

**Modelos de Explotación en Facility  
Management. La experiencia de Telefónica**

**D. Francisco García Ahumada**  
*Director General*  
**FACILITEC**

**D. Luis San Segundo**  
*Director de Servicios Internos Corporativo*  
**TELEFONICA**



Donación de AGERS al Centro de Documentación de FUNDACIÓN MAPFRE

*Telefónica*

*facilitec*



MODELOS DE EXPLOTACIÓN EN FACILITY MANAGEMENT. LA EXPERIENCIA DE TELEFÓNICA

Luis San Segundo  
Directo de Servicios Internos Corporativos  
Telefónica  
luis.sansegundofernandez@telefonica.es

Francisco García Ahumada  
Director General  
Facilitec  
fgahumada@facilitec.es

Documento para uso interno de Telefónica S.A. - Asesoría Facilitec de la Telefónica

FECHA 25/11/2004

*facilitec*

ÍNDICE

1. EL DISTRITO C
2. OBJETIVOS DE TELEFÓNICA EN EL DISTRITO C
3. ¿POR QUÉ UN MODELO BASADO EN LA DEMANDA?
4. MODELO DE EXPLOTACIÓN
  - 4.1 La Fábrica de servicios
  - 4.2 El modelo económico
  - 4.3 Las necesidades de información
  - 4.4 El modelo de comunicación



YA SOMOS  
100 MILLONES

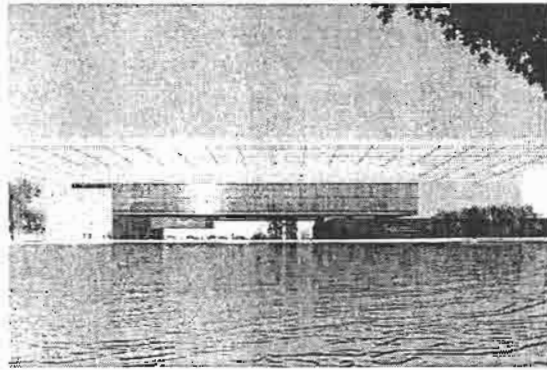
*Telefónica*

Documento para uso interno de Telefónica S.A. - Asesoría Facilitec de la Telefónica

2

facilitec

## EL DISTRITO C



Telefónica

La imagen y el texto son propiedad de Telefónica. Prohibida su reproducción.

3

facilitec



YA SOMOS  
100 MILLONES

Telefónica

## UN CAMPUS EMPRESARIAL



La imagen y el texto son propiedad de Telefónica. Prohibida su reproducción.

4

facilitec



YA SOMOS  
100 MILLONES

Telefónica

>200.000 m<sup>2</sup>



El Complejo de Oficinas de Telefónica en Madrid, España.

5

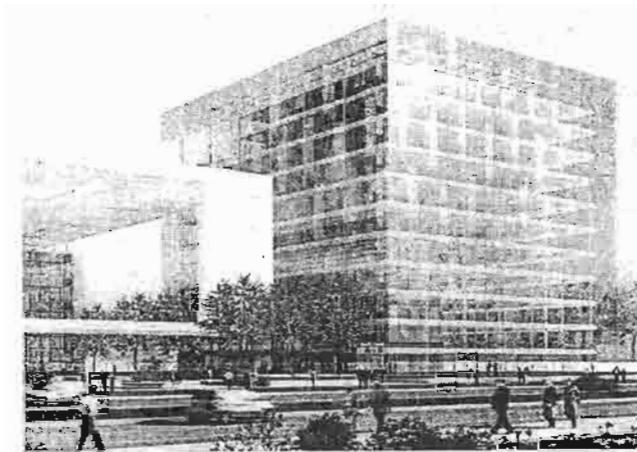
facilitec



YA SOMOS  
100 MILLONES

Telefónica

12 edificios de oficinas, Un Cuartel general, Edificios de servicios



Edificio de oficinas de Telefónica en Madrid, España.

