



DISC@TEL
Teletrabajo y Discapacidad

10
años
2008-2018

10
años
2008-2018

ae⁹rc
Asociación Española de Expertos
en la Relación con Clientes

"...Demostrando la posibilidad técnica y la rentabilidad económica y social del trabajo realizado en los Contact Center por personas con discapacidad..."

10
años
2008-2018

¡GRACIAS!



Tef.: + 34 607 60 37 94
www.aerc.com/teletrabajo.cfm



José Francisco Rodríguez
Presidente AEERC

Prólogo

“...la **AEERC** hemos asumido el objetivo de impulsar la eliminación de obstáculos a la integración, así como invertir en capacitación, para impulsar el potencial de las personas con discapacidad y su inserción...”

aeerc
Asociación Española de Expertos
en la Relación con Clientes

Como presidente de la **Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes**, me llena de orgullo y espero poder transmitir lo que supone para la Asociación poder obsequiarte con esta edición “tan limitada” de un libro conmemorativo por el **X aniversario del Proyecto Discatel**, nuestro buque insignia en la responsabilidad social de la Asociación y al que se le ha dedicado mucho trabajo y esfuerzo durante estos 10 años.

La realidad es que la mayoría de las personas con discapacidad tienen dificultades para encontrar un empleo productivo, lo que influye directamente en la realización personal.

Desde la **AEERC** hemos asumido el objetivo de impulsar la eliminación de obstáculos a la integración, así como invertir en capacitación, para impulsar el potencial de las personas con discapacidad y su inserción, máxime aún en un contexto como el actual, con nuevas profesiones y funciones ligadas a la evolución digital de la economía y el mercado, donde se acelera la necesidad de reciclaje y aprendizaje continuo.

Con este libro conmemorativo queremos conservar la magia del libro en papel creando el ambiente adecuado para oíjalo y mostrar la cara más humana de los centros de trabajo, que al fin y al cabo son las “personas” y que el lector perciba momentos singulares de las empresas de contact center, de los testimonios de sus equipos y trabajadores, de las reuniones y de los proyectos que se han ido realizado a lo largo de estos años. Pero sobre todo para dejar constancia de este Proyecto tan querido por nuestros asociados, nuestras empresas y por las personas que en algún momento han sentido beneficiarias del mismo.

Siendo las personas con discapacidad los beneficiarios del proyecto, sin duda las empresas son las que **verdaderamente ganan con la inclusión**, toda una paradoja que nos hace reflexionar. Numerosos son los casos de personas con discapacidad que están cambiando empresas, ya que el reto continuo de superar sus dificultades, es un ejemplo de superación para el resto de los compañeros, suponiendo en algunas ocasiones, replanteamientos importante en sus vidas.

Quiero **agradecer a todas las empresas** que han trabajado y colaborado en el **Proyecto Discatel** todos estos años, tanto a las integradas, adheridas como a las patrocinadoras, así como a los que de alguna manera han aportado, colaborado o ayudado para que este Proyecto lograra conseguir año tras año sus objetivos: el de **animar, estimular, alentar, impulsar** a otras empresas a la contratación de personas con discapacidad en los entornos de Contact Center. Y seguiremos trabajando para que el teletrabajo vaya también capilarizándose entre las empresas, ya que dará una salida profesional a muchas personas.

Aprovecho este prólogo para agradecer a **Jose Luis Goytre y al equipo de Discatel**, por su constancia para conseguir este espacio de intercambio, y conseguir tener bajo un mismo paraguas a empresas “competidoras” convirtiéndolas en empresas “cooperadoras” **por un interés superior que trasciende a las empresas.**

Diez años que no pasan en balde, y que tienen que **marcar un mayor giro hacia la inclusión** de la persona con discapacidad en la vida de las empresas de la industria del Contact Center.



José Luis Goytre Boza
Director Proyecto Discatel

El inicio...

“...¿un sueño? ¿Una ilusión? ¿Una necesidad? ¿Por qué y cómo nació Discatel? ¿Teletrabajo? Un poco de su historia...”



Teletrabajo y Discapacidad

Estamos celebrando el cumpleaños de una ilusión que se ha hecho realidad gracias al apoyo de muchas personas y empresas.

