



WE SUPPORT

## **Presentación de Empresa y 4º Informe de Progreso Pacto Mundial Año 2016**

**Telemercado S.R.L.**



**TELEMERCADO**  
Especialistas en Contact Center

 **TELEMERCADO**  
Especialistas en Contact Center



Diciembre de 2016

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 cuarto 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



### TELEMERCADO

Especialistas en Contact Center

**Dirección:** Avenida Colon 636 Pisos 1º,2º,3º,4º,5º, 7º - Córdoba, Argentina.

**Presencia Internet:**

Web: [www.telemercado.com.ar](http://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:** 720

**Sector:** Servicios Empresariales.

**Actividad:** Servicios de Contact Center y Social Contact Center.

**Ventas Anuales:** Pesos Argentinos \$ 190.000.000,00

**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

15 años de experiencia  
Call Center  
BPO





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 a partir del mes de diciembre de 2015 formando parte de la comisión directiva 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

Quienes Somos

**TELEMERCADO**

Especialistas en Contact Center



**TELEMERCADO**

Especialistas en Contact Center





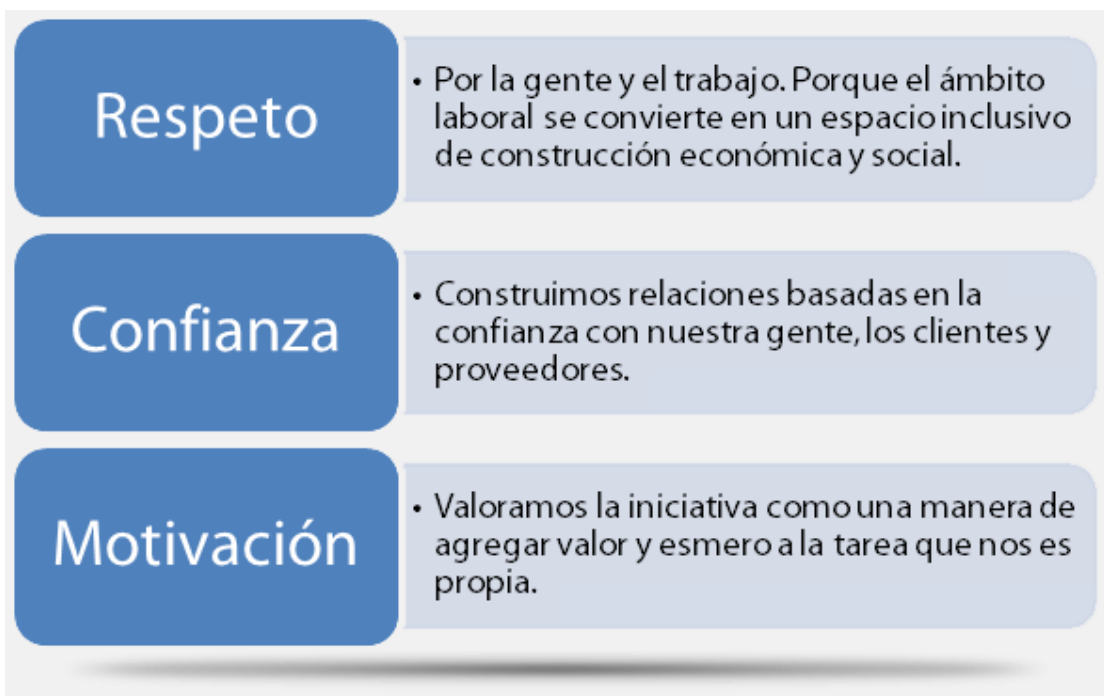
WE SUPPORT

## Misión y Valores

### Nuestra Misión



### Nuestros Valores





WE SUPPORT



**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.





WE SUPPORT

## Gestión de la Calidad

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

### 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.

Del 2012 a fines del 2015, 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.

En el 2016 con la llegada a la presidencia del Ing. Mauricio Macri el sector se encuentra activo y creciendo despacio con la esperanza de continuar mejorando la tendencia, ya por ser una industria que genera muchos puestos de trabajo, seguramente la nueva gestión acompañará todo el esfuerzo para que esto ocurra.



