



Vicente Muñoz,

Ceo de

TELEFÓNICA ON THE SPOT SERVICES

La pasión, el compromiso y la involucración con el proyecto: factores claves

En TELEFÓNICA ON THE SPOT SERVICES son líderes en activación del punto de venta. Con más de 40 años de trayectoria, ayudan a más de 17.000 clientes a mejorar la experiencia de su punto de venta, potenciando la comunicación con sus clientes finales e incrementando su satisfacción y repetición de compra, gracias a sus productos y soluciones. Ofrecen una oferta completa de servicios basados en plataformas tecnológicas propias, que ayudan a las empresas a incrementar la rentabilidad de sus negocios mediante contenidos de vídeo y audio. Se han convertido en el único proveedor integral capaz de ofrecer una solución 360° con una plataforma tecnológica propia.

¿Cuál es la situación actual de la empresa?

En el año 2009 iniciamos un proceso de transformación, en el que recogiendo lo mejor de la experiencia de los 40 años vividos por la compañía, nos hemos adaptado a las nuevas necesidades del mercado y de nuestros clientes, pasando de ser expertos en ambientación musical a ser *partners* de nuestros clientes a la hora de crear una experiencia de compra única en su punto de venta, ofreciéndoles productos innovadores, fiables, globales e integrales.

En la actualidad, la compañía está integrada por 110 profesionales, con una edad media de 41 años, jóvenes innovadores con perfiles de alto nivel y gran polivalencia. Estos colaboradores están ubicados en distintos puntos en España, Portugal, Argentina y, desde este enero, tenemos presencia en Brasil.

¿Qué retos y objetivos en temas de Dirección de Personas se han marcado?

En **onthespot** contamos con una nueva organización, más simple, más eficiente y más ágil. Con procesos claros y eficientes, con responsables definidos y objetivos marcados, como base para desarrollar nuestra estrategia de negocio. La Dirección de la compañía consideramos clave tener un equipo de profesionales involucrado, comprometido y con un alto nivel de exigencia. Las características de nuestros clientes nos llevan a seleccionar e impulsar perfiles con alto grado de compromiso con el proyecto y con el trabajo diario, profesionales apasionados que disfrutan con lo que hacen.

En **onthespot** estamos convencidos de que los profesionales que integran la compañía tienen un

valor clave para el éxito de nuestro negocio; combinamos la juventud con profesionales de mayor antigüedad que nos aportan el equilibrio de las experiencias pasadas y que nos ayudan a contextualizar, en muchas ocasiones, las oportunidades de negocio.

¿Cómo ha evolucionado el departamento de RRHH? ¿Cuál es su papel dentro de la estrategia corporativa?

La dirección de RRHH es clave para el éxito presente y futuro de **onthespot**. Nuestra política de Recursos Humanos está basada en el crecimiento personal y profesional de nuestro capital humano. Para ello, articulamos proyectos que conviertan a TELEFÓNICA ON THE SPOT SERVICES en el mejor lugar para trabajar, y hemos desarrollado un Proyecto de Teletrabajo *full-time*, que permite a los trabajadores, que estaban ubicados en nuestras delegaciones, poder trabajar desde sus domicilios.

Recursos Humanos la que mantiene, e impulsa, de la mano de los miembros del Comité de Dirección, lo esencial de mantener nuestra cultura siempre presente en todas nuestras decisiones y actuaciones. Es nuestro sello de identidad: la pasión, el compromiso y la involucración con el proyecto. El área de Recursos Humanos en nuestra organización trabaja de la mano de todas las direcciones; es clave en la toma de decisiones de la compañía y sus objetivos están vinculados y perfectamente alineados con los objetivos de negocio.

En relación al Plan de Igualdad de la empresa ¿cómo ha evolucionado el porcentaje de mujeres en la plantilla?

