



San Juan, Puerto Rico
September 16, 2015

To whom it may concern:

DIRECTV, leader in digital television in Puerto Rico, recognizes **London Consulting Group's Human Development** area for their excellent collaboration in the **Change Management and Management Development** of the participating personnel in our Process Improvement Project (Blue Skies). Thereby, we express our broad recommendation, as they were able to strengthen the skills of our staff in terms of **Methodology, Mindset and Attitude** throughout the program.

Some of the most relevant activities carried out were:

- **Project's Communication and Change Management Program:** With this initiative we were able to constantly keep the company's personnel informed while promoting the appropriate values and behaviors for the project's development.
- **Strategic Coaching for Managerial Staff:** During these one-on-one meetings, the participants received the support and guidance so that the knowledge acquired during the seminar's sessions could be applied effectively in their work areas.
- **Management Skills Seminar:** This seminar was composed by 8 highly dynamic and interactive workshops, which were designed specifically to address the development needs shown by involved staff through the **Management Values Survey**. The seminar provided us with techniques and tools necessary to efficiently, strategically and methodically lead our different work teams.
- **Sales Workshops:** Through these workshops, it was possible to train a large part of our operative staff on topics such as customer service, handling objections, service standardization, among others.

Finally we would like to highlight the importance of the cultural change for our organization, since without doubt the better disposition to change and the new acquired skills are key elements for our staff's development. Therefore, we reiterate our recommendation for **London Consulting Group's Human Development area**, who throughout this program, contributed in a positive and effective way to the development of our staff.

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 1 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.

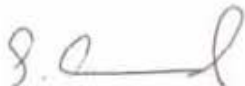
Los logros económicos resultado del trabajo realizado y cuantificados en la implementación reportan un retorno anualizado en estados de resultados de 4.9 a 1.

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