Guatemala, Junio 2026

A quien corresponda,

BANCO G&T CONTINENTAL es una institución guatemalteca con más de78 años de trayectoria, consolidada como uno de los principales actores del sistema financiero en la región. Cuenta con una visión clara de ofrecer soluciones financieras innovadoras que acompañen a sus clientes en el logro de sus metas y sueños.

Entre Septiembre 2025 y Junio 2026, **BANCO G&T CONTINENTAL** invitó a **LONDON CONSULTING GROUP** a desarrollar la Iniciativa Estratégica **"Evolucionar hacia una gestión documental paperless"** de 42 semanas totales en dos fases. La FASE I orientada en un Análisis Exhaustivo de Oportunidades y Definir Procesos End-To-End que diseñaran el Roadmap de Transformación Documental. La FASE II tuvo objetivo de implementar **Quick Wins** para mejorar la cultura paperless de Agencias y Bancas, así como optimizar la operación del Archivo Físico fortaleciendo la gestión documental del Banco.

El proyecto representó un viaje de transformación de procesos y manejo del cambio cultural, el cual fue desarrollado de acuerdo con la metodología de **London Consulting Group**. Mediante la alineación estratégica de todas las áreas responsables, diseño de mejoras de procesos, seguimiento de resultados y planes de acción concretos, se logró:

Gestión Documental Paperless – Experiencia del Cliente

- Reutilización Documental para Actualización de Clientes Empresariales en 71%
- Reutilización Documental en Originación de Nuevos Productos para Clientes Empresariales en 32%
- Reducción de Reprocesos documentales de Créditos para Clientes Jurídicos en 51%

Gestión Documental Paperless – Eficiencia Operativa

- Eliminación de impresiones internas del banco en Pagos a Terceros por 91%
- Reducción de impresiones internas en Gestiones de Atención al Cliente en Agencias por 34%
- Reducción de cajas con documentos al Archivo Físico por 37%
- Reducción de cajas archivadas por 40%
- Reducción de impresiones en Nóminas Empresariales por 57%

Gestión Documental Paperless – Cultura Organizacional

- Definición y Capacitación de procesos digitales de Gestión Documental.
- Definición e Implementación de Dashboards de KPIs Paperless.
- Implementación de Modelo de Gobierno para gestión y retroalimentación de Resultados Paperless.
- Definición de 169 Historias de Usuario con detalle funcional y operativo como input de desarrollos tecnológicos.

Por lo anterior, nos es grato recomendar a **LONDON CONSULTING GROUP** como una firma comprometida con contribuir al cambio cultural mediante implementación de soluciones prácticas y liderazgo en capitalización de resultados.

Atentamente,

ALVARO JOSÉ ZALDAÑA FIGUEROA

Firmado digitalmente por ALVARO JOSÉ ZALDAÑA FIGUEROA
Fecha: 2026.07.06 08:59:20 -06'00'

Álvaro Zaldaña
VP Cumplimiento
G&T CONTINENTAL