6

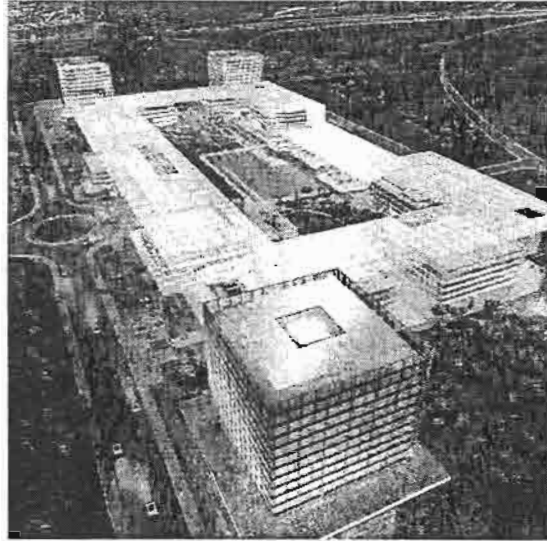
facilitec



YA SOMOS  
100 MILLONES

Telefónica

14.000 puestos  
de trabajo



El Área Empresarial de las oficinas centrales de Telefónica, en Pozuelo de la Alfranca, Madrid.

7

facilitec

## OBJETIVOS DE TELEFÓNICA DISTRITO C



Telefónica

El Área Empresarial de las oficinas centrales de Telefónica, en Pozuelo de la Alfranca, Madrid.

8

facilitec



YA SOMOS  
100 MILLONES

Telefonica

- UN ESPACIO ABIERTO PARA UNA NUEVA FILOSOFÍA DE TRABAJO
- ESPACIOS Y TECNOLOGÍAS AL SERVICIO DE LAS PERSONAS
- CAMBIAR LA CULTURA DEL TRABAJO A TRAVÉS DE OFICINA DEL FUTURO
- UN ESCAPARATE Y CENTRO DE DEMOSTRACIÓN DEL PRODUCTO TELEFÓNICA
- UN CONJUNTO DE EDIFICIOS PENSADOS A PARTIR DE LAS FUNCIONES Y TAREAS A DESEMPEÑAR POR LAS FUNCIONES

© Telefónica de España S.A. 2004. Todos los derechos reservados.

9

facilitec

¿POR QUÉ UN MODELO BASADO EN LA DEMANDA?



Telefonica

© Telefónica de España S.A. 2004. Todos los derechos reservados.

10



YA SOMOS  
100 MILLONES

## ANTECEDENTES

La búsqueda del Mercado Interno consiste en...

*"... recorrer un camino que lleve desde unos Servicios Tradicionales prestados, como consecuencia de una "competencia" funcional preestablecida, por la organización corporativa y otras organizaciones dispersas por los negocios..."*



*a unos Servicios que operen en régimen de transparencia y servicio al cliente, y en las mejores condiciones de coste, calidad y plazos."*



YA SOMOS  
100 MILLONES

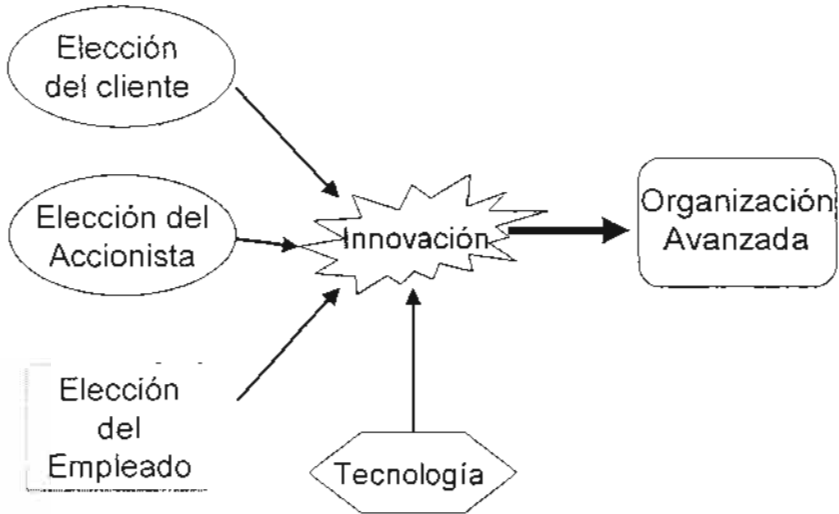
## ANTECEDENTES

La transición hacia un Mercado Interno consiste en...

