



Integralia Vallès

Fundació per a la integració laboral
de persones amb **discapacitat**

Les Aliances estratègiques: Què aprenem?
25 de novembre de 2015

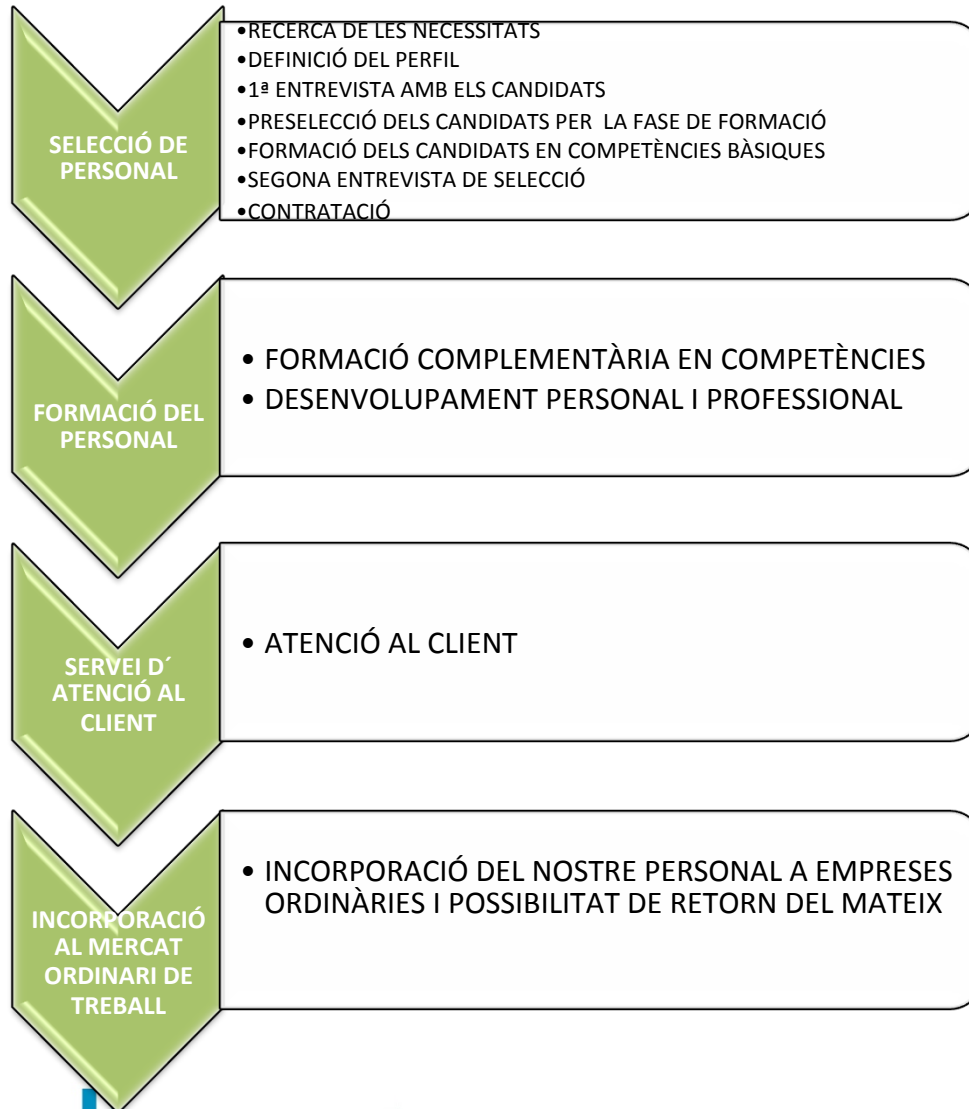
Objectiu estratègic i de negoci: Millora de l'atenció i relació amb els clients de DKV a través d'un Contact Center

La Fundación Integralia neix en l'any 2000 sota l'impuls de DKV Seguros, dintre del seu programa de Responsabilitat Social Corporativa.

Objectiu Social: Integració laboral de les persones amb discapacitat que tenen especials dificultats per aconseguir la seva incorporació al mercat de treball, persones amb *discapacitats greus malalties degeneratives*.

