Comunicado de prensa
Guadalajara, 5 de noviembre de 2018

El call center de Orange, primer centro de trabajo en Guadalajara reconocido con el certificado efr en conciliación

El centro de atención al cliente de Orange en Guadalajara, en el que trabajan actualmente más de 1.100 personas, ha recibido el **certificado efr** otorgado por la Fundación Másfamilia, que reconoce la apuesta de la organización por la conciliación de la vida familiar y laboral de sus profesionales.

El director general de Fundación MásFamilia, Rafael Fuertes, ha hecho entrega hoy de esta certificación al director de Recursos Humanos de la compañía, Pablo Carrillo, en un acto celebrado en las instalaciones del call center guadalajareño de Orange, con la presencia destacada del alcalde de la ciudad, Antonio Román.

A través del certificado efr, la Fundación reconoce que este centro, que cumple ya seis años de actividad en Guadalajara, cuenta con políticas e iniciativas apropiadas para asegurar la conciliación y la igualdad entre sus empleados en todas las áreas y departamentos. El de Orange es el primer centro de trabajo en Guadalajara que recibe este reconocimiento.

La iniciativa efr es un certificado en conciliación y una herramienta de gestión única en el mundo que aporta una metodología sencilla y eficaz para posibilitar los procesos de conciliación en las empresas. Se trata de un modelo de gestión de tercera parte, basado en la mejora continua, que responde a una nueva cultura de trabajo en el ámbito de la responsabilidad social empresarial. Actualmente, ya han obtenido el sello efr 650 empresas y más de medio millón de empleados se benefician de las medidas implantadas.

Para obtener el certificado efr, el call center de Orange pasó por una rigurosa auditoría realizada por LRQA. En ella se analizaron las medidas implantadas por la empresa en el campo de la conciliación de la vida personal y profesional y la percepción que de ellas tienen sus empleados.

Entre las iniciativas más relevantes de Orange para elevar la calidad de vida de sus empleados podemos mencionar las siguientes:

- Campañas de promoción de la salud a través del Fresh Program
- Adaptación de la jornada a las necesidades de sus empleados
- Eventos lúdicos para disfrutar en Familia (como el día de Cine, el Oday o las jornadas de puertas abiertas), así como
- Beneficios sociales tales como descuentos en líneas telefónicas e Internet o el Bono Essentials 2020, que se abona anualmente a sus empleados según los resultados de la compañía del año anterior.
- Promoción interna y planes de carrera a través del programa JUMP
- Formación continua

Rafael Fuertes, Director General de Fundación Másfamilia y que ha hecho entrega del certificado, ha asegurado que *"sumar entidades a esta iniciativa es una muestra de la tendencia en personas. Es imposible mejorar nuestros resultados sin contar con nuestros colaboradores".*

Por su parte, Pablo Carrillo, director de Recursos Humanos de Orange España, ha agradecido a la Fundación esta distinción*, "que nos anima a seguir trabajando para mejorar la calidad de vida de nuestros profesionales, dentro y fuera de su lugar de trabajo. En Orange queremos que nuestros trabajadores sientan y sepan que su empresa se preocupa por ellos y por los suyos. Eso incrementa el nivel de satisfacción y compromiso del trabajador con su organización y con las personas para las que trabaja cada día".*

Antonio Román, alcalde de Guadalajara, ha destacado el papel de la familia como elemento vertebrador de la sociedad y la necesidad de adoptar medidas, desde la administración pública y desde el ámbito privado, para favorecer la conciliación. Tras felicitar a Orange por la consecución de este sello, ha recordado que el Ayuntamiento persigue los mismos fines que Másfamilia y que fruto de ello es la futura creación de una línea de ayudas municipales tendente a sufragar parte del coste de las escuelas infantiles y guarderías en la ciudad.

Compromiso con el empleo

Tras la entrega del certificado efr, el directivo de Orange y la gerente del call center, Charo Carcelén han acompañado al alcalde Antonio Román, a la teniente de alcalde

Encarnación Jiménez, a la concejal de Promoción Económica y Empleo, Isabel Nogueroles, al director de la Fundación Másfamilia y al resto de asistentes en una visita por las instalaciones. Durante el recorrido, Pablo Carrillo ha dado a conocer el importante incremento de empleo experimentado por este centro desde su apertura en 2012. Así, la plantilla ha pasado de los 60 trabajadores iniciales a los 1.176 con que cuenta en la actualidad, situándose entre las diez empresas que más empleo generan en Castilla-La Mancha.

Cabe destacar la aportación al empleo local que se realiza desde este centro, ya que la mayoría de los empleados -alrededor del 80%- procede de municipios de la provincia, con la ciudad de Guadalajara a la cabeza (39%).

Por otra parte, el 88% de los trabajadores del call center –desde el que se ofrece soporte técnico, atención comercial y otros servicios de valor añadido a los clientes de Orange- cuentan con contrato indefinido, lo que demuestra el compromiso de Orange con la estabilidad del empleo, el desarrollo profesional y el talento local.

Fundación Másfamilia nace en el 2003 como una organización privada, independiente, sin ánimo de lucro y de carácter benéfico, creada y dirigida para aportar soluciones innovadoras y altamente profesionales, donde se enmarca el certificado efr, para la protección y apoyo de la familia y, especialmente, de aquéllas con dependencias en su seno. La Fundación también desarrolla acciones que supongan una mejora de la calidad de vida y bienestar de las familias, en contraprestación al importante papel que juegan como elemento de cohesión social.

Acerca de Orange

España es el segundo mercado del Grupo Orange, uno de los principales operadores de telecomunicaciones del mundo con 261 millones de clientes a 30 de septiembre de 2018. Con un proyecto de generación de valor basado en la convergencia, la innovación y la calidad de servicio, somos el segundo operador en el mercado español de las telecomunicaciones, con una facturación de 5.371 millones de euros y un ebitda de 1.582 millones de euros en el año 2017. Orange es también uno de los principales inversores extranjeros en España, con 23.000 millones de euros de inversión acumulada. A través de nuestras distintas marcas, todas ellas de reconocido prestigio -Orange, Jazztel, Amena y Simyo-, contamos con la confianza de cerca de 20,3 millones de clientes a 30 de septiembre de 2018, que disfrutan de nuestros servicios fijos, móviles y de televisión.

En nuestra apuesta por contribuir a situar a España entre los países líderes en redes de nueva generación y preparar la nueva sociedad digital, estamos llevando a cabo un ambicioso proyecto de despliegue de redes de súper banda ancha fijas y móviles, con el objetivo de alcanzar con cobertura de fibra óptica a 16 millones de hogares en 2020 –actualmente llega ya a 13,3 millones de hogares-, completar nuestro despliegue 4G -que ya alcanza el 97% de cobertura sobre la población en España- y preparar la red para las nuevas tecnologías del futuro. Asimismo, nos diversificarnos para adquirir un papel relevante en nuevos negocios como la banca móvil, Smart Home, teleasistencia, Internet of Things y Big Data. Más información en: www.orange.es