Nuestro Plan de Igualdad está en todo momento marcado por las directrices del Grupo Telefónica. Somos un grupo de empresas altamente preocupado por la igualdad de todos los colectivos, y estamos constantemente vigilantes sobre todo

Las características de nuestros clientes nos llevan a seleccionar e impulsar perfiles con alto grado de compromiso con el proyecto

El área de Recursos Humanos es el área transversal que en **onthespot** vela por los mantenimientos de los valores y la cultura de la compañía; las áreas de negocio y las vinculadas con los procesos del negocio tienen sus prioridades centradas en el cliente y en los aspectos claves y esenciales para el crecimiento económico de la compañía y es el área de

tipo de aspectos sociales. En nuestra plantilla actual, de las 110 personas que integran la organización, el 32% son mujeres y el 20% del equipo de mando también son mujeres. En los dos últimos años el 42% de las nuevas incorporaciones han sido mujeres. En **onthespot** el Plan de Igualdad además se preocupa por todo aquel trabajador que

peoplematters

Serrano, 21 - 28001 MADRID - Tel.: 91 781 06 80
www.peoplematters.com



Creamos valor, creamos futuro... desde las personas

en un momento determinado necesita el apoyo y la ayuda de la compañía. En este sentido, facilitamos los procesos de las trabajadoras que precisan excedencias o permisos especiales para el cuidado de sus niños o facilitamos compaginar los horarios de trabajos y estudios a aquellos jóvenes trabajadores que están finalizando sus carreras o proyectos fin de carrera. Nuestro objetivo: “hacer de **onthespot** el mejor lugar para trabajar”.

¿Cómo definiría la importancia de la RSE? ¿Cuáles son los retos en esta materia?

En **onthespot** vemos en la reputación social corporativa el mejor modo de alcanzar nuestra visión de transformar posibilidades en realidad, con el fin de crear valor para empleados, clientes, accionistas, socios a nivel global y a toda la sociedad, a partir de nuestros valores: pasión, compromiso, involucración con el proyecto y talento. La creación de valor la conseguimos a través de la transparencia y la competitividad: la transparencia nos permite generar confianza en los mercados y en particular en nuestros propios equipos de trabajo, con impacto positivo en la sociedad, el medioambiente, etc. La cultura corporativa es una fuente importante de valor en las empresas, aquello que las distingue ante sus grupos de interés. En la base de esta cultura siempre están los empleados.

En **onthespot** nuestros empleados son responsables de su desarrollo. Para ello les ofrecemos formación; experiencias críticas (liderazgo de proyectos); oportunidades de desarrollo en el puesto de trabajo. Atraer los perfiles más adecuados para el negocio y retener a los mejores son desafíos de primer orden para **onthespot** que quiere diferenciarse y garantizar su sostenibilidad en el largo plazo. En **onthespot** contamos con programas para identificar el talento en los diferentes niveles de la organización y desarrollar las capacidades de los profesionales clave (el 45% del equipo directivo se ha constituido a través de promoción interna, trabajadores que han ido asumiendo distintas posiciones hasta estar capacitados y formados para desempeñar posiciones de responsabilidad en la compañía).

Nuestro Plan de Formación es algo vivo, que cambia para adaptarse tanto a las necesidades del negocio como a las de cada persona. Nuestra

finalidad, poder formar cada año al 60% de la plantilla. Asimismo, en **onthespot** disfrutamos de Universitat Telefónica, la Universidad de Telefónica, situada a 40 kilómetros de Barcelona, que nos ayuda en el desarrollo continuo de los profesionales con mayor talento en la organización y nos permite estar alineados con la estrategia de Telefónica, impulsar un estilo de liderazgo propio y común a todos los trabajadores del grupo y contribuir a los resultados. Su claustro incluye a los mejores especialistas del mundo y a directivos experimentados del Grupo Telefónica. En **onthespot** nos ponemos como prioridad el reconoci-

cha para ayudar a los hijos de los trabajadores con minusvalía física o psíquica.

