

Diciembre, 2012
San Juan, Puerto Rico

A quien pueda interesar:

First Mortgage es la división de créditos hipotecarios de First Bank. Realiza operaciones en Puerto Rico, y cuenta con oficinas en Miami e Islas Vírgenes. Actualmente la cuarta empresa más importante en otorgamiento de créditos hipotecarios en Puerto Rico.

Durante los meses de Junio a Diciembre del 2012, se realizó un proyecto con el acompañamiento de la firma **London Consulting Group (LCG)**, con el objetivo de hacer más eficientes los procesos en las áreas de Ventas y Producción, y con ello incrementar nuestros índices de productividad que nos permitieran incrementar los volúmenes en Originación y cierre de Préstamos.

Los objetivos del proyecto fueron superados, por lo que deseo mencionar los siguientes resultados logrados:

Mejoras cuantitativas:

- **Incremento de un 16%** en la Productividad del área de Ventas (Originaciones por día hábil)
- **Incremento de un 33%** en la Productividad del área de Producción (Cierres por día hábil)
- **Incremento de un 20%** en la cantidad de cierres mensual.
- **Reducción de un 24%** en el "Aging" del "Pipeline"
- **Incremento de un 15%** en el Indicador de "Conversion Rate"

Mejoras cualitativas:

- Se implementaron los modelos de prospección en ventas, para mayor captación de clientes nuevos.
- Se implementaron los modelos de Supervisión activa maximizando la efectividad de los supervisores mediante herramientas de gestión y control.
- Se rediseñaron e implementaron en el área de producción los modelos principales de operación: Proyección, Asignación de casos, Supervisión y Modelo de Gobierno
- Se implementó un modelo de gestión de proveedores externos incrementando el nivel de servicio.
- Se diseñaron e implementaron los tableros de Control que contienen indicadores (KPI's) de gestión que facilitan la Administración por resultados.

A la fecha proyectamos un retorno sobre la inversión de **11.3 a 1**

Esta experiencia de proyecto con LCG ha sido altamente satisfactoria, motivo por el cual hemos decidido iniciar un segundo proyecto con LCG que será igualmente retador y de grandes beneficios para nuestra organización.

Finalmente, deseo destacar el trabajo realizado por LCG, tanto en la aplicación de su metodología como su compromiso y el alto profesionalismo de su personal enfocado a resultados, por lo que no tengo inconveniente de recomendarlos ampliamente.

Atentamente,

Jay Casaldue
Senior VP & General Manager
First Mortgage