



## **Presentación de Empresa y 5º Informe de Progreso Pacto Mundial Año 2017**

**Telemercado S.R.L.**



**TELEMERCADO**  
Especialistas en Contact Center



Diciembre de 2017

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



**Dirección:** Avenida Colon 636 Pisos 1º,2º,3º,4º,5º, 6º , 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:** 745

**Sector:** Servicios Empresariales.

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

**Ventas Anuales:** Pesos Argentinos \$ 320.000.000,00

**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

18 años de experiencia

Líderes en servicios  
BPO 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.





Quienes Somos

**TELEMERCADO**  
Especialistas en Contact Center

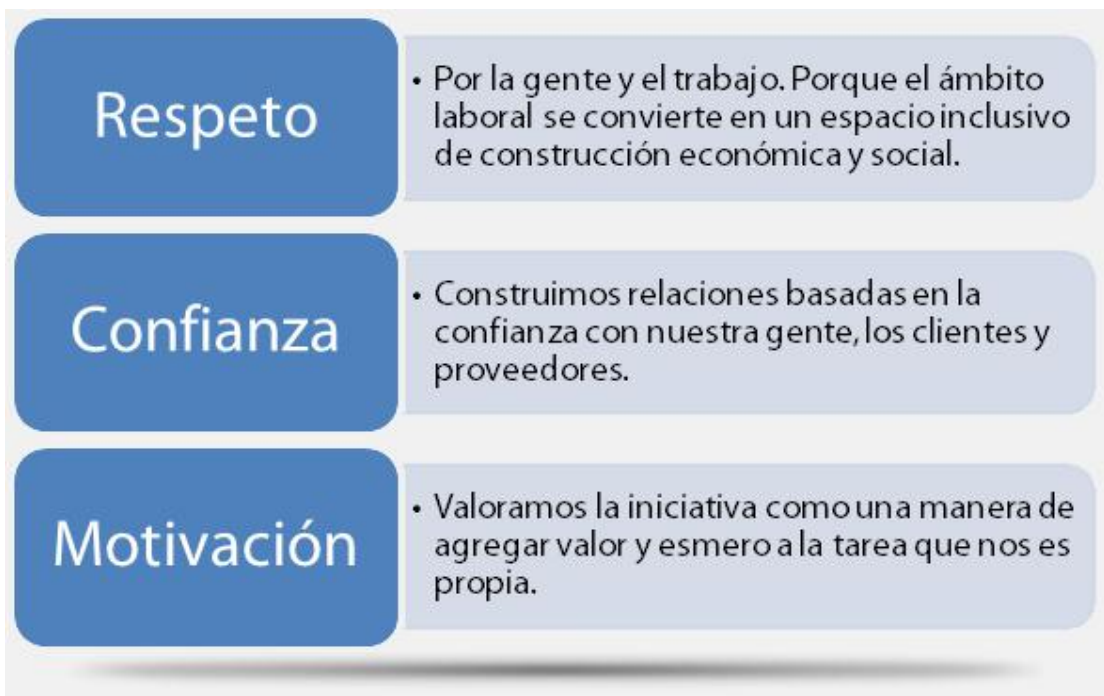


**TELEMERCADO**  
Especialistas en Contact Center

## Nuestra Misión



## Nuestros Valores





### 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.





### 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 2017 con la presidencia del Ing. Mauricio Macri el sector continúa activo y creciendo despacio con la esperanza de seguir 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.



## 5º Informe de Progreso Pacto Mundial Periodo 2017

**Telemercado S.R.L.**



**TELEMERCADO**  
Especialistas en Contact Center



01 de Enero de 2018

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

facebook

### Comunicación Global.



#### 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.



Red de Instituciones Comprometidas por la Inclusión Laboral de las Personas con Discapacidad.

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



15.ª Maratón  
Nacional de Lectura  
Fundación Leer



Fundación  
Leer  
20 años



## 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.

#### Comunicación Global

facebook



#### PRINCIPIO N° 3.

Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.



#### PRINCIPIO N° 4.

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

#### PRINCIPIO N° 5.

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



#### PRINCIPIO N° 6.

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





#### 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.



#### 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?





## 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



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 auspició la capacitación en prevención de la corrupción que se llevó a cabo durante Septiembre 2017 en la provincia de Córdoba, dictada por **Alliance for Integrity**



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 2017, 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?**



DERECHOS HUMANOS



NORMAS LABORALES



MEDIOAMBIENTE



ANTICORRUPCIÓN



# ISO 26000

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

Telemercado continuó durante el año 2017 con el programa interno que incluyó talleres de capacitación al personal sobre Responsabilidad Social Empresarial y Derechos Humanos.