En la coyuntura actual, el talento y la promoción interna cobran más fuerza si cabe. ¿Cómo detectan y desarrollan el talento interno? ¿Qué seguimiento realizan?

En una compañía con la dimensión como la nuestra y con ambiciosos objetivos de negocio, necesitamos seleccionar personas en las que dentro de su perfil competencial se encuentre la creatividad, la innovación, la pasión y la involucración, aquellos aspectos que nos definen el talento. Para desarrollar el talento

En onthespot contamos con programas para identificar el talento en los diferentes niveles de la organización y desarrollar las capacidades clave

miento del trabajo de nuestro equipo, y para ello tenemos distintos proyectos cuyo objetivo es premiar el compromiso y reconocer su aportación.

Por otro lado, en el arranque del proceso de transformación y con el objetivo de impulsarlo, diseñamos los “Premios Protagonista del Cambio”, dirigidos a reconocer el compromiso, el esfuerzo y el buen hacer de nuestros profesionales. Estos premios se han sumado al Programa bravo!+ diseñado por el Grupo y articulado en torno a cuatro pilares estratégicos: Cliente, Global, Líder, Digital y Ágil.

Otro de nuestras claves es ofrecer las mejores condiciones laborales posibles, ya sea en su puesto de trabajo o en teletrabajo. Para ello, se establecen los mecanismos adecuados para garantizar la seguridad, la salud y el bienestar, a través del cumplimiento de las regulaciones de la normativa y la gestión preventiva de los riesgos laborales. Nuestros profesionales están altamente comprometidos con la sociedad, y son muchos los que, sacrificando sus vacaciones y tiempo libre, participan activamente en el Voluntariado Corporativo del Grupo Telefónica desarrollando distintos tipos de acciones solidarias. Colaboramos con ATAM (Asociación Telefónica de Ayuda al Minusválido), en las iniciativas que pone en mar-

empleamos acciones que permitan optimizar en nuestros trabajadores aquellas competencias claves para nuestro negocio, tales como la comunicación, la creatividad, la energía, el liderazgo y el espíritu emprendedor. Para ello, hacemos un seguimiento cercano de la evolución de todos ellos potenciando sus puntos fuertes.

¿Qué estrategia siguen en la compañía a la hora de externalizar tareas propias del área de Recursos Humanos?

En un momento como el actual, la externalización de ciertas funciones del área de Recursos Humanos contribuye al objetivo de negocio, y permite al área destinar los recursos a las funciones que dan valor a la compañía: estar al servicio del negocio y gestionar el capital humano de la manera más óptima para que todos se sientan parte activa e implicada en los resultados financieros de **onthespot**.

¿Qué importancia se le concede a la comunicación interna?

Para **onthespot** la comunicación es un factor clave sobre el que pivota la relación de transparencia con nuestros profesionales. Nuestro proyecto de comunicación integra distintos aspectos claves. El primero de ellos se basa en las reuniones departamentales periódicas en las que se realiza seguimiento de los proyectos, se comunican novedades y se recibe *feedback* de equipo. Por otro lado, se llevan a cabo reuniones puntuales con el comité de dirección, donde se comunican los objetivos, se comparten los resultados conseguidos, y se hace partícipe al equipo de las novedades de **onthespot** y el Grupo Telefónica.

Asimismo, estoy en contacto directo con todo el equipo pudiendo comunicarme y hacerme partícipe de sus inquietudes, sugerencias... Y, finalmente, disponemos de una publicación mensual vía correo electrónico, de los aspectos más relevantes del mes de la compañía. Para nosotros, la comunicación debe de ser directa, constante y bidireccional, todos tenemos cosas que decirnos para seguir creciendo ■

Susana Marcos, socio de PeopleMatters; Vicente Muñoz, CEO de TELEFÓNICA ON THE SPOT SERVICES; Teresa González Manrique, gerente de Recursos Humanos de TELEFÓNICA ON THE SPOT SERVICES; Itziar Usandizaga, gerente de PeopleMatters

