

NOTA DE PREMSA

LA FUNDACIÓ INTEGRALIA VALLÈS OBTÉ EL RECONeixEMENT A LA SEVA EXCEL·LÈNCIA AMB EL SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT ISO 9001:2008

Aquesta certificació és el resultat de 3 anys de treball que garanteixen un mètode enfocat a l'assoliment d'un triple objectiu: la inserció laboral, l'atenció amb impacte en la satisfacció del client i el reconeixement extern

La Fundació Integralia Vallès ha obtingut per primer cop el certificat ISO 9001:2008, el qual implica la implementació d'un mètode de treball orientat a la millora de la qualitat del servei així com a la satisfacció del client. A més, el fet de comptar amb aquesta certificació suposa garantir la millora constant del servei gràcies a l'estudi continu que la pròpia norma requereix dels diferents processos que componen la fundació.

La Fundació Integralia Vallès va néixer el juny del 2015 amb l'objectiu de contribuir a la integració al món laboral -a l'empresa ordinària- de persones amb grans discapacitats físiques en el territori del Vallès. És el *contact center* (centre d'atenció multicanal) de MútuaTerrassa per Atenció Primària i Àptima Centre Clínic, opera mitjançant un centre especial de treball integrat per 64 persones i realitza 3.000 atencions telefòniques diàries en un servei continuat de dilluns a divendres, de 8 del matí a 8 del vespre.

La qualitat en termes d'efectivitat telefònica és molt satisfactòria i incorpora aspectes d'innovació en la tecnologia vinculats al model telefònic i de gestió de *contact center*. En aquest sentit, disposa d'una plataforma tecnològica multicanal que permet la gestió en temps real dels diferents serveis i proporciona flexibilitat per adaptar els recursos segons les necessitats. A més, a finals del 2015 -mig any després de la seva posada en marxa- va rebre un reconeixement internacional a l'excel·lència en responsabilitat social corporativa per part de la International Hospital Federation (IHF).

La implementació d'aquesta certificació implica el compromís de millora contínua de tots els processos així com l'anàlisi i la recerca de solucions per continuar conduint la fundació fins a l'eficiència i excel·lència del seus serveis.

Per a més informació:

Comunicació Corporativa de MútuaTerrassa

93 736 50 24 / comunicacio@mutuaterrassa.cat / www.mutuaterrassa.cat / [@Mutua_Terrassa](https://twitter.com/Mutua_Terrassa)