

# 8° Informe de progreso

## Pacto Global

Año 2020

**Telemercado**  
FULL BPO EXPERIENCE





Diciembre 2020

## Carta Compromiso

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 Octavo 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



## Nuestra Empresa

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

**Presencia Internet:**

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

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

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

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

**Alta Dirección:**

Sebastian Albrisi / Horacio Villada (Socios Gerentes)

**Fecha de adhesión:** 15/01/2013

**Número de empleados:** 926 ( 705 mujeres y 221 varones)

**Sector:** Servicios Empresariales.

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

**Ventas Anuales:** Pesos Argentinos \$704.982.000 + 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 2020

### Nuestra Empresa

**we DO**

# HACEMOS

de nuestras soluciones,  
valiosas experiencias.

Experiencia BPO completa e integral  
para grandes empresas.

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

# #SomosTelemercado

**Somos tecnología.**

**Somos innovación.**

**Somos experiencia.**

**#SomosTelemercado**





# Informe de sustentabilidad 2020

## Nuestra Empresa

<b>CALIDAD</b> 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.
<b>Seguridad y confianza para las GRANDES EMPRESAS</b>		Más de 20 empresas confían sus procesos a Telemercado.  Líder en soluciones para el sector Financiero, Salud y Logística.
<b>Desarrollo corporativo RESPONSABLE</b>		Compromiso con la comunidad y el medio ambiente.  Adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas (Red de RSE).



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

### Dotación actual de Telemercado:



**926 Agentes - 100%**

**705 Mujeres - 69%**

**221 Varones - 31%**







## 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 Empresaria 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.



# Informe de sustentabilidad 2020

## 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](http://www.telemercado.com.ar)

#### INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

#### POLESA

##### 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 febrero de 2013

Próxima COP, debido en: 29 de diciembre de 2018

### Telemercado SRL

[www.telemercado.com.ar](http://www.telemercado.com.ar)

#### COMPANY INFORMATION

#### COP

##### Communication On Progress

PUBLISHED ON	TITLE	LEVEL
2019-12-30	Comunicación de Progreso 2019	Active
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.



## TELEMERCADO FUE DISTINGUIDO CON EL PREMIO ORO PAMOIC

 Octubre 28, 2020

El **Premio Argentino a las Mejores Organizaciones de Interacción con Clientes (PAMOIC)** es uno de los mayores reconocimientos en la industria de Contact Center, CRM, BPO y CX en Argentina. Luego de haber recibido en 2019 el Premio Bronce por su contribución tecnológica con [BancorEO](#), en esta nueva edición de los premios, **Telemercado se quedó con la más alta distinción por su solución Smile Think.**

Se anunciaron los ganadores de la cuarta edición de los Premios PAMOIC y Telemercado fue distinguido con el **Premio ORO** en la categoría **Mejor Operación: Transformación de la medición de Calidad**, por su solución **Smile Think**. Desarrollada íntegramente en la empresa, esta solución logra **transformar las experiencias de los clientes**, a través de una **metodología innovadora**. Con el objetivo de ofrecer una medición simple que permita gestionar y controlar las experiencias de los usuarios de una marca, Telemercado desarrolló este nuevo sistema que le permitirá a los clientes contar con un **indicador claro, con información útil y accionable**, al menor costo del mercado.

Smile Think es una solución escalable que permite **customizar los datos** en función de las necesidades de cada cliente, combinando la tecnología más innovadora con el **análisis de expertos en el proceso**. Su metodología mide la experiencia en 3 momentos claves del customer journey y cuenta con un algoritmo que conjuga emocionalidad y esfuerzo, para **determinar un KPI de nivel de Satisfacción de Experiencias**.

Con este galardón de ORO que se suma al BRONCE recibido el año anterior en los Premios PAMOIC, Telemercado afianza su liderazgo tecnológico, energía innovadora y compromiso con el desarrollo de soluciones cada vez más ágiles e integrales, para lograr experiencias de clientes memorables.



