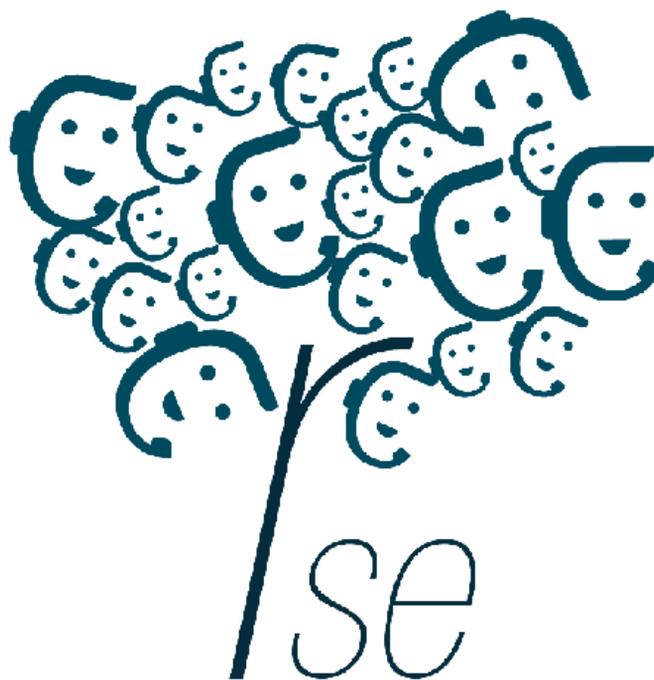




WE SUPPORT

Presentación de Empresa y 1º Informe de Progreso Pacto Mundial Año 2013

Telemercado S.R.L.



TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center

 **TELEMERCADO**
Especialistas en Contact Center



WE SUPPORT

Diciembre de 2013

A nuestros públicos de interés:

Me complace comunicarles que TELEMERCADO SRL ha decidido apoyar de manera activa los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de fortalecer nuestro compromiso y colaborar en forma enérgica en la promoción de los principios en todas nuestras esferas de influencia. Nos comprometemos también a seguir haciendo del Pacto Mundial y sus principios, parte de la estrategia, la cultura y las operaciones centrales de nuestra compañía, así como a involucrarnos cada vez más en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

En este primer año de trabajo hemos avanzado con dedicación en comunicar y promover los principios del Pacto Mundial a nuestro personal, clientes y proveedores, y nos hemos esforzado en mejorar la actuación en aquellos puntos donde creemos existe posibilidad de superación, entendiendo que esto constituye un buen punto de partida para empezar a visualizar nuestro negocio de manera sustentable, desde la perspectiva operativa, económica, humana, social y ambiental.

TELEMERCADO SRL continuara comunicando claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Atentamente,

Ing. Sebastian Albrisi

Director



WE SUPPORT

Nuestra Empresa

TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center

Dirección: Avenida Colon 636 Pisos 1º,2º,3º,4º,5º - Córdoba, Argentina.

Presencia Internet:

Web: www.telemercado.com.ar

Blog: <http://www.telemercado.com.ar/blog/>

Facebook: <https://www.facebook.com/telemercado>

Youtube: <http://www.youtube.com/user/TelemercadoAR>

Alta Dirección: Sebastian Albrisi / Horacio Villada (Socios Gerentes)

Fecha de adhesión: 15/01/2013

Número de empleados: 460

Sector: Servicios Empresariales.

Actividad: Servicios de Contact Center y Social Contact Center.

Ventas Anuales: Pesos Argentinos 52.000.000.-

Desglose de Grupos de Interés: Empleados, Proveedores, Clientes, Empresas afines a nuestra actividad, Asociaciones Empresarias, Asociaciones Sindicales, Empresarios en General.

Países en los que está presente: Argentina

Certificaciones de Calidad : ISO 9001:2008



TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center



WE SUPPORT

Quienes Somos

TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center

Telemercado es una empresa Argentina, dedicada a brindar soluciones operativas a procesos de negocios (BPO) tanto comerciales, administrativos y logísticos como de comunicación en general, a compañías con alto volumen de transacciones con el cliente. Trabajamos con empresas de todo el mundo, ofreciendo servicios de Contact Center Insourcing, Outsourcing, y Consultoría Tecnológica, garantizando operaciones ágiles, confiables, de alta calidad y hechas a medida.

Comenzamos nuestra actividad en el año 1999, y desde ese momento hemos participado activamente en el crecimiento del mercado de Call y Contact Center de nuestro país, siendo pioneros en el desarrollo de implementaciones e integraciones “in house” de estos servicios y convirtiéndonos en líderes en este ámbito.

Desde Telemercado hemos colaborado en forma continua en el desarrollo de políticas de mejora para la industria, siendo socios fundadores de la Cámara de Servicios de Contactos para Terceros de Córdoba (CESCT) y formando parte de la actual Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACC), la cual tiene la misión de servir de plataforma para que las empresas de centros de contacto de Argentina alcancen un nivel de desarrollo integral y sustentable en el tiempo. Además, nos destacamos por nuestra política de gestión de recursos humanos siendo líderes en el mercado con la menor tasa de conflictividad laboral y alta calidad en los servicios ofrecidos.

TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center



WE SUPPORT

Nuestra Misión



Nuestros Valores

Respeto

- Por la gente y el trabajo. Porque el ámbito laboral se convierte en un espacio inclusivo de construcción económica y social.

Confianza

- Construimos relaciones basadas en la confianza con nuestra gente, los clientes y proveedores.

Motivación

- Valoramos la iniciativa como una manera de agregar valor y esmero a la tarea que nos es propia.



WE SUPPORT

TELEMERCADO SRL provee soluciones operativas a procesos de negocios (BPO), para organizaciones de diversos sectores, y en sus actividades asume el compromiso de:

- a)** Escuchar, identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos, brindando los servicios adecuados para ganar y mantener su respeto y lealtad.
- b)** Alcanzar los objetivos operativos y estratégicos del negocio, mediante la provisión de los recursos necesarios para un eficaz mantenimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c)** Implementar procesos de trabajo medibles y controlables, que permitan su análisis y la implementación de acciones para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
- d)** Promover y motivar a nuestros Recursos Humanos procurando su capacitación permanente, desarrollando la iniciativa personal y el trabajo en equipo dentro de un ambiente adecuado.
- e)** Concientizar e involucrar a los proveedores con la finalidad de desplegar un trabajo conjunto orientado a la satisfacción de las necesidades de los clientes, a través de una relación profesional y confiable.



Política de Calidad





WE SUPPORT

Contexto de Argentina



El desarrollo de los servicios de Contact Center en Argentina tuvo un impulso importante a partir del año 2002. La industria creció por cientos en cantidad de puestos de trabajo, con un dólar favorable hacia la exportación y grandes operaciones locales y del exterior que reforzaron el concepto de industria.

Por otro lado, las condiciones macroeconómicas existentes hasta el año 2010 permitieron consolidar la industria y superar un tiempo complejo en el contexto del aumento salarial e inflacionario interno.

A partir de ese momento y luego de un movido panorama de fusiones y adquisiciones, comenzó una nueva fase de ajuste para los contact center locales: la reducción de la demanda (sobre todo la exportación de servicios) y la traslación de oferta a países más competitivos, obligó a las empresas a concentrarse en el mercado argentino. Como contrapartida, la gestión entró en un proceso de cambio hacia la “multicanalidad” (no sólo voz) y comenzaron a generalizarse nuevas transacciones tercerizables: no solo los centros de atención y de ventas sino otros procesos del mundo del BPO.

A partir del 2012 y hasta nuestros días, el contexto local toma otro rumbo. La política nacional en Argentina comienza a generar cambios que dificultan las operaciones. Surge el “cepo cambiario” (límite al dólar y a las transferencias), el riesgo país comienza a mostrar valores preocupantes y el aumento de los costos laborales, que ya venía con una tendencia creciente, impacta fuertemente en el empleo en los centros de contacto.

Con estos movimientos, el sector pasó de tener 70.000 empleados en 2008 a 54.000 en el 2013, pero a pesar del achique, el sector sigue siendo un potente generador de primer empleo formal y, cada vez más, de adultos que consideran que la remuneración es competitiva. El 34% de los empleados del sector son jefes de familia.

Resumiendo, en este nuevo escenario local, la pérdida de competitividad del sector es un hecho y la falta de previsibilidad de políticas económicas y “reglas de juego” internas, sumado al impacto inflacionario configuran una situación compleja. No obstante, el sector se encuentra activo y en la actualidad está en una búsqueda permanente de mejora de las condiciones de trabajo y el desarrollo de nuevas líneas de negocios que permitan su sostenibilidad.



