



MENDOZA, **08 JUL 2021**

VISTO:

El EXP-CUY N° 1533/2021, en el que la Secretaría de Extensión Universitaria eleva a consideración el Proyecto **FODONTO Call Center**, y

CONSIDERANDO:

Que a fs. 2/3 corre agregado la descripción del funcionamiento que procura constituir un centro de llamadas, a efectos convertirse en una herramienta de administración de comunicaciones telefónicas y mensajes con el propósito de hacer más eficiente los procesos de atención a la comunidad.

Por ello, teniendo en cuenta lo tratado en su sesión de fecha 29 de junio ppdo. y en uso de sus atribuciones,

EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA
RESOLUCION:

ARTICULO 1º.- Crear en el ámbito de la Facultad de Odontología el **FODONTO Call Center**, con el propósito de brindar un servicio eficiente a la comunidad, cuyos objetivos y actividades obran en ANEXO I que forma parte de la presente Resolución.

ARTICULO 2º.- Comuníquese e insértese en el libro de Resoluciones del Consejo Directivo.-

ORDENANZA N° **145**


Sr. Sergio Daniel BASUALDO
P/A DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACION


Prof. Od. Graciela Edith GARCIA CRIMI
SECRETARIA DE EXTENSION UNIVERSITARIA


Prof. Dra. Ma. del Carmen Patricia DI NASSO
DECANA



ANEXO I (Resolución N° 145/2021-CD)

FODONTO CALL-CENTER



INTRODUCCIÓN

Este proyecto se genera en el marco institucional y de la propuesta de Gobierno de la Facultad de Odontología de la UNCuyo. El mismo plantea suscitar la vinculación con la comunidad a través de la inclusión social y la igualdad de oportunidades mediante el desarrollo de prácticas concretas orientadas en este sentido.

La pandemia de COVID19 ha producido una verdadera transformación en la prestación de los servicios de salud.

Esta situación plantea la necesidad de reconvertir estrategias y circuitos sanitarios. Los avances tecnológicos han ofrecido nuevas formas de comunicación a través de una multitud de aplicaciones.

OBJETIVOS

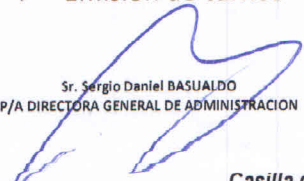
FODONTO CALL-CENTER procura constituirse en un centro de llamadas, para convertirse en una herramienta esencial de administración de llamadas telefónicas y mensajes con el propósito de hacer más eficiente los procesos de atención a la comunidad.

ACTIVIDAD A REALIZAR:

FODONTO CALL-CENTER funcionará con 3 tipos de servicios: tipo entrante, saliente y virtual. Utilizará en primera instancia un servicio de telefonía que funciona con una **LÍNEA FIJA** y el otro canal telefónico, **WASAP WEB**.

A través de ellos, los teleoperadores responsables, se encargaran de administrar las llamadas telefónicas para atender y gestionar solicitudes de la comunidad referidas a:

- Consultas
- Emisión de turnos


Sr. Sergio Daniel BASUALDO
P/A DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACION


Prof. Od. Graciela Edith GARCIA CRIMI
SECRETARIA DE EXTENSION UNIVERSITARIA


Prof. Dra. Ma. del Carmen Patricia DI NASSO
DECANA



ANEXO I (Resolución N° 145/2021-CD)

- Agenda de turnos en google drive.
- Derivación a responsables asistenciales, ya sea de grado, posgrado o servicios.
- Aplicar recordatorio de turnos
- Citar a pacientes

CIRCUITOS

Los horarios y los días de atención de este servicio serán:

LÍNEA FIJA: de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas. El operador recibirá la llamada y según el requerimiento proporcionará un turno o derivara al área correspondiente con un contacto específico.

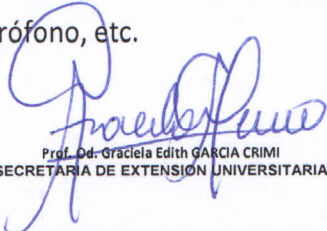
WASAP WEB: todos los días y durante las 24 horas recibirá mensajes, dichos mensajes serán respondidos dentro de las 48 horas de días hábiles posterior al mensaje. Si el paciente solicita un turno y este es otorgado, debe haber una confirmación del paciente sobre la posibilidad de asistir al mismo, de lo contrario será desestimado. Si la comunicación es por una consulta específica, el paciente recibirá un mensaje con la derivación al área que corresponda con un número telefónico o mail de contacto.

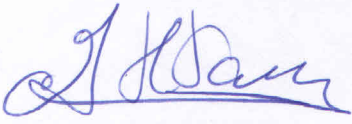
RECURSO HUMANO: Tele operadores, la cantidad de los mismos se ira adecuando a la demanda existente. Para lo cual se realizará una sistematización cuyo instrumento de recolección será una planilla que permitirá analizar los requerimientos de personal. En la misma figurara:

Orden	Fecha	Hora	Nombre Y Apellido	Nº De Celular	Fijo o Wpp	Motivo-Derivación (Servicio-PPS-Posgrado-Cátedra)	Observaciones o Detalle del Llamado
-------	-------	------	-------------------	---------------	------------	---	-------------------------------------

RECURSOS MATERIALES: espacio físico, mesa, silla, computadora, teléfono fijo, teléfono celular, internet, auricular con micrófono, etc.


Sr. Sergio Daniel BASUALDO
P/A DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN


Prof. Dra. Graciela Edith GARCIA CRIMI
SECRETARIA DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA


Prof. Dra. Ma. del Carmen Patricia DI NASSO
DECANA