

7° Informe de progreso

Pacto Global

Año 2019

Telemercado
FULL BPO EXPERIENCE





Diciembre 2019

A nuestros públicos de interés:

Carta Compromiso

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

Atentamente,

Ing. Sebastian Albrisi

Director



Informe de sustentabilidad 2019

Nuestra Empresa

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

Presencia Internet:

Web: www.telemercado.com.ar

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

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

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

Alta Dirección:

Sebastian Albrisi / Horacio Villada (Socios Gerentes)

Fecha de adhesión: 15/01/2013

Número de empleados: 782 (615 mujeres y 167 varones)

Sector: Servicios Empresariales.

Actividad: Servicios de Contact Center y Social Contact Center.

Ventas Anuales: Pesos Argentinos \$ 495.000.000 + IVA

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





Informe de sustentabilidad 2019

Nuestra Empresa



HACEMOS

de nuestras soluciones,
valiosas experiencias.

Experiencia BPO completa e integral
para grandes empresas.



Somos **tecnología.** Somos **innovación.** Somos **experiencia.**

#SomosTelemercado



#SomosTelemercado

Ver más tarde Compartir

Esperamos que el 2013 nos encuentre juntos

Ing. Ramiro Morcillo

Juliana Monasterolo

SE ENCHUFÁ los que estén Apagados

Ramiro Morcillo

1:02 / 1:02

YouTube



Informe de sustentabilidad 2019

Nuestra Empresa

CALIDAD en soluciones		Socios fundadores de la CACC. Comprometidos con la industria desde 1998. Sistema de calidad propio. Certificado bajo la norma Internacional ISO 9001:2015.
Seguridad y confianza para las GRANDES EMPRESAS		Más de 20 empresas confían sus procesos a Telemercado. Líder en soluciones para el sector Financiero, Salud y Logística.
Desarrollo corporativo RESPONSABLE		Compromiso con la comunidad y el medio ambiente. Adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas (Red de RSE).



+ 20	+ 900	+ 500
años de experiencia	colaboradores	posiciones de trabajo distribuidos en 6 sites
+ 20.000.000	+ 300.000	+ 1.800.000
llamadas anuales procesadas	clientes gestionados por redes sociales	turnos médicos otorgados


Dotación actual de Telemercado:




782 agentes
615 MUJERES - 79 %
167 VARONES - 21 %




Nuestra Empresa



SOLUCIONES




Outsourcing




Insourcing



Social Contact Center




Consultoría Tecnológica



Conectamos y hacemos
Tenemos la solución para una amplia gama
de procesos de negocios.

Somos especialistas en soluciones BPO y pioneros en implementaciones de Contact Centers "in house".
Cada solución está estratégicamente diseñada para cumplir los objetivos de nuestros clientes de manera ágil y eficiente, adaptando sus recursos a las exigencias del mercado y estableciendo con ellos relaciones de respeto, confianza y seguridad.



Mas de
20 AÑOS

dedicados a conectar grandes
compañías con sus clientes.

Telemercado es una empresa con más de 20 años, especializada en la prestación de soluciones BPO, a grandes compañías con alto volumen de transacciones con el cliente.

Como especialistas en el rubro, hemos colaborado en forma continua, para el desarrollo de políticas de mejora para la industria, siendo socios fundadores de la Cámara de Servicios de Contactos para Terceros de Córdoba (CESCT) y formando parte de la Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACC), cuya misión es servir de plataforma para que las empresas de centros de contacto de Argentina alcancen un nivel de desarrollo integral y sustentable en el tiempo.

Nuestro Propósito

Por que queremos que tu empresa se concentre en lo que la hace única, brindamos soluciones ágiles, integrales y completas para tus procesos de negocio (BPO) haciendo que las experiencias de tus clientes sean memorables.

Nuestra Misión

Brindar soluciones operativas a procesos de negocios (BPO) a compañías con alto volumen de transacciones con el cliente del sector salud, logístico, financiero y de las telecomunicaciones que requieran una adaptación rápida a sus negocios, a través de la gestión en modalidad outsourcing y/o insourcing.

Nuestra Visión

Ser una empresa global, altamente apreciada por nuestros clientes y socios de negocio, a partir de nuestro liderazgo tecnológico, energía innovadora, recursos calificados y eficiencia operativa a la hora de proveer servicios especializados y de gran valor agregado para nuestros clientes y sus propios clientes.