WE SUPPORT

1º Informe de Progreso Pacto Mundial Período 2013

Telemercado S.R.L.



TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center

 **TELEMERCADO**
Especialistas en Contact Center



WE SUPPORT

01 de Enero de 2014

Al Señor
Ban Ki-moon
Secretario General
Naciones Unidas

Estimado Sr. Secretario General,

Me complace comunicarle que Telemercado SRL. apoya los diez principios del Pacto Mundial referente a los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de renovar el apoyo y seguir desarrollando esos principios dentro de nuestra esfera de influencia.

Nos comprometemos a seguir haciendo del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos cada vez más en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Telemercado SRL comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Atentamente,

Ing. Sebastian Albrisi
Director Telemercado S.R.L.



WE SUPPORT

1 - Principios de derechos humanos Nuestro Compromiso

Principio 1:

Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2:

Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Nuestro Compromiso

Telemercado se compromete a defender y respetar los Derechos Humanos, tanto dentro de su propia organización, como también en nuestra área de influencia. Creemos fundamental para el desarrollo actual y futuro de nuestra empresa, el respeto y la formación de las personas, lo cual es imposible de llevar delante de manera genuina y sustentable sin el respeto a los Derechos Humanos como paso primordial.



WE SUPPORT

1 - Principios de derechos humanos Promoción en redes sociales

Comunicación Global.

facebook

Red Pacto Mundial Argentina

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

TELEMERCADO



PRINCIPIO N° 1.

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

PRINCIPIO N° 2.

No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.



Telemercado
Se ha compartido públicamente. - 5 #Principiosdel PactoGlobal

#Principiosdel PactoGlobal

Hoy les presentamos los principios sobre Medio Ambiente

Red Pacto Mundial Argentina

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

TELEMERCADO

PRINCIPIO N° 7.
Las empresas deberán apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.

PRINCIPIO N° 8.
Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

PRINCIPIO N° 7.
Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Buscar empresas

Actualizaciones recientes

Telemercado SRL Entrevista en Radio ONU a Flavio Fuertes sobre la primera "Guía de derechos humanos para empresas. Proteger, Respetar y Remediar: Todos Ganamos"

Fomentan en Argentina el respeto de los derechos humanos en las...

telemercado.com.ar · Fomentar las actividades sindicales, eliminar el trabajo forzoso, acabar con la discriminación para la contratación al empleo y evitar las actividades productivas que puedan causar un daño irreparable al medio ambiente.

General
Segmentado para: Todos los seguidores

347 impresiones 2 clics 3 interacciones 1,44% participación

TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center



WE SUPPORT

2 - Principios Laborales Nuestro Compromiso

Principio 3:

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4:

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5:

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6:

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Nuestro Compromiso

Telemercado se compromete a apoyar y respetar los derechos laborales de las personas, como una forma de propiciar el desarrollo de las mismas, tanto dentro como fuera de la organización. Esto significa que Telemercado no acepta, bajo ningún concepto o interpretación, el incumplimiento de ninguno de los 4 principios laborales a nivel de la propia organización, y al mismo tiempo se compromete a continuar trabajando en fomentar, comunicar y hacer respetar estos principios por parte de clientes, proveedores y terceros en general.



WE SUPPORT

2 - Principios Laborales Promoción en redes sociales

Comunicación Global

facebook

PRINCIPIO Nº 3.
Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.

PRINCIPIO Nº 4.
Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

PRINCIPIO Nº 5.
Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

PRINCIPIO Nº 6.
Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center

Telemercado
Se ha compartido públicamente. - 3 #Principiosdelpactoglobal

#Principiosdelpactoglobal

Hoy presentamos los principios sobre Normas Laborales

PRINCIPIO Nº 3.
Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.

PRINCIPIO Nº 4.
Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

PRINCIPIO Nº 5.
Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

PRINCIPIO Nº 6.
Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.





WE SUPPORT

3 - Principios Medioambientales Nuestro compromiso

Principio 7:

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8:

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9:

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Nuestro Compromiso

Telemercado se compromete a mantener y mejorar su política de responsabilidad ambiental, así como a implementar mejoras en tecnología y procesos que reduzcan el impacto de nuestra operación sobre el medioambiente.

Al mismo tiempo se compromete a fomentar en su personal y círculo de influencia el cumplimiento de los principios medioambientales.



WE SUPPORT

3 - Principios Medioambientales Comunicación en redes sociales

Comunicación Global

facebook



Red Pacto Mundial
Argentina

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



PRINCIPIO N° 7.

Las empresas deberán apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.



PRINCIPIO N° 8.

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

PRINCIPIO N° 9.

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



facebook



¿Cuáles son las fuentes (más importantes) de **contaminación** relacionadas a las actividades de su compañía?



Red Pacto Mundial
Argentina



¿La compañía ha implementado medidas para prevenir

la contaminación y la generación de residuos?



WE SUPPORT

4 - Principios anticorrupción Nuestro Compromiso

Principio 10:

Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Nuestro Compromiso

Telemercado se compromete a crear o mejorar todos los procesos a su alcance, a fin de evitar hechos de corrupción en toda su cadena de operación, comercialización y gestión, en todos los niveles jerárquicos.



WE SUPPORT

4 - Principios anticorrupción Comunicación en redes sociales

Comunicación Global

facebook



Red Pacto Mundial
Argentina

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



PRINCIPIO N° 10.
Las empresas deben trabajar
contra la corrupción en todas sus formas,
incluyendo la extorsión y el soborno.



Telemercado

Se ha compartido públicamente. - 1 #Principiosdelpactoglobal

#Principiosdelpactoglobal

Hoy presentamos los principios sobre Anticorrupción



Red Pacto Mundial
Argentina

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



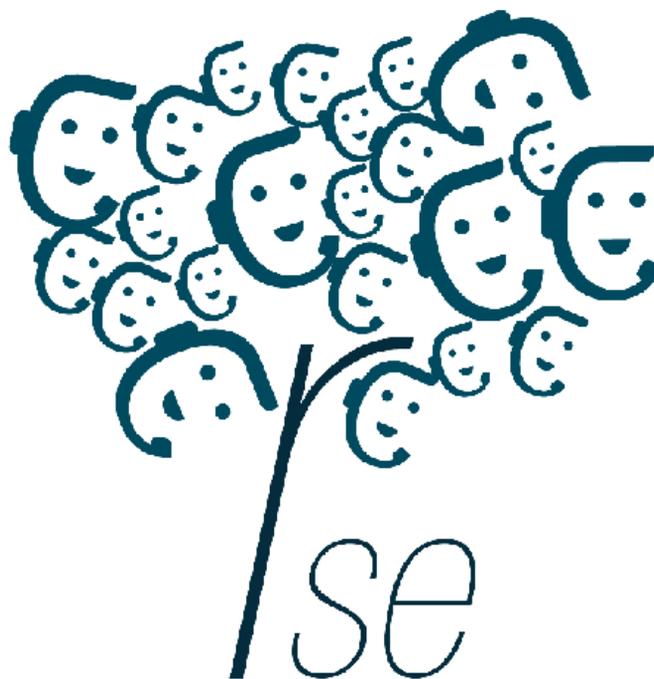
PRINCIPIO N° 10.
Las empresas deben trabajar
contra la corrupción en todas sus formas,
incluyendo la extorsión y el soborno.





WE SUPPORT

Acciones de difusión, implementación y RSE de Pacto Global



TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center

 **TELEMERCADO**
Especialistas en Contact Center



WE SUPPORT

Acciones: Presentación guía "Promover, respetar y remediar" (1 de 5)

Telemercado, con el Apoyo del Ministerio de Industria, Comercio y Minería y el Ministerio de Finanzas, ambos de la Provincia de Córdoba, organizó y co-financió, la presentación de la guía "**Proteger, respetar y remediar: todos ganamos**".

La jornada se realizó el día 21 de Agosto de 2013 en Hotel Sheraton de la ciudad de Córdoba y contó las disertaciones de:

Sebastian Albrisi: Director Telemercado,

Herbert Prock: Presidente Red Pacto Global Argentina,

Flavio Fuertes : Naciones Unidas,

Luis Ulla: IARSE,

Ángel Elettore: Ministro de Finanzas,

Jorge Lawson: Ministro de Industria.



