



Presentación de la Empresa

**6° Informe de Progreso
Pacto Mundial**

Año 2018





Diciembre 2018

A nuestros públicos de interés:

Me complace comunicarles que TELEMERCADO SRL ha decidido continuar apoyando 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 sexto año de trabajo hemos avanzado con dedicación en comunicar y promover los principios del Pacto Global 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 continuará comunicando claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Atentamente,



Ing. Sebastian Albrisi



Nuestra Empresa



Dirección: Avenida Colon 636 Pisos 1º, 2º, 3º, 4º, 5º, 6º, 7º - Córdoba, Argentina.

:

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: 817 (646 mujeres y 171 varones)

Sector: Servicios Empresariales.

Actividad: Servicios de Contact Center y Social Contact Center.

Ventas Anuales: Pesos Argentinos \$ 340.000.000

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 9001:2015

18 años de experiencia

Líderes en servicios
BPO Contact Center





Quienes Somos



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

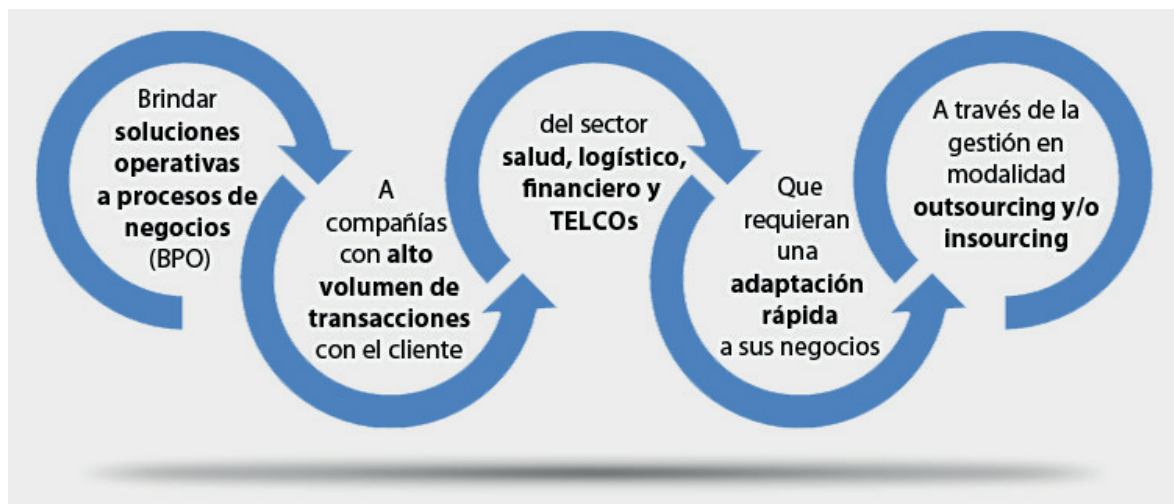
FULL BPO EXPERIENCE



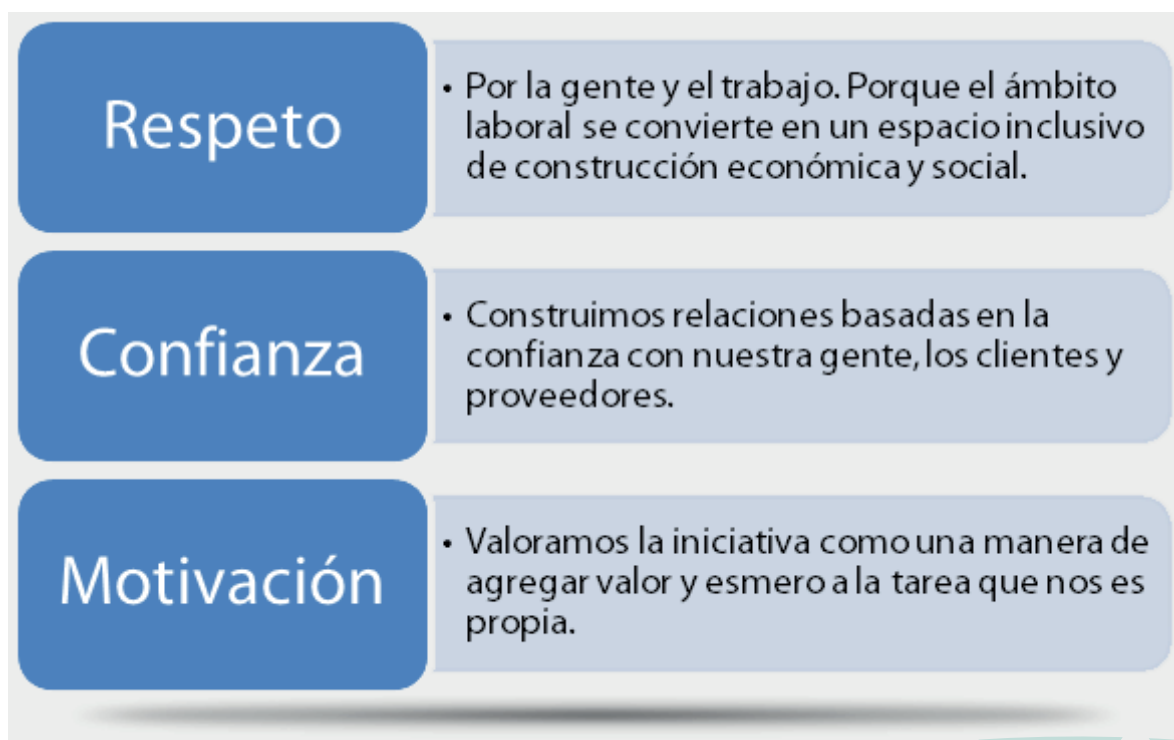
#SomosTelemercado



Nuestra Misión



Nuestros Valores





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 externos e internos, brindando servicios de excelencia para ganar y mantener su confianza y fidelidad.*
- b) Alcanzar los objetivos operativos y estratégicos del negocio mediante la implementación de planes, políticas adecuadas y la provisión de los recursos necesarios, promoviendo la continuidad y el crecimiento sostenido de nuestra compañía.*
- c) Implementar procesos de trabajo medibles que permitan su análisis y la implementación de acciones para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.*
- d) Capacitar y motivar a nuestros colaboradores, promoviendo de manera permanente la iniciativa personal, el espíritu de equipo y la profesionalización, en un contexto de trabajo que favorezca su contención y desarrollo.*
- e) Concientizar e integrar a nuestros proveedores para trabajar conjuntamente en la satisfacción de nuestros clientes, a través de una relación profesional y confiable.*
- f) Impulsar un desarrollo empresarial responsable y protagonista en relación a la sociedad en su conjunto, a través de acciones que tengan impacto en aspectos sociales, educativos, medioambientales y de derecho humanos*





Telemercado recibió la certificación ISO 9001:2015

Luego de un gran trabajo que involucró a toda la compañía, Telemercado recibió la nueva certificación, llevando adelante un intenso proceso de preparación previa que incluyó:

-La capacitación y sensibilización de todos los colaboradores frente al nuevo enfoque de la norma.

-La revisión y actualización de todos los procedimientos, la política de calidad y los indicadores de gestión.

-El desarrollo de un nuevo modelo para la gestión de riesgos.

-El análisis de la opinión de los clientes sobre los servicios y de las iniciativas de cambios en marcha.

-La reformulación y validación del proceso de mejora continua y de gestión de no conformidades.

-Profundización y actualización del sistema de auditoría interna en todas las áreas.

Para amoldarse a las exigencias de la nueva versión ISO, Telemercado ajustó algunos de sus procesos e indicadores clave, fomentando reuniones para trabajar en equipo, validando las necesidades de los clientes y asegurando que todas las partes del sistema se encuentren en sintonía con el modelo de gestión establecido.

Finalmente, luego del proceso de auditoría externa, en el que se determinó el cumplimiento de todos los requisitos exigidos por la Norma, Telemercado recibió la nueva certificación, la cual promueve decididamente una mayor orientación a la acción, considerando el conjunto de partes interesadas, introduciendo la gestión de riesgos y velando por el incremento de la satisfacción de los clientes y la planificación de las actividades en base a sus necesidades.

El equipo de Telemercado celebra este importante logro, renovando su compromiso con la innovación, con la sustentabilidad de la compañía y con la mejora permanente de la calidad del servicio



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.



LA CÁMARA ARGENTINA DE CENTROS DE CONTACTO MANIFIESTA PREOCUPACIÓN POR LA PÉRDIDA DE EMPLEOS EN EL SECTOR

17 octubre, 2018

La falta de convenios laborales uniformes perjudica a las empresas de Centros de Contacto, generándole costos adicionales y limitando el acceso al crédito para invertir. Esto ocasiona que el rubro, históricamente destacado en nuestro país por ser uno de los principales generadores de empleo privado, formal y registrado, reduzca las fuentes laborales.

La Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACC) manifiesta gran preocupación por el impacto que está ocasionando la falta de convenios laborales uniformes para todas las empresas del sector, cualquiera sea la provincia desde donde operen.

Esta grave situación está imponiendo sobre el sector una alta judicialización, que ya presenta demandas exageradas y cuyos montos equivalen al 10% de la facturación.

Una situación diferente se presenta en Córdoba, donde en 2004 se homologó un convenio laboral específico para la actividad de Centros de Contacto y que por su aplicación, no se registra la conflictividad que se verifica en el resto del país.

