

Cali, Colombia, Abril de 2019

A quien corresponda:

ProgreSER es una compañía colombiana de servicios financieros que permite el financiamiento de créditos para la compra de motocicletas y seguros. En la actualidad, la compañía se encuentra presente otorgando créditos en todo el territorio colombiano y en una constante expansión, apalancado principalmente en su alianza con marcas de motos del grupo Fanalca (Honda y Hero) y otros distribuidores multimarca, del cual forma parte.

En búsqueda de seguir mejorando la eficiencia de la empresa, se decidió llevar el proyecto de mejora llamado **"PROMETE"** en conjunto con **London Consulting Group**. El proyecto se llevó a cabo de septiembre 2018 a abril 2019 con el objetivo de fortalecer la cultura, los procesos y los sistemas de gestión de la organización, teniendo como foco las áreas de Cobranza y Crédito y Operaciones.

Durante las 30 semanas de duración del proyecto se obtuvieron de manera conjunta entre las áreas de Cobranza y Crédito y Operaciones los siguientes resultados:

Cobranza y Cartera:

- *9% de mejora en la Reducción del Gasto Provisión.*
- *25% de mejora en el monto recuperado de Recuperación del Gasto Provisión proyectado del mes.*
- *Reducción del 59% de condonaciones aplicadas.*
- *24% de mejora en el Recaudo vs Debido Cobro.*
- *30% de mejora en la reducción de Rodamientos Negativos de Moras Tempranas.*
- *19% de mejora en contactabilidad total de clientes por mes.*
- *34% de mejora en la cantidad de compromisos de pago.*
- *44% de mejora en los compromisos de pago cumplidos respecto al total de compromisos realizados.*

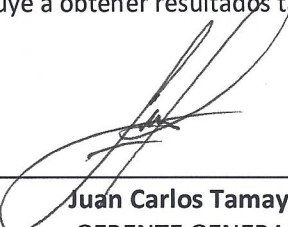
Crédito y Operaciones:

- *20% de Mejora en tiempos desde preliquidación hasta desembolso.*
- *48% de Mejora de Nivel de Servicio en el Canal Tradicional.*
- *34% de Mejora en promedio tiempos desde digitalización hasta la decisión del crédito.*
- *15% de Mejora en Conversiones de Aprobados a Desembolsados.*
- *64% de Mejora en reducción de Pendientes.*
- *3% de Mejora en % de Aprobación.*
- *27% de Reducción en Devoluciones de créditos, manteniendo estándares de calidad.*
- *23% de Mejora en Productividad de créditos decididos por analista.*
- *Creación de Canal Respuesta Inmediata con respuesta a los créditos en 35 min.*
- *Creación de Canal Exprés reduciendo un 65% el tiempo.*

Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas alcanzando, al término del proyecto, un ROI de 6.5 a 1 y un ROI proyectado de 18.2 a 1 a un año del cierre. El proyecto **PROMETE**, terminó exitosamente en tiempo, cantidad y calidad, con respecto a lo planificado, superando las expectativas inicialmente planteadas.

Cabe resaltar la metodología de **London Consulting Group** como factor clave para el 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 el personal.

Por lo anteriormente expuesto, es grato recomendar a **London Consulting Group** como una firma de consultoría profesional y comprometida, que contribuye a obtener resultados tangibles a través de una metodología efectiva.



Juan Carlos Tamayo
GERENTE GENERAL