Red Pacto Mundial
Argentina

Ministerio de
FINANZAS

INVITAN

Ministerio de INDUSTRIA,
COMERCIO y MINERÍA



GOBIERNO DE LA
PROVINCIA DE
CÓRDOBA

SPONSOR OFICIAL



PRESENTACIÓN DE LA GUIA
**PROTEGER,
RESPECTAR Y
REMEDIAR:
TODOS
GANAMOS**

Desde **Naciones Unidas**, promoviendo la **RSE** en las Empresas Cordobesas

Contará con la presencia de
Ministro de Finanzas
Cdr. Ángel Mario Elettore
Ministro de Industria Comercio y Minería
Lic. Jorge Alberto Lawson

y la participación de
Luis Ulla (IARSE)
Herbert Prock (Red Argentina del Pacto Global)
Flavio Fuertes (Naciones Unidas)
Sebastián Albrisi y Horacio Villada (Telemercado)

**MIÉRCOLES 21 DE AGOSTO
17 HS.**

Lugar:
Sheraton Hotel Córdoba
Av. Duarte Quiros 1300

Entrada libre y gratuita. Cupos limitados
Teléfono: 4146060
comunicacion@telemercado.com.ar

ADHIEREN



ORGANIZA





WE SUPPORT

Acciones: Presentación guía "Promover, respetar y remediar" (2 de 5)

Resultado del Evento

Al evento concurren 196 asistentes, los cuales participaron de las disertaciones, la mesa de debate, y se llevaron la guía en CD e información sobre la Red argentina de Pacto Global.

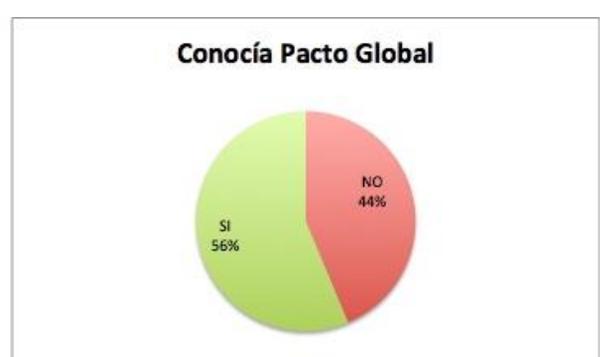
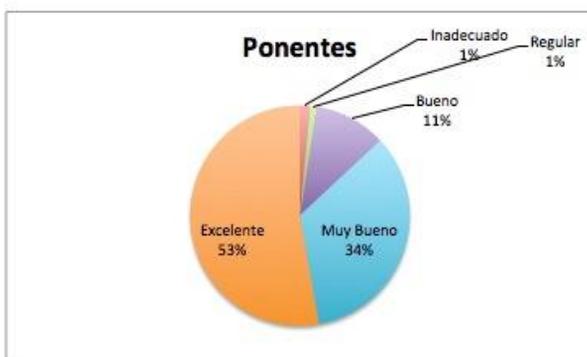
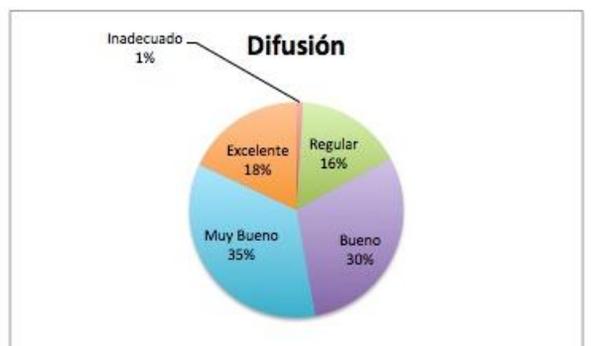




WE SUPPORT

Medición de los resultados

Después de la finalización del evento se realizó una encuesta de satisfacción sobre los asistentes, cuyos resultados se muestran a continuación.





WE SUPPORT

Acciones:
Presentación guía "Promover, respetar y
remediar" (4 de 5)

Imágenes del evento



TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center



WE SUPPORT

Acciones: Presentación guía "Promover, respetar y remediar" (5 de 5)

Prensa del evento



Presentaron guía sobre Responsabilidad Social Empresaria

Publicado por Redacción Prensa de Gobierno el 22 agosto, 2013 para Gobernación, Información General

Es una iniciativa de la ONU para promover comportamientos responsables en el sector privado. En Córdoba cuenta con el acompañamiento de los ministerios provinciales de Finanzas y de Industria, Comercio y Minería.

Ayer se llevó a cabo en Córdoba la presentación local de la guía "Proteger, respetar y remediar: todos ganamos", en el marco del programa de la Organización de Naciones Unidas (ONU) para promover la responsabilidad social en las empresas (RSE).

La Voz NOTICIAS MUNDO D VOS ESTILO CLASIFICADOS SERVICIOS MÁS ED.DIGITAL 34°

CÓRDOBA CIUDAD 20/08/2013 00:01

La guía para ganar todos: promover, respetar, remediar

Mañana en el Sheraton se presenta el programa de Naciones Unidas para la RS en las empresas.



Bettore. Hablará sobre el rol del Estado en promover la RSE.

Por Redacción LAVOZ 0

Mañana se presentará en la ciudad de Córdoba la guía "Proteger, respetar y remediar: todos ganamos", en el marco del programa de Naciones Unidas para promover la responsabilidad social en las empresas cordobesas.

Este programa de la ONU --denominado Pacto Global (PG)-- tiene como objetivo promover comportamientos responsables del sector privado a través de la adopción de un conjunto de principios universales relacionados con los derechos humanos, los estándares laborales, el ambiente humano y natural, y la transparencia.

TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center



WE SUPPORT



Telemercado SRL Call Center News: Evento Pacto Global

Evento Pacto Global en Call Center News

telemercado.com.ar · El Pacto Global (PG) es una iniciativa de la ONU que tiene como objetivo promover comportamientos responsables del sector privado a través de la adopción de un conjunto de principios universales relacionados con los derechos humanos, los...

General
Segmentado para: Todos los seguidores

| | | | |
|-------------|-------|---------------|---------------|
| 149 | 0 | 2 | 1,34% |
| impresiones | clics | interacciones | participación |

REPORTAJES **NEWS** APECCO PERÚ CONTACTO CAPITAL HUMANO MANAGEMENT

Está aquí: Home > News > News > Noticias de la región > Argentina: Se presentó la guía "Proteger, respetar y remediar: todos ganamos"

Argentina: Se presentó la guía "Proteger, respetar y remediar: todos ganamos"

Detalles Visto: 333

Se llevó a cabo en la ciudad de Córdoba, Argentina la presentación de la guía "Proteger, respetar y remediar: todos ganamos". La misma se realizó en el marco del seminario organizado por la **red argentina del Pacto Global de Naciones Unidas** (ONU) y el PNUD (el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo). La iniciativa del pacto global está orientada a promover comportamientos responsables del sector público y privado a través de la adopción de un conjunto de principios universales (referidos a derechos humanos, estándares laborales, ambiente humano y natural y

transparencia).

El evento fue auspiciado por la firma **Telemercado**, quién recientemente incorporó a su estrategia corporativa,

TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center

Telemercado SRL Entrevista de Call Center News a Sebastián Albrisi. Eliminar

Sebastián Albrisi: "Integrar los principios del Pacto Global es..."

telemercado.com.ar · Entrevista a Sebastián Albrisi. Pasar de entender la RSE como marketing o filantropía, a visualizarla como un eje de nuestra estrategia corporativa, es un cambio impresionante. El hecho de lograr pequeños avances en su integración, es un impacto...

General
Segmentado para: Todos los seguidores

| | | | |
|-------------|-------|---------------|---------------|
| 334 | 0 | 3 | 0,90% |
| impresiones | clics | interacciones | participación |



WE SUPPORT

Acciones Seminario RSE camino a la sustentabilidad empresaria (1 de 2)



A fin de cumplir con nuestro compromiso de fomentar los 10 principios del Pacto Mundial, Telemercado organizó, conjuntamente con la Universidad Nacional de Córdoba, el Seminario “**Responsabilidad social camino a la sustentabilidad empresaria. Principios y prácticas**”, el día martes 15 de octubre de 2013 en la Ciudad de Córdoba, Argentina.

El evento se realizó en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales de la Universidad Nacional de Córdoba y contó con la presencia de 70 asistentes, entre quienes se destacaron alumnos, profesores, ejecutivos empresariales y representantes de organizaciones sociales y cámaras empresarias.

Responsabilidad Social camino a la sustentabilidad empresaria. Principios y prácticas.