Dona-li formació, i experiència laboral en un entorn que els proporcioni la capacitació adient pel seu desenvolupament professional.





La **selecció** és sempre un procés important dintre de la gestió dels recursos humans d' una empresa però, en aquest cas, deu ser analitzat com palanca de la professionalitat, entesa en la seva doble vessant d' aptitud i actitud.

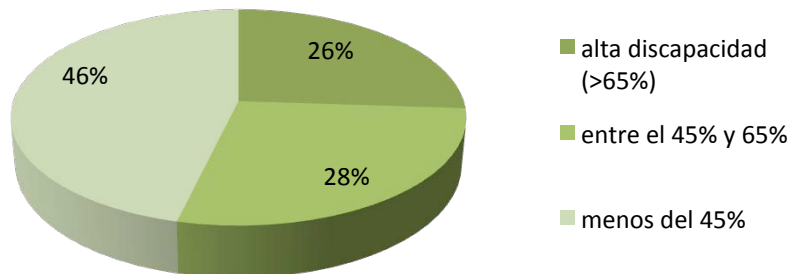
Les Fases del procés són:

1. RECERCA DE LES NECCESSITATS.
2. DEFINICIÓ DEL PERFIL.
3. 1ª ENTREVISTA AMB ELS CANDIDATS.
4. PRESELECCIÓ DELS CANDIDATS PER A LA FASE DE FORMACIÓ.
5. FORMACIÓ DELS CANDIDATS EN COMPETÈNCIES BÀSIQUES.
6. 2ª ENTREVISTA DE SELECCIÓ.
7. CONTRATACIÓ.

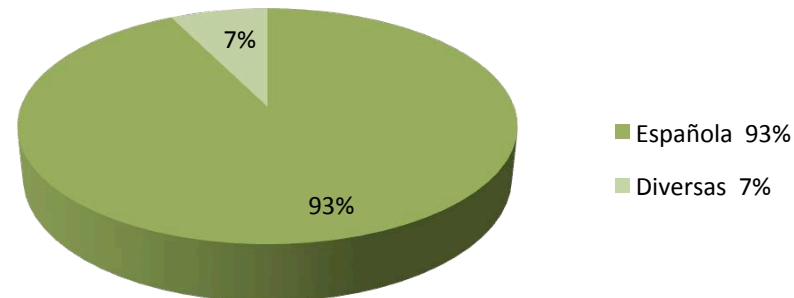
Els nostres perfils són:

- 1. Joves amb grans discapacitats**, per molts d'ells és el seu primer treball, a més a més solen ser familiarment dependents i no es plantejaven la possibilitat de independitzar-se, al menys abans d'incorporar-se al món laboral.
- 2. Persones majors de 50 anys**, especialment dones amb malalties degeneratives, esclerosi, fibromiàlgia, artrosi, processos oncològics, etc. Que es plantegen una vegada els seus fills són grans tornar a incorporar-se al món laboral.
- 3. Gent Jove que han patit accidents**, lesions medul·lars, amputacions, i deuen començar una nova carrera professional, quan la majoria d'ells no s'havien plantejat tornar a treballar o en molts dels casos la seva formació s'havia interromput.