El compromiso que Telemercado ha asumido con la Responsabilidad Social Empresarial 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 Empresarial.

## 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.



## Acciones: Capacitación sobre Prevención de la Corrupción

### Alliance for Integrity



Telemercado invitados por la **Red Argentina de Pacto Global**, auspició la capacitación en prevención de la corrupción que se llevó a cabo en el mes de septiembre de 2017 en la provincia de Córdoba, dictada por **Alliance for Integrity**







WE SUPPORT



(+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

**12.000** latas donadas a Fundación Corbis y Manos Abiertas

**5.000** audífonos entregados junto a la CACC

**Papel** recuperado para el Hospital Infantil

**Programa Parse** Padrinos RSE

**Colaboración** con Fundación Cuento con Vos

**Colaboración** con Red Incluir

**Apadrinamiento** en Escuela Rural de San Clemente, Córdoba

#### Inclusión

**Más de 50** desocupados del programa de Prácticas Formativas, incorporados

**Mujeres** contratadas a través del programa Córdoba Con ellas

**4 Jóvenes** incorporados por el Programa de Inclusión Laboral

**489 Nuevos Ingresos** 346 Mujeres y 143 varones

**3 Jóvenes** incorporados por el programa PPP (Plan Primer Paso)

#### Educación

**Más de 2 Convenios** con Universidades para promover estudios

**Equipamiento** para reciclar donado a centros educativos

**Seminarios** organizados y auspiciados

La RSE forma parte de las mejores prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial más importantes del mundo, desarrollada por una institución originaria 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.

Ademas, se trabajaron con nuevas organizaciones como:

#### Organizaciones

Donación "Campaña Hogar de ancianos"

Donación Día del Niño "Escuelita Rural San Clemente"

#### Inclusión

5 Jóvenes incorporadas por el PLAN PPA (Plan Primer Paso Aprendiz)

Convenio con la Fundación Cordoba Mejora 2 pasantes

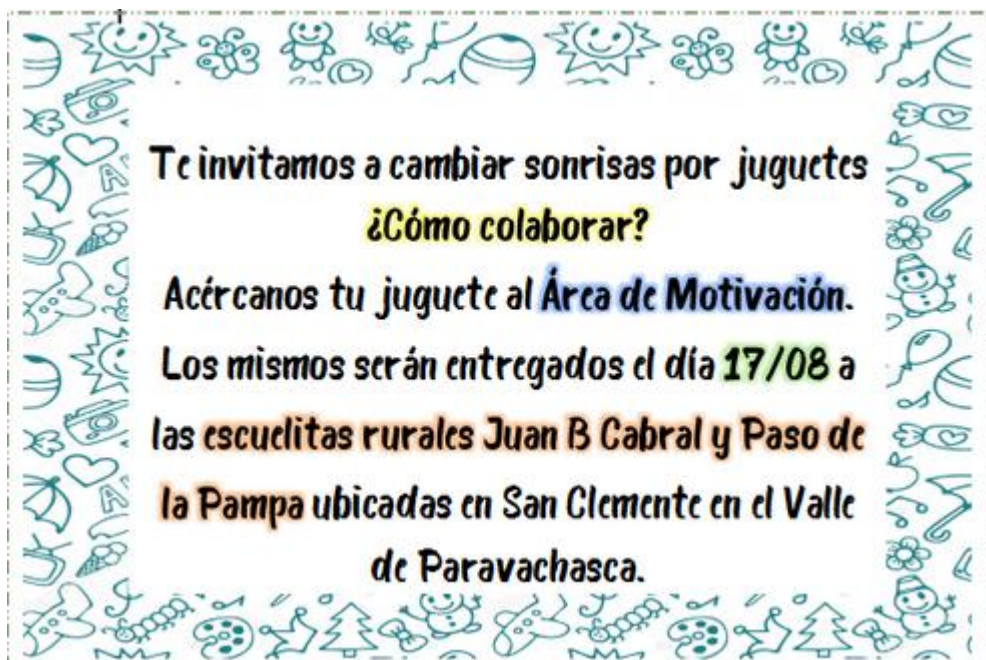




WE SUPPORT

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

En el 2015, Telemercado tomo el compromiso y durante el 2016 y 2017 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