Presentación
Francisco R. Belgacem - Director de la Maestría en Administración, FCEyN,
Director Instituto de Investigación de Servicios PÓLIMOS e Infraestructura,
Universidad Nacional de Córdoba

La gestión de sustentabilidad en Aguas Cordobesas
Gabriel Tizuelo - Gerente de RRHH y Sustentabilidad, Aguas Cordobesas

Ética corporativa, el caso ARCOR
Mónica Camarero - Gerente de Sustentabilidad, Grupo Arcor

Cinco años Córdoba 2025, crear ciudadanía
Sebastián Allierri - Director Telemercado

Martes 15 de Octubre, 18:30 horas
Salón Velez Sarsfield - Facultad de Derecho y Ciencias Sociales - UNL
Obispo Tiejo 242 (Planta alta)
Entrada libre

INFORMES
Residencia/Oficina de Integridad/Comunicación Administrativa
Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales
Teléfono: (0351) 5240661 ext. 300 - (0351) 4242463 / 4242420
www.unl.edu.ar/informacion - comunicacion@unl.edu.ar

ANEXOS
Red Pacto Global Argentina
TELEMERCADO
ARCOR
Aguas Cordobesas





WE SUPPORT

Disertantes:

- **Ing Francisco Delgadino**, Director Maestría Ciencias de la Ingeniería, Mención Administración, Universidad Nacional de Córdoba.
- **Ing Sebastián Albrisi**, Director de Telemercado.
- **Gabriel Triunfo**, gerente de RRHH y Sustentabilidad de Aguas Cordobesas.
- **Mónica Camisasso**, Gerenta de Sustentabilidad del Grupo Arcor.
- **Lic. Nicolás Liarte**, Especialista en temas de RSE.

Durante el seminario, además de los casos y experiencias expuestos por las empresas participantes, se realizó una presentación de los principios que integran la guía del Pacto Global de las Naciones Unidas y su marco de aplicación.

Por su parte, Telemercado realizó una presentación sobre la experiencia que la empresa ha desarrollado en relación a su adhesión a los principios del Pacto Global, manifestada a través de la firma del Pacto, a comienzos del año 2013.

Como cierre, **Telemercado propuso la iniciativa para el desarrollo del proyecto “Cimientos Córdoba 2025”**, que será llevado a cabo por la empresa, junto a la Maestría en Administración de la FCEFYN-UNC y el Instituto de Investigación de Servicios Públicos e Infraestructura de la Universidad Nacional de Córdoba. Dicho proyecto tiene como objetivo fortalecer el debate y promover las iniciativas de RSE como marco de gestión integral socialmente responsable en el ámbito público y privado de Córdoba, identificar y difundir buenas prácticas en relación a la RSE y promover y difundir el Pacto Global en Córdoba.



WE SUPPORT

Acciones: Difusión Pacto Global y RSE

Durante el año 2013, Telemercado realizó un trabajo continuo a fin de difundir los valores y principios del Pacto Global y las acciones de RSE. Para esto se apoyó en medios digitales y arte visual, generando comunicaciones con diseños, notas e Infografías publicadas en blogs, webs y redes sociales.



Red Pacto Mundial Argentina

Pacto Global de las Naciones Unidas

Promoviendo prácticas empresariales responsables



Red Pacto Mundial Argentina

Pacto Global de las Naciones Unidas



Red Pacto Mundial Argentina



Iniciativa mundial que busca contribuir a la EMERGENCIA DE VALORES

y principios compartidos que den una cara humana al mercado global.

Participantes de todo el mundo

+ DE

4.600



¿Quiénes

tienen injerencia en el Pacto?

GOBIERNOS

Definen los principios que guían la iniciativa

COMPAÑÍAS

Cuyas acciones se pretende influenciar

SOCIEDAD CIVIL

Que se beneficia de las empresas socialmente responsables

NACIONES UNIDAS

Provee el foro global

TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center

facebook

Buscar personas, lugares y cosas

Ramiro Jose Mor...

Pacto Global Argentina Biografía Ahora

Te gusta

Pacto Global Argentina compartió la foto de Telemercado.
18 de febrero

Telemercado S.R.L. se suma al Pacto Global de Naciones Unidas.

En el transcurso de este mes de febrero, la empresa Telemercado S.R.L. se convirtió en miembro del Pacto Global de Naciones Unidas y la red suma a su integrante número 488.

Telemercado S.R.L. está radicada en la provincia de Córdoba, se dedica a proveer servicios de contact center y cuenta con más de 450 empleados.

La red se compone, con esta nueva adhesión, de 221 empresas activas; 148 inactivas; 64 ONG's; 34 Asociaciones Empresariales; 13 instituciones académicas; 1 organismo público y 7 "otros".

Damos la bienvenida a la empresa y esperamos que los principios del Pacto Global avancen en la organización.

Estamos en contacto!

TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center

Ya no me gusta · Comentar · Compartir

A ti y otras 6 personas más les gusta esto.

Ramiro Jose Morcillo Gracias, Estamos muy convencidos que para lograr cambios de verdad, hay que comprometerse y este es un gran paso de TELEMERCADO. Vamos por más....
Hace 3 minutos · Me gusta

¿En qué áreas se basan los principios del PACTO GLOBAL?





Telemercado organizó e implementó un programa interno que incluyó talleres de capacitación al personal sobre Responsabilidad Social Empresaria y Derechos Humanos.

El compromiso que Telemercado ha asumido con la Responsabilidad Social Empresaria y los principios plasmados en el recientemente firmado Pacto Global, se visualizaron en un plan de acción que se gestiona tanto a nivel externo como interno.

La empresa lanzó un programa interno de capacitación, que tuvo como objetivo formar e interiorizar a sus empleados en los Principios del Pacto Global. Este programa incluyó talleres brindados por el Gerente de Relaciones Institucionales, Ing. Ramiro J. Morcillo, en el marco de una política de capacitación institucional. A los talleres, concurrieron los responsables, supervisores e interesados de las distintas áreas de la empresa.

Se presentó un video introductorio sobre la norma **ISO 26000**, refiriendo a los criterios y ejes de la misma. Dicha norma ofrece un marco referencial para el cumplimiento y desarrollo de políticas de Responsabilidad Social Empresaria.





WE SUPPORT

Acciones: Taller Interno - Difusión Pacto Global y RSE (2 de 2)

También se realizó una breve reseña de las labores y acciones que la firma ha emprendido en su política de RSE como la suscripción del Pacto y su presentación en el evento empresarial “Guía para ganar todos; promover, respetar, remediar”.

Se ofreció a los asistentes un breve resumen de los principios que integran el Pacto Global, a los cuales adhirió Telemercado y las iniciativas de la empresa en relación a los mismos.

Finalmente, se recordó a los asistentes algunas de las tareas y proyectos institucionales previstos, enmarcados en la política de RSE de la empresa. Estos talleres de capacitación son parte de la estrategia de divulgación del compromiso asumido, estrategia que Telemercado llevará adelante como parte de su labor en RSE.



TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center

Telemercado SRL Telemercado comprometido en la divulgación del Pacto Global

Talleres internos de Capacitación sobre los Principios del Pacto...

telemercado.com.ar • Telemercado continúa con la labor de difusión de los principios del Pacto Global, impulsado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. Se lanzó un programa interno que incluye talleres de capacitación al personal sobre Responsabilidad...

General

Segmentado para: Todos los seguidores

| | | | |
|-------------|-------|---------------|---------------|
| 135 | 3 | 4 | 5,19% |
| impresiones | clics | interacciones | participación |



WE SUPPORT

Acciones: Programa Municipal de Inclusión Laboral para Jóvenes de la Ciudad de Córdoba

Apostar a la inclusión laboral es uno de los principales ejes del Proyecto Córdoba Joven, impulsado por el área de Empleo del gobierno municipal, en colaboración con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.

El mismo contempla la formación e inclusión laboral de jóvenes en diversos ámbitos de trabajo y las instancias fueron articuladas con las dependencias gubernamentales correspondientes, la Universidad Nacional de Córdoba y grupos empresariales. La CACC (Cámara Argentina de Centros de Contacto), como representante del sector, asumió un serio compromiso con dicho programa. Telemercado se sumó a las empresas que participaron de la propuesta durante el 2013. Se realizó una convocatoria inicial a jóvenes, una segunda instancia de capacitación laboral, en la cual se brindó a los postulantes una formación básica (orientada al mundo del trabajo) y una avanzada (más específica del sector, en este caso fue sobre atención al cliente en centros de contacto). Finalmente, se puso en marcha la etapa de inserción laboral, la cual implicó el entrenamiento de los jóvenes en los ambientes de trabajo y su posterior contratación.



Medición de los Resultados

Telemercado cuenta actualmente con cuatro jóvenes contratados bajo la modalidad de trabajo por tiempo indeterminado, en el marco del proyecto de inclusión, personas que ya se encuentran realizando sus actividades laborales en la empresa.

Debido a este compromiso, la Municipalidad reconoció a Telemercado por su activa colaboración en el marco del programa de inclusión laboral para jóvenes de la ciudad.