Valores



Iniciativa

Valoramos la iniciativa como una manera de agregar valor, proponer mejoras innovadoras y liderar procesos de cambio.



Confianza

Construimos relaciones transparentes y de confianza con nuestra gente, nuestros clientes y proveedores.



Respeto

Por la gente y por el trabajo, creemos que el trabajo es un espacio inclusivo de construcción económica y social.

Comprometidos con la comunidad, el medio ambiente y los derechos humanos

Tomando como base la norma ISO 26000, desarrollamos una política de trabajo interno y externo concentrada en las responsabilidades corporativas que asumimos para alcanzar un desarrollo empresarial responsable que sea testimonio de una nueva manera de ser como organización.

Firmantes del Pacto Global de las Naciones Unidas,

la Red de Responsabilidad Social Empresarial más importante del mundo.



Pacto Global
Red Argentina

Desde Febrero de 2013 Telemercado asume su compromiso 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), 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 una cultura responsable dentro y fuera de la empresa, mediante la comunicación constante de dicha responsabilidad a su personal, proveedores, clientes y público en general.

Compliance

Telemercado posee una estrategia interna de Compliance que nos permite reforzar nuestra cultura de comportamiento como organización, para lo cual hemos desarrollado e implementado nuestro propio **código de conducta**.

Este documento comprende un conjunto de normas básicas no negociables, que constituyen una guía para llevar adelante el trabajo diario y que deben ser respetadas por todos los empleados y directivos de la Empresa, independientemente del cargo o función que desempeñen.

Nuestra 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 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.



PACTO GLOBAL - PARTICIPACIÓN DE TELEMERCADO - HISTORIAL

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#cop>



Telemercado SRL

www.telemercado.com.ar

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

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 compromisos](#)

Desde participante
23 de febrero de 2013

Próxima COP, debido en: 29 de diciembre de 2018

Telemercado SRL

www.telemercado.com.ar

COMPANY INFORMATION		COP
Communication On Progress		
PUBLISHED ON	TITLE	LEVEL
2018-12-31	Comunicación de Progreso 2018	Active
2017-12-29	Comunicación de Progreso 2017	Active
2016-12-30	Comunicación de Progreso 2016	Active
2015-12-28	Communication on Progress	Active
2015-01-02	2º Informe de progreso Pacto Mundial 2014 - Telemercado S.R.L.	Active
2014-01-08	Presentación de Empresa y 1º Informe de Progreso Pacto Mundial Año 2013 Telemercado S.R.L.	Active

Note: Responsibility for the content of participants' public communication related to the Ten Principles of the UN Global Compact and their implementation lies with participants themselves and not with the UN Global Compact.



7° Informe de progreso

Pacto Mundial

Año 2019

Telemercado
FULL BPO EXPERIENCE





Carta Presentación COP

Diciembre 2019

Al Señor
António Guterres
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.

A - Principios de derechos humanos

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.

B - Principios Laborales

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.

C – Principio Medioambientales

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.

D - Principios anticorrupción

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.

Acciones de difusión

Pacto Global

de las ODS y RSE

Año 2019

Telemercado
FULL BPO EXPERIENCE





Informe de sustentabilidad 2019

Acciones: Difusión Pacto Global y RSE

Durante el año 2019, 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



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



Telemercado
FULL BPO EXPERIENCE

Acciones:

Publico Interno - Difusión Pacto Global y RSE



Telemercado continuó durante el año 2019 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.

Acciones:

Publico Externo - Difusión Pacto Global y RSE

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.

ODS: Objetivos de desarrollo Sostenible

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: Objetivos de desarrollo Sostenible

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: Programa Apadrinamiento a las escuelas Rurales de San Clemente y Paso de la Pampa - Córdoba Argentina



Desde el 2015 en forma ininterrumpida Telemercado continuó con el compromiso de Apadrinar a la escuela Rural Juan B. Cabral de la localidad de San Clemente, del Valle de Paravachasca, Córdoba – Argentina.

En el 2015 comenzamos por donar equipos de PC con conectividad a las redes, con el fin de armar una sala de multimedia, también se tomó 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 para repartir a los alumnos de esta escuela y también en la vecina del paraje Paso de las Pampas que se juntan para festejar cada año el día del niño juntos.

