

### “A quien pueda interesar”

**MC Logistics** es una compañía dedicada a la gestión de servicios logísticos por más de 16 años en República Dominicana siendo una de las compañías más admiradas del país en el sector para el año 2020. Su visión global del negocio, innovadora y con alta orientación al cliente, cuenta con un capital humano de más de 100 colaboradores apalancados en valores como la honestidad, humildad, integridad y pasión.

Desde agosto 2020 hasta julio 2021, desarrollamos en conjunto con **London Consulting Group** el proyecto denominado “*Become*” con enfoque en la transformación organizacional y procesos. Las unidades funcionales de **cobros, operaciones, aduanas, paquetería, servicio al cliente, comercial y estructura organizacional** fueron tocadas en esta etapa.

Algunas de las actividades y logros más representativos fueron los siguientes:

#### **I. Preparación para el Crecimiento.**

El enfoque en esta etapa fue la optimización de los procesos de soporte y estructura organizacional que permitiera el crecimiento con mínimo estrés operativo y financiero. Para lograrlo se implementaron mejores prácticas de gestión de procesos basados en la utilización de la información con un enfoque proactivo, a través de herramientas como PowerBI. También se diseñó una estructura organizacional más plana y eficiente, mejor intercomunicada, y delimitada en alcances y responsabilidades.

#### **II. Proceso Comercial.**

En esta etapa se abordó el proceso comercial buscando apuntalar un crecimiento continuo y sostenible en el tiempo. Para lograrlo se rediseñó el proceso de planificación anual con base en un modelo *bottom up*, se redefinió la estructura para incrementar el tiempo enfocado en ventas, reforzar la supervisión y la labor de procurement y se diseñó un modelo de gestión basado en el análisis de la información sobre el desempeño interno y su contraste con el mercado a través de herramientas diseñadas en PowerBI.

Los beneficios obtenidos se detallan en el anexo a esta carta. Por lo anterior, hemos extendido en una fase adicional las implementaciones del proyecto hasta noviembre 2021 y nos es grato recomendar a London Consulting Group como una firma profesional y comprometida, que contribuye al cambio cultural a través de la implementación práctica de soluciones, el liderazgo y compromiso para capitalizar mejoras en la organización en el corto plazo.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Melo', written over a white background.

Miguel Melo  
Director Comercial

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'V. Polanco', written over a white background.

Víctor Hugo Polanco  
Director Administrativo

## Beneficios del Proyecto BECOME.

### Gestión Comercial:

- Incremento en el volumen de contenedores del 18% con respecto a 2019 por encima del crecimiento histórico.
- Incremento en la participación de mercado en un 20% con respecto a 2019.
- Incremento en la producción por ejecutivo (volumen) en un 11% y 49% con respecto a 2019 y 2020 respectivamente.
- Incremento en el volumen de venta de pólizas de seguro en un 80%.

### Gestión de Cobros:

- Mejora en un 53% en la relación de la cartera corriente vs vencida.
- Incremento del 68% en el monto promedio de recaudo semanal. 74% al cierre del proyecto.
- Desarrollo de un enfoque proactivo, con visibilidad de mayor plazo, contactos efectivos y metas por ejecutivo de cobros.

### Operaciones (Carga marítima, aérea, almacenaje):

- Incremento en la productividad del personal en un 26%.
- Incremento en un 4% en el nivel de servicio: presentación en 24 horas (declaración de documentos de embarque).
- Mejora en el costo de operación para la gestión de expedientes en un 20%.

### Gestión de Aduanas:

- Aprovechamiento de la capacidad instalada incrementando la productividad en un 35%.
- Incremento en un 53% del nivel de servicio, presentación en menos de 72 horas.
- Optimización del costo de operación en un 26%.

### Otros impactos cualitativos:

- Restructura organizacional reforzando la supervisión operativa, delimitación de responsabilidades y maximizando sinergias a través de la organización con funciones delimitadas pero interconectadas.
- Definición del modelo de planeación y presupuesto comercial apalancado en modelos de compensación e incentivos para promover el rendimiento integral de los equipos, apuntalando la productividad, calidad en el servicio y salud financiera.
- Digitalización de herramientas para la planeación, seguimiento y control de actividades en las áreas de soporte.
- Definición de los factores clave de éxito para la gestión, modelo de gobierno para la rendición de cuentas, implementación de los procesos clave de negocio con acompañamientos hombro a hombro.
- Desarrollo de tableros de indicadores y herramientas de gestión a través de la plataforma de Power BI.
- Implementación de juntas semanales operativas para revisión de resultados a nivel estratégico, táctico y operativo.
- Implementación de roles y actividades para sincronizar esfuerzos con las diferentes unidades funcionales del negocio.
- Facilitación de procesos de tecnología para mejorar herramientas internas.

A la fecha se han generado beneficios económicos por **1,5:1** y se proyecta a un año un beneficio de **2,9:1**, apalancados en el desempeño de los procesos mencionados, los cambios significativos en la cultura de trabajo y gracias al trabajo profesional tanto del personal de MC Logistics como de London Consulting Group.