La Cámara Argentina de Centros de Contacto viene manteniendo conversaciones con las autoridades nacionales responsables en materia laboral. Sin embargo, no ha recibido respuestas concretas que le den solución al conflicto.

De proseguir esta situación con la falta de convenios colectivos de trabajo uniformes para todo el país, el sector verá agravada su operación a futuro ya que se estima que este año cerrará con 3.000 empleos menos que el año anterior, de los cuales ya se perdieron 1.000 empleos directos en el transcurso del semestre pasado.

"Estamos muy preocupados porque si el tema no se soluciona urgentemente se van a ver reducidas las nóminas de nuestras empresas. Esperamos que el Ministerio de Producción y Trabajo se disponga a resolver este conflicto que lleva casi tres años en análisis y cuya solución es sencilla y gira sólo en dos opciones, o se extiende la aplicación del convenio de Córdoba a todo el país o se adopta un convenio similar al cordobés en el resto de las provincias", expresó Marcos Fernández Górgolas, Presidente de la Cámara Argentina de Centros de Contacto.

El sector de Centros de Contacto emplea a 50.000 personas en el país y está integrado, preponderantemente, por jóvenes de 18 a 24 años que tienen su primera experiencia de trabajo en el mercado laboral formal y registrado. El 70% del personal son mujeres y de ellas el 40% son madres. Además, en los últimos años se verificó una mayor incorporación de personas de más de 45 años que, en otras actividades, no encuentran oportunidades para poder reinsertarse al mercado laboral.

En este contexto, la Cámara Argentina de Centros de Contacto enfatiza su misión de brindar sustentabilidad al sector y, por sobre todo, proteger a las fuentes de trabajo que genera en el país.



En el siguiente Link de la web de Pacto Global de NU , telemercado publica todos sus informes anuales de sustentabilidad:

<https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/18541-Telemercado-SRL>



Telemercado SRL

www.telemercado.com.ar

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	POLICÍA
Visión general País: Argentina Org. Tipo: Empresa Sector: Servicios de apoyo Engagement Tier: Signatario Estado del Pacto Mundial: Activo Empleados: 538 Propiedad: Privada Carta de compromiso	Desde participante 23 de de enero de 2013 Próxima COP, debido en: 29 de de diciembre de 2018

Telemercado SRL

www.telemercado.com.ar

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	POLICÍA	
Comunicación sobre el Progreso		
PUBLICADO EN	TÍTULO	NIVEL
29/12/2017	Comunicación de Progreso 2017	Activo
30/12/2016	Comunicación de Progreso 2016	Activo
28/12/2015	Comunicación sobre el Progreso	Activo
02/01/2015	2º Informe de Progreso Pacto Mundial 2014 - Telemercado S. RL	Activo
08/01/2014	Presentación de Empresa y 1º Informe de Progreso Pacto Mundial Año 2013 Telemercado SRL	Activo

Nota: La responsabilidad del contenido de la comunicación pública de los participantes en relación con los principios del Pacto Mundial y su aplicación recae en los propios participantes y no con el Pacto Mundial de la ONU.



Informe de Sustentabilidad 2018



6° Informe de Progreso Pacto Mundial

Año 2018





Carta Presentación COP



Diciembre 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 adelante de manera genuina y sustentable sin el respeto a los Derechos Humanos como paso primordial





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.



A partir del 2018 Telemercado, se sumo a la Fundación Córdoba Mejora, buscando colaborar con la inclusión laboral de jóvenes que terminan el ciclo escolar





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



Red Pacto Mundial Argentina

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



<p>PRINCIPIO N° 3.</p> <p>Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.</p> 	 <p>PRINCIPIO N° 4.</p> <p>Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p>	<p>PRINCIPIO N° 5.</p> <p>Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> 	 <p>PRINCIPIO N° 6.</p> <p>Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>
--	--	---	--



Telemercado

Se ha compartido públicamente. - 3  [principiosdelpactoglobal](#)

#Principiosdelpactoglobal

Hoy presentamos los principios sobre Normas Laborales



Red Pacto Mundial Argentina

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



<p>PRINCIPIO N° 3.</p> <p>Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.</p> 	 <p>PRINCIPIO N° 4.</p> <p>Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p>	<p>PRINCIPIO N° 5.</p> <p>Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> 	 <p>PRINCIPIO N° 6.</p> <p>Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>
--	---	---	---



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





Comunicación Global

facebook

 <p>Red Pacto Mundial Argentina</p>	<h3>PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL</h3>	
<p>PRINCIPIO Nº 7.</p> <p>Las empresas deberán apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.</p> 	 <p>PRINCIPIO Nº 8.</p> <p>Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>	<p>PRINCIPIO Nº 9.</p> <p>Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p> 

facebook

g+

<p>¿Cuáles son las fuentes (más importantes) de contaminación relacionadas a las actividades de su compañía?</p> 	<div data-bbox="1082 1442 1528 1525">  <p>Red Pacto Mundial Argentina</p>  </div> <p>¿La compañía ha implementado medidas para prevenir la contaminación y la generación de residuos?</p> 
---	---



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.





