



WE SUPPORT

Presentación de Empresa y 2º Informe de Progreso Pacto Mundial Año 2014

Telemercado S.R.L.



TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center

 **TELEMERCADO**
Especialistas en Contact Center



Carta Compromiso

Diciembre de 2014

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 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.

En este segundo 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



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





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.

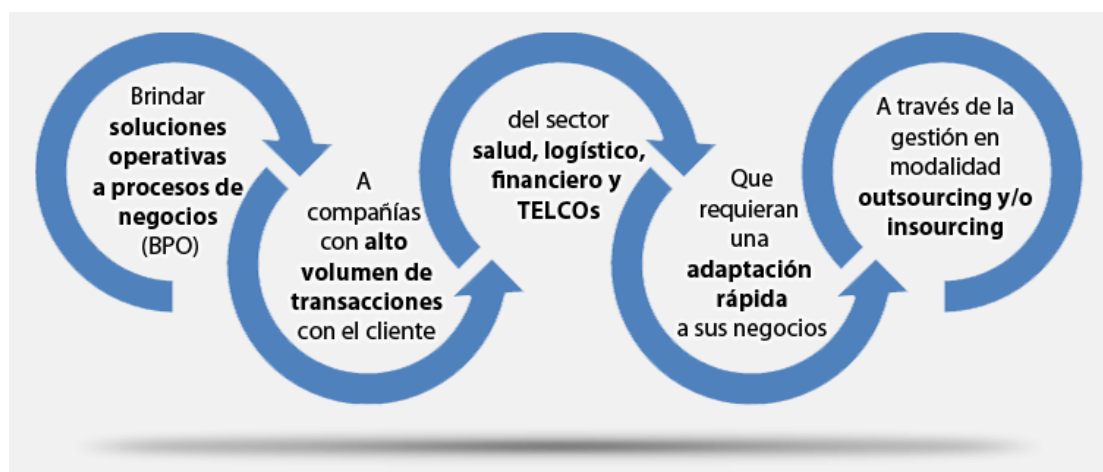
Comenzamos nuestra actividad en el año 1999, y desde ese momento hemos participado activamente en el crecimiento del mercado de Call y Contact Center de nuestro país, siendo pioneros en el desarrollo de implementaciones e integraciones “in house” de estos servicios y convirtiéndonos en líderes en este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



Misión y Valores

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.



Política de Calidad



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 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.**





Tenemos nuestro propio sistema de gestión de calidad, certificado con la norma ISO 9001:2008. El cumplimiento de sus requisitos nos ha permitido ser uno de los pocos Contact Centers del país, acreedores de tal reconocimiento.

Nuestro sistema de calidad, se concentra en las actividades de Implementación, Operación, Control y Mejora de Servicios de Contact Center. Se trata de un modelo que establece los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficiencia de la operación y el control de los procesos y se asegura la disponibilidad de los recursos, el seguimiento y análisis de los procesos, y la implementación de acciones para alcanzar los resultados previstos y la mejora continua.

La gestión de calidad contempla todas las variables críticas para llevar adelante procesos “outbound” e “inbound”, como ser volumen, calidad de la comunicación, conocimiento de producto / servicio, cumplimiento de objetivos, etc.

Para ello, implementamos periódicamente controles y mediciones de calidad a través de encuestas de satisfacción, sistemas de monitoreo on line, evaluaciones internas y auditorias para reducir diferencias entre la calidad esperada, producida y percibida.

Nuestro sistema garantiza el control de la producción y la calidad por medio de reportes y procesos de coaching, que permiten medir el 100% de la actividad desarrollada por los agentes y lograr una calidad uniforme en todo el personal, para todas las tareas desarrolladas.



WE SUPPORT

Entorno de Telemercado Contexto de Argentina

Contexto de Argentina



TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center

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

2º Informe de Progreso Pacto Mundial Periodo 2014

Telemercado S.R.L.



TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center

 **TELEMERCADO**
Especialistas en Contact Center



Carta Presentación COP

01 de Enero de 2015

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.



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.



1 - Principios de derechos humanos Promoción en redes sociales

Comunicación Global.

facebook



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 #Principiosdelpactoglobal

#Principiosdelpactoglobal

Hoy les presentamos los principios sobre Medio Ambiente





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.



2 - Principios Laborales Promoción en redes sociales

Comunicación Global

facebook



Red Pacto Mundial
Argentina

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



TELEMERCADO

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

Se ha compartido públicamente. - 3



principiosdelpactoglobal

#Principiosdelpactoglobal

Hoy presentamos los principios sobre Normas Laborales



Red Pacto Mundial
Argentina

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



TELEMERCADO

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



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.



3 - Principios Medioambientales Comunicación en redes sociales

Comunicación Global

facebook



Red Pacto Mundial
Argentina

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



TELEMERCADO

PRINCIPIO Nº 7.

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



PRINCIPIO Nº 8.

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

PRINCIPIO Nº 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

TELEMERCADO

**¿La compañía
ha implementado
medidas para prevenir**

**la contaminación
y la generación
de residuos?**



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.



4 - Principios anticorrupción Comunicación en redes sociales

Comunicación Global

facebook



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



TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center





WE SUPPORT

Acciones de difusión, implementación y RSE de Pacto Global



TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center

 **TELEMERCADO**
Especialistas en Contact Center



Acciones: Difusión Pacto Global y RSE

Durante el año 2014, Telemercado continuó con el trabajo iniciado en el 2013 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



¿Quiénes

tienen injerencia en el Pacto?



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





Acciones: Publico Interno - Difusión Pacto Global y RSE

Telemercado continuó durante el año 2014 con el 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 Pacto Global firmados en 2013, se visualizaron en un plan de acción que se gestiona tanto a nivel externo como interno.

La empresa continuó con un programa interno de capacitación, cuyo objetivo sigue siendo formar e interiorizar a los nuevos y antiguos empleados en los Principios del Pacto Global. Se incluyeron 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.



El Compromiso Corporativo

Participar en el Pacto Mundial de Naciones Unidas implica un compromiso visible de apoyo a los diez principios universales.

Cuando una empresa adhiere al Pacto Mundial deberá:

- Integrar los cambios necesarios en sus operaciones, de tal manera que el Pacto Mundial y sus principios sean parte de la gestión, la estrategia, la cultura y el día a día de la actividad empresarial
- Publicar en el informe anual o reporte corporativo, una descripción del progreso de la implementación del Pacto Mundial y sus principios (Comunicación sobre el progreso – CoP -) y
- Representar públicamente el Pacto Mundial y sus principios, por ejemplo a través de comunicados de prensa, discursos, entre otros.

En este marco, **Telemercado** buscó sumar nuevas empresas que adhieran al Pacto Mundial, y para ello organizó agendas de visitas personales a algunas empresas clientes, donde se explicaron los 10 principios y las ventajas de adherir al pacto Mundial, contando nuestra propia experiencia.





Acciones: En la WEB - Difusión Pacto Global y RSE



+54 351-414-6000

info@telemercado.com.ar

Home Empresa Calidad Servicios Clientes Prensa Blog Contacto

RSE

Usted está aquí: Inicio > Empresa > RSE

Responsabilidad Social Empresaria

Tomando como base la norma ISO 26000 desarrollamos una política de trabajo interno y externo concentrada en las responsabilidades corporativas que asumimos para con la sociedad, el medio ambiente y los derechos humanos. Nos proponemos alcanzar un desarrollo empresarial responsable que sea testimonio de una nueva manera de ser como organización.

Nuestro compromiso incluye la realización y promoción de acciones de RSE y al mismo tiempo trabajar en la difusión de las mismas. Desde la empresa y a través de la Cámara Empresaria de Servicios de Contactos para Terceros (CESCT), de la cual nuestra empresa es socia fundadora hemos concretado iniciativas de Responsabilidad Social Empresaria.