La AEERC, nuestra Asociación de Expertos en la Relación con Clientes, necesitaba encauzar su Responsabilidad Corporativa. Y surgió la idea en 2006 por la concatenación de tres circunstancias a la vez:

- **Rafael Domene** que entonces era Director General de Teletech en España me comentó las posibilidades del teletrabajo en los contact center y su aplicación masiva en USA y UK. Y yo me lo creí.
- Un familiar mío, inmigrante y ciego total, luchaba por encontrar un trabajo remunerado en España después de haber aprobado, con resultados brillantes, dos Master en psicología. Pero le resultaba muy difícil.
- **Cristina González**, Directora de Fundación Integralia DKV me enseñó las posibilidades del empleo de personas con discapacidad en un contact center, modelo que me impresionó.

Y hablando con distintos miembros de la Junta, entre otros, con **Fernando Torres y Rafael Rondeau** de Mapfre, nos pareció que el teletrabajo podría ser una gran solución para el empleo de muchas personas con discapacidad que, por problemas de movilidad o por vivir alejadas de los núcleos empresariales, no encontraban empleo.

Así surgió el Grupo de Teletrabajo y Discapacidad al que inicialmente se unieron **Fundación DKV Integralia, CET - Marktel, Fundación Alares, y SERTEL** (hoy ILUNION BPO).

Comenzamos a reunirnos periódicamente y a estudiar las posibilidades teóricas del teletrabajo. Fueron sesiones muy enriquecedoras.

En 2007 lo comentamos con los Responsables de entonces del **Real Patronato sobre Discapacidad** que enseguida intuyeron la importancia de nuestra iniciativa y nos subvencionaron el primer Estudio sobre el “Teletrabajo de las personas con discapacidad en Centros de Comunicación Telefónica”.

Fue en 2008 cuando decidimos tirarnos a la piscina y pasar de la teoría a la realidad. El Grupo de Teletrabajo decidió realizar una experiencia piloto con 8 personas con discapacidad que trabajasen desde sus domicilios.

El trabajo fue complejo pero apasionante. Cada empresa seleccionó a dos personas, las formó; construyó con sus técnicos el tipo de comunicación a utilizar (en aquel momento no existía ni la nube, ni las facilidades actuales); buscó o creó específicamente el software necesario; acondicionó un puesto de teletrabajo en cada domicilio y contrató como pudo (no existía legislación laboral para el teletrabajo) a cada empleado.

Fueron 11 meses de intercambio de experiencias entre las cuatro empresas, de resolución de problemas e imprevistos, de análisis y de resultados más que aceptables.

La historia concreta de cada experiencia está perfectamente narrada en el Estudio subvencionado por el Real Patronato y ahí nació el “**Proyecto Discatel**”.

Desde entonces hasta hoy se han ido incorporando más empresas al Proyecto Discatel aportando sus experiencias e iniciativas.

Hicimos una primera difusión mediante un raid por la geografía de España reuniéndonos con empresarios en Oviedo, Madrid, Barcelona, Zaragoza, Sevilla y Valencia.

“...Así surgió el Grupo de Teletrabajo y Discapacidad al que inicialmente se unieron **Fundación DKV Integralia, CET - Marktel, Fundación Alares, y SERTEL** (hoy ILUNION BPO)...”.



Barcelona, 2009



Oviedo, 2007

Hemos organizado desayunos de trabajo, conferencias y presentaciones en eventos empresariales.

Recibimos los primeros **Premios**, que nos llenaron de orgullo y nos espolearon aún más a conseguir los objetivos de inserción que las empresas se ponían voluntariamente cada año, **por encima de la obligación legal de la LISMI**.

Y ahí están los resultados, a nuestro parecer brillantes: **1150 personas con discapacidad integradas en las plantillas de muchas empresas**, trabajando codo a codo con sus compañeros, principalmente como Agentes de Contact Center.

No podemos dejar de mencionar la gran ayuda que para el empoderamiento de nuestro Proyecto ha supuesto en estos últimos cinco años el apoyo de la **Fundación Vodafone España**. Con ella hemos implementado uno de los mejores **Cursos de formación on line** como Agente de Contact Center, elaborado por **Customer School**, que han permitido formar a más de 300 personas desde sus propios domicilios facilitando así su integración en distintas plataformas.

¿Y el teletrabajo? La verdad es que es la espinita que nos queda por sacar. No ha sido posible y nuestra experiencia se ha quedado reducida a tres decenas de puestos de teletrabajo de agentes que llevan años funcionando, pero nada más.

Creemos que la situación de empleo de la economía española no ha movido a las empresas a utilizar este sistema de contratación de forma tan amplia como se podía esperar y que se está produciendo ya en otros países de nuestro entorno.

