

A quien corresponda:

La presente tiene como objetivo expresar nuestro reconocimiento por el trabajo realizado por London Consulting Group, durante el Proyecto de eficiencia y productividad que llevó a cabo la Dirección de Gestión de Redes y Servicios de Telefónica del Perú, de octubre de 2010 a mayo de 2011.

Durante este tercer proyecto realizado al interior de Telefónica del Perú, 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 realizó el levantamiento de actividades del 85% del personal de las diferentes áreas de la Dirección, tanto en la operación de Lima como en las principales provincias, obteniendo un detalle del volumen horario de los procesos que facilitó su análisis.
- Durante la fase análisis de los procesos y cargas de trabajos se identificó una oportunidad de liberación de horas hombre equivalente al 18% del head count operativo en Lima y del 16% a nivel de provincias.
- Posteriormente nuestro personal con el conocimiento de las herramientas y metodología, logró incorporar el conocimiento técnico de las áreas en oportunidades de sinergia que elevaron el resultado de personas liberadas en Lima del 18% al 21% superando el objetivo trazado.
- Se analizaron las oportunidades y los escenarios de posibles iniciativas generadoras de valor para la Dirección y para la Empresa, analizando donde las personas pudieran ser reubicadas, entendiendo su experiencia y conocimientos para asegurar su asignación y mantener el clima laboral.
- Las iniciativas en su mayoría estaban consideradas dentro del plan estratégico de la Dirección, siendo el proyecto un momento perfecto para hacerlas viables y ejecutarlas, logrando así tener cumplidos para el final del proyecto, varios de nuestros objetivos estratégicos del 2011 y garantizar el cumplimiento de los objetivos presupuestales de 2011 y 2012.
- Se logró hacer una movilización del 100% de las personas seleccionadas entre las diferentes Gerencias, para reubicarlos en sus nuevas labores, considerando los planes de capacitación y herramientas necesarias para poner en marcha las iniciativas.
- Con la puesta en marcha de las iniciativas se generará un ahorro de US\$ 4,750,000 durante los próximos 3 años, lo que representa un retorno de 6.5 a 1 sobre la inversión.
- Por último, se impartieron talleres para el desarrollo de Habilidades de Gestión a 145 mandos y responsables de grupo, con el objetivo de enseñar a los líderes con estrategias de manejo del cambio, comunicación, sistemas de trabajo, 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 siempre enfocada en resultados.

Atentamente,

María Jesús Herrea  
Directora Gestión de Redes y Servicios

Séneca de la Puente  
VP de Redes y Sistemas