Como parte de nuestro compromiso, asumimos activamente la difusión de las acciones y campañas de sustentabilidad.

Nuestras actividades en números:

Inclusión	Educación	Organizaciones
Más de 50 desocupados del programa de Prácticas Formativas, incorporados	Más de 2 Convenios con Universidades para promover estudios	12.000 latas donadas a Fundación Corbis y Manos Abiertas
Mujeres contratadas a través del programa Córdoba Con ellas	Equipamiento para reciclar donado a centros educativos	5.000 audífonos entregados junto a la CACC
4 Jóvenes incorporados por el Programa de Inclusión Laboral	Seminarios organizados y auspiciados	Papel recuperado para el Hospital Infantil
		Programa Parse Padrinos RSE

Pacto Global

El Pacto Global de las Naciones Unidas es hoy la Red de Responsabilidad Social Empresaria más importante del mundo desarrollada por una iniciativa conjunta del Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo, la comisión económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Organización Internacional del trabajo (OIT), que apela al sector privado de la comunidad internacional a comprometerse a incluir la responsabilidad social en las estrategias y operaciones para lograr crecimiento mundial responsable. El 15 de Febrero del 2013, manifestamos nuestro compromiso con dicha iniciativa a través de la firma de adhesión a los principios universales del Pacto en materia de derechos humanos, normas laborales y medio ambiente. Nos comprometimos a apoyar y respetar estos diez principios, fomentando esta cultura responsable no solo dentro de la empresa sino fuera de la misma, mediante la comunicación constante de dicha responsabilidad a su personal, proveedores, clientes y público en general.

Últimos post:

Seguinos

Nuestros Clientes

TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center



Acciones: Programa Municipal de Fomentar el uso de bicicletas en la Ciudad de Córdoba

La Municipalidad de la ciudad de Córdoba, durante el 2014 puso foco en el desarrollo de Bicisendas en toda la ciudad, justificando beneficios como la seguridad, rapidez, ahorro de combustible, disminución de la contaminación ambiental, propensión a la modificación de las conductas en el tránsito e incentivación de nuevos hábitos de esparcimiento



CACC
estamos conectados.

CÁMARA
ARGENTINA
DE CENTROS
DE CONTACTO

En ese marco, la CACC (Cámara Argentina de Centros de Contactos) propuso incluir en el Plan de RSE de la cámara, acompañar a la Municipalidad incentivando el uso de Bicicletas como medio de transporte entre los telemarketer y para ello propuso la instalación de Bicicleteros en la vía pública o en patios internos de cada empresa.

Telemercado se sumo a esta idea e instalo bicicleteros en patios internos como se muestran en las siguientes imágenes.





**Acciones:
Mejora del Clima Laboral**



**¿Te gusta actuar? ¿Disfrázate?
PARTICIPÁ DE LA
TELECOMEDIA**



TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center





Acciones: Mejora del Clima Laboral



Tiempo Libre Te contamos las alternativas que hay para disfrutar de tu tiempo de ocio.		Quien Soy Descubrimos a un miembro del equipo y te contamos todo lo que querés saber sobre él/ella.
	ESTAMOS EN CONTACTO	
Clasificados Abrimos el espacio para que promociones tus trabajos independientes. ¿Lo vas a desaprovechar?	Recomendados Revalorizamos en esta sección, aquellos textos, lugares y materiales que no podés dejar de ver.	TeleTrivias Nos divertimos y aprendemos de la mano de las trivias de Telemercado. ¡A participar!

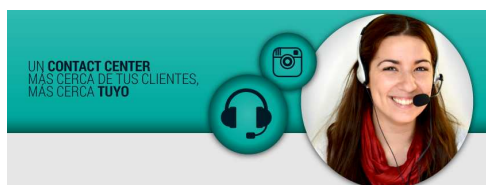
TELEMERCADO

Especialistas en Contact Center





Acciones: Mejora del Clima Laboral



TELEMERCADO

Especialistas en Contact Center

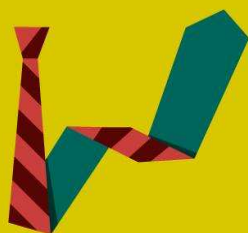




WE SUPPORT

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.