Compartir



Compartir



Compartir

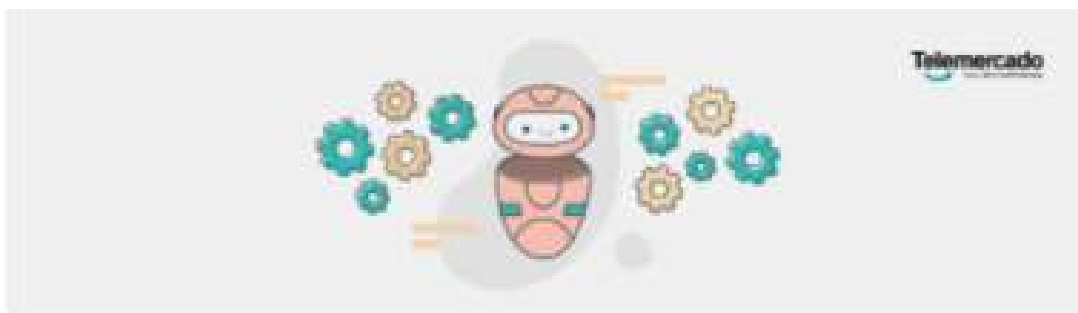


Compartir



Compartir





## NUEVO CHATBOT PARA OSPE: AL SERVICIO DEL BENEFICIARIO

Boletín n.º 0000

A fin de facilitar y agilizar los procesos que gestionan el caso del OSPE, Telemercado desarrolló e implementó un nuevo servicio de atención con asistentes virtuales.

A través del chatbot, los afiliados podrán realizar sus consultas sobre, gestionar autoatenciones, consultar el estado de sus trámites y tener sus turnos gratuitos en delegaciones, entre otros gestiones.

Desde su implementación por parte de Telemercado, se lograron automatizar más de 2500 transacciones diarias por la web, trabajando de manera conjunta con los agentes humanos, quienes atienden las consultas no digitalizadas en las agencias automáticas. De esta manera, se consiguió mejorar la experiencia de los beneficiarios con la obra social, agilitando tiempos y optimizando la calidad de atención.

Junto con su plataforma de Trámites Online y la App OSPE Móvil, con este chatbot que muy pronto estará disponible también en **Facebook**, OSPE pone la tecnología una vez más al servicio de sus beneficiarios, para que puedan seguir aprendiendo algo más sobre la comodidad de su hogar.

### Chatbots: un gran potencial en estos tiempos

Con varias las razones por las que las empresas incorporan cada vez más el uso de la inteligencia artificial. Además de reducir costos y optimizar el tiempo, uno de los motivos clave de esta herramienta en su utilización, es el cliente.

Las empresas buscan que sus usuarios tengan la mejor experiencia con ellas. En este sentido particular, donde las consultas digitales se multiplicaron, los chatbots cobran una importancia fundamental.

### Beneficios de un Asistente Virtual

- Permite brindar un servicio al cliente más rápido (las 24 horas, 365 días al año).
- Puede atender miles de clientes de manera simultánea manteniendo conversaciones únicas con cada uno.
- Bien entrenados, tienen una eficiencia muy alta y brinda una excelente calidad de servicio a un costo reducido.
- Trabajo de manera integral junto a los operadores optimizando los tiempos de gestión.
- Es una excelente herramienta para ayudar en el proceso de atención al cliente, agente de productos y servicios, venta de productos y servicios, etc., dando información verificada, resolviendo información de interés y generando datos de las interacciones.
- Revolucionaria comunicación interna de la empresa.
- Genera gran cantidad de información que permite identificar información de gran valor para conocer las preferencias y necesidades de los clientes actuales y futuros.
- Mejora la imagen de la empresa.
- Puede interactuar con otros sistemas, por lo que brinda información específica a cada cliente (asido, vencimientos, servicios activos, etc.).

¿Viste los mensajes? Regístrate para quedarte. Anímate a ser parte.

[#CONSULTANCE](#)

Auditoría externa 2020

★★★★★

Logramos la recertificación ISO 9001:2015



## TELEMERCADO RECERTIFICÓ LA NORMA ISO 9001:2015

📅 Noviembre 2, 2020

En un contexto donde nuestros procesos debieron adaptarse a las contingencias del nuevo escenario planteado por la pandemia del coronavirus, logramos la recertificación de la norma de calidad ISO 9001:2015. Un gran desafío que superamos integralmente como empresa, gracias al aporte de todos nuestros colaboradores.

### ¿Qué significa ser una empresa certificada?

Para lograr una certificación, las empresas deben pasar por un proceso de auditoría, con el cual se determina su cumplimiento respecto de la Norma ISO; una vez aprobados todos los requisitos exigidos por la misma, se emite un certificado que da fe de su aptitud.