WE SUPPORT

## 4º Informe de Progreso Pacto Mundial Periodo 2016

**Telemercado S.R.L.**



**TELEMERCADO**  
Especialistas en Contact Center



01 de Enero de 2017

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.



WE SUPPORT

## 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.



INCLUIR  
Especialistas en Discapacidad

A partir de Noviembre de 2015  
Telemercado es miembro activo  
de la Red Incluir, buscando  
colaborar con la inclusión laboral  
de las personas con discapacidad



14ª Maratón  
Nacional de Lectura  
Fundación Leer



Fundación  
Leer

# 14ª Maratón Nacional de Lectura

¡Records renovados!





## 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



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.



## 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



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° 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?



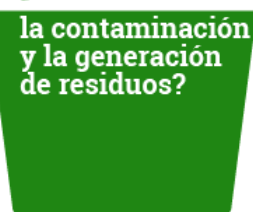
Red Pacto Mundial  
Argentina



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.





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**  
Especialistas en Contact Center



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



## Acciones: Difusión Pacto Global y RSE

Durante el año 2016, 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

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

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



MEDIOAMBIENTE



DERECHOS HUMANOS



NORMAS LABORALES



ANTICORRUPCIÓN

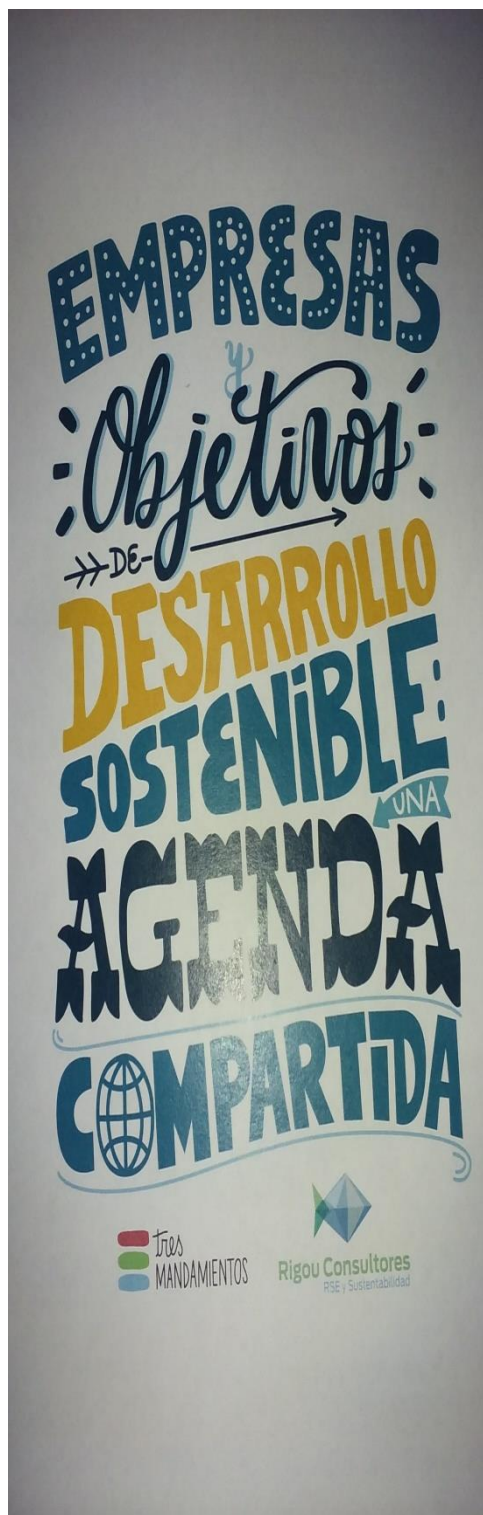




WE SUPPORT

## Acciones: Publico Interno - Difusión Pacto Global y RSE

**TELEMERCADO**  
Especialistas en Contact Center



Telemercado continuó durante el año 2016 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 busca sumar nuevas empresas que adhieran al Pacto Mundial mediante visitas personales para tal fin. Por otra parte Telemercado comparte los objetivos de desarrollo sostenible ODS publicados en el 2016, colaborando con su difusión por algunos medios que están a su alcance.





