

A quien corresponda,

Por medio de la presente deseo expresar nuestra satisfacción y recomendar ampliamente a la firma **London Consulting Group**, por los resultados obtenidos en el proyecto **"Speed"** desarrollado con el objetivo de mejorar los procesos de Otorgamiento de Crédito del segmento PYME y Consumo.

Algunas de las principales actividades realizadas fueron:

- **Definición de objetivos** de tiempo y nivel de servicio en cada etapa del proceso.
- **Reingeniería transversal de los procesos** eliminando actividades de poco valor agregado y automatizando actividades recurrentes en la fábrica de crédito.
- **Definición de estructura óptima** de personal para la operación de cada proceso. Rebalanceo de cargas de trabajo entre las áreas de análisis, validación, mesa de control.
- **Diseño e implementación de indicadores** para medir y gestionar el desempeño en cada etapa del proceso. Workflow implementado en google drive para registro y gestión colaborativo.
- **Diseño de nuevos perfiles** de puesto alineados al nuevo sistema de trabajo.

La implementación del nuevo sistema de trabajo, acompañado de los planes comerciales de las áreas han generado los siguientes resultados:

- **PYME**
 - Reducción del **62%** del tiempo total de proceso para otorgamiento de créditos.
 - Incremento del **28%** en productividad de analistas de crédito.
 - incremento de **29%** en la colocación de crédito del segmento.
- **Tarjeta de Crédito**
 - Reducción del **83%** del tiempo de otorgamiento.
 - Incremento del **34%** en colocación.
- **Auto:**
 - Reducción del **56%** del tiempo de otorgamiento.
 - Incremento del **20%** en colocación.
- **Hipotecario**
 - Reducción del **66%** del tiempo de otorgamiento.
 - Incremento del **63%** en colocación.

Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas, alcanzando al término del proyecto un **retorno sobre la inversión anualizado de 6 a 1**.

Cabe resaltar la metodología de London Consulting Group como uno de los factores clave de éxito del proyecto, en la que destaca el manejo del cambio, la implementación hombro a hombro y el involucramiento de todos los niveles de la organización para generar un cambio de cultura en el personal.

Con base en lo antes hemos decidido **continuar con ellos un nuevo proyecto** para implementar este modelo en otros segmentos de negocio.



Manuel Rivero Zambrano
Director General

Atentamente



Roberto Espinosa Alvarez
Director Comercial



Elías Perry Arizpe
Director de Transformación