

FUNDACI
JUAN

Ventajas de **externalizar**
tu recepción a través
de un Centro Especial de
Empleo

**Juanxxiii**
OUTSOURCING

Índice

1. Centro Especial de Empleo: ¿Qué es?	4
2. Ventajas de externalizar tu recepción a través de un CEE como FUNDACIÓN JUAN XXIII	7
3. ¿Es lo mismo la externalización de servicios (outsourcing) que una ETT?	13
4. ¿Cómo podemos ayudarte desde FUNDACIÓN JUAN XXIII?	15
5. Conoce algunos de nuestros casos de éxito	18

En esta guía, te explicaremos las ventajas de externalizar el **servicio de recepción** y qué beneficios adicionales aporta hacerlo a través de un **Centro Especial de Empleo**.

La externalización de servicios (también conocida como outsourcing) es un recurso habitual cuando una compañía no cuenta con los medios suficientes para llevar a cabo alguna labor que no es su actividad principal, o no cree conveniente hacerlo. Por ejemplo, la **gestión de la recepción** en oficinas, centros de trabajo u otras instalaciones.

Una opción, en ocasiones desconocida, a la hora de externalizar servicios es decantarse por los Centros Especiales de Empleo.



1. Centro Especial de Empleo: ¿qué es?



Un Centro Especial de Empleo o CEE es una empresa en tanto que forma parte del mercado de bienes y servicios. Su característica diferencial es que su **plantilla está constituida en su mayoría por personas con discapacidad, con un grado mínimo de un 33% de la misma.**

Todo CEE está concebido como un **medio de integración laboral para las personas con discapacidad**, con el objetivo de proporcionarles un puesto de empleo remunerado y adecuado a sus características y necesidades.



Pongamos un ejemplo de una empresa que contrata los servicios de un CEE para externalizar su recepción...

La empresa contratante disfruta de un servicio que necesita y, al mismo tiempo, genera empleo para personas con discapacidad. El servicio cubre actividades básicas inherentes a esta área, como:



Atención telefónica y derivación de llamadas



Atención presencial



Gestión de correo electrónico



Gestión de valija interna y externa



Control de accesos



Otras tareas administrativas básicas

2. Ventajas de externalizar tu recepción a través de un CEE, como **FUNDACIÓN JUAN XXIII**



En **FUNDACIÓN JUAN XXIII** contamos con un Centro Especial de Empleo sin ánimo de lucro. Este, a pesar de funcionar como una empresa, revierte los beneficios obtenidos de sus actividades en el cumplimiento de la misión de la Fundación: **mejorar la calidad de vida y las capacidades de las personas con discapacidad.**

Estos son las **ventajas de contratar nuestros servicios** para la recepción de tu compañía:

2.1 Benefíciate de las ventajas económicas y organizacionales



Experiencia y profesionalidad: Un profesional se encargará de la selección del personal de recepción y realizará el seguimiento del personal contratado, con el objetivo de asegurarse de que este cumpla correctamente con las funciones asignadas.



Ahorro de tiempo y dinero: Nos haremos responsables de cubrir las altas y bajas, organizar turnos, vacaciones, etc.



Eficiencia en las actividades de valor: Podrás centrar tus esfuerzos y los de tu equipo en las actividades principales de tu empresa.



Garantía y flexibilidad: Garantizamos un servicio sin interrupciones y de calidad. Esta fórmula también permite reducir o ampliar el personal de la recepción de forma rápida y sencilla, en función de las necesidades de la empresa.



2.2 Cumple con la LGD

La LGD o Ley General de Discapacidad es una ley vigente desde 2014 cuyo fin es **velar por los derechos de las personas con discapacidad**.

Dicha Ley establece que todas las empresas que cuenten con más de 50 empleados en su plantilla tienen la **obligación de reservar al menos el 2% de sus puestos de trabajos para personas con una discapacidad** igual o superior al 33%. Por este motivo, también se conoce como la Ley del 2%.

No obstante, la ley también puede cumplirse con algunas **medidas alternativas**, como la contratación de un servicio de recepción, siempre que la empresa cumpla con algunos requisitos. Te lo explicamos en el siguiente diagrama:

¿Cuándo puedo cumplir con la LGD externalizando mi recepción?