**MÁS DE 60 PROGRAMAS
PARA QUE SIGAS
CRECIENDO,
VOS Y TU EMPRESA.**

PROGRAMA DE BENEFICIOS
EMPRESAS E INSTITUCIONES AMIGAS.

MÁS DE 200 CENTROS DE APRENDIZAJE UNIVERSITARIO EN TODO EL PAÍS.

10% DESCUENTO
PARA EMPLEADOS Y FAMILIARES DIRECTOS

33 CARRERAS DE GRADO Y TECNICATURAS:
ABOGACÍA, CONTADOR PÚBLICO, ADMINISTRACIÓN,
RECURSOS HUMANOS, DISEÑO GRÁFICO
Y 28 CARRERAS MÁS. [VER MÁS >>](#)

SOLICITÁ INFO >>

EMPEZÁ
EN AGOSTO

HACEMOS QUE LA EDUCACIÓN EVOLUCIONE

0810 555 0202
www.21.edu.ar

UNIVERSIDAD
SIGLO 21



En Julio...

Beneficios para empleados hasta

**25%
Descuento**

en los cursos:

- Desarrollo Web Inicial
- Programación Inicial con Java y Oracle
- Programación Android
- Programación en .Net con CSharp
- SCRUM Master
- Testing de Software

15% de descuento para pagos con tarjeta
25% de descuento para pagos de contado



Capacitación IT
Tu futuro en movimiento

¡Realizá tus consultas online desde nuestra página web!
www.capacitacionit.com

Síguenos en:

[f](#) capacitación_it [s](#) capacitacionit [m](#) Capacitación IT



NEQ

CENTRO DE ESTUDIOS
SERVICIOS EDUCATIVOS INTEGRALES



25% EN INGRESOS UNIVERSITARIOS

20% EN CURSOS PARALELOS

10% EN TALLERES

15% EN CURSOS DE IDIOMA

TELEMERCADO
Asesoramiento de Personal Especial



MIÉRCOLES

2x1 EN DEPILACIÓN
Media pierna + cavado+ axila

\$70

Reservá tu turno al
4602474

TELEMERCADO
Asesoramiento de Personal Especial

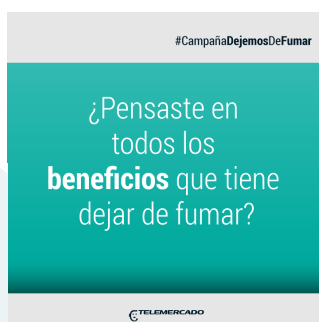
TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center





Acciones: Campañas diversas al público interno y general

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





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 fortaleció su programa **Telemercado Unplugged**, trabajando en los conceptos de “**La Eficiencia Energética**” y el “**Consumo Responsable**”.

Se trabajo en comunicar y difundir mediante redes y videos lo siguiente:

- 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
- Indicadores de consumos de energía eléctrica en Telemercado.
- Mediciones de cantidad de equipos prendidos fuera de horario





Acciones: MEDIO AMBIENTE Telemercado Unplugged

¿Qué es la **Eficiencia Energética**?

Es un enfoque ampliamente difundido en todo el mundo, cuyo objetivo es fomentar el **consumo responsable** de energía.



TELEMERCADO
UNPLUGGED

¿Cómo es la **escala** de eficiencia energética?



Existen 7 clases de eficiencia energética, representadas por letras, desde la **A** hasta la **G**, siendo A la clase más eficiente.



TELEMERCADO
UNPLUGGED

TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center



Telemercado

17 de diciembre a la(s) 20:00 -

#TelemercadoUnplugged

Usá mejor la energía y no la derroches. 😊

¡Mirá!