## Acciones: En la WEB - Difusión Pacto Global y RSE



(+54) 351-414-6000

TRABAJÁ CON NOSOTROS

Home Empresa RSE Calidad Servicios Clientes Prensa Blog Contacto

## RSE

Usted está aquí: Inicio > RSE

### Responsabilidad Social Empresaria

Tomando como base la norma ISO 26000, desarrollamos una política de trabajo, tanto interna como externa, centrada en las responsabilidades corporativas que asumimos para con la sociedad, el Medio Ambiente y los Derechos Humanos. Luego de 15 años de experiencia dentro del rubro Contact Center, seguimos trabajando consecuentemente para alcanzar un desarrollo empresarial RESPONSABLE, que sea testimonio de una nueva manera de ser como organización.

Nuestro compromiso primario, sigue siendo la realización y promoción de acciones de RSE, como así también, la difusión de las mismas. Desde Telemercado y, a través de la Cámara Empresaria de Servicios de Contactos para Terceros (CESCT), hemos concretado a lo largo del tiempo iniciativas de Responsabilidad Social Empresaria.

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

Nuestras actividades en números:

Organizaciones	Inclusión	Educación
<b>12.000</b> latas donadas a Fundación Corbis y Manos Abiertas	<b>Más de 50</b> desocupados del programa de Prácticas Formativas, incorporados	<b>Más de 2 Convenios</b> con Universidades para promover estudios
<b>5.000</b> audífonos entregados junto a la CACC	<b>Mujeres</b> contratadas a través del programa Córdoba Con ellas	<b>Equipamiento</b> para reciclar donado a centros educativos
<b>Papel</b> recuperado para el Hospital Infantil	<b>4 Jóvenes</b> incorporados por el Programa de Inclusión Laboral	<b>Seminarios</b> organizados y auspiciados
<b>Programa Parse</b> Padrinos RSE	<b>489 Nuevos Ingresos</b> 346 Mujeres y 143 varones	
<b>Colaboración</b> con Fundación Cuento con Vos	<b>3 Jóvenes</b> incorporados por el programa PPP (Plan Primer Paso)	
<b>Colaboración</b> con Red Incluir		
<b>Apadrinamiento</b> en Escuela Rural de San Clemente, Córdoba		

### Pacto Global

El Pacto Global de las Naciones Unidas es 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 dentro de las estrategias y operaciones empresariales para lograr un crecimiento mundial responsable.

Desde Febrero del 2013, tomamos parte de este 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 sólo dentro de la empresa sino también fuera de la misma, mediante la comunicación constante de dicha responsabilidad a nuestro personal, proveedores, clientes y público en general.



## Acciones: Programa Apadrinamiento a la Escuela Rural de San Clemente Córdoba Argentina

En el 2015, Telemercado tomo el compromiso y durante el 2016 continuó con el Apadrinamiento de la escuela Rural de la localidad de San Clemente, del Valle de Paravachasca, Córdoba – Argentina, Comenzamos por donar equipos de PC con conectividad a las redes, con el fin de armar una sala de multimedia, también se tomo el compromiso de cubrir los gastos de Internet de la escuela para que los alumnos puedan navegar e interactuar con la comunidad de San Clemente y se continua dando soporte técnico. Y donaciones de juguetes para el día del niño



SAN CLEMENTE - CÓRDOBA



**Colecta Solidaria**  
#DíadelNiño  
¡Doná un juguete, doná alegría!



**Colecta Solidaria**  
#DíadelNiño  
¡Doná un juguete, doná alegría!

**Beneficiarios:** Alumnos de Escuela Rural San Clemente, Valle de Paravachasca.  
**Entrega de donaciones:** 19 de Agosto