¿Cuándo llegará? No lo sabemos; pero a la velocidad que se producen los cambios actualmente, la explosión del teletrabajo puede ocurrir en cualquier momento.

El capítulo de los agradecimientos sería tan grande que llenaría todo este libro. Y no me quiero olvidar a nadie. Por eso os decimos:

¡ GRACIAS A TODOS !

El futuro de Discatel deberá ser tan brillante o más de lo que ha sido su desarrollo en este primer decenio, contando de forma muy importante con la innovación y las nuevas tecnologías.

“...**1150** personas con discapacidad integradas en las plantillas de muchas empresas, trabajando codo a codo con sus compañeros principalmente como Agentes...”

“...más de **300** personas formadas desde sus propios domicilios facilitando así su integración en distintas plataformas...”



Mª Luisa Merino
Directora AEERC

El papel de las empresas

En nuestra sociedad el empleo constituye el elemento clave para la integración social de la persona. Las empresas deben asumir ese compromiso social al mismo tiempo que velan por sus legítimos intereses.

Cuando la organización es capaz de realizar su actividad de negocio mediante **la inclusión laboral de personas con discapacidad genera beneficios** para la propia compañía, más allá del individuo y de la propia sociedad.

En esta búsqueda continua de herramientas de gestión que permitan mejorar sus resultados de una manera innovadora y con foco en el largo plazo, el **Proyecto Discatel de la AEERC** propone hacer de la inclusión laboral de personas con discapacidad una nueva herramienta para crear valor compartido, más allá de las obligaciones legales o el compromiso social.

Impulsamos la concienciación no solo social si no también empresarial de la integración en las compañías. El objetivo principal, es romper con el

paradigma de quienes ven la inclusión como una acción de filantropía y explorar los beneficios corporativos en términos de incremento de la productividad, mejoras en el clima laboral, trabajo en equipo e imagen corporativa.

Existen oportunidades para las empresas que contraten a personas con discapacidad dentro de su fuerza de trabajo. Más allá de las ventajas fiscales y administrativas hablamos de **beneficios con un valor económico concreto**:

- **Aumento del Valor de Marca** (valoración adicional de un intangible de la empresa: su nombre y su reputación). Impulsar la integración laboral implica incorporar valores como la diversidad, pluralidad, respeto y solidaridad al ADN corporativo de una organización, que afecta positivamente al mercado y, cada vez más, a las nuevas generaciones.
- Capacidad para crear **productos y soluciones** para nuevos Clientes Potenciales con características distintas. La presencia de personas con discapacidad en la empresa aporta una mirada diferente que puede abrir paso a nuevos mercados.
- **Mayor Compromiso** de los trabajadores, debido al cambio de estilo de vida, la apreciación por el trabajo y el sentimiento de pertenencia. La imagen de la organización no sólo se ve afectada positivamente en el mercado, sino que también en el interior de ésta. Se desarrolla un orgullo de pertenencia a una empresa que respeta e integra a personas con discapacidad.
- **Baja la Rotación y disminuye el absentismo** laboral. Los trabajadores con discapacidad son poco conflictivos y tienen un absentismo laboral igual o menor que una persona sin discapacidad y

generalmente son más fiel y comprometidos con su puesto de trabajo.

- **Mejora el ambiente interno** y con ello el Clima Laboral. Aportan tolerancia y, además, contagian sus ganas al resto. Crean lazos nuevos y contribuyen al espíritu de equipo. Mayor cohesión interna. La integración de personas con discapacidad en la empresa cambia la actitud de los trabajadores y elimina muchos estereotipos, como resultado de la gran responsabilidad y perseverancia que estas personas desarrollan.
- **Promueve el Trabajo en Equipo**. La oportunidad de compartir tareas con personas que tienen capacidades diferentes es una experiencia de aprendizaje mutuo.
- **Sensibiliza** al resto del personal. Impulsa la aceptación de la diversidad y la no discriminación.
- Y, por encima de todo, **permite contar con trabajadores eficientes** en tareas específicas.

“...la inclusión laboral de personas con discapacidad genera beneficios para la propia compañía...”.

Pretendemos además ayudar a combatir las barreras que impiden que muchas empresas no contraten personas con discapacidad por desconocimiento o falta de propuestas en el tema; así como evitar situaciones en las que se contrata sin considerar las actividades que requiere o puede realizar esa persona.