TELEMERCADO

Especialistas en Contact Center





WE SUPPORT

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

## Contagiamos sonrisas

Te invitamos a colaborar  
en la colecta solidaria

No todo está perdido  
cuando podemos ver  
en el rostro de un niño,  
**SU MÁGICA SONRISA.**

Hasta el **16/08**  
recibimos tu juguete  
en el 6to piso B

**TELEMERCADO**  
Especialistas en Contact Center

**"Lo mas importante no es lo que damos, SINO EL  
AMOR QUE PONEMOS AL DAR"**



**TELEMERCADO**

Especialistas en Contact Center





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



**TELEMERCADO**

Expertos en Comercio Electrónico







WE SUPPORT

Acciones:

Acciones de RSE Telemercado:  
15 Maratón de Lectura 2017 - Fundación Leer

TELEMERCADO

Especialistas en Contact Center

15°  
Maratón  
Nacional de Lectura  
Fundación Leer

TELEMERCADO  
Especialistas en Contact Center

Participá de la  
15.ª Maratón  
Nacional de Lectura



El 15 de septiembre de 2017  
sumate con tu institución y  
celebrá con nosotros una  
nueva edición de la Maratón





Acciones:  
Acciones de RSE Telemercado:  
Feria de Empleo, Emprendedurismo y Talento 2017



FERIA DE EMPLEO,  
EMPRENDEDURISMO Y TALENTO  
**2017**

El 1 y 2 de Septiembre Telemercado participo como expositor en el FEET 2017.







**Acciones:**  
**Acciones de RSE Telemercado:**  
**FUNDACION CORDOBA MEJORA**



## FUNDACIÓN CÓRDOBA MEJORA

El **28 de junio** dos representantes del área de RRHH- Selección de personal realizaron una visita al **IPEM 185- Perito Moreno** en donde llevaron a cabo distintas actividades como presentaciones entre los alumnos, entrevistas grupales, ejercicios y técnicas de assessment center. El **24 de agosto** recibimos su visita a nuestra empresa acompañados de la **Fundación Córdoba Mejora**.







## Acciones: Acciones de RSE Telemercado: Hospital Geriatrico San Francisco del Chañar

En Marzo 2017 Telemercado genero una accion solidaria para ayudar al Hospital geriátrico de San Francisco de Chañar JJ Puente

**#ACCIÓN SOLIDARIA**  
**Ayudemos al Hospital geriátrico San Francisco de Chañar JJ Puente.**  
**Tu colaboración ¡SUMA!**

**¿QUÉ NECESITAMOS?**  
Rasuradoras  
Shampoo  
Acondicionador  
Guantes descartables  
Ropa  
Jabón Tocador  
Pañales  
Libros  
Todo de higiene personal

**¿HASTA CUÁNDO?**  
**23 DE ABRIL**

**¿DÓNDE DEJAR LAS DONACIONES?**  
L a V de 8:30 a 17:30  
en el 2º piso B  
Área de Recursos Humanos

**TELEMERCADO**  
Especialistas en Contact Center

**CA.MI**  
Asociación Civil







WE SUPPORT

## Acciones: Acciones de RSE Telemercado: Programa Abriendo Puertas CACC

El **30 de junio** integrantes del área de Capacitación y Desarrollo con el Gerente de Relaciones Institucionales, representando al programa "Abriendo puertas", realizaron un taller en el **Instituto Parroquial Monte Cristo**, y el **26 de julio** recibimos la visita de sus alumnos y docentes.





WE SUPPORT

## Acciones: Acciones de RSE Telemercado: Programa Abriendo Puertas CACC

Las visitas fueron guiadas por colaboradores del área de RRHH en todo nuestro edificio y los alumnos conversaron con referentes de distintos sectores de la empresa conociendo la operación. Finalizamos el recorrido en el patio del edificio repasando todo lo aprendido, y donde los esperábamos con presentes, sorteo de mochilas, un refrigerio para disfrutar.

*Los participantes de los distintos colegios se mostraron en los talleres muy atentos haciendo muchas preguntas, como así también en las visitas estaban muy entusiasmados de conocer un Call Center operando, de terminar sus estudios secundarios y comenzar a capacitarse para su futura inserción laboral.*

*"Fue una linda experiencia y el trato recibido por los alumnos y docentes fue excelente".*

El **27 de octubre** integrantes del área de Capacitación y Desarrollo con el Gerente de Relaciones Institucionales, representando al programa "Abriendo puertas", realizaron un taller en el **Colegio IPEM 349 de Colonia Caroya**.



