

Lima, 20 de Noviembre de 2009.

Señores  
London Consulting Group

A quien corresponda:

Por medio de la presente, queremos dejar constancia del trabajo desarrollado por la empresa London Consulting Group, quienes durante 27 semanas (del 18-May-09 al 20-Nov-09) trabajaron con el equipo directivo de Urbano, enfocados siempre en el cumplimiento de los objetivos propuestos en el enfoque y así lograr la total satisfacción de nuestra parte.

London asignó un Equipo de Consultores el 100% del tiempo, el cual trabajó conjuntamente con nuestro personal, Gerentes, Jefes, Supervisores, Auxiliares y todo el personal necesario para alcanzar los excelentes resultados cualitativos y cuantitativos de los cuales destacamos los siguientes:

**Cualitativos:**

- Optimización de procesos en áreas de Servicio al Cliente, Producción y Distribución que permiten ahora una forma óptima y precisa al trabajar.
- Automatización de actividades que permiten incrementar el control y precisión de las mismas, además de generar disminución en personal.
- Adecuación de la estructura para hacerla más ágil, acorde a nuestros procesos y con mejores canales de comunicación.
- Generación de una cultura de mejora continua basada en indicadores de gestión, que permiten a todo el cuerpo gerencial de la compañía tomar decisiones y monitorear el progreso de las acciones que toman.
- Aprendizaje de una cultura y metodología de realizar proyectos de forma exitosa.

**Cuantitativos:**

- Ahorros anuales por más de US\$580.000 que corresponde a un ROI de 1,4 sin considerar el personal de mensajería.
- Disminución en la flota de transporte en un 24% generando ahorros anuales por US\$70.000
- Disminución del 30% del personal de las áreas en las que se llevó a cabo el proyecto.
- Disminución de actividades no generadoras de valor en el área de servicio al cliente hasta en un 80%.
- Optimización del esquema de pago variable generando cobertura potencial para el 100% del personal de mensajería.

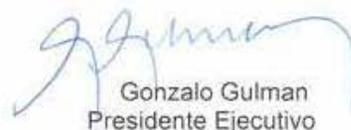
Por lo anterior y por la dedicación y responsabilidad del equipo de consultores, recomendamos a London Consulting Group como una empresa seria, comprometida y profesional que trabaja siempre enfocada en resultados.

Agradecemos a London y esperamos volver a tener la oportunidad en un futuro, de desarrollar otro proyecto como éste que nos ayude a lograr nuestros objetivos planificados.

Atentamente,



Andrés Borrero  
Presidente Del Directorio



Gonzalo Gulman  
Presidente Ejecutivo