Por todo lo anterior, desde la AEERC y a través de su Proyecto Discatel, continuaremos impulsando la integración de personas con discapacidad en las compañías y estamos a disposición de todas las empresas que lo necesiten para ayudarlas en este empeño.



Marisol Peñafiel Trueba
Coordinadora Proyecto Discatel

Discatel, día a día...

“...para que la inserción de personas con discapacidad fuera una tarea cotidiana y fácil...”

Aunque en los comienzos del Proyecto Discatel, el teletrabajo y la discapacidad fueron los conceptos que formaban su eje fundamental, en estos 10 años se ha trabajado más profundamente en la inserción e integración o la inclusión laboral de las personas con discapacidad en entornos de contact center.

El día a día del Proyecto ha sido buscar todas las posibilidades de **información, formación y recursos** existentes para la sensibilización de las empresas, para que la inserción de personas con

discapacidad fuera una tarea cotidiana y fácil. Y aunque en la práctica no lo fuese, -siempre se encuentran trabas, impedimentos y excusas-, poco a poco hemos encontrado experiencias de inclusión increíbles, que demuestran que todo es posible.

Cuando detectamos que lo que las empresas demandaban para sus centros de trabajo eran **personas con discapacidad con ganas de trabajar** como teleoperadores, y que además tuvieran una mínima formación como Agentes de contact center, inmediatamente nos pusimos a buscar esa formación que los cualificara.

Inicialmente realizamos algunos cursos presenciales, pero esto limitaba mucho el radio de acción a la zona de Madrid. Era necesario un curso online para ampliar nuestra cobertura, y surgió, entre los expertos de formación de la Asociación, una empresa, **Customer School**, que nos diseñó un curso online orientado a Agentes de Contact Center.

Al mismo tiempo buscamos los recursos económicos, y gracias a la **Fundación Vodafone España**, hemos podido celebrar ya 5 ediciones de este “extraordinario” curso -según nos dicen muchos de los alumnos-.

La formación online, y además gratuita (a veces lo gratuito no se valora), no favorece el encontrar a candidatos interesados, así que todo el enfoque se centró en motivar a personas con discapacidad dispuestas a realizar un intenso curso. El esfuerzo consistía en convencer y persuadir a los candidatos de que era una profesión apasionante, fácil de realizar y con muchísimas posibilidades de futuro.

El esfuerzo ha tenido como recompensa la titulación de **más de 300 alumnos** y el que entre las empresas de esta industria, este curso sea un referente como modelo de formación y preparación.

Tras cada curso de formación viene el trabajo de acompañamiento, actualización y revisión de CV's. Contactar con cada uno de los alumnos es fundamental, para conocer su situación en cada momento, su ubicación, preferencias laborales, para ir buscando dentro de las empresas las ofertas que a cada uno le pueda interesar.

En este **acompañamiento** trabajamos desde el interés que cada alumno expresa por una determinada empresa, por lo que les motivamos para que indaguen, se interesen por las compañías y busquen las ofertas de las empresas participantes en el Proyecto y sean ellos los que decidan su futuro.


En toda esta labor, las redes sociales nos ayudan mucho. Facebook, con su modalidad de grupo privado, nos permite poder seguir teniendo relación

con muchos de los alumnos de cada una de las ediciones, por lo que el grupo de amigos de Discatel cada día se hace más grande y siempre hay posibilidades de mejora de empleo incluso para antiguos alumnos.

Todo esto no podría ser posible sin las entidades del tercer sector, que colaboran con nosotros en el día a día facilitándonos a muchos de sus usuarios para nuestros cursos; nos referimos a **Unidis de la UNED,**

Cocemfe, Prevent, Universia, Grupo5, Randstad, Inserta, y tantas otras...

Muchas son las ideas e iniciativas en las que estamos trabajando de cara a un futuro para **favorecer estas relaciones entre empresas, alumnos y preparadores laborales,** y hacer cada día más fácil la inserción laboral de estas personas, porque Discatel, tras estos 10 años, es ya **un proyecto consolidado que cada vez cuenta con más profesionales y organizaciones que apuestan por el aporte de valor que supone la inserción de personas con discapacidad en sus empresas.**

A close-up photograph of a computer keyboard. The central focus is a single key with a grey wheelchair accessibility symbol (a person in a wheelchair) embossed on it. The surrounding keys are also visible, showing a standard keyboard layout. The lighting is soft, highlighting the texture of the keys.

