



San Juan, Puerto Rico
16 de Septiembre de 2015

A quien corresponda:

DIRECTV, compañía líder en televisión digital en Puerto Rico, reconoce al área de **Desarrollo Humano de London Consulting Group** por su excelente colaboración como responsables del **Manejo del Cambio** y el **Desarrollo Gerencial** del personal participante en nuestro Proyecto de Mejora de Procesos **"Blue Skies"**. De esta forma queremos expresar nuestra amplia recomendación, ya que gracias al programa desarrollado, se lograron fortalecer las habilidades de nuestro personal en términos de **Metodología, Mentalidad y Actitud**. Algunas de las actividades más relevantes llevadas a cabo son:

- **Programa de Comunicación y Manejo del Cambio del Proyecto:** Con esa iniciativa se logró mantener informado al personal participante del proyecto, sobre los avances, iniciativas y resultados de manera constante. Además es importante resaltar que a través de este programa se promovieron los valores, comportamientos y actitudes deseados dentro de nuestra cultura organizacional.
- **Coaching Estratégico a Personal Gerencial.** En estas reuniones uno a uno, los participantes recibieron el apoyo y la guía para que el conocimiento adquirido en las sesiones del seminario, pudiera ser aplicado efectivamente en sus áreas de trabajo.
- **Seminario de Habilidades Gerenciales:** Este seminario estuvo compuesto por 8 talleres muy dinámicos e interactivos, el cual fue diseñado de manera específica para abordar las necesidades de desarrollo mostradas por el personal participante a través de la **Encuesta de Valores Gerenciales**. El seminario nos brindó las técnicas y herramientas necesarias para liderar de una manera más eficiente, estratégica y metódica a nuestros diferentes equipos de trabajo.
- **Talleres Comerciales:** Por medio de estos talleres, se logró capacitar a una gran parte de nuestro personal de ventas sobre temas como el servicio al cliente, el manejo de objeciones, la estandarización del servicio, entre otros.

Para finalizar nos gustaría resaltar la importancia que el cambio cultural tiene para nuestra organización, ya que sin duda la mayor disposición al cambio y las nuevas habilidades adquiridas, son un elemento clave para el desarrollo de nuestro personal. Por lo anterior, reiteramos nuestra recomendación para el **área de Desarrollo Humano de London Consulting Group** quienes a través de este programa contribuyeron de una manera positiva y efectiva para el desarrollo de nuestro personal.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luis Montes Morales', written over a horizontal line.

Luis Montes Morales
Executive Director Legal & RH
DIRECTV Puerto Rico

Guatemala, 15 de febrero de 2010



Señores
London Consulting Group
Presente

Estimados Señores:

El motivo de la presente es para manifestarles por este medio, una recomendación profesional en base a lo siguiente: La entidad **NAVEGA.COM, S.A.**, (quien forma parte de **MILLICOM INTERNATIONAL CELLULAR**), desarrolló entre los meses de mayo y diciembre del año 2009 con la entidad **London Business Services Ltd., (LONDON)** el proyecto denominado "**PROCESOS EFICIENTES**" para implementar sistemas de trabajo y de gestión en el ámbito estratégico, operativo y organizativo en el área de Mercadeo, Comercial y Servicio al Cliente; que incluyó lo siguiente:

1. **Estrategia Comercial:** Mediante análisis externos e internos se definió la Segmentación de Clientes, el Modelo de Diferenciación en la Atención y la herramienta de Análisis y Asignación de Precios por segmento.
2. **Arquitectura Organizacional:** Optimización de la Estructura alineada con la Estrategia.
3. **Procesos:** Se rediseñaron e implementaron los procesos del área Mercadeo, Comercial y Servicio al Cliente bajo la metodología PASER (Planeación, Asignación, Seguimiento, Evaluación, Retroalimentación) con el apoyo de una herramienta de workflow que asegura el flujo de la información y medición de los niveles de servicio entre las áreas, asegurando la mejora continua. Lo anterior quedó documentado en manuales bajo la norma de ISO 9000:2000.
4. **Gestión e indicadores:** Se implementaron cuadros de mando basados en los principales KPI's alineados a la estrategia. Herramienta de gestión que sirvió como base como base en las juntas de Dirección para la toma de decisiones.
5. **Compensación:** Se diseñó un modelo de compensación variable enfocado al cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.
6. **Perfiles / Personas:** Se definieron las descripciones de puesto y se fortalecieron las habilidades de trabajo en equipo y de enfoque a resultados.

Derivado de esto, y gracias a la implementación efectiva de todo el proyecto, al día de hoy Navega.com, cuenta con una nueva forma de gestionar dichos procesos; basada en la comunicación entre áreas y un enfoque de servicio al cliente interno y externo; y los beneficios logrados por mejora en ventas y productividad generan al cierre del proyecto un **retorno sobre la inversión es de 1.4 a 1 con una proyección de 4.1 a 1 a un año.**

Por lo anteriormente expuesto queremos hacer una recomendación especial a **LONDON** como una entidad eficiente, comprometida y profesional.


Connie Duran
Chief Operations Officer

Atentamente,




Mario Chicas
Regional Chief Financial Officer www.navega.com

- Guatemala, Km. 9.5 Carretera a El Salvador, Edificio Plaza Tigo, 2do. nivel, Torre 1 •Tel. (502)2428-8888
- El Salvador, 63 Avenida Sur y Alameda Roosevelt, Centro Financiero Gigante, Nivel 9, Torre A., San Salvador. •Tel. (503)2507-0700
- Honduras, Tegucigalpa, Boulevard La Hacienda, Plaza Creta, 2da. Planta, Tegucigalpa, Honduras •Tel. (504)275-4545
- Honduras, San Pedro Sula, Edificio Yude Camahuati, segundo nivel, Local 2 San Pedro Sula, Honduras •Tel. (504)509-9696
- Nicaragua, Edificio Invercasa, frente al colegio La Salle, piso 5, Módulo 504, Managua, Nicaragua • Tel. (505) 2278-2424
- Costa Rica, Parque Empresarial Forum I Torre G, Piso 1 Oficentro Regus Costa Rica, Costa Rica •Tel. (506)2504-7018

Panamá, 30 de Mayo de 2008

Señores
London Consulting Group
Presente.-

Por medio de la presente certificamos que London Consulting Group en el periodo de Diciembre 2007 a Mayo 2008, trabajo conjuntamente con TECNASA en un proyecto de reingeniería de procesos. Durante el mismo se trabajo en las áreas de Ventas, Postventa, Administración del Gasto y Reestructura Organizacional.

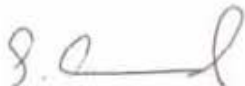
Los logros económicos resultado del trabajo realizado y cuantificados en la implementación reportan un retorno anualizado en estados de resultados de 4.9 a 1.

Asimismo, el proyecto se realizo hombro a hombro con nuestro personal dentro de los parámetros de tiempo establecidos, cumpliendo exitosamente los objetivos acordados que hicieron posible una excelente experiencia y un aumento significativo en la productividad.

Es importante destacar que el impacto positivo del proyecto no se limito a los réditos financieros. La ética de trabajo, el enfoque en la mejora continua y calidad humana del equipo de London Consulting Group motivo cambios en la cultura organizacional de todos los departamentos de TECNASA, dejándonos una fuerza laboral más comprometida con la empresa y sus objetivos.

Para los propósitos pertinentes, nos es grato recomendar a la firma LONDON CONSULTING GROUP como una empresa comprometida y eficaz que implemento cambios importantes para nuestra compañía.

Cordialmente,



Gabriela Aued