	Orientación a la Oferta	Orientación a la Demanda CSC
➢ Costes	• <u>Gestión presupuestaria</u>	• <u>Cuenta de Resultados</u>
➢ Servicio	• <u>Dominio de la Oferta</u>	• <u>Dominio de Demanda</u>
➢ Organización	• <u>Funcional</u>	• <u>Unidad de Negocio</u>
➢ Procesos	• <u>Medidas Intermedias</u>	• <u>Concepto Proceso/Cliente</u>
➢ .....		



YA SOMOS  
100 MILLONES



*Los Drivers para una Organización Avanzada*

El modelo de negocio de Telefónica, el modelo de negocio y la innovación



YA SOMOS  
100 MILLONES

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS**

El modelo de negocio de Telefónica, el modelo de negocio y la innovación

El modelo de negocio de Telefónica, el modelo de negocio y la innovación





YA SOMOS  
100 MILLONES

Telefónica

➤ VISION MODE\_DC

“La explotación del Universo de Servicios del DISTRITO C del Grupo Telefónica, será reconocida como líder de excelencia y calidad en la provisión de los mismos, así como la referencia para el mercado nacional e internacional.”

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

\* Campaña de promoción de servicios de Telefónica. Reservados todos los derechos.



YA SOMOS  
100 MILLONES

Telefónica

➤ MISION MODE\_DC

“La explotación del Universo de Servicios del DISTRITO C del Grupo Telefónica, se hará de acuerdo a las características, principios y funcionamiento de una División, con cuenta de resultados propia, que formará parte de la Línea de Actividad de Servicios del Grupo Telefónica, y que estará comprometida con:

- ✓Transparencia y claridad en costes.
- ✓Innovación en el diseño, desarrollo y provisión de los servicios.
- ✓Flexibilidad constante de adaptación.
- ✓Utilización de las Tecnologías y Sistemas de Información más eficientes.

En una continua orientación a satisfacer las necesidades de sus Clientes internos y externos, con unos empleados motivados y de una gran capacitación.

\* Campaña de promoción de servicios de Telefónica. Reservados todos los derechos.



YA SOMOS  
100 MILLONES

Telefónica

➤ VALORES MODE\_DC

"El conjunto de valores que conforman el código ético de la explotación de servicios del DISTRITO C, son los mismos que el Grupo Telefónica ha definido en su Modelo Corporativo de Valores:

✓ Valor esencial: CONFIANZA.

✓ Valores asociados a la perspectiva de:

- ACCIONISTA:      Transparencia y claridad.
- CLIENTE:         Calidad, cumplimiento y transparencia
- EMPLEADO:      Claridad y desarrollo profesional.
- SOCIEDAD:      Contribución y cercanía.

Documento de Propiedad Intelectual de Telefónica. Prohibida su reproducción.



YA SOMOS  
100 MILLONES

Telefónica

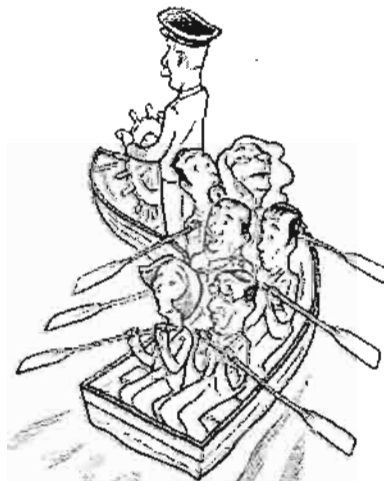
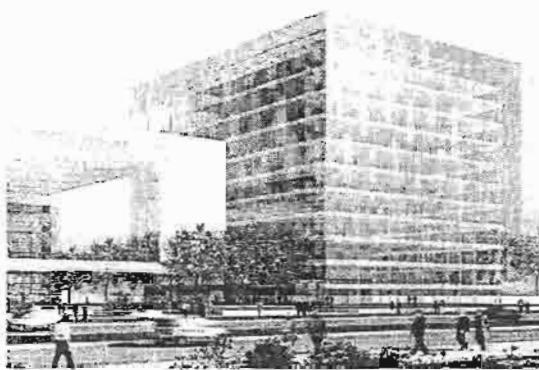


Illustration by Lars Leetaru

Documento de Propiedad Intelectual de Telefónica. Prohibida su reproducción.