Comunicación Global

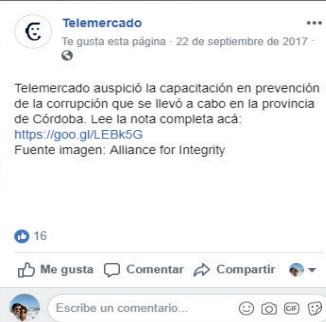
facebook



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 en la provincia de Córdoba, dictada por **Alliance for Integrity***





Acciones de difusión de Pacto Global de las ODS y RSE

Año 2018





Acciones: Difusión Pacto Global y RSE



Durante el año 2018, 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



Red Pacto Mundial Argentina



Red Pacto Mundial
Argentina



¿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?





ISO 26000

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Telemercado continuó durante el año 2018 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.



Elección de los ODS

En el marco de Naciones Unidas, los líderes mundiales adoptaron para el 2030 un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el medioambiente y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.



*En **Telemercado** hemos identificado aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) relacionados con el núcleo del negocio, para trabajarlos prioritariamente –ya sea para crear valor o bien para reducir impactos–. Realizamos el análisis de los 17 ODS, de los cuales identificamos **6** como estratégicos, teniendo en cuenta los impactos de nuestro negocio y actividad, la estrategia corporativa, el contexto en el que operamos y su grado de relación con el trabajo de RSE.*



ODS ESTRATÉGICOS PARA TELEMERCADO:

2 - HAMBRE CERO



Poner fin al hambre, conseguir la seguridad alimentaria y una mejor nutrición, y promover la agricultura sostenible.

3 - SALUD y BIENESTAR



Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

4 - EDUCACIÓN DE CALIDAD



Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad. Y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

5 - IGUALDAD DE GENERO



Alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.

8 - TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO



Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos.

9 - INDUSTRIA, INNOVACIÓN e INFRAESTRUCTURA



Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

Acciones: Eventos que apoyamos:



Transformando la cultura empresarial.

“ESTRATEGIAS DE MEDIANO Y LARGO PLAZO PARA LA PROVINCIA DE CÓRDOBA: NECESIDAD DE UN EMPRESARIADO QUE ASUMA SU RESPONSABILIDAD SOCIAL”

Ramón Frediani
Economista

En el panel nos acompañan el Dr. Gerardo Amuchastegui (Director Hospital Privado) y el Lic. Fernando Camuzzi (ex-CEO FMC internacional).

Empresas que acompañan a ACDE Córdoba:



Transformando la cultura empresarial.

“TOMEMOS CONCIENCIA DE LA DEGRADACIÓN AMBIENTAL. EL CUIDADO DE LA CASA COMÚN, A LA LUZ DE LA ENCÍCLICA “LAUDATO SI” Y LA REALIDAD MUNDIAL, ARGENTINA Y DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA: VISIÓN ACTUAL Y POLÍTICAS A SEGUIR PARA EL PRESENTE Y LAS FUTURAS GENERACIONES”

ING. SANTIAGO REYNA

En el panel nos acompañan el Lic. Gabriel Triunfo (Gerente de RRHH de Aguas Cordobesas) y la Ing. Mariana Tortoza (Jefa de Asuntos Ambientales de Holcim).

Empresas que acompañan a ACDE Córdoba:





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 la provincia de Córdoba, dictada por Alliance for Integrity.



RSE

Usted esta 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.