### ¿Por qué re-certificamos?

El proceso de recertificación logra demostrar que la adaptación de los procesos integrales de la empresa, también cumplen con las normas de calidad.

### ¿Cuáles son algunos de los beneficios para las empresas Certificadas?

Reducción de fallas.

Mayor información para la toma de decisiones.

Mejora el nivel de satisfacción y fidelización de los clientes.

Dinamiza el funcionamiento de los procesos y aumenta la motivación del personal y mejora la gestión de los recursos.



Compartir



Compartir



Compartir



Compartir



Compartir





## INFORMACIÓN IMPORTANTE CORONAVIRUS COVID-19



# Nuevas medidas implementadas

EN TELEMERCADO NOS CUIDAMOS ENTRE TODOS.

## #COVID-19 GUÍA DE PREVENCIÓN Y COMPORTAMIENTO

📅 Marzo 16, 2020

### ¿Qué es el Coronavirus?

La COVID-19 al igual que la gripe es una enfermedad infecciosa causada por un nuevo virus que no había sido detectado en humanos hasta la fecha.

El virus causa una enfermedad respiratoria como la gripe (influenza) con diversos síntomas (tos, fiebre, secreción nasal, etc.) que, en casos graves, puede producir una neumonía.

Esta nueva cepa del coronavirus se propaga principalmente por contacto directo con una persona infectada cuando tose o estornuda, o por contacto con saliva o secreciones nasales en superficies húmedas y secas.

La COVID-19 se caracteriza por síntomas leves, como fiebre, secreciones nasales, dolor de garganta y tos. La enfermedad puede ser más grave en algunas personas (grupos de riesgo) y provocar neumonía o dificultades respiratorias fundamentalmente en personas de edad avanzada o con otras afecciones médicas crónicas (como asma, diabetes o cardiopatías).

### ¿Qué hicimos desde Telemercado?

Desde la empresa estamos tomando todas las medidas de precaución necesarias para prevenir posibles contagios. Para ello implementamos un protocolo interno que sirve como guía de prevención y comportamiento para todo el personal interno.

El mismo está disponible para descargar mediante el siguiente link: <https://bit.ly/2vr9Sg7>

Desde Telemercado velamos por la seguridad de todos nuestros colaboradores.



Compartir



Compartir



Compartir



Compartir



Compartir





## EL DESAFÍO DE MUTAR AL HOME OFFICE SIN PERDER DE VISTA LOS OBJETIVOS

Julio 1, 2020

Por Sebastián Albrici, Director de Telemercado - Presidente de la Cámara Argentina de Centros de Contacto

Hace casi dos meses, de la noche a la mañana, todas las empresas del sector de centros de contacto y procesos de negocios debieron cerrar sus puertas y suspender las operaciones desde cada uno de sus sitios, al tiempo que empezaron a tomar decisiones que enfrentaban una situación que nunca antes habían vivido.

El impacto de la crisis sanitaria fue de gran amplitud y profundidad. De gran amplitud, porque produjo consecuencias simultáneas en la comercial, la operativa, la laboral, la económica y la financiera y de gran profundidad, porque los cambios implicaron modificaciones drásticas en la forma de gestionar la contingencia, que nos llevaron a repensar cuestiones estratégicas, organizativas, tecnológicas y de gestión de la fuerza de trabajo. La crisis nos puso 'cotas para arriba' y nos obligó a acelerar transformaciones que veíamos más lejanas en nuestro horizonte de planificación.

Desde el inicio de la crisis, las empresas de nuestro sector enfrentaron una situación compleja y urgente. Muchas ofertas de servicios públicos básicos, como salud, agua, electricidad, gas, telecomunicaciones, Internet y aquellos que requieren una atención especial producto de la pandemia, rodeaban la continuidad de las operaciones. Pero por otra parte, el Gobierno Nacional no permitió a nuestra actividad como parte de los 'servicios esenciales' y como consecuencia de ello, los trabajadores estaban (y aun lo están) impedidos de concurrir a sus lugares de trabajo. La respuesta, que ya se venía buscando días antes del aislamiento, fue la migración integral de las operaciones a la modalidad del teletrabajo.

En un corto período de tiempo, las empresas debieron transformar radicalmente la forma de trabajar y adaptarse con un propósito central: operar bajo la modalidad del teletrabajo, asegurando la continuidad de los servicios. El desafío fue muy grande. Contar hoy con un promedio superior al 70% de los puestos migrados a home office constituye una hazaña que no muchas empresas pueden exhibir.