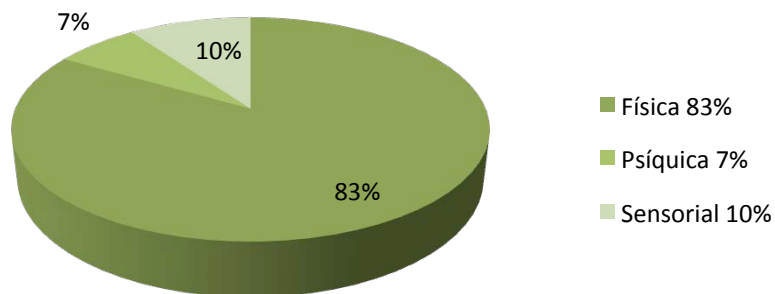
Treballadors segons discapacitat



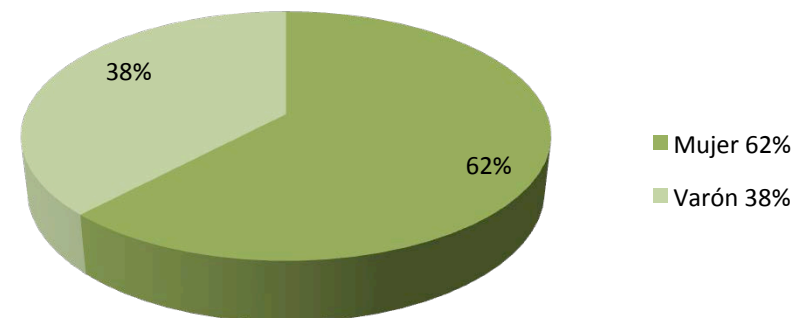
Treballadors segons país



Treballadors segons tipus de discapacitat



Treballadors segon sexe



El **procés de formació** de personal en Integralia es desenvolupa sobre la base de dos nivells:

Formació Inicial:

- **Habilitats d' Atenció al client.**
- **Formació Tècnica.**
- **Àrea Sanitària.**
- **Sistemes de Informació.**

Plans individuals de formació contínua.

- **Idiomes.**
- **Comunicació verbal i escrita.**
- **Ofimàtica.**
- **Gestió per Competències.**

A l' hora de escollir un *contact center* com modelo de negoci per un Centre Especial de Treball, les raons són convincents:

1. Es tracta d' un sector en creixement amb possibilitats de desenvolupament professional.
2. Presenta escassa necessitat de moviments o desplaçaments físics costosos.
3. Ofereix la possibilitat de crear entorns de treball mixtos.
4. La seva activitat permet mantenir el contacte directe amb persones.
5. Resulta intel·lectualment interessant, requereix presa de responsabilitats i presa de decisions.

1. Promoció a empresa ordinària

S´ ha dissenyat un pla de promoció externa que permet el desenvolupament professional dels treballadors:

A Mútua Terrassa : Integrant-se en la Companyia en qualsevol dels departaments en que hi hagin vacants.

Externa : Mitjançant la incorporació a empreses ordinàries de diferents sectors.

2. Serveis de consultoria

6 petites passes per 1 gran salt la incorporació laboral de persones amb discapacitat



Certs mites son un fre per la incorporació de PCD a un lloc de treball. La Fundació DKV Integralia pot facilitar-li tota la informació sobre ajudes, subvencions i processos de implantació en la incorporació laboral.

La dilatada experiència de la Fundació DKV Integralia en la integració de persones amb discapacitat en centres de treball ens fa perfectes coneixedors de les possibilitats reals de incorporació a a empresa ordinària.

Sensibilitzar i adequar els centres de treball per possibilitar la incorporació laboral és un dels principals objectius una vegada que hem analitzat que perfils laborals poden ser susceptibles de ser coberts per persones amb discapacitat.

En col·laboració amb diferents Institucions tenim accés a bosses de treball de PCD que faciliten la selecció de candidats adients als perfils que la seva organització necessita sota ratios d'excel·lència empresarial.

Disposem d'un equip amb una dilatada experiència en formació on line i presencial amb una serie de continguts formatius globals o específics a cada perfil.

Acompanyem durant els primers mesos a les persones incorporades als llocs de treball, no sols per la eva tutela, sino també per demostrar la rentabilitat econòmica i social dels llocs de treball que ocupen les persones amb discapacitat.



Implantem en les empreses un projecte integral que més enllà de complir amb la legislació li permet gaudir del valor afegit que les persones amb discapacitat poden aportar en la seva organització.

Gestió integral dels processos de inserció laboral de discapacitats

26/11/15

3. Escola Integralia

La formació és la clau de la integració

La formació resulta imprescindible per l'èxit de la integració, ens enriqueix i en impulsa per sobre dels lligams físics. Facilitar un entorn en continu procés d'aprenentatge i de formació és un dels nostres principals objectius.

Per això, promovem la Escola DKV Integralia com una experiència estratègica i d'aprenentatge col·lectiu que consolidi el desenvolupament professional de cadascuna de las persones de la Fundación DKV Integralia.