Telemercado
FULL BPO EXPERIENCE

Córdoba, 16 de Agosto de 2019

Síes:

Escuela Juan B. Cabral - San Clemente
Atención: Carolina Cabral

Escuela 24 de Septiembre - Paso de la Pampa
Atención: Martín Russo

“Tenemos el agrado de contactarnos nuevamente con Uds. para confirmar nuestro firme propósito de continuar con el programa de apadrinamiento de las escuelas Juan B. Cabral y 24 de Septiembre, en el marco de nuestro Plan de Responsabilidad Social Empresarial.

Los acciones del mencionado plan se vienen iniciando en el año 2015 con la donación de equipos informáticos, implementación de la sala multimedia y provisión de conectividad a internet, con el soporte técnico necesario para su funcionamiento y posibilidad que los alumnos tengan acceso a internet e interactuar con herramientas y contenidos.

Este año nos encontramos, al igual que los anteriores, acompañando a la comunidad educativa en las fiestas del Día del Niño, con la colaboración de un grupo de voluntarios de TELEMERCAADO que organizaron la cota de juguetes y regalos.

Con estas acciones TELEMERCAADO reafirma su firme convicción que el futuro del país radica en los jóvenes y niños, y respalda y acompaña su formación en todas aquellas iniciativas que promuevan el bienestar y el desarrollo de la comunidad.

Los agradecemos por su valioso apoyo.

Sebastián Ribera
Director

Hernán Villalba
Director

Rafael José Marín
Relaciones Institucionales

16/08/2019 - Paso de la Pampa - Córdoba - Argentina
15/08/2019 - Paso de la Pampa - Córdoba - Argentina



Acciones:

Programa Apadrinamiento a las Escuelas Rurales de San Clemente y Paso de la Pampa - Córdoba Argentina



Acciones de RSE Telemercado: Colecta de Leche 2019 - Banco de Alimentos Córdoba



#COPATE 2019

Julio 11, 2019

Celebramos otro año trabajando en conjunto al Banco de Alimentos de Córdoba. Durante el mes de mayo desde Telemercado acompañamos la iniciativa de #LaColectaDelBanco, bajo el lema #Copate donde aportamos [...]



Acciones de RSE Telemercado: Taller de concientización por la diversidad de Genero



El viernes 28 de junio 2019 en conmemoración del Día Internacional del Orgullo LGBTQ+, **en la sala Panaholma de TELEMERCADO SRL** se llevó a cabo una charla-disertación destinada a la concientización, divulgación e información por el respeto a la orientación sexual, y la conservación de la dignidad de los derechos sexuales de todos los seres que forman el colectivo. Organizada por la Secretaría de Políticas de Género y Diversidad Sexual de ATACC.



Acciones de Telemercado: Taller de Higiene y Seguridad (Uso y cuidado de la voz)

El 22 de Noviembre se realizó en el Ministerio de Trabajo de la Provincia la segunda capacitación de uso de la voz en el marco de la Comisión Cuatri Partita de Higiene y Seguridad de los Centros de Contactos, y TELEMERCADO SRL participo enviando a sus mandos medio y colaboradores de recursos humanos a los fines de que sean ellos los que repliquen los conocimientos adquiridos a sus compañeros.





FUNDACIÓN
**CÓRDOBA
MEJORA**



Durante el año 2019, desde Telemercado continuamos trabajando con la Fundación Córdoba Mejora a través de la participación activa en el Programa de Líderes Educativos y el programa Abriendo Puertas.

Por tercer año consecutivo Telemercado participó en el programa **“Abriendo Puertas”**, que consiste en el dictado de un taller de inclusión laboral para alumnos de los últimos cursos de las escuelas, fomentando la importancia de terminar la secundaria como requisito necesario para conseguir futuros puestos laborales de calidad.