La combinación entre la gestión de la tecnología y de los recursos humanos operativos y de atención fue la clave. Las empresas implementaron en tiempo récord gran cantidad de gestiones de trabajo que deben estar operando de manera telefónica y digital, con el mismo alcance y la calidad que tenían cuando operaban desde los centros de contacto. Por otro lado, realizaron importantes inversiones en equipamiento informático ya que debieron duplicar o triplicar la disponibilidad de equipos. Finalmente, el soporte logístico no fue menor, ya que, bajo un escenario de grandes restricciones en la circulación, la gestión en marcha de cada una de las gestiones home office giró en torno a un desafío operativo.

La necesidad de mantener operativo el 'Servicio de Atención Ciudadana' que presta cada una de nuestras empresas, ya que, en estas circunstancias, resulta fundamental para brindar información, contención e instrucciones a todas aquellas personas que deben afrontar sanitaria y aislamiento o preocuparse a distancia de su salud, educación y/o de sus trabajos. En este punto, no debemos olvidar que, dentro de las medidas hechas a transferir en el marco de la gestión de la crisis, pueden obtenerse excepciones para operar desde los sitios, bajo el cumplimiento de los protocolos sanitarios y con dotaciones limitadas.

Esto será un año difícil. Todos tomamos conciencia al giro de la contingencia, según la información disponible, y ello implica algunas medidas más trabajando bajo las condiciones de este contingente. Las empresas y los servicios que ellas prestan deben mantenerse operativos, cuidando la salud de los trabajadores y haciendo económicamente viable el negocio, evitando que sobre los últimos tres meses del año las condiciones comiencen a volver gradualmente a la normalidad.

Fuente: Entrevista Revista Contacto Center

**Telemercado**  
FULL BPO EXPERIENCE

HOME | ABOUT US | SOLUTIONS | SERVICES | CONTACT | 

[¡Hagamos tu negocio!](#)

## Métodos simples para mantenerse concentrado y productivo

Telemercado

## CUANDO EL TRABAJO DESDE CASA SE CONVIERTE EN NUESTRA REALIDAD

18 Junio 2020

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ha publicado un informe sobre el impacto del trabajo remoto en la productividad. El informe indica que el trabajo remoto puede mejorar la productividad, pero también puede tener un impacto negativo en la productividad si no se toman las medidas adecuadas.

### Algunos métodos simples para mantenerse concentrado y productivo

A continuación, presentamos algunos métodos simples de mantenerse concentrado y productivo en esta situación de pandemia.

#### Establece nuevas rutinas

En medio de un escenario de aislamiento, es importante establecer nuevas rutinas de trabajo en casa. Esto puede ayudar a mantener la concentración y la productividad.

Para ello, es importante establecer rutinas de trabajo que permitan mantener la concentración y la productividad. Esto puede incluir establecer horarios de trabajo, establecer horarios de descanso y establecer horarios de comida.

Con estos métodos, es posible mantenerse concentrado y productivo en esta situación de pandemia.

#### Ponle al día tu red de contactos

Conectar con personas que puedan ayudarte a mantener la concentración y la productividad es una buena idea. Esto puede incluir contactar con colegas, amigos o familiares.

Para ello, es importante establecer rutinas de trabajo que permitan mantener la concentración y la productividad.

Con estos métodos, es posible mantenerse concentrado y productivo en esta situación de pandemia.

#### Prioriza las relaciones

El trabajo remoto puede ser una experiencia aislante. Es importante priorizar las relaciones con las personas que más importan para ti. Esto puede incluir dedicar tiempo a hablar con amigos o familiares.

Para ello, es importante establecer rutinas de trabajo que permitan mantener la concentración y la productividad. Esto puede incluir establecer horarios de trabajo, establecer horarios de descanso y establecer horarios de comida.

Con estos métodos, es posible mantenerse concentrado y productivo en esta situación de pandemia.

#### Seguir en actividad ante fallos de TI

El trabajo remoto puede ser una experiencia aislante. Es importante priorizar las relaciones con las personas que más importan para ti. Esto puede incluir dedicar tiempo a hablar con amigos o familiares.