WE SUPPORT

Acciones: 4ta Asamblea Nacional del Pacto Global "Arquitectos de un Mundo Mejor"

Como parte de nuestra política de compromiso y participación, Telemercado participó en la **4ta asamblea Nacional del Pacto Global "Arquitectos de un Mundo Mejor"**, donde se eligieron las nuevas empresas que formaran parte de la comisión directiva de Pacto Global Argentina

Participaron del evento, Horacio Villada, Director de Telemercado y Ramiro Morcillo, Gerente de Relaciones Institucionales.



Red Pacto Mundial
Argentina



Estimado/a:

Tenemos el agrado de invitar a Usted a la **4ta. Asamblea Nacional del Pacto Global "Arquitectos de un Mundo Mejor"**, que se realizará el próximo 23 de octubre, a las 14hs, en la Torre YPF, Bv. Macacha Güemes 515 - Puerto Madero, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El invitado especial en esta ocasión será el **Sr. Georg Kell**, Director Ejecutivo del Pacto Mundial.

Hacemos propicia la oportunidad para saludar a Usted con la consideración más distinguida.

MARTÍN SANTIAGO HERBERÓ
Coordinador Residente
y Representante Residente del PNUD

HERBERT PROCK
Representante de la Mesa Directiva
de la Red Argentina del Pacto Global

INVITACIÓN PERSONAL INTRANSFERIBLE. PARA CONFIRMAR SU PARTICIPACIÓN POR FAVOR REGÍSTRESE EN WWW.PACTOGLOBAL.ORG.AR





WE SUPPORT

Acciones: La CACC implementa Programa RSE para promover la educación vial



CACC
estamos conectados.

CAMARA
ARGENTINA
DE CENTROS
DE CONTACTO

El 19 de Septiembre 2013, la **CACC** (Cámara Argentina de Centros de Contacto), realizó una intervención urbana, como parte de su PLAN RSE 2013.

Telemercado como integrante y socio fundador de la **CACC** participó activamente de esta acción, tanto en el desarrollo de la idea como en la organización y apoyo operativo de la actividad.

Por su parte, La **CACC** desarrollo un video didáctico, consensuado entre todas las firmas que la integran, con el fin de comunicar un mensaje entre todos los empleados de las empresas socias y el publico en general, sobre educación vial.

La CACC promueve la educación vial

En el marco del programa, se está difundiendo en todos los centros de contacto que integran la entidad un video realizado especialmente para esta causa

Según datos aportados por la Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACC), la mayor parte de los accidentes laborales que involucran a empleados del sector no tienen lugar en espacios de trabajo sino en el trayecto de ida o vuelta y son, en mayor medida,

accidentes de tránsito. Para contrarrestar esta situación, la CACC decidió encarar un programa de Responsabilidad Social Empresarial denominado "Suma tu voz a la seguridad vial", con el objeto de concientizar y educar a sus colaboradores en materia de seguridad vial en pos del cuidado de sus empleados y de la reducción de los accidentes que los involucra. En el marco de este programa, se está difundiendo en todos los centros de contacto que integran la CACC un video realizado especialmente para esta causa.

Además, mediante esta campaña se

realizarán capacitaciones en escuelas e instituciones y una intervención de alto impacto en vía pública -que tendrá como escenario en el caso de Córdoba a la plaza Vélez Sarsfield- y que posteriormente se replicará en otras ciudades del país.

"Nuestro sector agrupa a más de 54 mil personas y queremos aprovechar el trato directo que tenemos con cada uno de ellas para poder transmitirles la importancia de la responsabilidad, conducta y conciencia para la seguridad vial", expresó Marcelo Cid, presidente de la entidad.

Evento 19/9:

Miles de Cordobeses pudieron observar la acción pública, y personal de Telemercado participó en el soporte logístico de la intervención y en acompañar la muestra durante toda la jornada .

Video didáctico:

Telemercado promocionó internamente el video, el cual fue visto por la totalidad del personal de las empresa.





WE SUPPORT

Acciones: PaRSE – Padrinos de la RSE

En el tercer trimestre de 2013 Telemercado participó del Programa PaRSE, cuyo propósito es promover y alentar a empresarios en acciones de RSE.

La empresa, por medio de su Gerente de Relaciones Institucionales, apadrinó a la firma **OFICINA Y ARTE SRL** para apoyar su inicio en el mundo de la RSE

Actividades

- El 22 de octubre de 2013 se realizó un taller en el Instituto de Ciencias de la Administración (ICDA), donde Telemercado expuso las acciones de RSE efectuadas en el último año.
- El cierre del Programa PaRSE fue el 17 de diciembre de 2013, donde las empresas alumnas y sus padrinos presentaron trabajos finales
- Empresa **OFICINA Y ARTE SRL** presentó su trabajo final del PaRSE conjuntamente con Telemercado.

PaRSE: Padrinos de la RSE

Los programas de patrocinio o apoyo económico a empresarios y/o emprendedores PyMes, son prácticas comunes que buscan promover y alentar la iniciativa emprendedora, así como fortalecer la competitividad de los emprendimientos ya constituidos, compensando las limitaciones financieras que suelen ser comunes para este sector, y que son determinantes para la iniciación y continuidad del proyecto empresarial.

Tomando como referencia dicho tipo de prácticas, este proyecto busca generar un espacio de interacción coordinado por Proetica ICDA mediante el cual, empresarios con experiencias exitosas en la gestión de su Responsabilidad Social Empresarial, tengan la oportunidad de transferir, tanto a su cadena de valor, como a otros empresarios y/o emprendedores PyMes, el know how adquirido con relación a proyectos específicos de RSE.

Este proyecto tiene por objetivo Implementar y gestionar un programa de transferencia de conocimientos específicos en gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, entre empresarios, su cadena de valor, emprendedores y empresarios PyMes de Córdoba.





WE SUPPORT

Acciones: Mejora del Clima Laboral

Telemercado, en el marco de su política de contención y desarrollo de RRHH, y en consonancia de sus valores, ha trabajado intensamente en la mejora de las condiciones de trabajo, el desarrollo de espacios de contención y otras acciones tendientes a mejorar el clima y la convivencia laboral. Además, cuenta con un Departamento de Motivación dedicado exclusivamente a este tipo de tareas, con un presupuesto anual asignado a tal fin.



TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center



TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center



TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center



WE SUPPORT

Acciones: Beneficios para Empleados

Telemercado realiza en forma continua convenios de beneficios con empresas, universidades y colegios terciarios y lo traslada a todo el personal, apoyando la formación profesional y el desarrollo personal de nuestra gente.

BENEFICIOS EXCLUSIVOS
TELEMERCADO

- ✓ Preparación de parciales y finales **15% Dto.**
- ✓ Ingresos universitarios **25% Dto.**
- ✓ Cursos paralelos **20% Dto.**
- ✓ Cursos de Idiomas (Inglés, francés, alemán y portugués) **15% Dto.**

Archival Rodríguez 88 - Nro. Córdoba
Tel: (0351) 335-063542 - 4326735
info@neqcentrodeestudios.com
www.neqcentrodeestudios.com

TELEMERCADO S.R.L.
Cobán 434
www.telemercado.com.ar
Teléfono: 0351 4144000

NeqCentroDeEstudios Telemercado

NEQ

CUANDO VOS CRECÉS, TU EMPRESA TAMBIÉN

PROGRAMA DE BENEFICIOS A INSTITUCIONES Y EMPRESAS AMIGAS

10% DESCUENTO PARA EMPLEADOS Y FAMILIARES DIRECTOS

- ABOGACÍA, ADMINISTRACIÓN, CONTADOR PÚBLICO, PSICOLOGÍA, MARTILLERO PÚBLICO, RECURSOS HUMANOS Y 27 CARRERAS MÁS DE GRADO Y PREGRADO.
- PROGRAMA DE CARRERAS Y CURSOS DE POSGRADO E IDIOMAS.
- MODALIDADES DE CURSOS PRESENCIAL Y VIRTUAL.
- MÁS DE 180 CENTROS DE APRENDIZAJE UNIVERSITARIO EN TODO EL PAÍS.

0810 555 0202 | www.21.edu.ar

UNIVERSIDAD SIGLO 21
La vida cambia, la educación evoluciona.

¡Más beneficios para vos!

- + Aprovechá los descuentos de **ondadelivery.com** para Telemercado
- + Podés hacer todos tus pedidos de comida sin necesidad de usar el teléfono y de forma fácil, rápida y sin costo.



TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center



\$169
por mes
con débito automático



¡Sólo por trabajar en Telemercado!