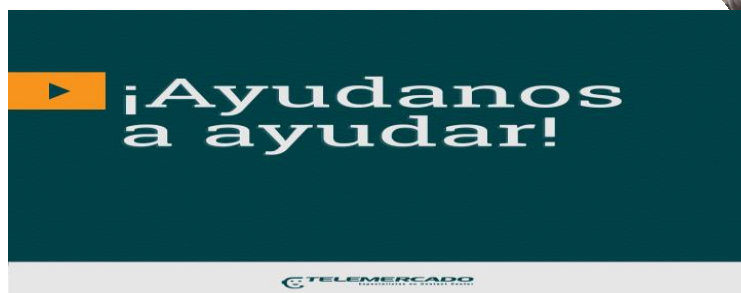
**Colecta Solidaria**  
#DíadelNiño  
¡Doná un juguete, doná alegría!





WE SUPPORT

## Acciones: Acciones de RSE Telemercado:



En el mes de Julio 2016 colaboradores de Telemercado conformaron un equipo llamado Rejunte y Ascendieron a Primera A del Torneo apertura 2016 Liga Jujeña





WE SUPPORT

**Acciones:**  
**Acciones de RSE Telemercado:**

**PARTICIPÁ DE LA 14.ª MARATÓN NACIONAL DE LECTURA**

El 16 de septiembre en todo el país

Inscribite ya en [www.leer.org.ar](http://www.leer.org.ar)

Fundación Leer

Para que un chico lea, no le muestres solo un libro. Mostrale también un lector.

Con el apoyo de TELEMERCADEO

# 14ª Maratón Nacional de Lectura

¡Records renovados!

## Participaron:

- Más de 5 millones de jóvenes y adultos
- 17 mil Instituciones
- 2 mil localidades
- 65 mil personas se sumaron a leer desde diferentes puntos del país.
- 23 provincias y la ciudad autónoma de Buenos Aires.

¡Presentes en la promoción de la lectura!



**TELEMERCADEO**  
Especialistas en Contact Center

**TELEMERCADEO**  
Especialistas en Contact Center



En Septiembre-Octubre 2016 colaboradores de Telemercado participaron del programa Abriendo Puertas de la CACC (Cámara Argentina de Centros de Contactos) dando un taller en el Colegio Parroquial Secundaria de la localidad Montecristo, en el interior de la provincia de Córdoba





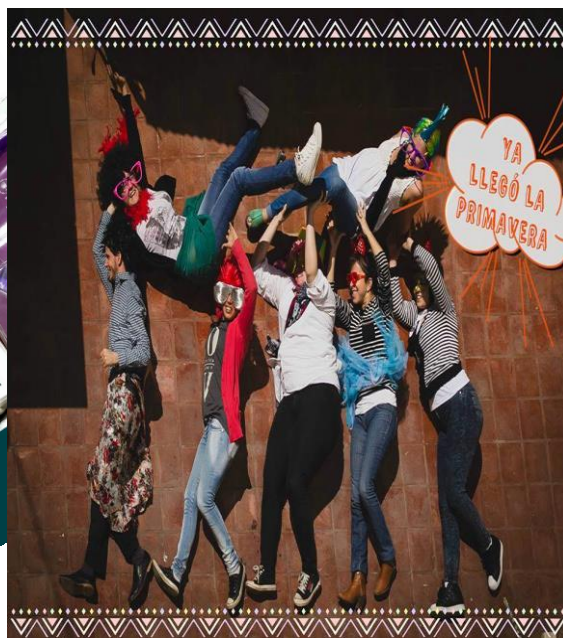
En Septiembre-Octubre 2016 Telemercado junto a sus colaboradores recibió en sus instalaciones a los alumnos del Colegio Parroquial Secundaria de la localidad Montecristo, en el interior de la provincia de Córdoba, en el marco del programa **Abriendo Puertas** de la CACC (Cámara Argentina de Centros de Contactos)





**TELEMERCADO**  
Especialistas en Contact Center

**TELEMERCADO**





En el 2016 se refuncionalizaron todas las salas de Breack buscando alegrar los ambientes de descanso de los colaboradores





WE SUPPORT

## Acciones: Campañas diversas al público interno y general

### Hábitos básicos para evitar enfermarse



#### Evita el estrés

Al aumentar el nivel de estrés, las defensas bajan y el cuerpo se vuelve más propenso a enfermarse.