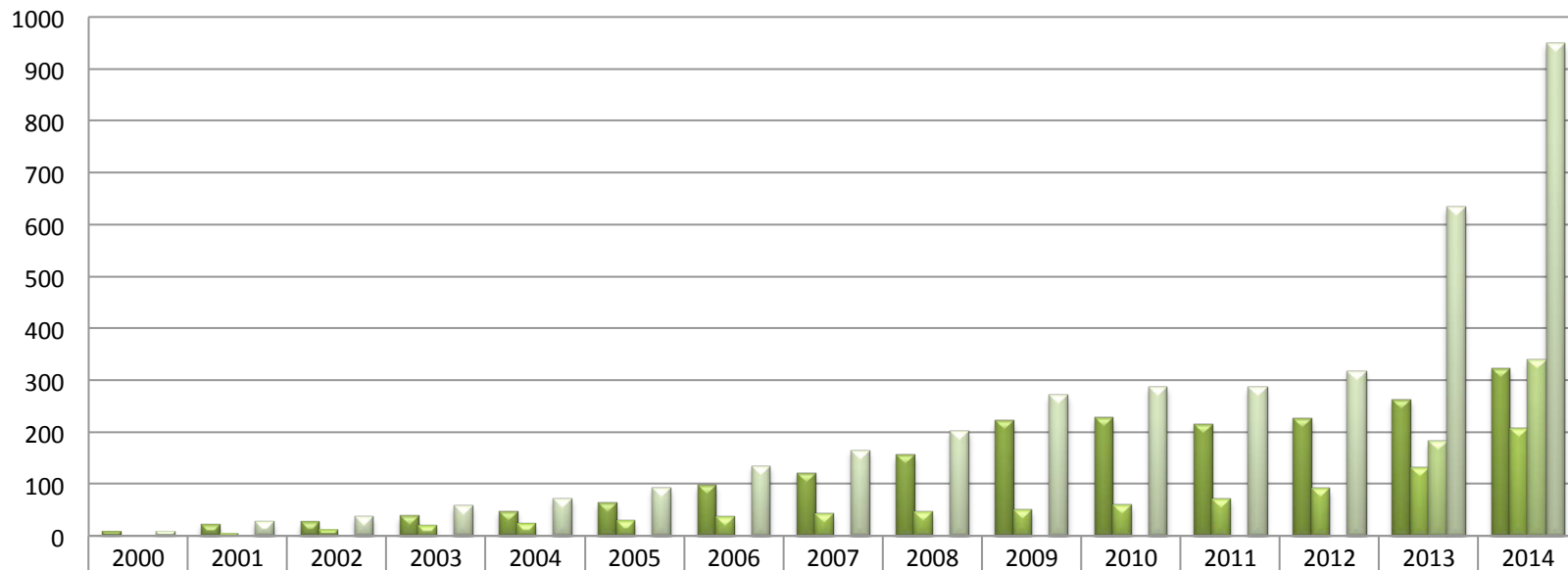
Fundación dkv integralia:

el paper fonamental de la nostra escola *“Nos gustan las personas”* es el claim de la Fundación DKV Integralia, quatre paraules que reforcen el nostre propòsit d'utilitzar la formació com eina imprescindible per donar suport al nostre fin fundacional: la inserció de persones amb discapacitat.

La formació ajuda a enriquir i a créixer a les persones amb diversitat funcional, una faceta que molts havien deixat de costat per diversos motius i que ha suposat un fre en el seu desenvolupament professional i personal.

Per això creem la Escola DKV Integralia. El seu pla d'estudis, a més d'enfocar-ne en formar experts professionals de Call Center, també satisfà altres esferes més elevades, conrea la ment, l'íntel·lecte, l'esperit i és l'eina principal per un procés de integració efectiva que converteix el desenvolupament personal en un itinerari formatiu satisfactori i enriquidor.