Organizaciones	Inclusión	Educación
<p>12.000 latas donadas a Fundación Corbis y Manos Abiertas</p> <p>5.000 auditos entregados junto a la CACC</p> <p>Papel recuperado para el Hospital Infantil</p> <p>Programa Parse Padrinos RSE</p> <p>Colaboración con Fundación Cuento con Vos</p> <p>Colaboración con Red Incluir</p> <p>Apadrinamiento en Escuela Rural de San Clemente, Córdoba</p> <p>Participación en programas de formación de la Fundación Junior Achievement Córdoba.</p> <p>Participación de manera activa en el programa "Abriendo Puertas", impulsado por la Cámara Argentina de Centros de Contacto</p> <p>Participación en la Colecta de Leche 2018 para el Banco de Alimentos Córdoba</p> <p>Colaboración con Fundación Leer, efectuando llamados telefónicos a instituciones escolares para invitarlos a participar en la Maratón de Lectura</p> <p>Trabajo junto a la Fundación Córdoba Mejora a través de la participación activa en el Programa de Líderes Educativos</p>	<p>Más de 50 desocupados del programa de Prácticas Formativas, incorporados en el marco del programa de capacitación y formación del Ministerio de Trabajo de la nación y de la Secretaría de Capacitación de la Municipalidad de Córdoba</p> <p>4 Jóvenes incorporados por el Programa de Inclusión Laboral</p> <p>233 Nuevos Ingresos 181 mujeres y 52 varones</p> <p>Participación en el programa CORDOBA CON ELLAS, destinado a dar trabajo a mujeres sostén de hogar y madres jóvenes.</p>	<p>Promoción de estudios científicos por parte de la Universidad Nacional de Córdoba, destinados a la evaluación de condiciones laborales relacionadas con nuestra actividad, entre ellos Estudio sobre ORL e Higiene y Seguridad en el Trabajo.</p> <p>Seminarios organizados y auspiciados</p> <p>Campañas de donación de equipamiento informático para ser reciclado con destino a escuelas e instituciones de capacitación</p> <p>Convenio de apoyo económico con la Universidad Nacional de Córdoba destinado a la promoción de actividades culturales y de extensión universitaria.</p>

Dotación actual de Telemercado:



646 MUJERES **73,5 %**
171 VARONES **26,5 %**

Pacto Global

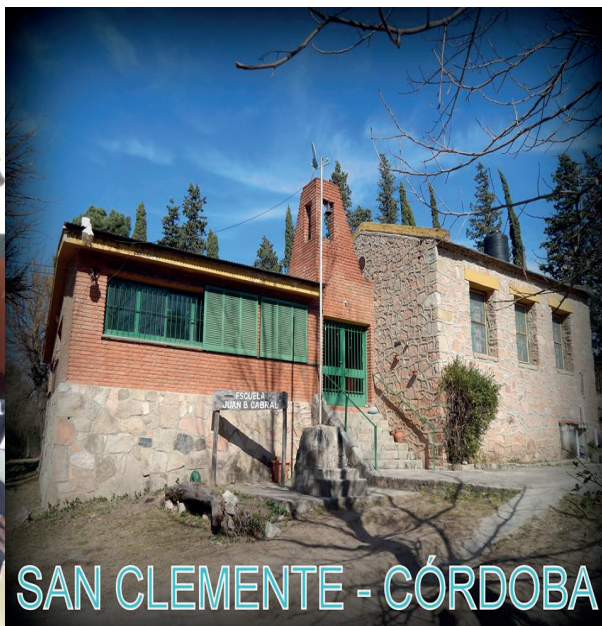
El **Pacto Global de las Naciones Unidas** es hoy la Red de Responsabilidad Social Empresaria más importante del mundo desarrollada por una iniciativa conjunta del Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo, la comisión económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Organización Internacional 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.

Acciones:

Programa Apadrinamiento a la Escuela Rural de San Clemente - Córdoba Argentina



En el 2015, Telemercado tomo el compromiso y durante el 2016, 2017 y 2018 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 .





¡Todos podemos ayudar! 🧑🧒

- ◆ Recibimos tu donación hasta el 22 de agosto, en el 6to piso B: RRHH - Motivación.
- ◆ Puede ser un juguete nuevo o usado.
- ◆ Todo lo recaudado será entregado a las escuelitas de San Clemente en el Valle de Paravachasca.



Juan B Cabral



Paso de la Pampa

*“No todo está perdido cuando podemos ver en el rostro de un niño su
mágica sonrisa”.*



16.ª Maratón Nacional de Lectura

Hoy 5.400.000 niños, jóvenes y adultos se sumaron a leer en todo el país.

¡Gracias por hacerlo posible!




Apoyan



conabip
Comisión Nacional de Editores de Libros

Ministerio de Educación

Ministerio de Cultura



Presidencia de la Nación



Organización Mundial para la Educación Precoz
World Organization for Early Childhood Education
Organización Mundial para la Educación Precoz
Organización Mundial para la Educación Precoz

Auspiciantes principales

AEGIS

ATENTO

Galicia

FUNDACION ANDREANI

Fundación Noble
Grupo Clarin

LA ANONIMA

syncromind

TELEMERCADO
Especialistas en Contact Center

V/N Business Process Outsourcing

WESTERN UNION WU
La Fundación Argentina Somos Todos

MNL Instituciones todo el país	MNL 2017	MNL 2018
	Día Final 18/09/2017	Día 210/210 28/09/2018
Niños	4.214.566	4.661.885
Adultos	880.241	778.968
Instituciones	16.398	17.588
MNL Bibliotecas	MNL 2017	MNL 2018
	Día Final 18/09/2017	Día 210/210 28/09/2018
Niños	126.056	121.528
Adultos	24.227	24.920
Instituciones	521	481



Acciones:
Acciones de RSE Telemercado:
Colecta de Leche 2018
Banco de Alimentos Córdoba



Telemercado se sumó a la colecta del Banco de Alimentos Córdoba.