## MODELO DE EXPLOTACIÓN



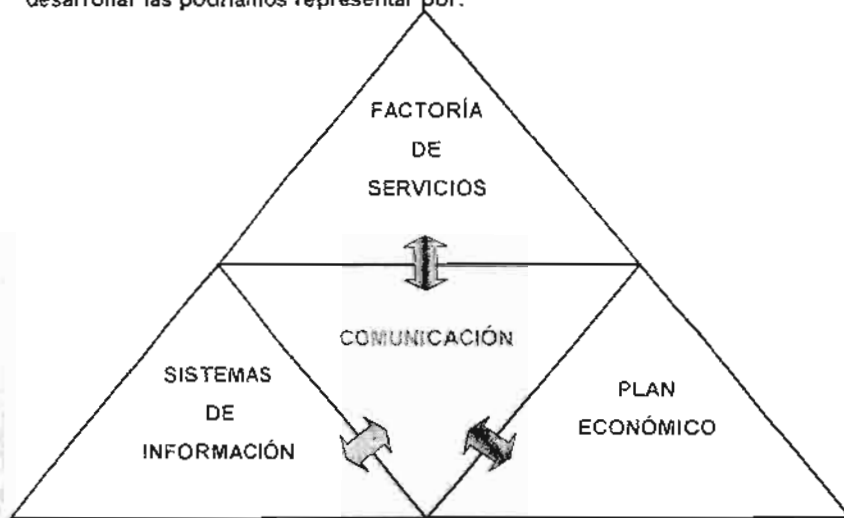
Telefónica



YA SOMOS  
100 MILLONES

Telefónica

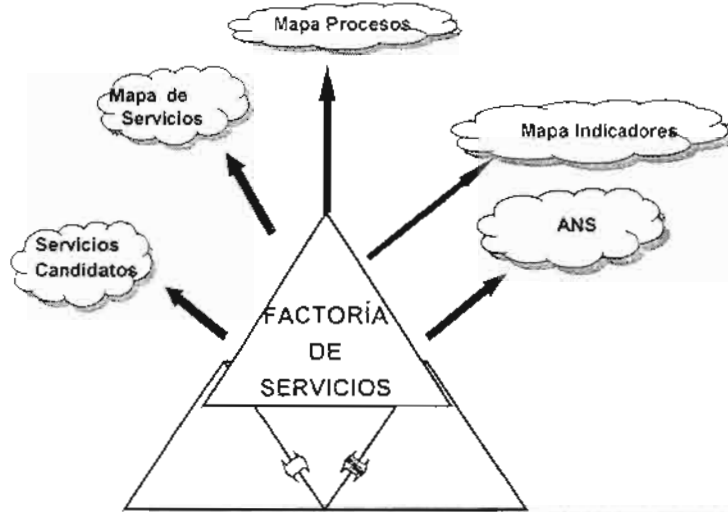
Las cuatro componentes operativas del modelo, que se van a diseñar y desarrollar las podríamos representar por:





YA SOMOS  
100 MILLONES

Telefónica

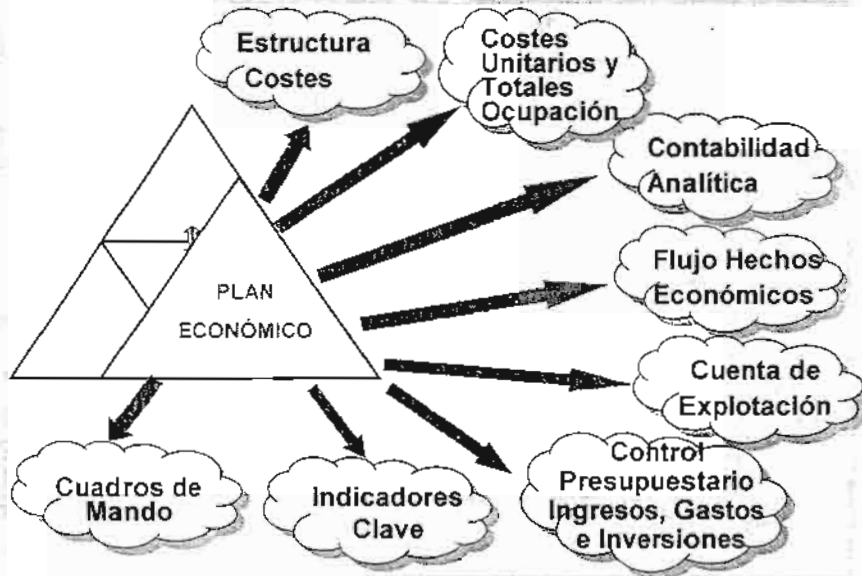


© 2005 Telefónica de España. Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción.



