



Proyecto: Propuesta de inclusión laboral de personas con Discapacidad para la operación de un Call Center en el Rectorado de la Universidad Nacional de Cuyo

Secretaría: Gestión Administrativa Económica y de Servicios

Director: Miguel Mallar

Mail de contacto: mmallar@uncu.edu.ar

Equipo responsable:

- Fernanda Maradona
- Leticia Vazquez
- Ariel Polla
- Sonia Parlanti

Resumen:

El presente proyecto tiene como finalidad la instalación de un Call Center o Centro de atención de llamados entrantes (INBOUND) que se realizan hacia la Universidad Nacional de Cuyo. Se trata de una herramienta de comunicación y relación con quienes desean contactarse con la Universidad, que utiliza el TELÉFONO como medio de comunicación básico, gestionado por "PERSONAS" en conjunto a los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios y disponibles, basados en metodologías de trabajo y procesos determinados y adecuados, para atender las necesidades y dar información / servicio, a cada "CLIENTE UNICO" que necesita comunicarse con alguien de la Universidad, facilitando dicho contacto y permitiendo su viabilidad en forma satisfactoria.

La característica distintiva y que permite la presentación en esta convocatoria, consiste en la iniciativa para la incorporación laboral de personas con discapacidad, para que operen dicho call center.

A partir de lo expuesto, es que se propone un proyecto articulado entre la Secretaría de Gestión Administrativa Económica y de Servicios del Rectorado de la UNCuyo y la Facultad de Educación Elemental y Especial, basado en la metodología del Empleo con Apoyo, sistema estructurado y sistemático de entrenamiento que permite que la persona con discapacidad, adquiera las destrezas y capacidades que su puesto de trabajo demanda, atendiendo a las necesidades propias del proceso de inserción laboral .

En este sentido el proyecto posee múltiples finalidades:

- Promover la inserción laboral de personas con discapacidad, dando respuesta a la política sostenida desde el Rectorado de la UNCuyo, de facilitar el acceso y la igualdad de oportunidades a dicha población.



- Fortalecer la atención de quienes necesiten comunicarse con la Universidad, dando respuestas telefónicas satisfactorias, a través de la atención con personal altamente capacitado, reduciendo el tiempo de espera y brindando respuestas satisfactorias.
- Contribuir a mejorar la estrategia de comunicación de la UNCuyo, en forma complementaria a la utilización de los otros medios de comunicación vigentes (página web, radio, NU, etc.)
- Proveer una instancia real de formación de las personas seleccionadas, logrando la adquisición de competencias específicas con alto nivel técnico y comunicacional.
- Facilitar la actuación como preparadores laborales, de alumnos de los Profesorados Terapéuticos de Grado Universitario en Discapacitados Mentales y Motores y en Deficientes Visuales, que se encuentran transitando el último tramo de su formación académica en la Práctica Individual y Taller de Reflexión Docente.

Objetivos:

- Promover la inclusión laboral de personas con Discapacidad en un contexto normalizado de empleo, a través de un servicio de formación, selección y colocación de trabajadores con discapacidad, permitiendo una instancia de formación real y continua en su ámbito laboral.
- Dar solución a la problemática de la atención telefónica en la Universidad Nacional de Cuyo de las llamadas recibidas desde el exterior, a fin de dar una respuesta adecuada y/o realizar una correcta derivación hacia la dependencia correspondiente, como así también dar respuesta eficaz a los requerimientos de información recibidos.