Con la recaudación de 232 litros de leche, traducidos en 1160 vasos, Telemercado y sus colaboradores ayudaron a 205 organizaciones regulares que asiste el Banco de Alimentos, tales como merenderos, comedores, hogares, entre otras.

Como empresa socialmente responsable, Telemercado está agradecida de poder colaborar con la misión del Banco de Alimentos Córdoba, brindando a miles de niños la posibilidad de acceder a una copa de leche.

Con esta acción y las anteriormente impulsadas, la empresa reafirma su Responsabilidad Social Empresarial, y continuará apostando al bienestar de su gente, de los clientes, del medio ambiente y de la comunidad en general.



Durante el año 2018, desde Telemercado continuaremos trabajando con la Fundación Córdoba Mejora a través de la participación activa en el Programa de Líderes Educativos. Este programa tiene como fin brindar capacitación en gestión y liderazgo para mejorar la calidad educativa, generando vínculos entre el ámbito educativo y el de la producción y empleo.

Participamos del Programa de Líderes Educativos a través de dos mentores, Sebastián Albrisi e Ignacio Stiefel, quienes desempeñan tareas en conjunto con la Fundación y cuyo fin es brindar capacitación en gestión y liderazgo en escuelas secundarias de la Ciudad de Córdoba.

En este programa se brindan diversos soportes a los directores de escuela para la implementación de herramientas de gestión que permiten trabajar sobre la calidad educativa y la deserción escolar. También se diseñan actividades de vinculación entre las escuelas y el sector empresario con el objetivo de que los estudiantes conozcan la realidad de las empresas y las posibilidades laborales con las que cuentan efectivamente. El trabajo consiste en preparar a los jóvenes para un mundo globalizado y cambiante, en el que las fuentes laborales son tan diversas como volátiles.

Nuestro compromiso como líderes del sector es aportar nuestro granito de arena a la formación de los líderes del mañana.



Desde hace 3 años, Telemercado participa de manera activa en el programa "Abriendo Puertas", impulsado por la Cámara Argentina de Centros de Contacto.

El inicio del programa fue en octubre de 2016, capacitando hasta la fecha a más de 2 mil alumnos de 35 colegios y llevando adelante 270 talleres con la colaboración de 150 voluntarios de las empresas asociadas a la CACC, entre ellas, Telemercado.

Desde los orígenes del programa, Telemercado aporta todo su compromiso; mediante un proceso de análisis de las necesidades planteadas por los directivos de las escuelas en un Focus Group, se acordó trabajar bajo un esquema de capacitación simple y efectivo, en donde los colaboradores de Telemercado pudieran transmitir su experiencia laboral y personal a los alumnos.

El proceso de trabajo consta de 4 módulos, con los que se logra que la experiencia de los colaboradores sea capitalizada por los estudiantes para su futura inserción laboral:

- En el Módulo 1, se plantea el Contexto del Mercado laboral y los perfiles buscados para un primer empleo.*
- En el Módulo 2 se brindan herramientas para la búsqueda de Empleo (dónde buscar empleo, cómo leer un aviso, el diseño de CV, cómo presentarse a una entrevista de trabajo).*
- En el Módulo 3 los colaboradores explican cómo es trabajar, qué valoran las empresas, los hábitos laborales y los derechos y obligaciones de un trabajo formal.*
- En el último Módulo, los alumnos que tomaron el taller visitan las oficinas de Telemercado para conocer por dentro la empresa y sus procedimientos.*

Recientemente, el programa "Abriendo Puertas" fue distinguido con el Premio Eikon Oro a la Comunicación Institucional, en la categoría Sustentabilidad en Educación.

Telemercado continuará comprometiéndose con el programa y aplicando la Responsabilidad Social Empresarial, acompañando y brindando herramientas a futuros trabajadores para insertarse en el mercado laboral



Telemercado
FULL BPO EXPERIENCE



¡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
EXPERIENCIA DE CLIENTES



En Telemercado buscando el bienestar de nuestros colaboradores se desarrollo una nueva sala de Breack con una estetica de avanzada.