YA SOMOS  
100 MILLONES

Telefónica



© 2005 Telefónica de España. Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción.



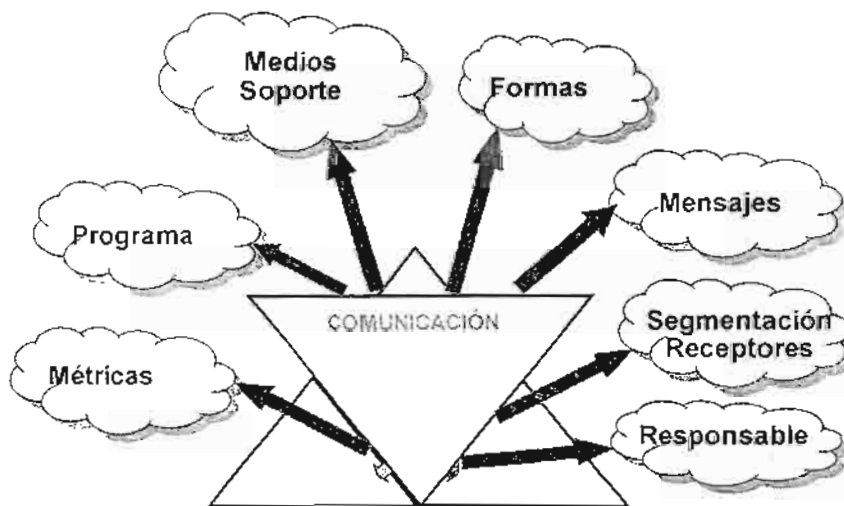
YA SOMOS  
100 MILLONES

Telefónica



YA SOMOS  
100 MILLONES

Telefónica



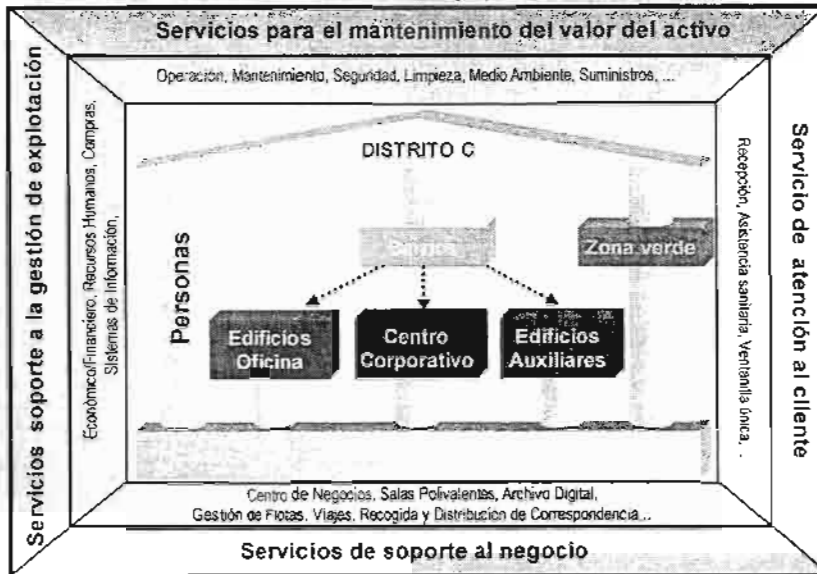
facilitec



YA SOMOS  
100 MILLONES

Telefónica

## MODELO DE EXPLOTACIÓN DISTRITO C (MODE\_DC)



25

facilitec



YA SOMOS  
100 MILLONES

Telefónica

# ¿PREGUNTAS?

26