Discatel cuenta con el apoyo de...

Son muchas las organizaciones que han apoyado de diferentes maneras al Proyecto Discatel, si bien queremos señalará estas tres que han sido determinantes para la consecución de nuestros objetivos.

Altitude y Fundación Vodafone España de forma muy importante. Y desde la Administración el Real Patronato sobre Discapacidad, que ya en el ejercicio del 2007, apoyó nuestra iniciativa y pudimos editar el primer Estudio sobre el "Teletrabajo de las personas con discapacidad en Centros de Comunicación Telefónica".

Un Proyecto que en estos 10 años se ha desarrollado en un entorno colaborativo entre todos los participantes.



**Fundación
Vodafone
España**



“...el aprovechamiento de la tecnología y las telecomunicaciones para generar empleabilidad y oportunidades de trabajo para las personas con discapacidad encaja perfectamente en la misión de la Fundación.

Para nosotros es muy importante que las personas con discapacidad adquieran formación de la mano de expertos... Necesitábamos estar cerca de un proyecto de este tipo, cuyos planes de formación y contenidos, de verdad supongan la empleabilidad de las personas.

El Proyecto ha llegado a una madurez de 10 años de servicio, ¡Felicidades!,

Santiago Moreno,
Director de la Fundación Vodafone España.

“...me gusta decir que el Real Patronato es el organismo de la Administración General del Estado más cercano a la discapacidad; lo hacemos trabajando de la mano, escuchando, haciendo estudios, siempre de las entidades más representativas de la discapacidad y siempre con las que mas saben de cada ámbito. Apostamos por el talento, y animamos a las empresas a que apuesten por las personas con discapacidad porque a la larga solo genera beneficios, por su fidelidad a la empresa, su productividad y por la mejora del ambiente de trabajo que generan.

Os doy la enhorabuena por estos más de 1000 empleos conseguidos en estos años y estoy convencido de que esté quien esté al frente del Real Patronato, seguirá trabajando codo con codo con vosotros porque el resultado no podía haber sido mejor.

Borja Fanjul, Director del Real Patronato sobre Discapacidad y Director General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad (mayo 2018)

“ ...En Altitude tenemos que poner un granito de arena, y que el mercado nos vea no solo en el ámbito puramente tecnológico, que es nuestro ADN, sino que también participamos de forma activa en proyectos de responsabilidad social, aportando con nuestra tecnología y aplicaciones todo lo necesario para contribuir en la inserción de las personas con discapacidad.

Esta es nuestra forma de devolverle a la sociedad lo que ella nos ha dado.

Raquel Serradilla,
Vicepresidenta Ejecutiva del Sur de Europa de Altitude Software en España.



Empresas participantes

Discatel no tendría sentido sin la implicación de los beneficiarios del proyecto, pero de la misma manera nada habría sido posible sin el **compromiso** de las empresas que han participado en él.

Desde el primer momento estas empresas han apostado por la diversidad, han sido pioneras en todos los aspectos que implicaba el teletrabajo y la inserción de personas con discapacidad en los contact center.

Para ellas nuestro reconocimiento y agradecimiento.



“...El grupo Discatel ha conseguido hacer llegar la sensibilidad por la integración y el reconocimiento del valor que las personas con discapacidad aportan al Contact Center, que antes de esta iniciativa no hubiera tenido el impacto que está teniendo en el sector y en la actividad del Contact Center. Una oportunidad excelente que ha conseguido que más de 1150 posiciones de contact en nuestro país hoy estén cubiertas por personas con discapacidad. Desde DKV Integralia apoyamos este proyecto desde su inicio. ¡Enhorabuena a todos!

Cristina González,
Directora de la Fundación DKV
Integralia.

Fundación
INTEGRALIA DKV



“... es nuestra forma de ayudar a la sociedad, -no somos médicos- pero esta actividad puede aportarnos mucho. Se ha demostrado que en personas con unas dificultades superiores a la media, el espíritu de lucha, de superación es un ejemplo para todos. Porque, además el compromiso de estas personas con la empresa es espectacular, y hablo de una empresas donde el compromiso ya es grande de por si.

Por lo que es de agradecer y espero que sigamos creciendo todos con esta iniciativa.”

César López,
CEO de Grupo GSS



“ ... este tipo de iniciativas se integra muy bien en todo lo que es la responsabilidad social del grupo SITEL, y aunque en aquel momento, en el 2009, no se hablaba tanto de RSC, en nuestro ADN siempre ha estado intentar devolver algo a la sociedad, a la que prestamos un servicio. Con la integración de personas con discapacidad en nuestra empresa nosotros recibimos más de lo que entregamos.