Tinybaby tiene una promoción muy especial para vos

5% descuento En todos los productos

TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center

¡Solo lo que necesitás para tu bebé!

¡Solo presentando tu DNI y tu recibo de sueldo!

TINYbaby
Cada día, mejor mamá.

www.tinybaby.com.ar | @tinybaby | @responso.es | Facebook



WE SUPPORT

Acciones: Campañas con público interno

Telemercado desarrolla permanentemente campañas internas, buscando generar cultura de cuidado del cuerpo, la prevención de la salud, y la responsabilidad frente al trabajo.



TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center

Campaña antigripal

Recomendaciones para nuestro lugar de trabajo



Al toser o estornudar cubrirse con un pañuelo desechable o usando el pliegue del codo.
Tirar el pañuelo en un papelerero luego de usarlo



Campaña antigripal

¿Quiénes deben vacunarse?
Todas las embarazadas

¿Dónde?
En todos los hospitales centros de salud y puestos sanitarios de la provincia





WE SUPPORT

Acciones: Telemercado Unplugged

A los fines de colaborar con el cuidado del medio ambiente, e invitar al uso responsable de la energía eléctrica en la empresa y en los hogares, Telemercado elaboró un programa llamado **Telemercado Unplugged** con los siguientes temas:

Telemercado
14 de marzo

¿Sabían que la CPU y monitores de tubo se recalientan generando fallas e incrementando el consumo de energía si encima se les colocan bolsos, carpetas u otros objetos personales? ¡Entre todos podemos construir un mundo mejor!



- Interpretación de las Etiquetas de eficiencia energética.
- Cuadros donde se detalla la energía consumida por hora por los electrodomésticos que utilizamos diariamente y bimestralmente.
- Guía para el uso responsable de la Energía
- Sugerencias de acciones concretas a implementar en Telemercado
- Indicadores de consumos de energía eléctrica en Telemercado.

La Etiqueta de Eficiencia Energética

La etiqueta de eficiencia energética es una forma de brindar información al consumidor sobre la eficiencia energética de cada electrodoméstico, con el fin de que el usuario, al momento de la compra, pueda realizar su elección teniendo en cuenta estas características.

La etiqueta contiene una escala de eficiencia energética que comprende siete clases de eficiencias distintas, categorizadas mediante letras y colores. Con el extremo superior de la escala de color verde, correspondiente a la clase A, se indica a los equipos más eficientes. Con el extremo inferior, de color rojo, correspondiente a la clase G, se indica a los equipos menos eficientes.

Además se hace referencia sobre la marca y el modelo, como así también la información acerca del consumo de energía y demás características del equipo, dependiendo del electrodoméstico.

Los datos presentados en la etiqueta se determinan mediante ensayos especificados en las normas IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación) a fines de establecer una comparación entre los diferentes equipos y su consumo de energía.



Actualmente, los electrodomésticos que cuentan con la etiqueta de eficiencia energética son:

- Heladeras.
- Freezers.
- Lámparas.
- Equipos de Aire Acondicionado.
- Lavarropas.

La Secretaría de Energía, junto a otros organismos nacionales, trabaja en forma constante para que todos los aparatos electrodomésticos sean clasificados de acuerdo a su eficiencia energética.

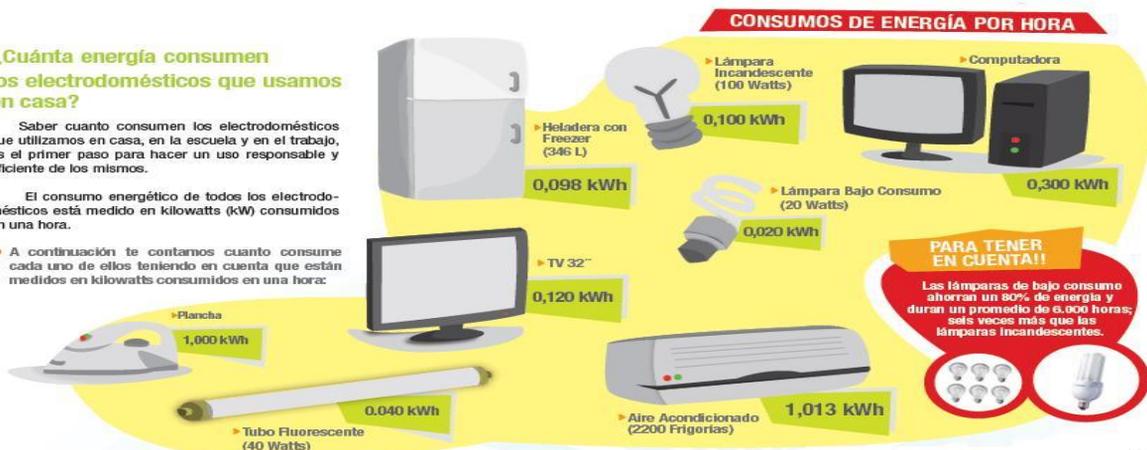
TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center

¿Cuánta energía consumen los electrodomésticos que usamos en casa?

Saber cuanto consumen los electrodomésticos que utilizamos en casa, en la escuela y en el trabajo, es el primer paso para hacer un uso responsable y eficiente de los mismos.

El consumo energético de todos los electrodomésticos está medido en kilowatts (kW) consumidos en una hora.

- A continuación te contamos cuanto consume cada uno de ellos teniendo en cuenta que están medidos en kilowatts consumidos en una hora:





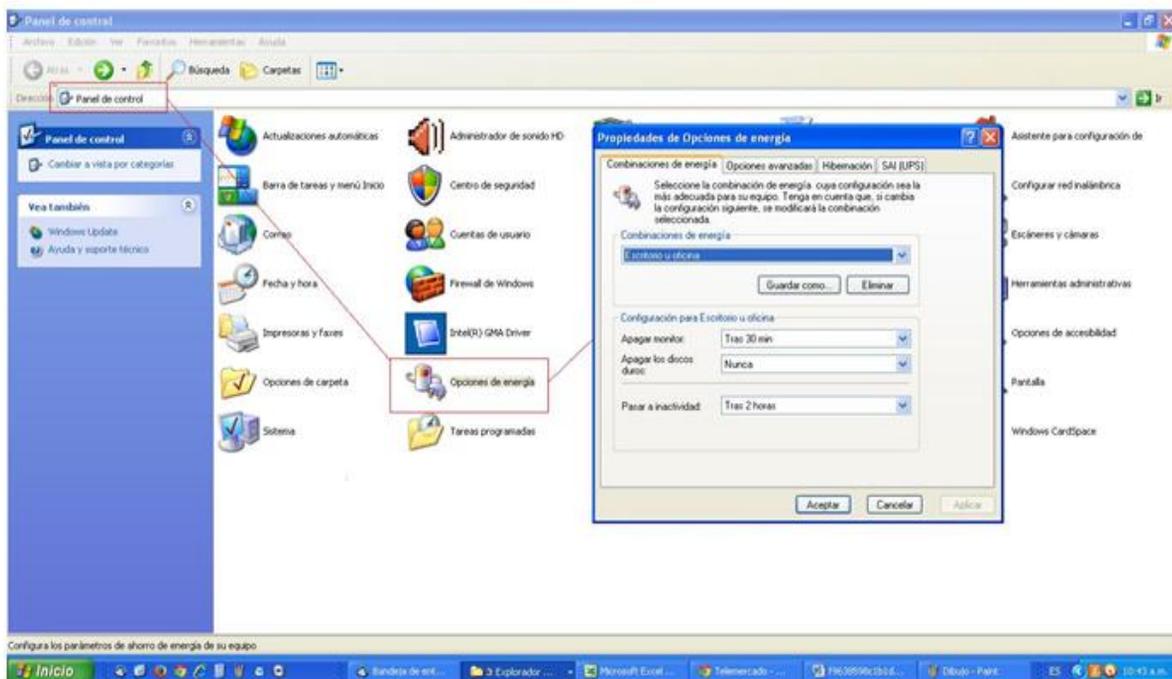
WE SUPPORT

Acciones: Reducción de consumo eléctrico

Con la finalidad de concientizar a todos los integrantes de Telemercado en el ahorro de energía, se realizaron acciones simples tendientes a colaborar con el consumo responsable de electricidad, informando al personal en cómo se puede evitar el derroche energético, tanto en la empresa como en los hogares.

Iniciamos una campaña interna tendiente a configurar todos los monitores y las PC de la empresa y de los hogares de los empleados para que automáticamente se apaguen cuando pase un determinado tiempo de inactividad, de la siguiente manera:

- Apagar Monitores tras 30 minutos
- Apagar los discos duros tras 1 hora
- Pasar a inactividad tras 2hs



Medición de los Resultados:

Se informó al 100% del personal y en Telemercado se configuraron la totalidad de los equipos existentes en la empresa.