### Hábitos básicos para evitar enfermarse



#### Mantené una alimentación equilibrada

Tomá mucha agua y dormí bien durante la noche. Una alimentación equilibrada ayudará a mantener tus defensas en buen estado.



### Hábitos básicos para evitar enfermarse



#### Tratá de dormir 7 horas diarias

Un adecuado descanso alivia el estrés y permite a tu cuerpo recuperarse de las actividades diarias.



### Cuidados de la visión



#### Descansá tus ojos periódicamente.

- ▶ Retirá la mirada de la pantalla cada 45 o 60 minutos.
- ▶ Enfocá la vista en otro sector por 5 minutos.



Motivación **TM**

En los momentos de crisis, sólo la imaginación es más importante que el conocimiento.







WE SUPPORT

## Acciones: Beneficios para Empleados

Telemercado continua realizando 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.



¡Tenemos más beneficios para vos!

**ACTIVOS HUMANOS**

3 becas de  
**25%**  
de bonificación para el  
**DIPLOMADO COACHING ONTOLÓGICO**

2 becas de  
**20%**  
de bonificación sobre el total para  
**EXPERTOS EN RRHH**

**TELEMERCADO**  
Especialistas en Contact Center



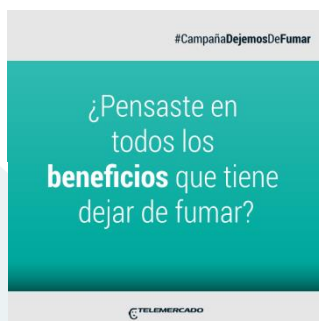




WE SUPPORT

## 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.





WE SUPPORT

Acciones:  
**MEDIO AMBIENTE**  
**Telemercado Unplugged**

En este 2016 y 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 continuo con su programa **Telemercado Unplugged** ya implementado en el 2013, con los siguientes temas:

- 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 operativo



**TELEMERCADO**  
Especialistas en Contact Center



WE SUPPORT

## 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...

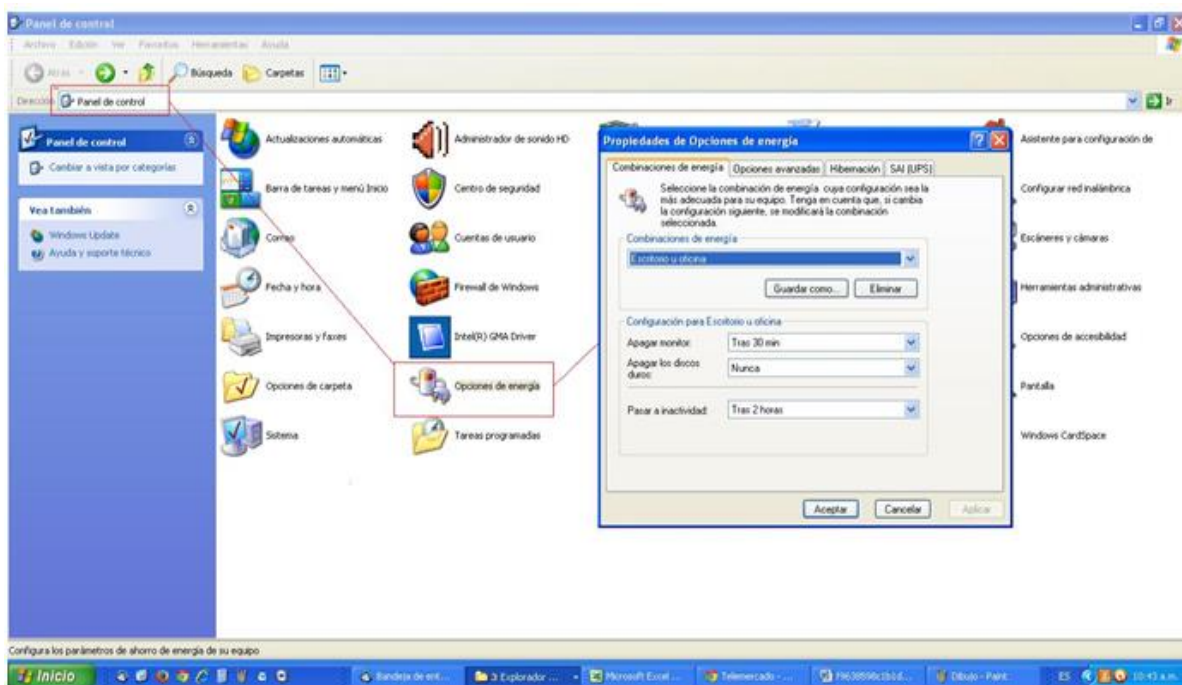
YOUTUBE.COM

Ya no me gusta · Comentar · Compartir · 6

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 informo al 100% del personal sobre el programa.
- Se sigue utilizando el Reporte online, que diariamente cuenta los equipos que quedaron prendidos fuera de horario operativo.
- Este año se sumo una operatoria nocturna lo que hace mas difícil medir los equipos encendidos sin necesidad operativa.



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.



### ¿Querés ser parte de Telemercado?

**Buscamos:  
Representantes de atención al cliente**

Para el rubro salud con facilidad  
de expresión y buen manejo de PC.  
Estudiante de carreras afines, de 20 a 30 años.



### Búsqueda

#### Puesto de Departamento de Gestión (DG)

**Requisitos excluyentes para postularte:**

- 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.





Durante el 2016, 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 columna/extremidades

Embarazo

Acciones de reconocimiento

## B - GENERANDO PERTENENCIA

Cumpleaños

Nacimientos

Fechas especiales

## C - GENERANDO CLIMA

## D - RECUPERANDO ESPACIOS

Mes	Ejecutado 2013	Ejecutado 2014	Ejecutado 2015	Ejecutado 2016
Enero	90%	86%	100%	100%
Febrero	89%	92%	100%	88,89%
Marzo	2%	94%	100%	100%
Abril	100%	93%	81%	100%
Mayo	100%	95%	84%	100%
Junio	100%	95%	68%	100%
Julio	100%	89%	100%	100%
Agosto	92%	94%	100%	100%
Septiembre	95%	81%	100%	100%
Octubre	94%	100%	100%	100%
Noviembre	100%	94%	92%	83,33%
Diciembre	73%	75%	100%	91,67%





WE SUPPORT

## Acciones: Capacitaciones y Talleres 2016

A lo largo de todo el año **2016**, Telemercado efectuó capacitaciones y talleres todos los meses, logrando **3547** capacitados en el año según el siguiente detalle mensual:

Meses	Capacitados 2013	Capacitados 2014	Capacitados 2015	Capacitados 2016
Enero	118	359	228	164
Febrero	182	191	364	170
Marzo	186	368	159	197
Abril	330	301	348	206
Mayo	579	349	377	373
Junio	204	234	490	567
Julio	1260	330	242	342
Agosto	654	188	306	271
Septiembre	2022	870	358	579
Octubre	1176	359	177	252
Noviembre	774	416	99	341
Diciembre	162	233	287	85
Total	7647	4198	3435	3547

### Detalle de las Temáticas de las Capacitaciones

Assessment Center Y Dinámicas Grupales

Calidad al Teléfono

Capacitación del Personal

CDI Postal

Comercios

Comercios

Comunicación Tripartita

CRM

Emergencias

Excel Avanzado

Fortalecimiento de RRHH

Gestión de Cobranzas

Leader Coach

Liderazgo y Coaching

Línea Ética

Manejo de Llamadas

Naciones Unidas Pacto Global

Negociación

Pautas de Comunicación

Preguntas clásicas de Auditoria

Preguntas Frecuentes

Prestamos/Cheques

Productos de Clientes

Puesto Formador Interno

SGC Telemercado

SIAD

Taller de Admin de Personal

Taller de Escuchas

Taller Tarjeta de Crédito

Técnicas para Entrevistar Selección de Personal por Competencias

Tipificación

Trio/Superpack

WEB

Workshop

**TELEMERCADO**  
Especialistas en Contact Center