En el día a día el Proyecto Discatel nos ha hecho comprometernos a conseguir resultados palpables de integración.

Francisco Ullate,
Human Resources Director
Southern EMEA



“ ...en ATENTO, la Responsabilidad Social Corporativa siempre ha estado incluida, pero no sólo por lo que en cierto modo hay que devolver a la sociedad, sino por un cierto egoísmo, porque este tipo de iniciativas nos suponen un retorno muy relevante para la organización, generan orgullo de pertenencia, niveles de rotación menores, unos niveles de calidad impresionantes, y en definitiva motivación...

Trabajamos todos los días para crear mejores entornos para nuestra gente.

En ATENTO IMPULSA trabajan 150 personas con discapacidad.

Juan Riquelme Brotons,
EMEA Regional HR Director en Atento



unisono

“...en Discatel podéis seguir contando con Unisono para trabajar en un reto tan complejo y tan apasionante como es la integración de personas...Este desafío es especialmente significativo en un sector como el nuestro, cambiante y en continua evolución, donde hay grandes oportunidades de inserción.

Por vuestro compromiso con las personas, y vuestro excepcional trabajo en el sector de gestión de clientes, os queremos felicitar en vuestro 10 aniversario y os deseamos un futuro repleto de éxitos.

Sandra Gibert,
Directora General de Grupo Unisono



emergia

“ ...Emergía es una empresa que tiene desde su origen un enfoque claro hacia las personas. Este es un sector de personas para personas. Y dentro de nuestros valores tenemos algunos elementos que están claramente alineados con lo que Discatel representa.

Tenemos un espíritu de equipo y de responsabilidad social, que va más allá del RSC tradicional, tanto en España como a nivel internacional.

Todas las personas desde nuestro Presidente hasta las cerca de 9000 personas que conforman Emergía en este momento, conocemos perfectamente que estamos alineados con los objetivos de integración, de acompañamiento y de espíritu de equipo.

Miguel Angel Neira Juan,
Director General España en Emergia Contact Center

MADISON[®]

experience marketing

“...estamos concienciados de la necesidad de la integración de personas con discapacidad y del teletrabajo también; tenemos servicios en teletrabajo y para nosotros es muy importante...esto te obliga de una u otra forma a medir tus procesos de gestión y de cómo estás haciendo las cosas, y al final te lleva a ser más excelente.

No solamente es un tema de integración, sino es el retorno que tienes internamente, el climax, pero también en la gestión de los procesos; no solo ganan las personas con discapacidad, gana la empresa”.

Teresa Cetulio,
Directora de RRHH y Cultura Corporativa MADISON





“...en su momento, cuando tuvimos esas primeras reuniones y mostramos interés por el Proyecto, inmediatamente pasamos a la acción.

En Pelayo queremos ser diferentes y distinguirnos por nuestra calidad y por que cumplimos con nuestros compromisos: Pelayo cumple.

...La mujer ocupa un 90% de las contrataciones en la empresa; la edad no es ningún problema y por supuesto las personas con discapacidad menos.

La noticias más actual es que este año tenemos un ratio de 6,9% de contratos de personas con discapacidad, ¡para celebrar también!.

Maite Font,
Directora de Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, empresa de Grupo Pelayo



“...somos la empresa líder mundial en inclusión laboral de personas con discapacidad.

...más de 1100 personas integradas como agentes y 80 con discapacidad visual.

Noemi, una compañera, nos lo dice ahora: “...me habéis dado la oportunidad de formarme con el Proyecto Discatel y vosotros la oportunidad de inclusión laboral en la empresa... ya son 4 años trabajando ¡todo un referente!.

Susana Sánchez,
Directora General ILUNION Contact Center BPO



“...Son 10 años ya que nos unimos a vosotros en el Proyecto. Nuestro compromiso con las personas y con la diversidad, el valor que cada una de las personas puede aportar a un proyecto empresarial como el nuestro; el esfuerzo, el compromiso, la ilusión, nos ha guiado, pero sobre todo poder ir de la mano de tantas compañías con las que hemos compartido y hemos aprendido en este maravilloso proyecto.