Este año se trabajó con la comunidad de la escuela rural de “Los Gigantes”, un paraje situado sobre la montaña a unos 70 km al oeste de la ciudad de Córdoba

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



GRUPO DE TRABAJO PACTO GLOBAL CORDOBA - ECONOMIA CIRCULAR



LANZAMIENTO 2019

ORGANIZA: Pacto Global Red Argentina

APORTAN: Manfray, uc

CONOCÉ AL GRUPO DE TRABAJO:

CONDICIONES DE INGRESO:
Las organizaciones del Pacto Global tendrán prioridad de acceso. Los interesados en sumarse a esta iniciativa, deben escribir manifestando su interés a: Nico.liarte@pactoglobal.org.ar

CONDICIONES DE EGRESO:
Construir las bases para la realización de "una hoja de ruta hacia la EC en las empresas del Pacto en Argentina" es una responsabilidad. Una postura proactiva y participativa será rigurosamente observada.

AGENDA

JORNADA 1 - 5/7/2019
Lugar: Unión Industrial de Córdoba
Una introducción a la EC (su historia, sus bases, de qué se trata?)

JORNADA 2 - 2/8/2019
Lugar: Unión Industrial de Córdoba
Octo de Vida y Ecología Industrial

JORNADA 3 - 5/9/2019
Lugar: Unión Industrial de Córdoba
EC y Modelos de Negocio

JORNADA 4 - 4/10/2019
Lugar: Unión Industrial de Córdoba
Eficiencia y Alianzas en el marco de la EC

COORDINADOR
Nicolás Liarte-Vejrup
nico.liarte@pactoglobal.org.ar

Pacto Global Red Argentina

ACTIVIDADES DESARROLLADAS NOVEDADES

Córdoba | El grupo de trabajo sobre Economía Circular y ODS culminó su experiencia con 14 organizaciones que reafirmaron la importancia de las alianzas intersectoriales como puente para el desarrollo de proyectos sustentables

27 de noviembre de 2019

El pasado 13 de noviembre se llevó a cabo el 5° y último encuentro del Grupo de Trabajo sobre Economía Circular y ODS (Capítulo Córdoba), coordinado por la labor de Nicolás Liarte- Vejrup .

Se llevaron adelante cuatro encuentros donde se dialogó con distintos sectores productivos sobre cómo establecer estrategias, procesos y reconocer tanto dificultades como oportunidades para el desarrollo de proyectos de EC.

Un capítulo central fue el análisis de experiencias locales a través de la participación del Municipio de Unquillo, reconociendo que mediante la generación de alianzas intersectoriales se logran resultados sustentables.

Para dar una visión práctica de los temas trabajados, en el 5° y último encuentro se visitó la planta de Manfrey situada en la localidad de Freyre, en la que se pudo observar el proyecto del gasificador, mostrando la generación de gas a través de la combustión de bio masa. En dicha oportunidad recorrieron el predio importantes empresas referentes en sus sectores como el Instituto Modelo de Cardiología, **Telmercado**, Carosio y Vairolati, Holcim, Capic y la Municipalidad de Freyre.

Un especial agradecimiento a la empresa Telemercado por su apoyo para la realización de todos los encuentros que se llevaron adelante.

Las organizaciones participantes fueron:

- Aguas Cordobesas
- BanCor
- Cooperativa Agropecuaria, Productores y Consumidores Ltda. (C.A.P.yC. Ltda..)
- Carosio Vairolati & Cía. S.R.L.
- Trasus
- Holcim
- Instituto Modelo de Cardiología
- Manfrey
- Ministerio de Transporte de la Nación
- Municipalidad de Freyre
- Municipalidad Unquillo
- **Telemercado SRL**
- UE21
- Valvo





EL COMPROMISO CON EL FOMENTO DE LA LECTURA.

📅 Agosto 6, 2019

La lectura nos mantiene vivos y conectados, nos hace vivir y sentimos parte de algo.

Telemercado, una vez más, apoya la iniciativa de la Fundación Leer, cuyos logros han ido incrementando año a año. Nuestro compromiso con la educación y formación de los jóvenes en el país es prioridad convirtiéndonos como un actor social, con responsabilidad y compromiso por la educación y la igualdad de oportunidades.

Desde la Fundación Leer se trabaja incansablemente hace muchos años con el objetivo de lograr una sociedad en la cual los niños se entusiasmen con la lectura, la vean como fuente de placer, formación, información e inspiración. Incentivando a que desarrollen un pensamiento propio y creativo en torno a su contexto y al mundo que los rodea y sean capaces de transmitir sus ideas de forma clara. Desde la Fundación, se busca transformar la vida de millones de niños y para ello es importante focalizarse en fortalecer su alfabetización y apoyar el desarrollo de competencias de lectura y de escritura.