Evolució Plantilla



	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
■ Plantilla Integrabilia	9	22	26	38	47	63	97	121	155	221	227	215	226	262	322
■ Inserción EO		5	11	20	24	29	37	43	46	50	60	71	91	130	206
■ Alumnos Escuela														182	338
■ Total	9	27	37	58	71	92	134	164	201	271	287	286	317	633	949

Cientes

Advance Medical

AMEX

Animalia

Archroma Iberica

Ayuntamiento de Villanueva
de Perales

Banc de Sang i Teixits

Banco Espiritu Santo

Batec Mobility

Càritas Diocesana de Barcelona

Clínica Cima

Consorti Hospitalari de Vic

CRMF

DAS

DKV Seguros

ERGO

ESADE Alumni

Escola d'Infermeria

Europ Assistance

Evaluación Médica TUW
(EMED)

Ferrero Ibérica

Front and Query

Fujitsu Technology Solutions

Fundación Konecta

Gas Natural

Hospital Marina Salud

Hospital Pere Virgili

Hospital Sant Joan de Déu

Hospital Universitario La Paz

Hospital Vall D'Hebron

Industrie Cartiere Tronchetti
(FOXI)

Infocencia

Institut Català de la Retina

Institut Pediàtric

Inter-partner

Munich RE

Mútua de Terrassa

Novartis Pharma

Osatek

Oxfam Intermón

RED.ES (DNI)

Reparalia

Serveis Funeraris Barcelona
(MEMORA)

Unilever España

Vueling



Sedes y proyectos



Protagonistes i dimensions de l'aliança



“Un pas més en la integració laboral de les persones amb

1

Governança i
objectius

2

Funció i àmbit
d'aplicació

3

Resultats i impacte

Una iniciativa innovadora al Vallès

Un servei d'atenció telefònica professionalitzat

 **Integralia Vallès**

Per apropar i afavorir l'accessibilitat de les persones a Mútua Terrassa "contact center"

Una realitat de compromís social en el Vallès impulsada per Mútua Terrassa

Centre d'integració professional per a persones amb discapacitat física

.. de tres anys de recorregut sòlid però sense presses

- La Fundació Integralia Vallès és fruit de la consolidació i experiència obtingudes amb el conveni de col·laboració signat per ambdues entitats el març de 2012.
- Fundació DKV Integralia és referència pel seu nivell d'especialització i referència 15 anys d'una experiència pionera.
- Prova pilot durant 3 anys
- Posada en marxa de la Fundació Integralia Vallès juny 2015



....que ha comportat esforç i generositat de moltes persones d'ambdues entitats

2011-14	Fets rellevants
2011	Estudi de l'atenció telefònica a Mútua Terrassa (plantejament d' federalització)
27 Febrer 2012	Signatura de contracte entre Fundació DKV i Mútua Terrassa (contracte de serveis + projecte de futur)
Març 2012	Inici de Campanya obertura nou CAP Turó de Can Mates (sant Cugat del Vallés)
Abril 2012	Inici Atenció Telefònica per part d'Integràlia que inclou: Informació i Citació de l'atenció No Especialitzada
2013	Estabilització i consolidació àrea Sant Cugat Atenció telefònica especialitzada
12 Juny 2014	Creació Fundació Integralia Vallès Estabilització i consolidació àrea Olesa de Montserrat Atenció telefònica especialitzada

2015	Fets rellevants
27 Gener	Registre oficial Fundació Integralia Vallés (Protectorat)
9 Juny	Posada en funcionament Fundació Integralia Vallès a Terrassa
6 Octubre	IHF Awards Chicago Congrés
8 Octubre	Centre Especial de Treball
25 Novembre	Servei d'atenció a 200.000 habitants

El dissabte previ a l'arrencadatots hi érem6 juny 2015



Una Fundació privada catalana i un centre especial de treball

- Una iniciativa sostenible i viable, adreçada a **persones amb discapacitat**, principalment física, que no han pogut entrar o no han pogut mantenir-se en el món laboral ordinari (especial dificultat).
- La Fundació Integralia Vallès els ofereix formació professional en el món de **l'atenció telefònica especialitzada** en el món sanitari.
- **Suport psicològic i social especialitzat** que els ajudi a comptabilitzar la seva discapacitat amb la tasca professional que desenvolupen.
- **Normalitzar la inserció laboral de persones amb discapacitat** en una empresa ordinària.