¿Tienes más de 50 empleados?



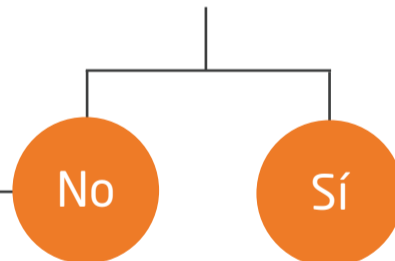
¿Puedes contratar directamente a personas con discapacidad?

No necesitas cumplir con la LGD (pero puedes externalizar tu recepción con FUNDACIÓN JUAN XXIII igualmente)



¿Hay razones que te impidan contratar directamente a personas con discapacidad?

POR CAUSAS **ETOP**: económicas, técnicas, organizativas o de producción



Solicita un **Certificado de Excepcionalidad**

¿Te lo han concedido?



En tu plantilla debe haber un **2%** de personas con discapacidad.



¿Te ayudamos?

Puedes cumplir con la LGD mediante las medidas alternativas



¿Te ayudamos?

Ejemplos de causas ETOP

- Por características de los puestos de trabajo
- Falta de demandantes de empleo con discapacidad
- Formación insuficiente
- Imposibilidad de adaptar los puestos

Medidas alternativas

Contratar a un CEE o a una persona autónoma con discapacidad para el suministro de maquinarias, materias primas, bienes o equipos necesarios para el buen desarrollo de la empresa.

Constituir un enclave laboral con un CEE para la realización de obras o prestación de servicios.

Donaciones a asociaciones que trabajan por la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Contratar con un CEE o una persona autónoma con discapacidad la prestación de servicios externos a los de la empresa*. ¡Por ejemplo, el servicio de recepción de **FUNDACIÓN JUAN XXIII**.

*El contrato debe ser por un valor de **3x IPREM ANUAL por personas con discapacidad que deberías haber contratado en plantilla**. Por ejemplo, en el año 2020, una empresa de 60 empleados tendría que contratar servicios por un valor de 19.362 €



2.3 Genera valor en la organización

- Ambas compañías avanzan juntas para crear un **entorno laboral diverso e inclusivo**, a pesar de mantener su independencia.
- Genera un **impacto positivo en la plantilla de la empresa contratante**: derriba estereotipos, mejora el ambiente laboral, afianza los valores de la empresa y promueve un cambio social.
- Es una ventaja de cara a los **clientes comprometidos con la inclusión**.
- Contribuye a que **las personas con discapacidad vean cumplido su derecho a tener un trabajo remunerado**.

3. ¿Es lo mismo la externalización de servicios (outsourcing) que una ETT?



Es común que los servicios de las Empresas de Trabajo Temporal (ETT) se confundan con los de las empresas de externalización (outsourcing), pero hay varias diferencias.

Empresas de Outsourcing	Empresas de Trabajo Temporal (ETT)
<p>Externalizan el departamento o el servicio completo, incluyendo los recursos humanos, los materiales necesarios para llevar a cabo la actividad y el control de calidad del servicio</p>	<p>No se encargan de la parte operativa, de la gestión de la misma o de la revisión del trabajo desarrollado.</p>
<p>La actividad contratada debe estar bien diferenciada de la actividad principal de la empresa.</p>	<p>La persona contratada puede realizar la misma actividad que el resto de personal.</p>
<p>Los trabajadores de outsourcing están amparados por el convenio de la empresa de externalización de servicios (en nuestro caso, el XV Convenio Colectivo de atención a personas con discapacidad).</p>	<p>El convenio colectivo que ampara al personal de las ETT es el de la empresa contratante.</p>

4. ¿Cómo podemos ayudarte desde **FUNDACIÓN JUAN XXIII?**



Con el servicio de **FUNDACIÓN JUAN XXIII** será fácil evitar los principales problemas que suelen aparecer en la gestión de la recepción:

ejemplo 1.

El problema:

Una recepción, como muchos otros puestos de atención directa al público, no puede quedar desatendida.