Con este objetivo como horizonte, este año se celebra el 17ª Maratón de Lectura. La consigna, al igual que los años anteriores, es que el próximo viernes 27 de septiembre, nos dediquemos a leer junto con los chicos y disfrutemos de una jornada con actividades recreativas en distintos puntos del país.

Te invitamos a conocer a la Fundación y a sumarte a vivir una jornada distinta en familia.





#SomosTelemercado

CÓRDOBA AGENDA 2030



En el marco del proceso de alineación de la gestión provincial y la Agenda 2030, a través de estos talleres se busca identificar vínculos entre las metas priorizadas y evaluar el impacto que las mismas tienen sobre seis ODS elegidos por el gobierno de la provincia de Córdoba como fundamentales para su gestión.

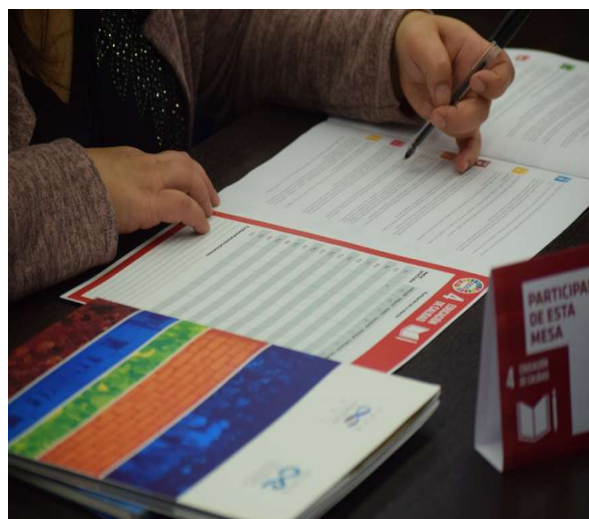
Los Objetivos de Desarrollo Sostenible son un conjunto de metas asociadas de aplicación universal. Fueron consensuados por Naciones Unidas en 2015 y fijan el rumbo para abordar cuestiones críticas como la pobreza, desigualdad de género, desarrollo económico y protección de los ecosistemas, entre otros temas, en todas las naciones.





#SomosTelemercado

CÓRDOBA AGENDA 2030



TELEMERCADO SRL en esta oportunidad fue un eslabón participante junto a organizaciones de la sociedad civil, el sector privado y actores gubernamentales provinciales y municipales en la tarea de validación de las metas priorizadas por el Gobierno Provincial que busca enriquecer, mediante una mirada integral, la territorialización de la Agenda 2030



COMPROMISO 2030

Telemercado
FULL BPO EXPERIENCE

Comunicación de Campañas, Beneficios y Acciones de Telemercado



BENEFICIOS



Nuevos beneficios GASTRONOMÍA

Cucina Reale
 -15% en menú saludable
 -15% en menú diario
 -12% en asado de domingo
 Envío gratis

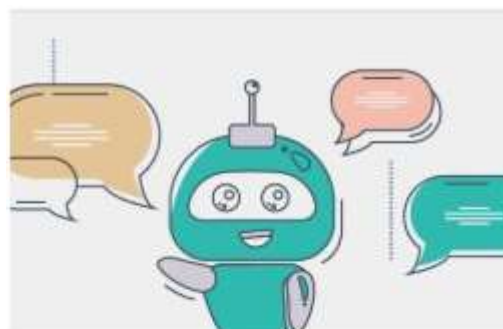
Telemercado
 FULL BPO EXPERIENCE



De Calidad a Experiencias Destacadas

Junio 27, 2019

El nuevo compromiso de Telemercado La vorágine actual de los cambios en los hábitos de los consumidores, sumado a las transformaciones digitales, nos impulsaron a encontrar nuevas formas de entregar [...]



Telemercado implementa innovador servicio de chatbot para Bancor

Agosto 7, 2019

WhatsappEO y ChatEO con Bancor En forma conjunta Bancor y Telemercado, llevaron a cabo el desarrollo, implementación, puesta en marcha y seguimiento de un nuevo servicio de atención, con [...]

Comunicación de Campañas, Beneficios y Acciones de Telemercado



Día Internacional de los DDHH.