Acciones: Campañas diversas al público interno y general



Telemercado
27 de noviembre a las 11:24 · 🌐



RECETAS SALUDABLES
Canelones de choclo

Canelones de Choclo

Porciones: 4

Ingredientes:

Canelones:

[Ver más](#)



Telemercado
23 de noviembre a las 10:45 · 🌐

Reemplazar las grasas por hidratos complejos es una forma sencilla y práctica de cambiar nuestros hábitos. ¿Sabés qué alimentos tienen alto contenido proteico? 🤔

<p>Consumo de proteínas</p>	<p>1</p> <p>Las proteínas son el principal componente de nuestro cuerpo.</p> 
<p>2</p> <p>Pueden usarse como fuente de energía.</p> 	<p>3</p> <p>Aportan macronutrientes que ayudan al crecimiento, desarrollo y reparación de músculos y tejidos.</p> 



Telemercado está con **Violema Davila**.
21 de noviembre a las 17:25 · 🌐

¿Alguna vez la cruzaste por los pasillos? 😊 Somos una familia, y conocernos es importante. 🥰

#Yoysoy Violema Davila

- Edad: 29 años
- Puesto: Supervisora Cuenta Banco de Córdoba
- Pasatiempo: ¡Estar con amigos!
- Estudios: Profesorado de teatro.
- Talleres: Community manager
- Virtud: Creativa, inquieta, pro activa



TELECOMERCADO

Telemercado
@TelemercadoAR

[Siguiendo](#)

Un ambiente libre de humo es el ambiente más sano para vos y tu familia.



10:00 - 31 may. 2018



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.





En este 2018 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





¿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.

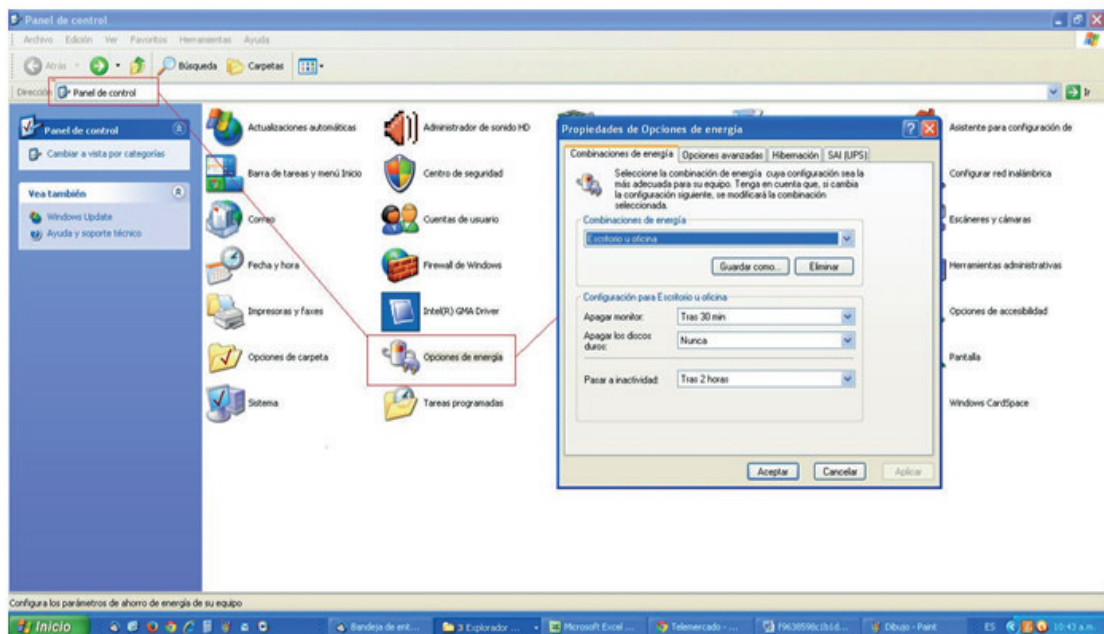




Con la finalidad de concientizar a todos los integrantes de Telemercado en el ahorro de energía, se realizaron acciones simples tendientes a colaborar con el consumo responsable de electricidad, informando al personal en cómo se puede evitar el derroche energético, tanto en la empresa como en los hogares.

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 continua informando al personal sobre el programa.
- Desde que tenemos operatorias nocturnas en la empresa, se hace mas difícil medir los equipos encendidos sin necesidad operativa durante la noche.



Medición de Consumo Eléctrico 2018

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

A partir de Diciembre del 2016, 2017 y 2018, 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	28152
2018	31029	27257	26188	25009	20422	21438	23957	20619	21795	21944		
2016												569
2017	556	554	543	556	561	562	567	570	556	557	551	567
2018	553	541	560	534	548	550	537	531	578	588	581	
2016												71094
2017	73274	60430	72854	63521	71204	71211	71946	73493	72250	72174	66585	68076
2018	71720	58953	70671	65119	69383	66432	69440	72643	69243	77661	74717	
kwh / personas	56	50	47	47	37	39	45	39	38	37	46	50
kwh / Hora	0,43	0,46	0,37	0,38	0,29	0,32	0,35	0,28	0,31	0,28	0,38	0,40
Periodo	Enero 2018	Febrero 2018	Marzo 2018	Abril 2018	Mayo 2018	Junio 2018	Julio 2018	Agosto 2018	Septiembre 2018	Octubre 2018	Noviembre 2017	Diciembre 2017



*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.*

RR.HH.