Telemercado Unplugged

Telemercado adhiere a las iniciativas internacionales de protección de los recursos y fuentes energéticas. La conformidad con las propuestas de cuidado y uso...

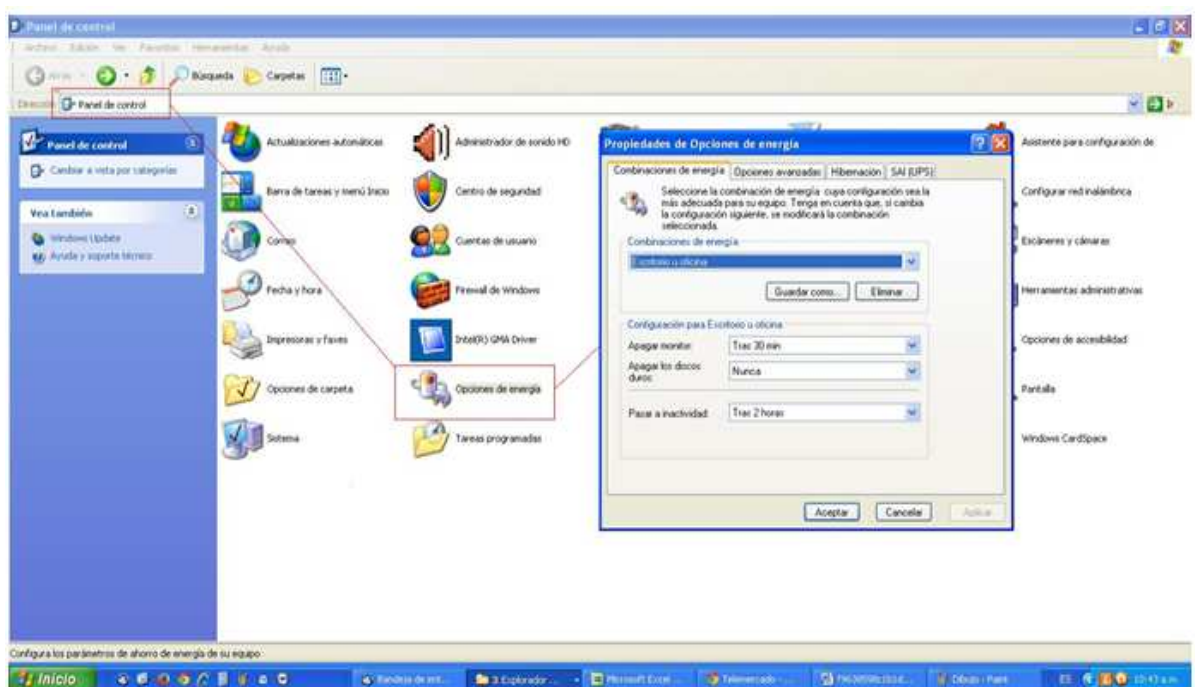
YOUTUBE.COM

Ya no me gusta · Comentar · Compartir · 6

Se realizaron acciones simples tendientes a colaborar con el consumo responsable de electricidad, informando al personal 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:

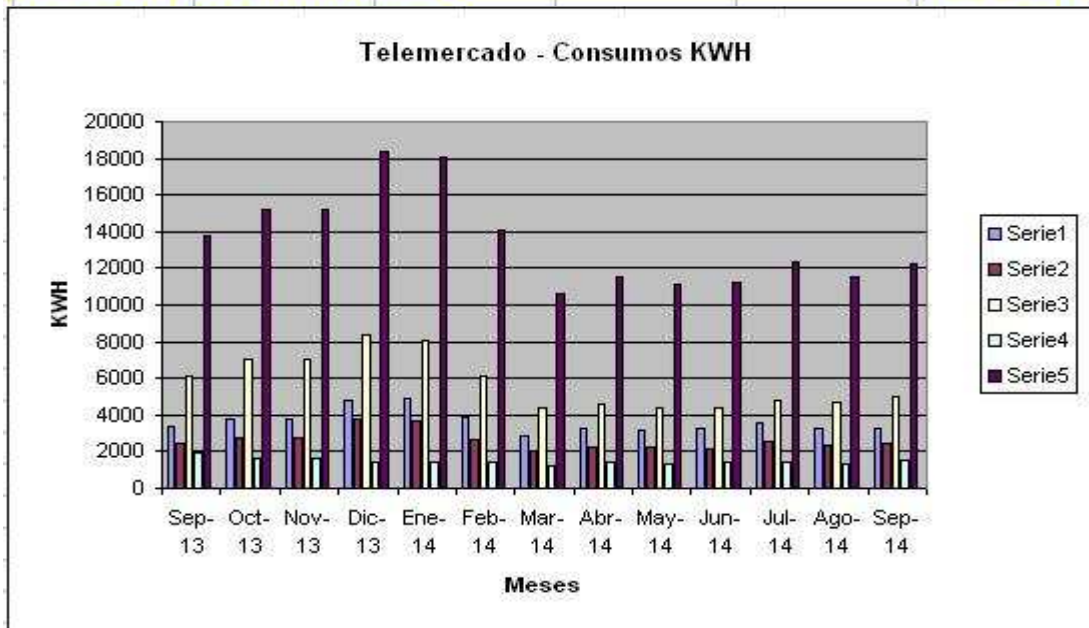
- Se informó al 100% del personal sobre el programa.
- Se desarrolló un video formativo y una campaña de comunicación en las redes sociales.
- Se desarrolló un Reporte online, que diariamente cuenta los equipos que quedaron prendidos fuera de horario operativo.



Medición de Consumo Eléctrico

A fin de controlar la evolución del consumo eléctrico, Telemercado lleva una estadística cada año 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-14	3279	2426	4982	1523	12210
Ago-14	3291	2307	4701	1278	11577
Jul-14	3539	2537	4813	1459	12348
Jun-14	3310	2110	4351	1410	11181
May-14	3134	2235	4382	1326	11077
Abr-14	3259	2255	4596	1381	11491
Mar-14	2838	2071	4436	1265	10610
Feb-14	3833	2657	6136	1418	14044
Ene-14	4943	3720	8052	1393	18108
Dic-13	4828	3731	8389	1389	18337
Nov-13	3766	2781	7003	1632	15182
Oct-13	3748	2760	7033	1654	15195
Sep-13	3331	2452	6102	1929	13814
Total de Kwh consumidos					175174



Total consumos - (Sept 2012 / Sept 2013)	183447 Kwh
Total consumos - (Sept 2013 / Sept 2014)	175174 Kwh
Se logro reducir el un año	8273 Kwh



Acciones: Medición de Equipos Encendidos

Telemercado dispone de una plataforma informática integral (Vertical-BPM) donde todos los colaboradores de la empresa se pueden loguear y acceder a información según su perfil. En dicha Plataforma, se desarrollo un reporte que todas las noches verifica por red los IP que están encendidos y los muestra. A continuación se muestran los reportes de Julio, Agosto, Septiembre y Octubre del 2014.

