

A quien corresponda:

Mercotec Sociedad Anónima Emisora (MERCOTEC S.A.E.) es una empresa privada del sistema financiero paraguayo, inicio operaciones en el año 2000 con la venta de repuestos para autovehículos y es hoy una de las empresas líderes en la importación así como la venta de auto y moto repuestos.

Durante el periodo comprendido entre el 03 de Octubre 2014 y el 07 de agosto de 2015 desarrollamos un proyecto de mejora de procesos llamado "Proyecto AVANZA" liderado por la firma LONDON CONSULTING GROUP en las áreas de venta, logística, importación, crédito y cobranza, gastos y back office.

Luego de implementar diferentes procesos, herramientas y políticas se pudieron evidenciar los siguientes resultados:

#### Área Comercial (ventas):

- Incremento en de la venta global (motos y autos) en un **8.2%**
- Reducción del costo de gestión comercial en un **8.1%**
- Incremento de la cobertura de cartera en un **91%**
- Incremento en la productividad (cantidad de llamadas por día) del área de televentas en un **102%**
- Incremento en la participación de la venta de contado en showroom en un **5%**
- Incremento en la participación de la venta de contado de las sucursales en un **44%**

#### Área de Crédito y Cobranza:

- Incremento del monto de cobranza mensual promedio en un **11.5%**
- Incremento en la productividad del área de telecobranza en un **143%**
- Incremento en la efectividad de las llamadas de cobranza en un **47%**
- Reducción del **31%** del índice de morosidad de cartera vencida.

#### Logística:

- Incremento de la confiabilidad de inventario de picking en un **61%**
- Disminución del costo operativo por ítem despachado en un **27.3%**
- Disminución de la venta perdida en un **39.8 %**
- Incremento de la productividad de empaque y preparado en un **43%**
- Disminución de las horas extra en almacén en un **62%**

#### Importación:

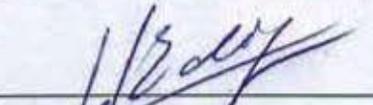
- Disminución del costo promedio mensual por contenedores de 40 mts cúbicos en un **28%**.
- Disminución del costo promedio mensual por contenedores de 20 mts cúbicos en un **22%**.
- Incremento del OTIF (On Time In Full) de los proveedores de ítems en un **44%**
- Incremento en la calidad de entrega de los proveedores de ítems en un **33%**

#### Back Office:

- Desarrollo e implementación del modelo de gestión para rendición de efectivo, rendición de cheques, arqueo de caja y proyección de flujo (Ingresos, egresos, cobranza, venta) con proyección hasta 2019.
- Desarrollo e implementación del modelo de gestión de gastos para las cuentas contables más importantes (60% de las cuentas).
- Desarrollo del modelo de seguimiento para la flota de entrega, por medio de indicadores de rendimiento.

London Consulting Group ha trabajado de la mano con todo el equipo de MERCOTEC y dentro de las mejoras demostradas se ha tenido un retorno sobre la inversión de **1:1.1** a la fecha y un retorno proyectado anualizado de **4.6:1**.

Queremos reconocer el compromiso y el profesionalismo demostrado por el personal de London Consulting Group, su metodología promueve el involucramiento y el compromiso de todos los niveles dentro de la organización y garantiza un impacto a largo plazo tanto en ahorro como en los sistemas de trabajo.

  
\_\_\_\_\_  
Wilfried Ediger,  
Presidente.  
MERCOTEC SAE

  
\_\_\_\_\_  
Jimmy Dallmann,  
Gerente Financiero.  
MERCOTEC SAE

Lima, 07 de Enero 2011

A quien corresponda,

Certifico que desde Julio a Diciembre del 2010 desarrollamos con London Consulting Group el proyecto "Eficiencia y Productividad", con el fin de mejorar nuestro nivel de servicio, incrementar la eficiencia en ventas y reducir los gastos de operación; con la finalidad de permitir incrementar nuestros resultados financieros a la vez de fortalecemos como empresa y hacemos más competitivos en el mercado.

Puedo certificar también que todo esto se ha logrado a través de una metodología de trabajo basado en el compromiso de cada uno de los empleados con sus labores asignadas y demostrándonos que los resultados obtenidos por cada uno de nosotros forman parte de un trabajo en equipo para conseguir los objetivos fijados por Detroit Diesel - MTU Perú.

Durante éste periodo se trabajó de manera conjunta (Equipo London y Detroit Diesel - MTU Perú) durante dos etapas: en la primera, London Consulting, identificó oportunidades para cada una de las áreas de la compañía; en la segunda etapa se implementaron las mejoras correspondientes en cada uno de los procesos clave de las áreas indicadas por la Dirección y la Gerencia General de Detroit Diesel - MTU Perú.

Este proyecto ha fortalecido nuestra orientación de servicio y atención al cliente interno y externo, ha optimizado nuestros procesos operativos y ha potenciado nuestro enfoque para el seguimiento y cumplimiento de objetivos.

Como resultado de dicha gestión, se han obtenido los siguientes beneficios, cualitativos y cuantitativos:

**A. Gastos y Nómina:**

- ✓ Reducción en 15% del gasto total de nómina de la compañía.
- ✓ Reducción en 28% del gasto en horas extra del total de la compañía.
- ✓ Reducción en 25% del gasto total de la compañía (sin incluir nómina).

**B. Servicio Técnico:**

- ✓ Incremento de 102% en el cumplimiento de actividades planeadas diarias por técnico.
- ✓ Reducción en 16% del tiempo de entrega de mantenimientos preventivos.
- ✓ Reducción en 70% del gasto en tiempo extra del Taller de Servicio Técnico de Lima.

**C. Ventas:**

- ✓ Incremento en 100% la cantidad de visitas realizadas por vendedor.
- ✓ Incremento en 30% la cantidad de cotizaciones presentadas semanalmente a los clientes.
- ✓ Incremento en 20% del "Hit Rate" de ventas (ventas realizadas vs cotizaciones presentadas).

**D. Administración de Inventarios:**

- ✓ Incremento de 25% en la confiabilidad de los inventarios.
- ✓ Reducción en 47% del inventario total Detroit Diesel (en meses de inventario).

El proyecto ha concluido a las 30 semanas y Detroit Diesel - MTU Perú S.A.C. ha recibido un retorno sobre la inversión del 1.59 : 1.

Considerando la tendencia existente, esperamos alcanzar un retorno del 5.2 :1 a un año después de haber finalizado el proyecto.

Hago destacar el compromiso y profesionalismo mostrado por el personal de London Consulting, así como la efectividad de la metodología de diseño e implementación que emplean, ya que promueve el compromiso de todos los niveles de la organización, la continuidad de las buenas prácticas implantadas así como las bases para la permanencia de los resultados obtenidos a largo plazo.

Atentamente,



Carlos Salhuana Paredes  
Gerente General