



CISA EXPORTADORA, S.A.

PBX: 255 - 9200 APTDO. N° 736 • FAX: 249 - 0547
MANAGUA, NICARAGUA
www.cisaexp.com

Managua, Nicaragua, 29 de abril de 2011

A quién corresponda.

CISA Exportadora, empresa dedicada a la compra, procesamiento y exportación de café verde en Nicaragua, miembro del grupo empresarial MERCON COFFEE GROUP, certifica que:

De Octubre de 2010 a Abril de 2011, se desarrolló con London Consulting Group el **Proyecto CREE** con el objetivo de optimizar y fortalecer nuestros resultados mediante una labor de reingeniería de procesos enfocada a mejorar el servicio y la operación de la compañía.

Durante este período se trabajó en conjunto con la Gerencia General y el Comité Directivo, en las áreas de Comercial (Atención a Productores y Asistencia Técnica), Operaciones (Producción, Control de Piso y Mantenimiento), Compras, Recursos Humanos e Informática, analizando y redefiniendo muchos de los procesos de trabajo, identificando áreas de oportunidad y generando nuevos procesos para ejecutar las mejores prácticas.

El proyecto se enfocó en la optimización de sinergias que fortalezcan nuestra orientación al cliente interno y externo, simplificando procesos operativos y fortaleciendo una cultura de seguimiento permanente a resultados.

Hoy podemos afirmar que estamos encaminados a alcanzar la mayoría de los objetivos que nos trazamos, tanto cualitativos como cuantitativos. Algunos ejemplos de los resultados a la fecha son:

- Se optimizaron y estandarizaron los procedimientos de compras entre las diferentes sucursales de la empresa.
- Se implementaron indicadores de costos de transporte y tiempos de estadía de producto en Centros de Acopio para reducir costos y optimizar el manejo de producto.
- Se implementó una herramienta de medición de desempeño del personal de supervisión de los diferentes procesos de producción.
- Se implementaron herramientas de seguimiento y control de procesos, incorporando el análisis de desviaciones y definición de planes de acción.
- Se incrementó la productividad del proceso de Secado Natural en un 23%.
- Se incrementó la productividad del proceso de Secado Mecánico en un 4%.
- Se optimizó el proceso de Trillo y Escogido, incrementando la productividad en un 31%
- Se optimizó el proceso de conciliaciones bancarias.
- Se realizó automatización de proceso de facturas de caja chica, logrando reducir el tiempo dedicado al proceso en un 15%.
- Se realizaron iniciativas que contribuyeron a la reducción del consumo de energía eléctrica de las diferentes oficinas en un 9%.

El retorno sobre la inversión del proyecto CREE es de 1 a 1 en el primer año de implementación y se espera que sea de 3 a 1 al final del segundo año de implementación del proyecto.

Por los resultados obtenidos y el profesionalismo demostrado por el personal asignado al proyecto, recomendamos ampliamente a la empresa London Consulting Group para la optimización de procesos, el logro de resultados y la mejora continua.

Atentamente,


Horacio Rappaccioli
Gerente General
CISA Exportadora