Queda mucho por hacer porque lo mejor está siempre por llegar, y Discatel ha comenzado, ha sido visionario y va a continuar en esta línea; nosotros nos hemos unido a este barco y nos sentimos muy orgullosos de trabajar con vosotros. ¡Felicidades Discatel!, por 10 años más.

Isabel Arribas,
Head of People Management, Culture & Communication del Grupo Admiral-Balumba.



El objetivo del Proyecto: las personas...

La población de personas de edades entre los 16 y 64 años con discapacidad en España es de 1.774.800; esta cifra representa el 5,9 % de la población en edad laboral. De ellos, sólo un 34 % son activos, lo que supone una tasa de actividad 44 puntos inferior a la de la población sin discapacidad.

En este escenario la AEERC apostó por promover la formación y profesionalización de las personas con discapacidad mediante acciones formativas a través del Proyecto Discatel.

Han sido numerosos los testimonios de los alumnos que refleja su gratitud y satisfacción.



Angel Vázquez de Customer School, profesor de los cursos.



Posición de teletrabajo

“He puntuado a los profes, tutora y coordinadora la máxima puntuación, porque se han explicado en los vídeos con total claridad y no he tenido ningún problema para entender los contenidos, con mucha sinceridad, entusiasmo y cercanía y eso me ha gustado mucho. En cuanto a Marisol, encantada que me haya atendido cuando lo he solicitado-incluso en fin de semana-, y le he dado la paliza lo que he podido, así que muy agradecida. Y en cuanto ha propuesto de mejora...HACER MAS CURSOS”.

Lourdes
Promoción 2014

“Creo que no ha faltado nada, pues el curso ha cumplido con sus objetivos”.

María Esperanza
Promoción 2013

“...es un curso completísimo, en los vídeos esta todo explicado clarísimo, una oportunidad única para personas con discapacidad. Quería agradecer el trabajo que hacéis para que esto sea posible, es una labor preciosa y os animo para seguir con ello, muchas gracias por el esfuerzo que le dedicáis”

Francisco
Promoción 2015



Reunión de antiguos alumnos

“...ha sido el curso más interactivo y cómodo que he realizado, daba la sensación de estar en una clase con un grupo reducido, unos locutores excelentes además de transmitir información valiosa. Me da pena que haya acabado y me deja con ganas de continuar; si en el futuro hubiera otro de actualización ó especialización, avisadme”.

María Pilar
Promoción 2016

“ Enhorabuena, un curso de Excel excelente!! . Muchas gracias por darnos esta oportunidad. Besos!”.

Encarni
Promoción 2015

“ Es un curso dinámico, ameno, instructivo, con espíritu colaborador (a pesar de ser on Line). Por mi parte, ha explorado terrenos que no había tenido oportunidad de trabajar en mis diferentes experiencias en un Call Center”.

Natividad
Promoción 2013

“ ...Sin la formación adecuada es casi imposible la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Por ello el Proyecto Discatel ha apostado por los cursos de formación especializados para agentes de contact center, como uno de los medios mas importantes para conseguirla.”...

“ Muchas gracias. Ha sido de mucha utilidad para poder obtener los conocimientos sobre el mundo del contact center así ahora puedo decir que cuento con las herramientas necesarias para poder optar a trabajar en cualquier departamento en el mundo del contact center gracias a ustedes”.

Gerardo Jacinto
Promoción 2014

“ ...Yo tenía las experiencia de haber trabajo en un call center , pero solo la experiencia y vuestro curso me ha ayudado a entender y aprender la profesión de call center”.

Antonio
Promoción 2017



También han colaborado...

Numerosas son las entidades con las que hemos trabajado con una finalidad común: lograr el desarrollo de las personas con discapacidad gracias a la inclusión laboral y social.

Ha sido muy fácil trabajar juntos. Para ellas nuestro agradecimiento.

También nos han acompañado en parte de estos 10 años algunas empresas ejemplares. Gracias.



2008 - 2018

Inserciones en plataforma y por teletrabajo



Plataforma

194

214

278

378

456



2008

2009

2010

2011

2012



Teletrabajo

21

23

36

35

33



Formación

-

-



15

20

35

Curso Agentes CC

Curso Agentes CC

Curso Agentes CC



Premios



Premio Asimelec Interitis



Estudios



Teletrabajo de personas con discapacidad en centro de comunicación telefónica.



Posibilidades del teletrabajo para el empleo en personas con discapacidad.

