de London Consulting Group y el de la CMAC Arequipa, quienes pudieron integrarse en una colaboración estratégica que permitió el adecuado manejo táctico del Proyecto y el compromiso de todos los niveles de la organización.

Atentamente,



Carlos Paredes Rodríguez
Presidente del Directorio