Se brindaron herramientas de gran valor a los alumnos de 6to año y se evacuaron dudas sobre la primer experiencia laboral, compartiendo experiencias reales de como afrontar una entrevista laboral ,metodos y pautas a tener en cuenta al momento de ingresar a una sala con el entrevistador.

Un paneo general de las situaciones a las que podran enfrentarse cuando termimen su formacion secundaria. Haciendo referencia siempre a que finalizar los estudios secundarios es el principio de una nueva etapa, en la que se encontraran con la posibilidad de formar parte de un entorno social para desempeñar diferentes roles y de los que se requiere principalmente de predisposicion y entusiasmo para lograr los objetivos.

Los alumnos participaron del taller con entusiasmo y la didactica fue de reciproco interes.





## Acciones: Mejora del Clima Laboral



¡Festejamos el comienzo de la primavera!

Mandanos una foto creativa de "primavera" con tu equipo  
La subiremos a Facebook el 22/09  
La que más Me Gusta reciba hasta el 25/09  
¡Tiene premio!



TELEMERCADO





WE SUPPORT

## Acciones: Mejora del Clima Laboral

En el 2017, se desarrollo una nueva sala de Breack con una estetica de avanzada, buscando que los colaboradores de Telemercado esten a gusto en sus descansos





Acciones: Campañas diversas al público interno y general

**22/09**

**GRAN CAMPEONATO DE METEGOL INTERCUENTAS / ÁREAS**

Tenés tiempo de anotarte hasta el miércoles 20/09. Dos personas por cuenta / equipo / área y de cada turno.

**TELEMERCADO**  
Especialistas en Contact Center



**CHIC**

¡Festejamos el comienzo de la primavera en Chic!

**Viernes 22/09**

Recepción con cena a partir de las 22:30 h con invitación VIP

Lista Free a partir de las 00:00 h

**TELEMERCADO**  
Especialistas en Contact Center



**TELEMERCADO**  
Especialistas en Contact Center





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.