TELEMERCAO · MARTEL, 10 DE DICIEMBRE DE 2019 · 1 MINUTO

Hoy se conmemora el Día Internacional de los Derechos Humanos. Fue establecido por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU) en 1950, para difundir los valores consagrados en la Declaración Universal realizada por ese mismo organismo en 1948.

Luego de la Segunda Guerra Mundial, uno de los principales mensajes ha sido el de la promoción y protección de derechos en todas las naciones. El respeto a la dignidad de la persona es el fundamento para la libertad, la justicia y la paz en el mundo.

Debido a la importancia de esta Declaración, muchos países la han incorporado a sus constituciones para seguir sus lineamientos en políticas públicas y para que sus ciudadanías reciban protección legal.

En nuestro país, los DDHH constituyen una política de Estado. Argentina ha implementado políticas y programas relativos a la protección y promoción de los derechos, especialmente a grupos sociales que han sido postergados o vulnerados.

Los derechos sociales tales como el acceso a la salud, la educación, el trabajo, la vivienda y servicios públicos, entre otros, son también Derechos Humanos.



La era de las experiencias

Julio 22, 2019

En una era como la nuestra, caracterizada por la comunicación inmediata estamos habituados y expectantes de ver, conocer y aprehender todo con el poder de un click. Estas posibilidades son [...]



En los zapatos del otro

Septiembre 19, 2019

"Una actitud positiva hacia otra persona crea el tipo de resonancia que hace crecer la confianza y la lealtad, y hace que las interacciones humanas sean armoniosas". Dalai Lama Comúnmente [...]



28 de noviembre a las 12:00

¡Todos listos para entrenar con ella!

Felicitaciones 🥳👏



Telemercado
FULL BPO EXPERIENCE

Comunicación de Campañas, Beneficios y Acciones de Telemercado



Telemercado
20 de septiembre · 🌐

¡Llegó la hora de crear! 🤖👉
 ¡Animate a ser parte de una jornada distinta. ¡Toda la info, acá! 🌟

✅ Confirma tu presencia en la actividad al e-mail
 ysarmiento@telemercado.com.ar

Jardinería reciclable

Telemercado
Full Experience

¿Qué traigo?
 Latas, envases limpios, palitas de jardinería,
 tierra, pinturas, pinceles, pegamento, corchos,
 botones, cordón, etc)

¿Cuándo? El 3 y 4 de octubre

¿Dónde? Patio de PB - Site Cónon

Horario: de 12 a 16 hs



👍👤 Laura Arrascaeta y 10 personas más

1 vez compartido

👍 Me gusta 💬 Comentar ➦ Compartir 🌐

Telemercado está con Constanza Martínez Lacourt e Ignacia Stiefel
24 de octubre · 🌐

¡Manos a la obra! 🤖👉
 Disfrutamos el sol de primavera y vivimos una jornada de jardinería con todo el equipo. 🌱👉
 ¡Gracias a todos por sumarse! 🌟👉



+15

👍👤 Tú, Sebastián Albrisi, Diana Stiefel y 22 personas más

👍 Me gusta 💬 Comentar ➦ Compartir 🌐

Comunicación de Campañas, Beneficios y Acciones de Telemercado



En los últimos días los incendios forestales y la deforestación se hicieron presentes en América Latina y desde Telemercado creemos de vital importancia el cuidado y el compromiso con el medio ambiente. 🌍🌱

Cambiar pequeños hábitos, como reducir el consumo de plástico y papel, o cambiar el auto por la bici para llegar a nuestro destino. 🚲 ¡Hacé la diferencia! 🌟

Sumemos todos. 🤝

5 FORMAS DE CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE

-  1. Evité el uso de material plástico y papel
-  2. Separé los residuos
-  3. Cuidé el agua
-  4. Apagó las luces y mantené el aire acondicionado a 24°
-  5. Sembré una planta o árbol