Coordinador de Tecnología y Sistemas

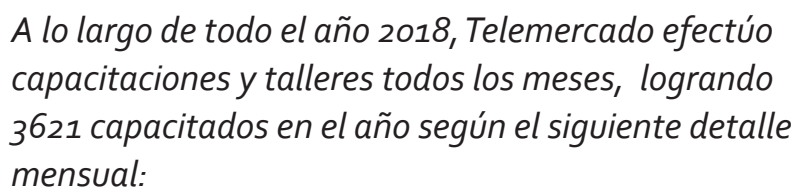
- 25 a 35 años.
- Disponibilidad full time.
- Estudiante de carreras informáticas.
- Mínimo 3 años de experiencia como analista de tecnología.
- Conocimientos básicos: Telefonía, redes, hardware, manejo de sistemas, internet, office, base de datos, Excel avanzado.

➔ Envió tu CV a rrhh@telemercado.com.ar

 **TELEMERCADO**
Experiencias en Contact Center

Durante el 2018, todas las acciones de motivación previstas en el plan anual del área, se cumplieron mensualmente según los porcentajes detallados en el siguiente cuadro:

2018		Ejecutado	Ejecutado	Ejecutado	Ejecutado	Ejecutado	Ejecutado
Temática	Actividad	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Bienestar	Cumples	90%	86%	100%	100%	100%	100%
	Snacks saludables						
	Consejos saludables	89%	92%	100%	89%	100%	100%
	Break saludables	2%	94%	100%	100%	89%	89%
	Campaña cambio de hábitos						
	Campaña invierno	100%	93%	81%	100%	94%	96%
	Propuesta Patio Free	100%	95%	84%	100%	100%	96%
Reconocimientos	Asist. perfecta	100%	95%	68%	100%	100%	93%
	Desempeño						
	Participación activa	100%	89%	100%	100%	100%	100%
	Mejor compañero	92%	94%	100%	100%	87%	87%
	Requerimientos	95%	81%	100%	100%	100%	100%
Celebraciones	Aniversarios						
	Nacimientos						
	Graduación	94%	100%	100%	100%	100%	93%
	Carnaval						
	Día de los enamorados	100%	94%	92%	83,33%	100%	100%
	Día de la mujer						
	Pascuas	73%	75%	100%	91,67%	100%	88%
	Día del trabajador						
	Rev. de Mayo						
	Actividad Mundial						
	Día del padre						
	Día de la Bandera						
	Semana de la dulzura						
	Día del amigo						
	Día del niño						
	Semana de la primavera						
	Día de la madre						
	Halloween						
	Fiesta de fin de año						
	Comienzo del verano						
	Día de Navidad						
Generando Clima	Búzon de sugerencias						
	House Organ						
	Capacitación						
	Campañas solidarias						
	Agendas						
	Comisión motivadores						
	Mensual motivación						



Meses	Capacitados 2013	Capacitados 2014	Capacitados 2015	Capacitados 2016	Capacitados 2017	Capacitados 2018
Enero	118	359	228	164	230	351
Febrero	182	191	364	170	226	251
Marzo	186	368	159	197	383	357
Abril	330	301	348	206	358	258
Mayo	579	349	377	373	502	429
Junio	204	234	490	567	547	318
Julio	1260	330	242	342	407	212
Agosto	654	188	306	271	509	322
Septiembre	2022	870	358	579	536	290
Octubre	1176	359	177	252	422	373
Noviembre	774	416	99	341	460	268
Diciembre	162	233	287	85	4580	192
Total	7647	4198	3435	3547	9160	3621



Acciones: Disminución consumo papel 2018



*Buscando colaborar con el medio ambiente, en este año nos propusimos disminuir el consumo de papel en toda la empresa.
y se lograron buenos resultados, que en el cuadro de mas abajo detallamos elementos de libreria pero principalmente consumo de Resmas de papel.*

Productos	Calidad	Capacitación	Gerencia	Infraestructura	Operaciones	RRHH	Sistemas	Total general
Sobres		3	9		1.552	269		1.833
2017		3	9		988	95		1.095
2018					564	174		738
Carpetas		20			398	278	1	697
2017		14			244	219	1	478
2018		6			154	59		219
Lapicera	24	28	14	5	259	245	5	580
2017	24	24	10		139	124		321
2018		4	4	5	120	121	5	259
Resmas	5	34	1		234	179	1	454
2017	4	20			139	105		268
2018	1	14	1		95	74	1	186
Fibron/Resaltador		14	2		113	65	3	197
2017		9	2		59	50		120
2018		5			54	15	3	77
Total general	29	99	26	5	2.556	1.036	10	3.761

... ..