TELEMERCADO

Especialistas en Contact Center

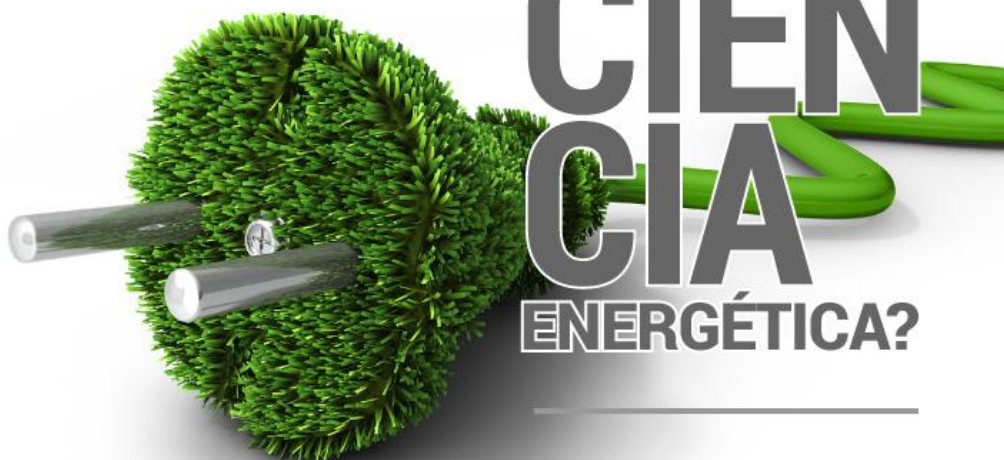


WE SUPPORT

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

En este 2017 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

 **TELEMERCADO**  
Especialistas en Contact Center

## ¿Qué es la **Eficiencia Energética**?

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



## ¿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**  
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](#)

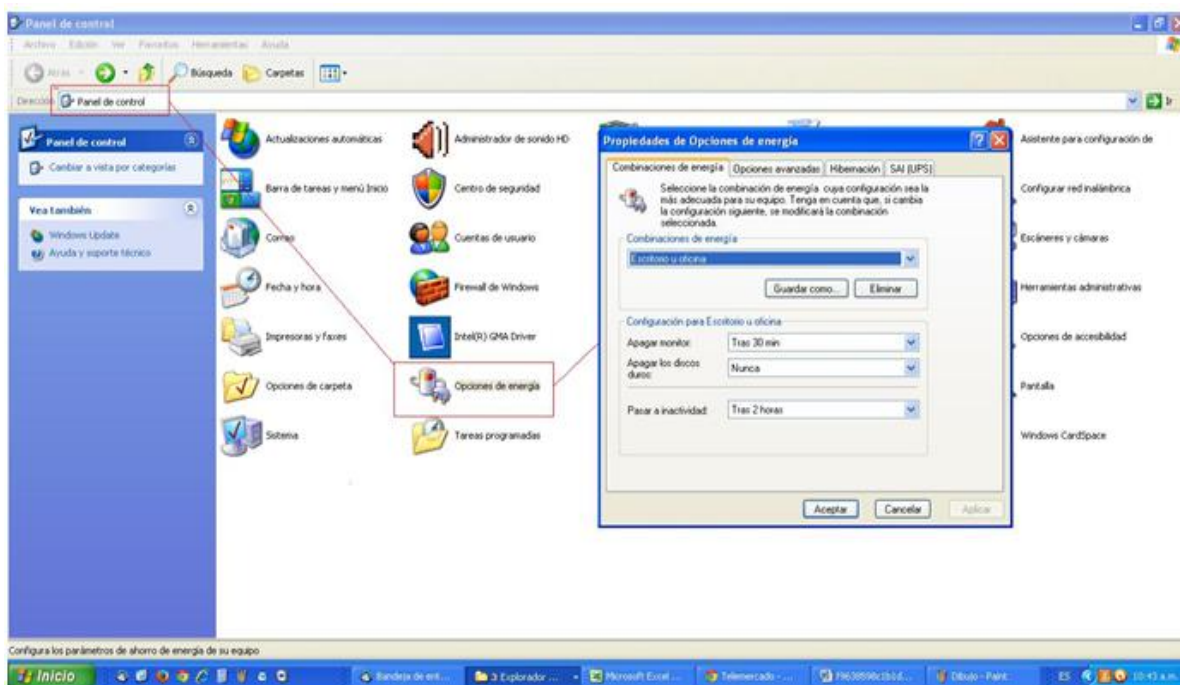
Ya no me gusta · Comentar · Compartir · 6



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.

## Medición de Consumo Eléctrico 2017

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.

A partir de Diciembre del 2016 y durante todos los meses del 2017, se calcula el consumo de KWH por persona y también por Hora de producción, dando el siguiente resultado

Calculo de consumos de KWH (por persona y por hora) en Telemercado (Colon 636)												
Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2012									11143	13119	14895	17981
2013	18719	13614	13856	13855	13302	11598	13968	15583	13814	15195	15182	18337
2014	18108	14044	10610	11491	11077	11181	12348	11577	12210	17679	16137	17980
2015	20308	15848	18553	16638	14089	14258	14055	13488	13331	13111	16137	24611
2016	28224	26483	18553	20667	17082	19852	20475	19233	20240	21021	25184	30105
2017	32982	26726	29073	21065	21160	29378	11377	19730	18893	21659	25402	

2016												569	cantidad personas
2017	556	554	543	556	561	562	567	570	556	557	551		cantidad personas
2016												71094	Cantidad de hs
2017	73274	60430	72854	63521	71204	71211	71946	73493	72250	72174	66585		Cantidad de hs

kwh / personas	59	48	54	38	38	52	20	35	34	39	46	53
kwh / Hora	0,45	0,44	0,40	0,33	0,30	0,41	0,16	0,27	0,26	0,30	0,38	0,42
Periodo	Enero 2017	Febrero 2017	Marzo 2017	Abril 2017	Mayo 2017	Junio 2017	Julio 2017	Agosto 2017	Septiembre 2017	Octubre 2017	Noviembre 2017	Diciembre 2016



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.

**RR.HH.**

## Coordinador de Tecnología y Sistemas

- 25 a 35 años.
- Disponibilidad full time.
- Estudiante de carreras informáticas.
- Mínimo 3 años de experiencia como analista de tecnología.
- Conocimientos básicos: Telefonía, redes, hardware, manejo de sistemas, internet, office, base de datos, Excel avanzado.