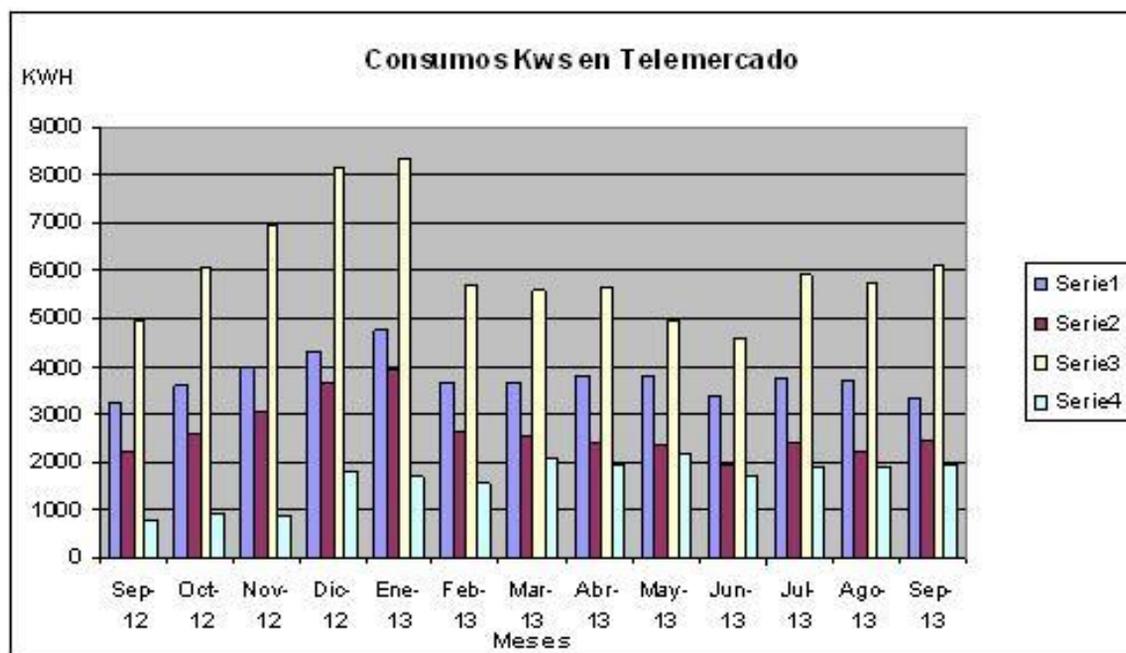


WE SUPPORT

Acciones: Medición de Consumo Eléctrico.

A fin de controlar la evolución del consumo eléctrico, Telemercado lleva una estadística de los consumos en KWH de los distintos Sites de la empresa.

| Periodos Medidos | Consumos de KWH - Piso 1 | Consumos de KWH - Piso 2 | Consumos de KWH - Piso 3 | Consumos de KWH - Piso 4 | Consumos totales |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------|
| Sep-13 | 3331 | 2452 | 6102 | 1929 | 13814 |
| Ago-13 | 3721 | 2191 | 5757 | 1914 | 13583 |
| Jul-13 | 3743 | 2391 | 5912 | 1922 | 13968 |
| Jun-13 | 3388 | 1931 | 4571 | 1708 | 11598 |
| May-13 | 3825 | 2335 | 4977 | 2165 | 13302 |
| Abr-13 | 3805 | 2434 | 5649 | 1967 | 13855 |
| Mar-13 | 3661 | 2566 | 5565 | 2064 | 13856 |
| Feb-13 | 3657 | 2653 | 5732 | 1572 | 13614 |
| Ene-13 | 4776 | 3933 | 8344 | 1666 | 18719 |
| Dic-12 | 4318 | 3695 | 8164 | 1804 | 17981 |
| Nov-12 | 4002 | 3061 | 6948 | 884 | 14895 |
| Oct-12 | 3584 | 2599 | 6048 | 888 | 13119 |
| Sep-12 | 3242 | 2196 | 4925 | 780 | 11143 |
| Total de Kwh consumidos | | | | | 183447 |





WE SUPPORT

Acciones: Certificación normas ISO 9001

En Julio de 2013, Telemercado obtuvo la certificación de la norma de Calidad ISO 9001, por su sistema de gestión de calidad. La empresa recibió dicho reconocimiento por su destacada política de calidad, proclamada no sólo a nivel externo sino también incorporada a la propia cultura organizacional. Con la certificación, Telemercado se suma a la selecta cifra de empresas del rubro acreedoras de tal distinción.



A nivel interno, las normas ISO 9001 implican un **reconocimiento** pero también exigen una gran **responsabilidad** para las empresas. Un reconocimiento a las políticas corporativas implementadas al momento de la evaluación, y una responsabilidad ya que la firma se compromete a velar por el cumplimiento de estas normas, evaluar sus procesos internos e implementar mejoras continuamente, que trasciendan el orden del discurso y se trasladen al espíritu mismo de sus empleados.



WE SUPPORT

Acciones: Proceso de búsqueda de RRHH

En las búsquedas laborales Telemercado apoya la igualdad de oportunidades a todos los públicos, tantos internos como externos.

También respalda activamente programas de empleos de los gobiernos nacionales, provinciales y municipales.

Puesto del Departamento de Gestión (DG)

¿Querés
participar de
esta búsqueda
interna?

Requisitos excluyentes para postularte

- Pertener a la cuenta Prevención ART.
- Contar con una antigüedad como mínimo de nueve meses en la Cuenta.
- Tener disponibilidad horaria.
- No contar con faltas injustificadas.
- No tener apercibimientos o comunicados.
- Conocimiento de las tareas del Departamento de Gestiones.

Otros requisitos

Buen manejo de relaciones interpersonales. Buena predisposición. Actitud de servicio. Capacidad analítica y resolutive.

Se valorará:

- Promedio de Ev. De Desempeño y Calidad superior al 80 % durante este año.

Se pueden postular hasta el martes 12/11, avisando a sus supervisoras vía mail .

Los postulantes que se hayan presentado y cumplan con los requisitos planteados serán entrevistados por las supervisoras de la cuenta.

 **TELEMERCADO**
Especialistas en Contact Center

¡Sumate al programa PPP!

Querés ser
¿parte de?
Telemercado

En Telemercado nos adherimos al Programa Primer Paso para que puedas tener tu 1ª experiencia laboral en nuestra empresa

Requisitos:

- Ser mayor de 18 años.
- No haber tenido empleo continuo en los últimos 6 meses.
- No haber participado en PPP anteriores.

Envía tu CV c/ foto indicando disponibilidad horaria a rrhh@telemercado.com.ar

 **TELEMERCADO**
Especialistas en Contact Center

Buscamos: Programador Web

¿Querés ser
parte de
nuestro
equipo ?

Experiencia laboral previa: con experiencia min. de 2 años en agencia de publicidad o digital (excluyente)

Conocimientos en:

- Lenguaje HTML 4/5, PHP
- Linux básico/intermedio
- Manejo de software: adobe illustrator, photoshop
- Se valorará conocimientos avanzados en Wordpress

Tipo de trabajo: full time, con autonomía y disponibilidad horaria.

