

Monterrey NL, Marzo 2014

A quien corresponda,

Por medio de la presente deseo expresar mi agradecimiento y satisfacción por el trabajo realizado por London Consulting Group, quienes durante 29 semanas desarrollaron en conjunto con nuestro personal el proyecto "CREA" para la mejora de procesos de las áreas de Cartera, Atención a Acreditados, Recuperación Judicial y Venta de inmuebles, además del análisis, diseño e implementación de la macro-estructura en toda la organización.

Entre los resultados obtenidos del proyecto están:

Administración de Cartera:

- Incremento en cobranza de fee de Administración pasando de 75% a 83% mensual.
- Cobranza de reembolso de gastos pasando de 0% al 84%.
- Reducción de atrasos en entrega de información a clientes de 6.2 a 1.1 día.
- Reducción de tiempos de operación en un 52% pasando de 2.9 a 1.9 días.
- Reducción de atrasos en proceso de Cierre Mensual de Cartera de 2.6 a 1 día.
- Configuración de sistema para automatización de cobranza Host to Host.

Atención a Acreditados:

- Reducción de 48 a 24 horas en integración de pagos a SAC.
- Incremento de gestiones por ejecutivo por hora en Call Centre de 16.5 a 21.9.
- Mejoras de contención de fideicomisos variables pasando de 61.8% a 62.5%.
- Incremento por ejecutivo en contactos con titular de 3.14 a 8.28 por hora.
- Reducción de sucursales pasando de 70 a 23 sucursales a Nivel Nacional.

Recuperación Judicial e Inmuebles:

- Incremento del 13% en presentación de demandas mensuales.
- Incremento del 40% en generación de Remates.
- Incremento del 29% en el tiempo disponible para firma de reestructuras.
- Incremento del 7% en ventas de inmuebles, mejorando la eficiencia de 73% a 77%.
- Incremento del 93% en daciones y del 22% en firma de apoyos de acreditados.

Al término del proyecto los beneficios financieros de las diferentes iniciativas representan un retorno sobre la inversión de 1.9 a 1, con una proyección anualizada de 6.4 a 1.

Por lo anterior no dudo en recomendar ampliamente a London Consulting Group por su profesionalismo y constancia así como por su metodología de implementación.

Atentamente,



Ignacio Farias Campero
Director General