“Un pas més en la integració laboral de les persones amb

1

Governança i
objectius

2

Funció i àmbit
d'aplicació

3

Resultats i impacte

La integració professional i l'excel·lència en el servei d'atenció al client

- Servei d'atenció al client multicanal unificat per les persones de l'àrea d'influència de Mútua Terrassa. El seu objectiu es **facilitar l'accessibilitat promovent la gestió efectiva de les interaccions del ciutadà amb els serveis assistencials** de Mútua Terrassa emprant els diferents canals de comunicació multimèdia (telèfon, e-mail, SMS, web..).
- **Cartera de serveis**
 - Informació telefònica sanitària i de tràmits administratius (tan per l'emissió com per la recepció dels missatges).
 - Campanyes de salut (vacunacions, campanyes periòdiques com les accions de prevenció a l'estiu, a l'hivern....)
 - Citació d'atencions assistencials programades
 - Resolució de dubtes
 - *No substitueix cap centre d'atenció telefònica oficial (010, 012,061...)*



.. No podem oblidar la perspectiva tècnica

- Gestió tècnica del contact center
- Aplicatiu en núvol
- Gestió de les persones
- Espais i instal·lacions adaptades i funcionals
- **Iniciativa per les persones de Mútua i el seu entorn**



“Un pas més en la integració laboral de les persones amb

1

Governança i
objectius

2

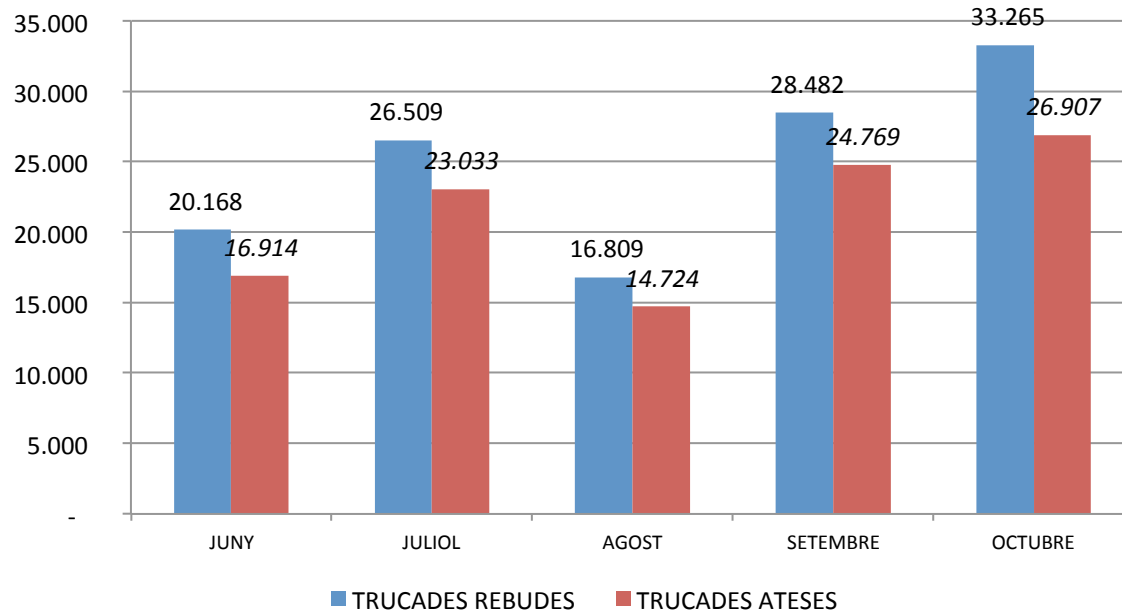
Funció i àmbit
d'aplicació

3

Resultats i impacte

Servei “excel·lent”

