

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 "Evolución" desarrollado durante los últimos ocho meses en nuestra área de Operaciones y Tecnología.

Algunos de los principales modelos implementados y resultados obtenidos son:

OPERACIONES Y ÁREAS TRANSACCIONALES

- Diseño e implementación del Modelo de Gobierno del área de Operaciones a través de la definición de Objetivos, Estructura, Procesos, Indicadores y Perfiles de puesto.
- Diseño del plan maestro del área para definir la estructura organizacional óptima en base a cargas de trabajo y volumetría de operación.
- Reingeniería de los procesos de las áreas de Operaciones (Activas y Pasivas), Medios Electrónicos, Logística y Seguridad, Servicios de Sucursales, Infraestructura y Arquitectura logrando mejoras en la eficiencia de los procesos y en los niveles de servicio internos y externos.
- Incremento del 15% en la productividad de personal reflejado en el gasto de nómina.

DESARROLLO TI

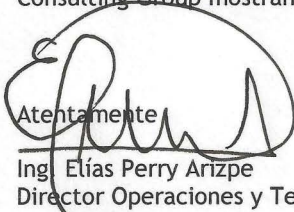
- Implementación del modelo de planeación y asignación semanal del trabajo de los programadores.
- Diseño de los modelos de solicitud de requerimientos, estimación de recursos y diseño de solución.
- Implementación del modelo de indicadores y supervisión activa para gestionar el cumplimiento a tiempos, costos y calidad de desarrollo.
- Mejora de 85% en el indicador de cumplimiento en tiempo de desarrollos.
- Mejora de 29% en el indicador de cumplimiento a presupuestos de proyectos.
- Incremento de 28% en la productividad de programadores reflejado en el costo de programación.

Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas, alcanzando al término del proyecto un retorno sobre la inversión anualizado de 5.7 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 la gente que opera el negocio.

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


Ing. Elías Perry Arizpe
Director Operaciones y Tecnología