

Costa Rica, Febrero 2018

A quien corresponda,

Coopealianza es una Cooperativa de Ahorro y Crédito con más de 46 años en el sector financiero de Costa Rica, cuenta con más de 50 oficinas y con la mayor base asociativa dentro del sector cooperativo costarricense con más de 190 mil asociados.

Entre octubre 2016 y diciembre 2017 desarrollamos la primera etapa del proyecto "La Grandeza de la Gestión", con la guía de London Consulting Group. En este proyecto nos enfocamos en cimentar el proceso de cambio dentro de nuestra cooperativa a través del desarrollo de las iniciativas: Planeación Estratégica, la Estrategia Comercial y la implementación de la Unidad de Análisis de Crédito Centralizado (UACC).

El manejo del cambio, la dedicación de los miembros del equipo, la implementación hombro a hombro, la metodología aplicada y transferida en las distintas fases del proyecto, fueron claves para el logro de los objetivos fijados, dentro de los que destacan:

Planeación Estratégica:

- Desarrollo de Planificación Estratégica 2018 – 2030
- Diseño de Misión, Visión, Declaratoria de Compromisos, FODA y Objetivos Estratégicos de acuerdo a un análisis de Interno, de nuestra competencia y de las necesidades de nuestros clientes.
- Diseño y desarrollo de Mapa Estratégico de Planes Operativos para el trienio 2018 – 2020.
- Diseño de Metodología y desarrollo de Planes Anuales Operativos (PAOs) Detallados 2018.
- Definición de Metodología para seguimiento y rendición de cuentas de PAOs.

Estrategia Comercial:

- Identificación y Definición de los Segmentos Meta de la Cooperativa.
- Perfilamiento de los Segmentos Meta y definición de Propuesta de Valor de acuerdo a la Metodología CANVAS.
- Definición de 57 productos y servicios de crédito, captación y complementarios, todos alineados al perfil de los segmentos definidos.
- Depuración y sustitución de la cartera de productos de crédito en un 56%.
- Definición de Metodología para el desarrollo de nuevos Productos, Servicios y Segmentos, así como el mapa de ruta para la implementación de los productos definidos.

Unidad de Análisis de Crédito Centralizado:

- Centralización del 100% de las solicitudes de crédito mediante la Unidad de Análisis de Crédito Centralizado.
- Incremento en la Capacidad producción de Solicitudes de Crédito de la UACC de un 48%.
- Definición de Tripulación Idónea en cada Sucursal con una eficiencia de 10% de las plazas de atención.
- Mejora de tiempos de respuesta dentro de la Unidad de Análisis de Crédito Centralizado:
 - 24% en créditos de consumo público.
 - 40% en créditos de consumo privado.
 - 23% en créditos empresariales.

Por lo anterior me es grato recomendar ampliamente a London Consulting Group como una compañía profesional, con una excelente metodología, atención al cliente y altísimo enfoque a resultados.

Atentamente



Francisco Montoya Mora
Gerente General

USO EXTERNO