Trucades ateses juny-octubre 2015



*Temps de conversa :
2minuts i 44 segons
Temps d'espera :24
segons*

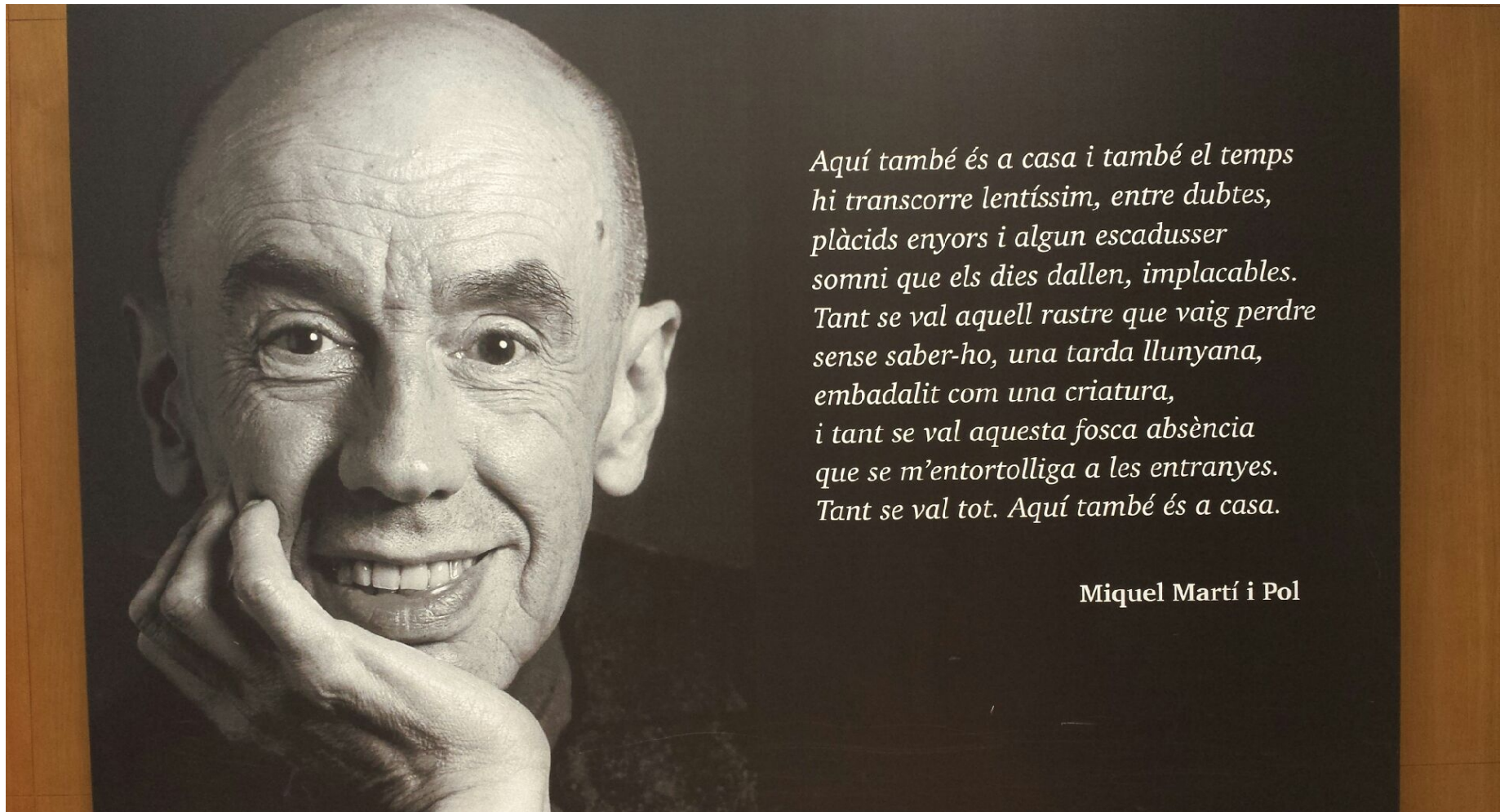
*Índex d'efectivitat mig
=> 85%*

Equip professionalitzat i competent

- ✓ Equip de 25 persones:
23 operadors
2 coordinadors
- ✓ 74 % dones i 26 % homes
- ✓ 42 anys d'edat mitjana
- ✓ 100 % discapacitat física
- ✓ 12 especial dificultat (52%)
- ✓ 16 procedència Terrassa i Vallès Occidental
- ✓ 3 persones en formació (especial dificultat i del Vallès)



Moltes gràcies !!!!!!!



*Aquí també és a casa i també el temps
hi transcorre lentíssim, entre dubtes,
plàcids enyors i algun escadusser
somni que els dies dallen, implacables.
Tant se val aquell rastre que vaig perdre
sense saber-ho, una tarda llunyana,
embadalit com una criatura,
i tant se val aquesta fosca absència
que se m'entortolliga a les entranyes.
Tant se val tot. Aquí també és a casa.*

Miquel Martí i Pol