Telemercado
TEL. 8000 000000

👍👍 Tú, Seba Galetto, Flor Fariña y 14 personas más 5 veces compartido

👍 Me gusta 💬 Comentar ➦ Compartir 🌐

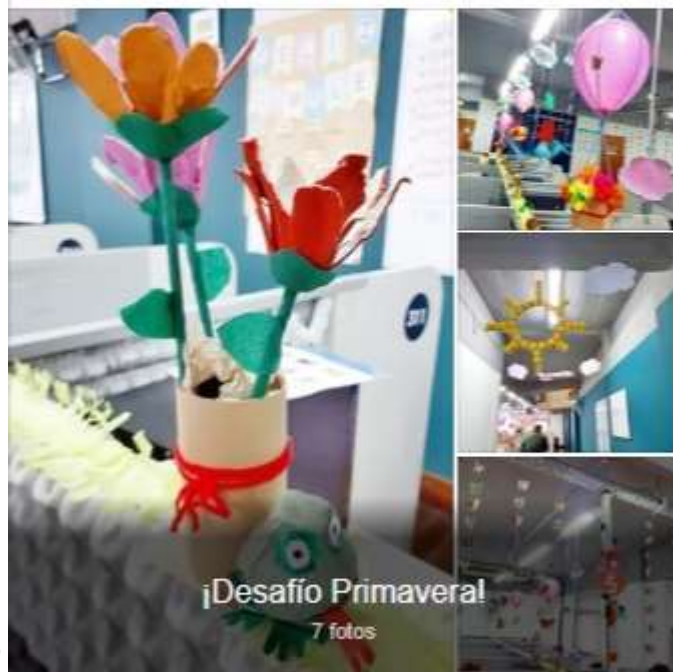


Bajo el lema Reciclar- Reutilizar las cuentas de Telemercado se sumaron al desafío de decorar los site. ¡sin comprar nada! 🤝🌟

Estás son las imágenes de todo lo realizado por las distintas cuentas. ¡y hubo ganador! 🏆

Los chicos del Hospital Privado, realizaron más de 200 grullas reutilizando el papel y coloreando de manera manual con la técnica de origami. 🌟

Ver más



¡Desafío Primavera!
7 fotos

👍👍 Sebastián Albrisi, Seba Galetto y 39 personas más

👍 Me gusta 💬 Comentar ➦ Compartir 🌐

Comunicación de Campañas, Beneficios y Acciones de Telemercado



Tú, Seba Galetto, Flor Fariña y 20 personas más





#SomosTelemercado

Comunicación de Campañas, Beneficios y Acciones de Telemercado

www.telemercado.com.ar

TELEMERCADO SE RENUEVA

📅 Enero 23, 2019

La evolución en la comunicación de los clientes con las marcas trajo aparejado un cambio en la misión de los [Contact Centers](#), transformándolos en una poderosa herramienta para gestionar la experiencia del cliente y contribuir a la mejora de su percepción sobre la marca.

Este proceso requiere del *know how* y la tecnología suficientes para poder brindar soluciones ágiles y efectivas a las interacciones o "puntos de contacto" del cliente, desde diversos canales (teléfono, email, sms, whatsapp, web, redes sociales, etc.), conectados y sin interrupciones.

"En [Telemercado](#) adaptamos nuestro modelo de negocio a la evolución del sector; producto de la penetración de las nuevas tecnologías de comunicación en la era digital; de igual manera sentimos que nuestra imagen necesitaba acompañar este proceso de innovación y debía reflejar cabalmente nuestra nueva visión de empresa"– explicó Sebastián Albrisi, Director de Telemercado junto con Horacio Villada.

Esta fue la principal razón que motivó la renovación de marca, proceso que estuvo a cargo de la agencia de marketing digital [Konitio](#) y que involucró desde el análisis e investigación de mercado, hasta el desarrollo conceptual, restyling del logo y la definición de una nueva bajada y slogan de marca.

"Queríamos una imagen que transmita el dinamismo y la innovación constante que nos caracteriza como empresa"–comentó Villada respecto al lineamiento general que guió a la agencia [Konitio](#) en el desarrollo de la propuesta que finalmente los convenció.