2018

RESULTADOS



Inserciones
1150



Formación
300 alumnos



3 Estudios



7 Premios



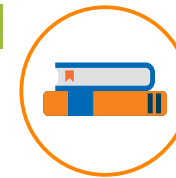
22 Empresas



Plataforma



Teletrabajo



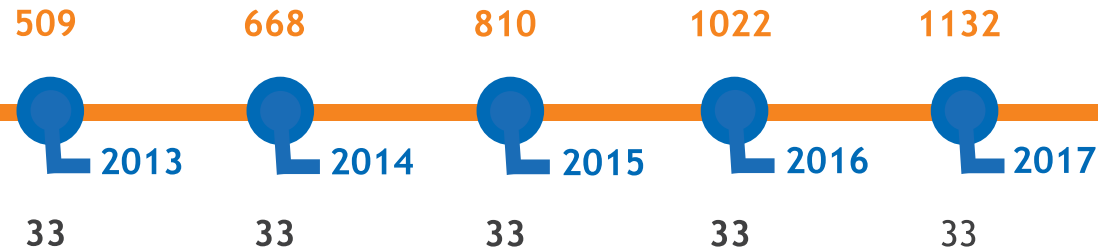
Formación



Premios



Estudios



35

Curso Agentes CC



35

Curso Agentes CC



85

Curso Agentes CC Excel



85

Curso Agentes CC Excel



Curso de Preparadores Laborales



Premio Alares



Premio del Jurado Ecofin 2015



Demanda laboral en empresas de contact center.





Reunión en el Real Patronato sobre Discapacidad, 2016



Firma del convenio con el Real Patronato sobre Discapacidad, 2007



Encuentro antiguos alumnos, 2017



Firma convenio Fundación Vodafone España, 2016



Unisono nos abre sus puertas, 2018



Premios Ineprodes, 2016



Webinar curso Excel 2018



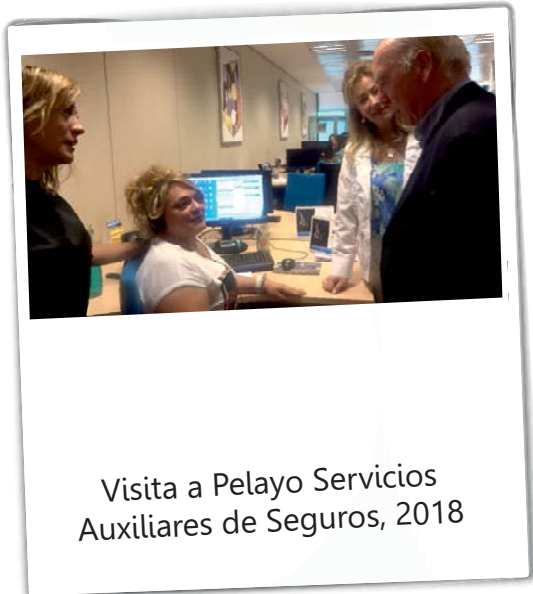
Reunión Discatel en la Fundación Accenture, 2017



Curso agentes Contact Center en Inserta, 2012



Reunión del Grupo de Teletrabajo y Discapacidad en Fundación DKV Integralia, 2011



Visita a Pelayo Servicios Auxiliares de Seguros, 2018



Expocontact, 2012



Atento, 2018



Firma del convenio con la Fundación Vodafone y la Subdirectora Gral. Políticas de Apoyo a la discapacidad, 2013



Conversamos en Madison, Valladolid 2018



Presentación de Discatel en Zaragoza, 2009



Reunión Discatel en Grupo GSS. 2015



Sitel, 2018

DISC@TEL

ae⁹rc
Asociación Española de Expertos
en la Relación con Clientes

Teletrabajo y Discapacidad

pelayo

unisono

ATENTO

GSS[®]
leading customer services

ILUNION
Contact Center BPO

MADISON[®]
experience marketing

emergia

Fundación
INTEGRALIA DKV

Qualitas Auto
balumbo seguros

sitel
group

Fundación
Vodafone
España

MINISTERIO
DE SANIDAD, CONSUMO
Y BIENESTAR SOCIAL

altitude



Asociación Española de Expertos
en la Relación con Clientes



Teletrabajo y Discapacidad



gerente@aeerc.com
C/ José Ortega y Gasset 61, 6ºD.
28006 Madrid
Tef.: + 34 679 370 748
www.aeerc.com



discatel@aeerc.com
Tef.: + 34 607 60 37 94
www.aeerc.com/teletrabajo.cfm