

# Telefonica

DENNIS F. FERNÁNDEZ ARMAS  
*Vicepresidente de Operaciones de Red y Negocio Mayorista*

Lima, 24 de febrero del 2012

A quien corresponda:

La presente tiene como objetivo expresar nuestro reconocimiento a London Consulting Group por el trabajo realizado durante el Proyecto de eficiencia y productividad que llevó a cabo las Direcciones Dirección de Ingeniería, Dirección de Aseguramiento de Facilidades Técnicas y Dirección de Planificación de Telefónica del Perú y que tuvo una duración desde el 27 de Junio del 2011 y hasta el 24 de Febrero del 2012.

Durante el proyecto arriba descrito, London asignó un equipo de Consultores el cual trabajó conjuntamente con nuestro personal e hicieron lo necesario para alcanzar los resultados del proyecto de los cuales destacamos lo siguiente:

- Se realizaron los levantamientos de actividades del 85% del personal de las diferentes áreas de la Dirección, enfocándonos en la operación de Lima, con lo que se obtuvo un detalle del volumen horario de los procesos con los que se realizaron los análisis.
- Durante la fase de análisis de procesos y de actividades, el cuál se enfocó en las cargas de trabajo, se identificó una oportunidad de disponibilidad de horas hombre equivalente al 18% del total del head count operativo en Lima.
- De igual manera, se analizaron las oportunidades y los escenarios de posibles iniciativas generadoras de valor para la VP, identificando las actividades de proveedores y/o contratistas en las que el personal de Telefónica pudiera desarrollar primeramente y después ser reubicado en estas, tomando en cuenta su experiencia y conocimiento para asegurar el logro de su asignación y de igual manera buscando siempre mantener un buen clima laboral.
- Las iniciativas identificadas estaban consideradas dentro del plan estratégico de la VP, por lo que el proyecto se desarrolló en un momento perfecto para hacerlas viables y ejecutarlas.
- Se logró hacer una identificación del 100% del personal a ser movilizado y se ejecutaron movimientos por un 54% entre las diferentes Gerencias y así comenzar con la reubicación en sus nuevas labores, se consideraron las capacitaciones y la compra de herramientas necesarias para poner en marcha dichas iniciativas.
- Lo arriba descrito generará un ahorro de \$1,119,000 USD proyectado al primer año y acumulado después de los primeros 3 años \$3,597,000 USD, lo que representa un retorno de 6.4 a 1 sobre la inversión.
- Por último, se impartieron talleres para el desarrollo de Habilidades de Gestión a 73 personas en las tres direcciones, con el objetivo de compartir con los líderes estrategias para de manejo del cambio, comunicación, sistemas de trabajo, cumplimiento a las tareas, gestión del tiempo, trabajo en equipo y manejo del recurso humano.

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

Atentamente,