



San Juan, Puerto Rico, July 2015

To whom it may concern:

Claro is a communications services company that is a part of the Mexican company América Móvil and which along with Telmex, Telcel and Telesites are controlled by Grupo Carso. The Claro brand was introduced in Puerto Rico in 2007 and represents the wireless phone, fixed phone and data services industries on the island.

From October 2014 to June 2015, in conjunction with London Consulting Group we carried out the "Indirect Sales" project which was focused on improving the efficiency of the commercial system through dealers on the island. Some of the main results achieved were:

- ✓ A 141% increase in net Regular Prepaid Lines.
- ✓ A 20% increase in Prepaid activations.
- ✓ A 49% increase in net Post-Payment Lines.
- ✓ A 32% reduce in Post-Payment Lines
- ✓ +100% increase in the productivity of sales assistants and negotiator propection.

Additionally, key activities were carried out for the improvement of the commercial productivity, such as:

- Restructuring of the island's entire sales routes.
- Design of tools for inventory control and point of sale management.
- The indicator management model and governance model was implemented which facilitates the analysis and definition of action plans allowing us to concentrate the efforts on the areas that require it the most.

As a result of the implemented initiatives we have quantified economic benefits that represent a return on investment (ROI) to this date of **2.1 to 1** with a projection of benefits of **4.1 to 1** one year after the project's completion.

Based on the aforementioned, we are pleased to recommend London Consulting Group as a professional, committed company with a highly effective methodology for the development of this type of improvement project.

Sincerely,



Adalberto Rivera

Sub-Director Indirect Sales  
Department

A quien corresponda:

Por el presente documento certificamos los servicios realizados por London Consulting Group, durante el Proyecto "Productividad al Máximo", durante los meses de octubre del 2011 a mayo del 2012, en la Vicepresidencia Técnica de Red y en la Vicepresidencia de Finanzas y Control de Gestión, específicamente en la Gerencia de Logística y la Jefatura de Administración de Ventas.

Durante este periodo London asignó un equipo de Consultores el cual prestó sus servicios conjuntamente con nuestro personal e hicieron lo necesario para alcanzar los resultados del proyecto de los cuales destacamos los siguientes:

## VP Técnica de Red

- Se realizó el levantamiento de actividades del 100% del personal operativo de la vicepresidencia.
- Se realizó el análisis y reducción de cargas de trabajo, optimizando un 6% del head count total de la vicepresidencia.
- Se estableció una nueva arquitectura organizacional sustentada en los nuevos procesos definidos y en las necesidades de la vicepresidencia.
- Se definieron y modificaron 89 Perfiles en las diferentes gerencias de la vicepresidencia, que corresponde al 100% del total de puestos establecidos en la nueva estructura.
- Se impactó un 48% del total de proceso de la vicepresidencia a través de la optimización de los mismos, realizando modificaciones a estos procesos, a procedimientos relacionados, a herramientas, indicadores y acuerdos de niveles de servicio.
- Se incrementó la velocidad de Despliegue de Estaciones Base 3.5 veces al cierre del proyecto con respecto al año anterior.
- Se incrementó el Cumplimiento del Plan de Despliegue de Estaciones Base en 37%.
- Se incrementó el Cumplimiento al Tiempo de Resolución de Reclamos de Grandes Cuentas en 82%
- Se disminuyeron las Horas Extras y Jornadas Especiales en 40%
- Se incrementó el Cumplimiento al Plan de Manejo Ambiental en 19%
- Se incrementó el Cumplimiento al Plan de Auditorias de Mantenimiento en 124%.

## VP de Finanzas y Control de Gestión

- Se realizó el levantamiento de actividades del 100% del personal operativo de la Gerencia de Logística y la Jefatura de Administración.
- Se optimizó en un 8% la carga de trabajo de la Gerencia de Logística.
- Se optimizó en un 5% la carga de trabajo de la Jefatura de Administración de Ventas.
- Se definieron y modificaron 14 Perfiles en la Gerencia de Logística y la Jefatura de Administración de Ventas, que corresponde al 100% del total de puestos establecidos en la estructura.
- Se impactó un 47% del total de proceso de la Gerencia de Logística y la Jefatura de Administración de Ventas a través de la optimización de los mismos, realizando modificaciones a los procedimientos relacionados, herramientas, indicadores y acuerdos de niveles de servicio.
- Se disminuyó la Provisión de Obsoletos en 31%
- Se disminuyeron los Días de Stock en 29% (Inventario de alto costo y baja rotación)
- Se redujo la Venta Perdida en 22%
- Se disminuyó el Inventario de Infraestructura en 23%
- Se redujeron los costos de viajes para capacitaciones en 66%
- Se disminuyeron las Horas Extras en 41%

Por último, se impartieron talleres para el desarrollo de Habilidades de Gestión a 51 líderes de ambas vicepresidencias, que representan un total de 510 HH de Capacitación, con el objetivo de permear a los líderes en estrategias de manejo del cambio, comunicación, sistemas de trabajo, gestión del tiempo, trabajo en equipo y manejo del recurso humano.

Estas mejoras operativas equivalen a un retorno sobre la inversión (ROI) acumulado al día de hoy de 1 a 1 y de mantenerse la tendencia actual, la proyección anual nos permitirá lograr un ROI total de 3.1 a 1 a Abril de 2013.

Por todo lo anterior, queremos expresar nuestro reconocimiento a los consultores y miembros del equipo por el profesionalismo y dedicación a lo largo del proyecto. London Consulting Group es una empresa seria, comprometida y profesional que trabaja siempre enfocada en resultados.

Atentamente,

  
Luis Fernandez  
VP Técnica de Red

  
Alex Nolte  
VP Finanzas y Control de Gestión