#### Trabaja en torno a cuestiones de concentración

El trabajo remoto puede ser una experiencia aislante. Es importante priorizar las relaciones con las personas que más importan para ti. Esto puede incluir dedicar tiempo a hablar con amigos o familiares.

Para ello, es importante establecer rutinas de trabajo que permitan mantener la concentración y la productividad. Esto puede incluir establecer horarios de trabajo, establecer horarios de descanso y establecer horarios de comida.

Con estos métodos, es posible mantenerse concentrado y productivo en esta situación de pandemia.

#### Optimiza tu tiempo frente a la pantalla

El trabajo remoto puede ser una experiencia aislante. Es importante priorizar las relaciones con las personas que más importan para ti. Esto puede incluir dedicar tiempo a hablar con amigos o familiares.

Para ello, es importante establecer rutinas de trabajo que permitan mantener la concentración y la productividad. Esto puede incluir establecer horarios de trabajo, establecer horarios de descanso y establecer horarios de comida.

Con estos métodos, es posible mantenerse concentrado y productivo en esta situación de pandemia.

#### Dale importancia al descanso

El trabajo remoto puede ser una experiencia aislante. Es importante priorizar las relaciones con las personas que más importan para ti. Esto puede incluir dedicar tiempo a hablar con amigos o familiares.

Para ello, es importante establecer rutinas de trabajo que permitan mantener la concentración y la productividad. Esto puede incluir establecer horarios de trabajo, establecer horarios de descanso y establecer horarios de comida.

Con estos métodos, es posible mantenerse concentrado y productivo en esta situación de pandemia.

El trabajo remoto puede ser una experiencia aislante. Es importante priorizar las relaciones con las personas que más importan para ti. Esto puede incluir dedicar tiempo a hablar con amigos o familiares.

¡Hagamos tu negocio!







# 8° Informe de progreso

## Pacto Mundial

Año 2020

**Telemercado**  
FULL BPO EXPERIENCE





## Carta Presentación COP

Diciembre 2020

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 2020

**Telemercado**  
FULL BPO EXPERIENCE







## Acciones: Difusión Pacto Global y RSE

Durante el año 2020, 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

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



## 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 año 2015, en forma ininterrumpida, Telemercado asumió 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 continúa dando soporte técnico.

En este 2020, la situación del Covid 19 que es de público conocimiento, cerró la posibilidad del cursado presencial de las escuelas durante todo el año lectivo, lo que no nos permitió visitar a la comunidad y acompañarlos personalmente en el día del niño, como lo veníamos haciendo desde el 2015.

Este año todo se realizó en forma virtual mediante mensajes que intercambiamos para compartir distintas instancias de nuestra relación con dicha comunidad educativa.



