

Comité de Empresa de Orange Madrid

EXTERNALIZACIÓN DE LOS GESTORES PERSONALES

Hace unas semanas la Dirección comunicó su intención de externalizar a una empresa de telemarketing el departamento de Gestores Personales de Grandes Cuentas. Las compañeras y compañeros afectados, unos 40, se encargan de dar una atención personalizada y un servicio integral a los clientes más importantes de Orange. Según la versión de la Dirección, traspasando a una empresa externa estas funciones y a los trabajadores que las realizan, se conseguirá más flexibilidad y mayor calidad en el servicio.

Desde el Comité de Empresa de Orange Madrid expresamos nuestro más profundo rechazo a esta decisión empresarial.

La experiencia demuestra que si por algo destacan las externalizaciones es por destrozar la calidad de los servicios prestados, aunque eso sí, a un menor coste por la rebaja de las condiciones laborales. Por eso las empresas más serias siguen otro rumbo: aumentar la calidad de sus productos y servicios haciéndose responsables de los servicios de atención al cliente; no se les ocurre que sus clientes más valiosos sean atendidos por terceros, por empresas de bajo coste laboral. Únicamente aquellos con visión cortoplacista en el ahorro de costes apuestan por la externalización y, claro, como ellos nunca son externalizados...

En ningún momento la Dirección de Orange ha querido reconsiderar su decisión, ni tampoco valorar la adopción de medidas menos traumáticas.

Desde el Comité hemos logrado un acuerdo que supera las condiciones mínimas fijadas en el Estatuto de los Trabajadores para estos casos y se han conseguido mejoras notables: mismas condiciones salariales, laborales y antigüedad para los que se incorporen a la empresa externa, incluyendo una garantía personal de empleo de dos años; para los que extingan la relación laboral por la modificación sustancial de su contrato de trabajo, una indemnización muy por encima de lo marcado por la ley.

Sin embargo, el resultado final no es bueno porque **perdemos a casi 40 compañeras y compañeros que durante años han realizado un trabajo ejemplar**, incluso reconocido con premios, y porque la Dirección precariza y pierde el control de un servicio estratégico: la gestión y la atención personalizada de los clientes más importantes de Orange.

Orange: código ético

1. respeto

manager → si si si sois muy importantes para nosotros



2. integridad

contamos con vosotros



3. calidad

nuestro servicio es de una gran calidad



4. espíritu de equipo

juntos en la...
...externalización



Un cordial saludo,
Comité de Empresa
Orange Madrid