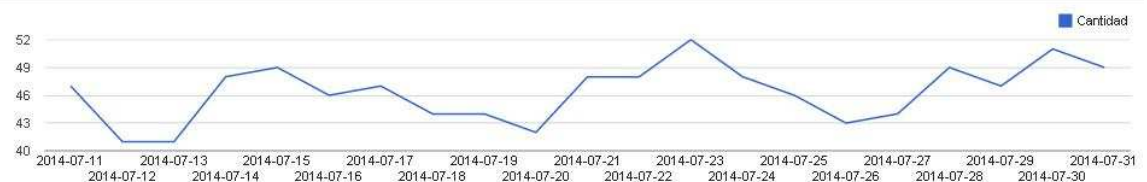


Equipos prendidos por día

Excel Imprimir

Equipos prendidos por día fuera de horario laboral

Desde 01/07/2014 Hasta 31/07/2014 Aplicar

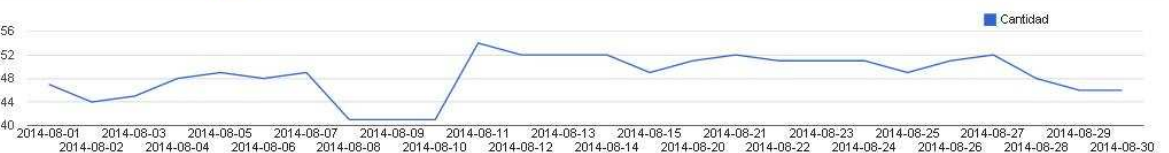


Equipos prendidos por día

Excel Imprimir

Equipos prendidos por día fuera de horario laboral

Desde 01/08/2014 Hasta 30/08/2014 Aplicar

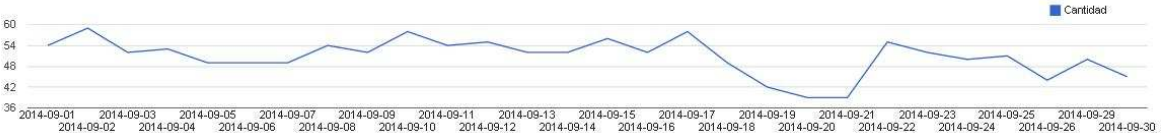


Equipos prendidos por día

Excel Imprimir

Equipos prendidos por día fuera de horario laboral

Desde 01/09/2014 Hasta 30/09/2014 Aplicar



Equipos prendidos por día

Excel Imprimir

Equipos prendidos por día fuera de horario laboral

Desde 01/10/2014 Hasta 31/10/2014 Aplicar





Acciones: Proceso de búsqueda de RRHH

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

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

Búsqueda

Puesto de Auxiliar Operativo para Banco de Córdoba-Atención al Cliente

Quienes participaran de la Búsqueda Interna, serán los candidatos que quedaron preseleccionados (quienes avanzaron hasta la última instancia) en la anterior Búsqueda Interna para Auxiliar Operativo para BPC-AC de Nov/ Dic 2013:

- Laura Vallejo
- Dayana Mengo
- Romina García
- Mariana Romero
- Violeta Dávila

Se analizará nuevamente:

- Tener disponibilidad horaria.
- No contar con faltas injustificadas.
- No tener apercibimientos o comunicados.

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.



Búsqueda

Puesto de Departamento de Gestión (DG)

Requisitos excluyentes para postularse:

- Pertener a la cuenta Prevención ART.
- Contar con una antigüedad como mínimo de un año en la Cuenta.
- Tener disponibilidad horaria para turno mañana y/o turno tarde.
- Conocimiento de las tareas del Departamento de Gestiones.

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

Se valorará:

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

Se pueden postular hasta el día viernes 12/09.





Acciones: Plan de Motivación 2013

Durante el 2014, 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 2013	Ejecutado 2014
Enero	90%	86%
Febrero	89%	92%
Marzo	92%	94%
Abril	100%	93%
Mayo	100%	95%
Junio	100%	95%
Julio	100%	89%
Agosto	92%	94%
Septiembre	95%	81%
Octubre	94%	100%
Noviembre	100%	94%
Diciembre	73%	75%



WE SUPPORT

Acciones: Capacitaciones y Talleres 2014

A lo largo de todo el año 2014, 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	Capacitados 2013	Capacitados 2014
Enero	118	359
Febrero	182	191
Marzo	186	368
Abril	330	301
Mayo	579	349
Junio	204	234
Julio	1260	330
Agosto	654	188
Septiembre	2022	870
Octubre	1176	359
Noviembre	774	416
Diciembre	162	233
Total	7647	4198