# #SomosTelemercado

## CAMPAÑAS de CONCIENTIZACIÓN 2020

**Telemercado**  
FULL BPO EXPERIENCE

1 de DICIEMBRE  
**DÍA MUNDIAL DE LA  
LUCHA  
CONTRA  
EL SIDA**



**Telemercado**  
FULL BPO EXPERIENCE

Campaña de concientización  
**DÍA MUNDIAL  
DEL NIÑO**



**Telemercado**  
FULL BPO EXPERIENCE



# #SomosTelemercado

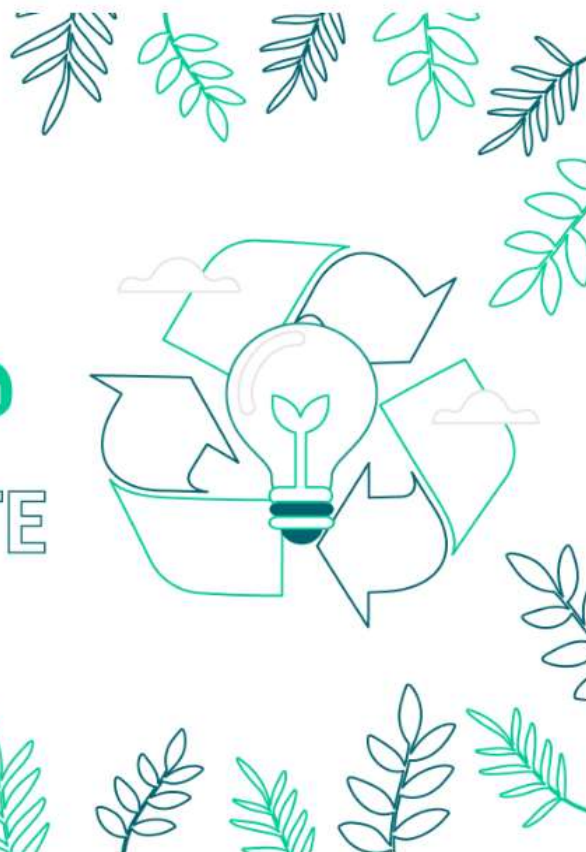
## CAMPAÑAS de CONCIENTIZACIÓN 2020



DÍA INTERNACIONAL DE  
LA LUCHA CONTRA EL **19 de octubre**  
CÁNCER DE MAMA



**Campaña de concientización**  
**CUIDADO DEL**  
**MEDIOAMBIENTE**







# #SomosTelemercado

## CAMPAÑAS de CONCIENTIZACIÓN 2020

**Telemercado**  
FULL BPO EXPERIENCE

Campaña de concientización

### SEMANA MUNDIAL DE LA LACTANCIA MATERNA



**Telemercado**  
FULL BPO EXPERIENCE

Campaña de concientización

### PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS



**Telemercado**  
FULL BPO EXPERIENCE



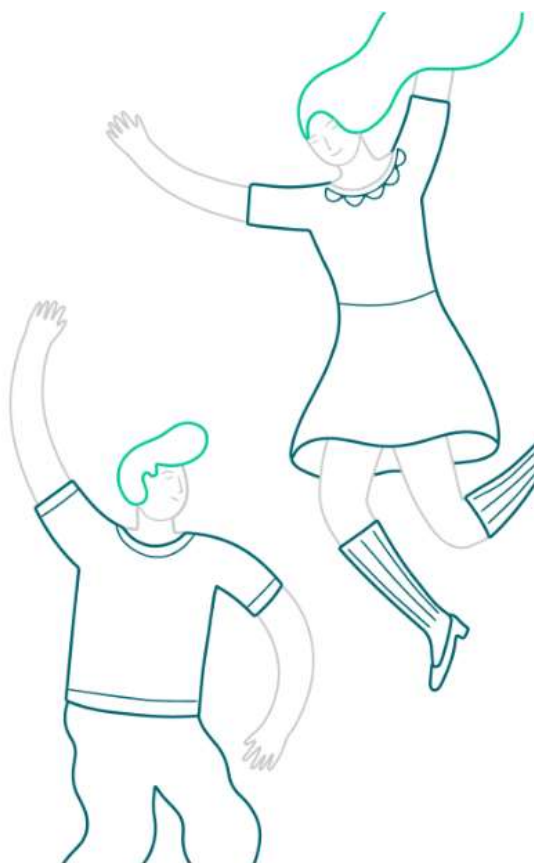


# #SomosTelemercado

## CAMPAÑAS de CONCIENTIZACIÓN 2020

**Telemercado**  
FULL BPO EXPERIENCE

31 de mayo  
**DÍA MUNDIAL  
SIN TABACO**



**Telemercado**  
FULL BPO EXPERIENCE



# #SomosTelemercado

## CAMPAÑAS de CONCIENTIZACIÓN 2020

### Mujeresquehacen

8M . DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER

#### Colecta para "Rinconcito de Luz"



##### ¿Qué recibimos?

Útiles escolares, leche, pañales  
y todo insumo para meriendas

##### ¿Dónde dejarlos?

4to piso B (Motivación)  
Cuentas externas (Pilar)

##### ¿Hasta cuándo?

Hasta el miércoles 25/03

Consultas

Área de Motivación 3513534141

**Telemercado**  
FULL BPO EXPERIENCE



#### MUJERES QUE HACEN: "COPA DE LECHE RINCONCITO DE LUZ" – LA HISTORIA DE NATALIA

Miércoles 4, 2020

Desde el mes de 2017, el año pasado por la crisis económica, vivimos realidades muy diferentes en los hogares de los barrios y del gran sur de Bogotá.

Desde hace casi 30 años, en el barrio Alto Córdoba en la calle Lavello 1758 por iniciativa de Natalia Sotomayor.

**Rinconcito de Luz**, niñas y más de 50 niñas, de 0 a 18 años que residen en Villa Los Salgarinos y Campesinado Remolinos. El proyecto brinda apoyo escolar y de alimentación a las niñas y adolescentes de la zona.