We Do: Full BPO Experience





Plan Motivación 2019

Durante el 2019, todas las acciones de motivación previstas en el plan anual del área, se cumplieron mensualmente según los porcentajes detallados en el siguiente cuadro:

2019	
Temática	Actividad
Bienestar	Consejos saludables
	Break saludable
	Campaña invierno
	Campaña de concientización
Reconocimientos	Cumples
	Aniversarios
	Ani. por antigüedad
	Nacimientos
	Graduaciones
Celebraciones	Día de la mujer
	Pascuas
	Día del trabajador
	día de la escarapela
	Día del padre
	Semana de la dulzura
	Día del amigo
	Día del niño
	Día de la madre
	Halloween
	Fiesta de fin de año
	Brindis navideño
Generando Clima	Buzon de sugerencias
	Semana de la primavera
	Agendas
	Juegos relax
	Revista interna
	ECO
	Placas de identificación
	Premio de Calidad
	Protocolo de bienvenida

Mes	Ejecutado 2013	Ejecutado 2014	Ejecutado 2015	Ejecutado 2016	Ejecutado 2017	Ejecutado 2018	Ejecutado 2019
Enero	90%	86%	100%	100%	100%	100%	100%
Febrero	89%	92%	100%	89%	100%	100%	50%
Marzo	2%	94%	100%	100%	89%	89%	82%
Abril	100%	93%	81%	100%	94%	96%	100%
Mayo	100%	95%	84%	100%	100%	96%	100%
Junio	100%	95%	68%	100%	100%	93%	100%
Julio	100%	89%	100%	100%	100%	100%	100%
Agosto	92%	94%	100%	100%	87%	87%	100%
Sept.	95%	81%	100%	100%	100%	100%	87%
Octubre	94%	100%	100%	100%	100%	93%	100%
Nov.	100%	94%	92%	83,33%	100%	100%	100%
Dic.	73%	75%	100%	91,67%	100%	88%	

Capacitaciones y Talleres 2019



A lo largo de todo el año **2019**, Telemercado efectuó capacitaciones y talleres todos los meses, logrando 3621 capacitados en el año según el siguiente detalle mensual:

Meses	Capacitados 2013	Capacitados 2014	Capacitados 2015	Capacitados 2016	Capacitados 2017	Capacitados 2018	Capacitados 2019
Enero	118	359	228	164	230	351	217
Febrero	182	191	364	170	226	251	179
Marzo	186	368	159	197	383	357	102
Abril	330	301	348	206	358	258	179
Mayo	579	349	377	373	502	429	280
Junio	204	234	490	567	547	318	529
Julio	1260	330	242	342	407	212	409
Agosto	654	188	306	271	509	322	134
Septiembre	2022	870	358	579	536	290	159
Octubre	1176	359	177	252	422	373	220
Noviembre	774	416	99	341	460	268	262
Diciembre	162	233	287	85	4580	192	
Total	7647	4198	3435	3547	9160	3621	2670

Detalle de las Temáticas de las capacitaciones

Adquirir los conocimientos necesarios para desempeñarse en el Dpto. de DG
 Aplicativo Chattigo
 Autogestión
 Bancon
 Business Intellingence
 Capacitación en Monitoreos y Seguimientos de calidad
 Capacitación en nuevo procesamiento Bancor "Debito Directo"
 Capacitación en Producto Banco Ctas e Inversiones
 Capacitación en Producto Gestión Comercial
 Capacitación en Productos Transversales
 Capacitacion en redes sociales
 Capacitación en Tarjeta Prepaga FAN
 Capacitacion Nova
 Capacitación nuevo sistema Shippo
 Capacitación Producto OCASA
 Capacitación sobre Mis online y procedimiento de credenciales
 Capacitación SYSO
 Charla "Alimentación saludable"
 Cobro con PayU EFECTIVO
 Cobro de Coseguros On Line
 Consultas Generales Sancor
 Curso Instalador Electricista Habilitado
 Curso Moodle para profesores.

Detalle de las Temáticas de las capacitaciones

Dinámicas Lúdicas en Assessment Center
 Diplomatura en gestión omnicanal de la experiencia al cliente
 Diplomatura en Ventas
 Empatía y Contención
 Excel Básico
 Experiencia al Cliente
 Feedback
 Formador de Formadores
 Hallazgos
 Inducción a la empresa/Manual de Estilo/Producto/Inducción de Calidad
 Interpretación de resumen
 Kolektor Gestión de Cobranzas
 La Voz del Interior - Asignaciones
 La Voz del Interior- Canillas
 Macros en Excel
 Manejo Eficaz del Tiempo
 Metodología de Evaluación de Hallazgos
 Mikrotik
 Prestamos
 Programa de Inducción con Design Thinking
 Scrum
 Siniestro de Automotor
 Sistema de Gestión de Calidad
 Tarjeta de Crédito