▶ Envió tu CV a [rrhh@telemercado.com.ar](mailto:rrhh@telemercado.com.ar)

 **TELEMERCADO**  
Expertos en Contact Center



Durante el 2017, todas las acciones de motivación previstas en el plan anual del área, se cumplieron mensualmente según los porcentajes detallados en el siguiente cuadro:

2017						
Acciones de Motivación Plan 2017	Mes	Ejecutado 2013	Ejecutado 2014	Ejecutado 2015	Ejecutado 2016	Ejecutado 2017
Generando hábitos saludables para una mejor calidad de vida	Enero	90%	86%	100%	100%	100%
Enfermedades respiratorias						
Enfermedades relacionadas con ORL						
Enfermedades Gástricas						
Cuidado personal	Febrero	89%	92%	100%	89%	100%
Acciones de reconocimiento						
Asistencia Perfecta	Marzo	2%	94%	100%	100%	89%
Desempeño	Abril	100%	93%	81%	100%	94%
Participación activa						
Mejor compañero	Mayo	100%	95%	84%	100%	100%
Reconocimientos especiales y extraordinarios						
Reconocimiento a la trayectoria	Junio	100%	95%	68%	100%	100%
Agendas						
Celebraciones y fechas importantes (acciones)	Julio	100%	89%	100%	100%	100%
Aniversario de cuentas						
Cumpleaños	Agosto	92%	94%	100%	100%	87%
Nacimientos						
Graduación	Septiembre	95%	81%	100%	100%	100%
Fechas especiales						
Generando clima	Octubre	94%	100%	100%	100%	100%
Encuesta de clima organizacional						
Encuesta de Egreso o salida	Noviembre	100%	94%	92%	83,33%	100%
Beneficios vigentes y nuevos proyectos						
Banners y cartelera de valores organizacionales	Diciembre	73%	75%	100%	91,67%	100%
Proyecto Outplacement						
Buzón de sugerencias						
House organ						
Feria de proyectos personales						
Encuesta relevar impacto PM17						

A lo largo de todo el año **2017**, Telemercado efectuó capacitaciones y talleres todos los meses, logrando 9160 capacitados en el año según el siguiente detalle mensual:

Detalle de las Temáticas de las capacitaciones
Atención al cliente
Reclamos, carga y respuesta de los mismos
Automotor- Ampliación de denuncias-Siniestros en el exterior
Automotor- Particularidades- Cristales
Sistemas utilizados,carga de las gestiones en los mismos
Presentación de la cuenta / Desarrollo de Especialidades
ILT
Finanzas
Comercial- Syso
Interacción
Peajes Crediticios
CRM.Neotel,carga de registros de asignaciones.
Sistemas
Cuentas a la Vista
Tarjetas de credito
MARKETING/JUEGO:DOMINGUE BASES Y CONDICIONES
Desarrollo de especialidades- Prácticas en Sistema- RIS- Escuchas online
Portal de pacientes- Sistema de Tickets- Sistema de Telefonía QM – Atención de llamadas con la ayuda del capacitador.
CARGA EN VOCAL DISTINTOS PREMIOS CLASIFICACION
Extracción, carga y seguimiento de contactos ingresados a través del sitio Club La Voz.
Resumen Digital
Softphone-Genesys
Capacitación en Producto Club Bancor
Nueva Pagina de Club bancor
Procedimiento de aumento de Limite a través de Cliente Unico
CAMPAÑA PRESTAMO CASA BANCOR AMPLIACION
Edición Digital
Capacitación Netenla.
CRM
Inducción al SGC
Inducción a la empresa/Telemarketing
BGC TELEMERCADO SRL -NORMA ISO 9001/2015
Mejoras Continuas
Taller sobre Liderazgo: Manejo de Llamada
Certificación Mikrotik MTCTA en Córdoba del 21 al 23 de Junio!!!
Evaluación de Competencias / Taller de Feedback
Taller de Administración de Personal
Curso de Primeros Auxilios
Diplomatura en dirección de proyecto
Taller de Capacitación y Desarrollo
Taller de Pautas de Comunicación
Mecanografía
Capacitación Social Media
Talleres mensuales de coaching

Meses	Capacitados 2013	Capacitados 2014	Capacitados 2015	Capacitados 2016	Capacitados 2017
Enero	118	359	228	164	230
Febrero	182	191	364	170	226
Marzo	186	368	159	197	383
Abril	330	301	348	206	358
Mayo	579	349	377	373	502
Junio	204	234	490	567	547
Julio	1260	330	242	342	407
Agosto	654	188	306	271	509
Septiembre	2022	370	358	579	536
Octubre	1176	359	177	252	422
Noviembre	774	416	99	341	460
Diciembre	162	233	287	85	4580
Total	7647	4198	3435	3547	9160