La solución:

En FUNDACIÓN JUAN XXIII nos encargamos de **cubrir las ausencias** (planificadas o inesperadas, como visitas médicas u otro tipo de situaciones) para que estas no afecten en ningún momento a la calidad del servicio. Aunque cabe señalar que las **personas con discapacidad no tienen por qué tener un mayor absentismo**.

ejemplo 2.

El problema:

Los **cambios de trabajador** (por vacaciones, por rotación laboral o por otra causa) pueden hacer que se pierda información sobre los procedimientos, los protocolos, etc.

La solución:

Desde FUNDACIÓN JUAN XXIII te garantizamos un sistema de control para que no se extravíe ninguna información, con personal de backup que aprende cómo funciona la recepción y conoce los procedimientos de la empresa (y sus sucesivas actualizaciones).

ejemplo 3.

El problema:

La recepción es la cara más visible de una empresa. Por eso, debemos asegurar la **profesionalidad de la recepción**.

La solución:

En FUNDACIÓN JUAN XXIII respondemos ante este miedo haciendo una **selección por competencias**, donde únicamente presentamos a candidatos que encajen totalmente en el servicio. Además, realizamos un seguimiento para acompañarlos en su adaptación.



5. Conoce algunos de nuestros casos de éxito





Podemos hablarte de lo que hacemos de mil maneras diferentes, pero creemos que **dar voz a aquellos que trabajan con nosotros es la mejor manera de plasmarlo.**

Por eso, te presentamos a Arantxa y a Rocío, dos de nuestras trabajadoras que llevan ya unos cuantos años atendiendo con profesionalidad y eficacia las recepciones de Lefebvre y Verallia, respectivamente.



Arantxa Pelayo

Recepcionista en
Lefebvre (8 años)

“Durante estos 8 años, cada día he ido aprendiendo nuevas tareas que me han permitido desenvolverme con soltura en la atención a la centralita, manejo de Navision, recepción y envío de paquetería a través de CRMs propios de las empresas de transporte, entre muchas otras funciones.

¡Muchas gracias Lefebvre por darme esta oportunidad!”



Mónica Lurguie

Directora de Recursos Humanos en Lefebvre,
nos cuenta su experiencia con Arantxa y con el
servicio de recepción.

“Desde el primer momento FUNDACIÓN JUAN XXIII me transmitió confianza, profesionalidad y, sobre todo, un verdadero respeto y compromiso con las personas con discapacidad

Ahora, 8 años después, estoy convencida de que fue un enorme acierto. Todas las personas que han pasado por nuestra recepción han sido siempre eficaces y muy profesionales. Gracias FUNDACIÓN JUAN XXIII”



Rocío Íñigo

Recepcionista en
Verallia (5 años)

“No puedo estar más contenta de mis cerca de 5 años trabajando en Verallia. A diario realizo tareas como atención de centralita, atención de visitas y registro de las mismas, gestión de la paquetería/correo, gestión del email, ensobrado y reparto de facturas y reserva de salas.

¡Gracias Verallia por acogerme con los brazos abiertos desde el primer día!”



Alberto López Vivares

Responsable de Recursos Humanos y Comunicación de Verallia Spain, nos cuenta también su experiencia con el servicio de recepción.

“Nuestro objetivo al trabajar con la Fundación era doble: cubrir el servicio y colaborar en la inclusión social promoviendo la diversidad, punto recogido dentro de los Valores y del Código de Conducta de nuestra Empresa.

Me gustaría destacar tanto el alto nivel de servicio y orientación al cliente como la flexibilidad y eficacia que ha demostrado durante el Estado de Alarma por el COVID-19. Sin duda alguna, lo mejor de FUNDACIÓN JUAN XXIII, su equipo. Muchas gracias por estar ahí.”

Si buscas un servicio de recepción profesional, de confianza y con valores, ¡contáctanos! Grandes profesionales como Arantxa y Rocío están deseando comenzar a trabajar contigo.





Sede central

Avenida Gran Vía del Este, 1
28032, Vicálvaro, Madrid.

Email

comunicacion@fundacionjuan23roncalli.org

[**IR A LA WEB**](#)