Enviar CV con remuneración pretendida (excluyente) a gsalfetto@telemercado.com.ar

 **TELEMERCADO**
Especialistas en Contact Center



WE SUPPORT

Durante el 2013, todas las acciones de motivación previstas en el plan anual del área, se cumplieron mensualmente según los porcentajes detallados en el siguiente cuadro:

A - GENERANDO HABITOS SALUDABLES

Enfermedades de vías respiratorias

Enfermedades gastrointestinales

Enfermedades de columna o extremidades

Embarazo

Acciones de reconocimiento

B - GENERANDO PERTENENCIA

Cumpleaños

Nacimientos

Fechas especiales

C - GENERANDO CLIMA

D - RECUPERANDO ESPACIOS



| Mes | Ejecutado |
|------------|-----------|
| Enero | 90% |
| Febrero | 89% |
| Marzo | 92% |
| Abril | 100% |
| Mayo | 100% |
| Junio | 100% |
| Julio | 100% |
| Agosto | 92% |
| Septiembre | 95% |
| Octubre | 94% |
| Noviembre | 100% |
| Diciembre | 73% |





WE SUPPORT

Acciones: Capacitaciones y Talleres 2013

A lo largo de todo el año 2013, Telemercado efectuó capacitaciones y talleres todos los meses, logrando 7647 capacitados en el año según el siguiente detalle mensual:

| Algunas de las Temáticas de las Capacitaciones |
|--|
| Calidad al Teléfono |
| Capacitación del Personal |
| CDI Postal |
| Comercios |
| Comercios |
| Comunicación Tripartita |
| Productos de Clientes |
| CRM |
| Emergencias |
| Línea Ética |
| Manejo de Llamadas |
| Naciones Unidas Pacto Global |
| Negociación |
| Pautas de Comunicación |
| Preguntas clásicas de Auditoría |
| Preguntas Frecuentes |
| Prestamos/Cheques |
| Puesto Formador Interno |
| SGC Telemercado |
| SIAD |
| Taller de Admin de Personal |
| Taller de Escuchas |
| Taller Tarjeta de Crédito |
| Tipificación |
| Trio/Superpack |
| WEB |
| Workshop |

| Meses del año 2013 | Cantidad de Capacitados |
|--------------------|-------------------------|
| Enero | 118 |
| Febrero | 182 |
| Marzo | 186 |
| Abril | 330 |
| Mayo | 579 |
| Junio | 204 |
| Julio | 1260 |
| Agosto | 654 |
| Septiembre | 2022 |
| Octubre | 1176 |
| Noviembre | 774 |
| Diciembre | 162 |
| Total | 7647 |

TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center





WE SUPPORT

Acciones: Comunicaciones diversas al público interno y general

10 razones para reciclar

reciclado 080-000-404
www.reciclame.net

reciclame cumple 11 años

- 1 Reciclar contribuye a disminuir la contaminación del aire y el agua.
- 2 El reciclaje ahorra energía y recursos naturales.
- 3 El reciclaje ahorra espacio que de otro modo se utilizaría para la basura.
- 4 Si reciclamos, disminuimos la cantidad de residuos que van a los vertederos.
- 5 El reciclaje ahorra de las formas más sencillas de conservar el medio ambiente: reciclar, para conservar mejor nuestra comunicación.
- 6 Si reciclamos papel, reducimos considerablemente los costos de producción de los productos.
- 7 El papel de alta calidad puede ser reciclado varias veces.
- 8 Reciclar los residuos de plástico ayuda a reducir la contaminación del medio ambiente.
- 9 Reciclar los residuos de vidrio ayuda a reducir la contaminación del medio ambiente.
- 10 Reciclar los residuos de metal ayuda a reducir la contaminación del medio ambiente.

| | |
|----------|--|
| T | TRANSPARENCIA PARA RELACIONARNOS |
| R | RESPONSABILIDAD DIARIA |
| A | ACTITUD, ESFUERZO Y PERSEVERANCIA |
| B | BENEFICIO EN NUESTRO AMBIENTE LABORAL |
| A | ALGORITMO PARA ALCANZAR NUEVOS OBJETIVOS |
| J | ORGANIZACIÓN MOTIVANTE Y PLENA |
| O | ORGULLO POR EL TRABAJO REALIZADO |

Agradecemos a todos los que son parte de Telemercado
¡Feliz Día del Trabajador!

Campaña antigripal

¿Quiénes deben vacunarse?
Todas las personas de 65 años o más sin cobertura social

¿Dónde?
En todos los hospitales centros de salud y puestos sanitarios de la provincia

Campaña antigripal

¿Quiénes deben vacunarse?
Todas las personas de 2 a 64 años con factores de riesgo asociados (Obeso mórbido e inmuno comprometidos con enfermedades respiratorias, cardiovasculares, renales y neurológicas, entre otros)

¿DÓNDE? En todos los hospitales centros de salud y puestos sanitarios de la provincia

¡Más descuentos!

PROGRAMA DE BENEFICIOS EMPRESAS E INSTITUCIONES AMIGAS

Uso sostenible de los recursos

Lo mejor es consumir menos

1º Reduce el consumo
Piensa antes de comprar
Ahorrarás más que dinero. Asegurate de que necesitas lo que estás pensando comprar, elige productos a granel o con el mínimo de embalajes...
...evita también el uso excesivo de productos de usar y tirar, por ejemplo usa servilletas de tela en lugar de las de papel; sustituye el papel de aluminio por recipientes de plástico para la merienda de los niños o cuando vayas de excursión...
Llévate tu propia bolsa de tela a la compra o reutilízala las que ya tienes.

2º Reutiliza
Podemos potenciar la durabilidad de lo que compramos
Utiliza con cuidado los productos que adquieras para alargar su duración y dales un nuevo uso. Vuelve a usar los objetos para el mismo fin o para un fin diferente del que tenían antes. Usa las bolsas de plástico tantas veces como sea posible, emplea los frascos de productos ya consumidos para guardar otros productos o, por ejemplo, para tirar el aceite ya usado a su contenedor específico...

3º Recicla
Aprende a separar los residuos de los productos que consumes
Separa correctamente los residuos para que el reciclaje sea eficaz. Con estos se elaborarán nuevos artículos, ahorrando recursos naturales y empleando menos energía que la que preciaría la fabricación del producto sin materiales reciclados.

Etiqueta punto verde *
Significa que las empresas han pagado para financiar su posterior reciclaje, de acuerdo con la legislación vigente.

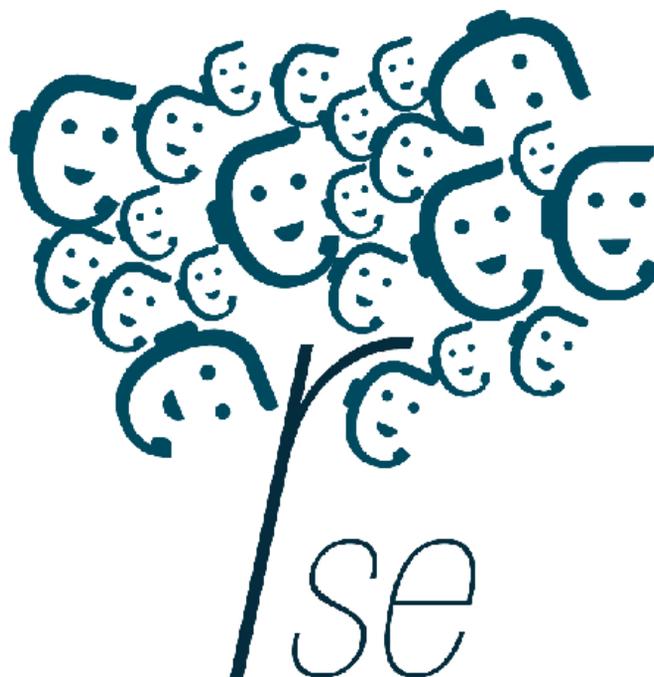
Etiqueta de material reciclable
Este símbolo indica que el producto es reciclable.

TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center



WE SUPPORT

Acciones a Futuro RSE de Pacto Global



TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center

 **TELEMERCADO**
Especialistas en Contact Center



WE SUPPORT

Objetivo general:

Fortalecer el debate y promover la iniciativa Pacto Global como marco de gestión integral socialmente responsable en el ámbito público y privado de la provincia de Córdoba.

Objetivos específicos:

- *Identificar, en casos realizados en la región, elementos singulares que aporten a su generalización.*
- *Analizar en la región actividades realizadas en el marco de los 10 principios del Pacto Global.*
- *Elaborar y gestionar un proyecto colectivo basado en uno o varios Principios Universales que sea relevante en la agenda de la región.*



WE SUPPORT

Programa de trabajo:

1º Etapa

- Investigar el valor agregado de la iniciativa del PG para las Empresas (sector Privado y Público) en la región Córdoba.
 - Entrevistas en profundidad a referentes de Empresas y Cámaras en la región Córdoba
 - Encuestas telefónicas a empresas
 - Encuestas consumidores Cordobeses
- Promover y difundir el Pacto Global en Córdoba

2º Etapa

- Identificar casos de buenas prácticas y generar una base de datos
- Promover la incorporación de nuevos firmantes al Pacto Global
- Elaboración y gestión de un proyecto colectivo inter-actoral basado en uno o varios principios identificado como prioritario en la agenda de la región. (Valorar si es adecuado). “Promover la Inclusión y la mejora en las posibilidades de empleo de jóvenes de 18 a 25 años”

Plazo de ejecución:

1º Etapa: 3 meses, inicio Marzo de 2014

2º Etapa: 1 año, inicio Junio de 2014

Socios del proyecto; Telemercado, FCEFYN-UNC, Instituto de Investigación de Infraestructura y Servicios Públicos de la UNC, Maestría en Administración de la FCEFYN-UNC, y otras empresas adherente al PG de Córdoba.