



**BANCO PICHINCHA C.A.**

Guayaquil, 2 de Diciembre 2016

A quien interese:

Banco Pichincha C.A. es el mayor banco por capitalización y número de depositantes en el Ecuador y es el banco principal del Grupo Pichincha.

Durante 17 semanas se llevó a cabo el Proyecto **Implementación del Modelo de Atención en Región Costa** bajo la metodología y el acompañamiento de LONDON CONSULTING GROUP. Esta segunda fase, complementa la implementación realizada en la región Quito con el fin de buscar la estandarización e integración de la atención al cliente en la red de agencias de **Banco Pichincha**.

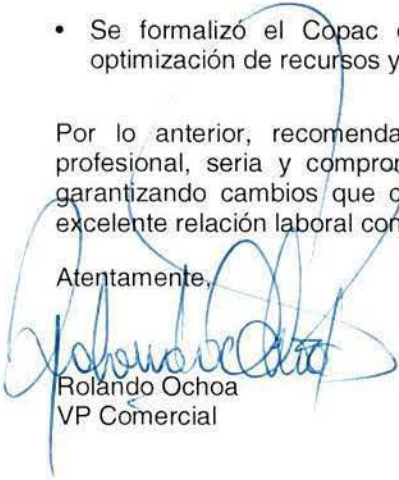
Este proyecto tuvo como propósito el despliegue de manera ordenada y sistemática de los modelos y nuevos procesos comerciales, de servicios y de cobranzas en todas las agencias y puntos de atención de la Región Costa. Así mismo se implementaron los Modelos de Gobierno Matricial Negocio-Servicio y el Modelo de Atención bajo los lineamientos de la estrategia del Banco.

A la fecha podemos resaltar los siguientes resultados:

- Cumplimiento del 100% del cronograma de implementación con **96 agencias implementadas** y **1254 colaboradores** participantes fueron capacitados.
- Reducción **de reprocesos en colocaciones** a través del uso de la **ficha producto**, teniendo una disminución como región de **10 puntos porcentuales** en el periodo Agosto a Octubre.
- Se logró una atención mas rápida durante los meses de implementación con una disminución de los tiempos de atención a nivel regional. La reducción se evidencia en el Servicio Express con un tiempo de atención menor comparando Agosto con Noviembre
- Creación de un equipo implementador a partir de recurso humano del Banco. Este equipo fue capacitado y formado en la metodología para darle continuidad y sostenibilidad al modelo implementado.
- Se formalizó el Copac de Gastos con sede en Guayaquil con el objetivo de buscar optimización de recursos y ejecutar las iniciativas en la Región Costa.

Por lo anterior, recomendamos a LONDON CONSULTING GROUP como una empresa profesional, seria y comprometida en alcanzar las metas trazadas en el plazo establecido, garantizando cambios que continúan impactando positivamente a largo plazo y creando una excelente relación laboral con el personal de la empresa que asesora.

Atentamente,



Rolando Ochoa  
VP Comercial