Natalia como referente del barrio, también realiza actividades a las niñas y adolescentes de la zona y en contra de la violencia.

A través de los años, y con muchas posibilidades que se han ido dando en el día a día **Telemercado** acompañando a estas mujeres en sus proyectos de vida.

¿Qué queremos?

El apoyo y el amor de las voluntarias asistentes al proyecto.

¿Cómo podemos ayudar?

El proyecto necesita donaciones para poder sostener y llegar a más niñas del barrio.

¿Qué podemos donar?

- Cajas escolares
- Pañales
- Leche
- Insumos para meriendas

¿Dónde poder dejar las donaciones?

- Sur 1758 17

Cuentas externas: Pilar

¿Tiene alguna consulta? Escríbanos:

351-3534141



#SomosTelemercado

Área de Motivación - R0414



### Mujeresquehacen

Colecta para "Rinconcito de Luz"



##### ¿Qué recibimos?

Útiles escolares, leche, pañales  
y todo insumo para meriendas



##### ¿Dónde dejarlos?

4to piso B (Motivación)  
Cuentas externas (Pilar)



##### ¿Hasta cuándo?

Hasta el miércoles 25/03



Consultas Área de Motivación 3513534141

**Telemercado**  
FULL BPO EXPERIENCE



**Telemercado**  
FULL BPO EXPERIENCE



# #SomosTelemercado

3 SALUD Y BIENESTAR



Conocé y sé parte del

## Plan de Motivación 2020

Telemercado  
FULL BPO EXPERIENCE

## NUESTRO OBJETIVO

Incrementar el bienestar y la satisfacción de los colaboradores de TELEMERCADO, frente a la organización, a través de los lineamientos culturales definidos por nuestros valores organizacionales, desarrollando y concretando acciones de integración y pertenencia para propiciar un **Clima Laboral Óptimo**.

## TEMÁTICAS DE NUESTRO PLAN



DESAFÍOS



BIENESTAR



RECONOCIMIENTOS



PERTENENCIA



### Bienestar

Queremos promover **actividades y hábitos saludables** para mejorar nuestra calidad de vida, a través de:

- Semanas saludables y de recreación
- Pausas activas y cocina saludable
- Salas de concientización



### Desafíos

Queremos generar sentido de pertenencia promoviendo la interacción en las Redes Sociales, mediante acciones de espacamiento.  
**Dos desafíos por mes. ¡Estale atento!**



### Reconocimientos

Reconoceremos nuestro Rol y responsabilidades corporativas y sociales a través de:

- **Día del Trabajador:** Video con saludo institucional 01-05
- **Día de Trabajador de Centros de Contacto:** Video #SomosExperiencia 29-05.
- **Día del Padre:** Concurso y sorteo. Saludo especial 21-06.
- **Día del Niño:** Concurso y sorteo. Saludo especial 16-08.
- **Día de la Madre:** Concurso y sorteo. Saludo especial 18-10.
- **Nacimientos:** Daremos la bienvenida al nuevo integrante de la familia y les enviaremos un presente por el nacimiento.
- **Graduación:** Reconoceremos cuando logremos nuestro título. \*Sistemas de puntos.
- **Beneficios:** Convenios con beneficios exclusivos.
- **Sistema de puntos:** ¡MUY PRONTO SEREMOS PARTE!

¡Nuestros logros nos harán vivir grandes experiencias!



### Pertenencia

Buscamos generar sentido de pertenencia, iniciativa, equidad y confianza asegurando la integración en los ambientes de trabajo.  
• **Rol agente de RRHH:** Promoviendo nuestro bienestar, la comunicación, las condiciones y la gestión de clima.  
• **Base de sugerencias:** Canal para compartir nuestras sugerencias, ideas e iniciativas.  
• **Protocolo de bienvenida:** Adaptación e integración a los equipos y cambios de rol.  
• **Protocolo de motivación:** Evaluación del proceso - Seguimiento.  
• **Coordinadores de motivación:** Equipo que conformaremos para participar activamente en reuniones de definición de implementación. Colaborar activamente en las actividades virtuales designadas.

Durante el 2020, las acciones de motivación presenciales previstas en el plan anual del área, en su mayoría no se pudieron ejecutar por la Pandemia del Covid 19. Las mismas fueron reemplazadas por actividades virtuales de contención, apoyo y colaboración mutua.

Telemercado  
FULL BPO EXPERIENCE





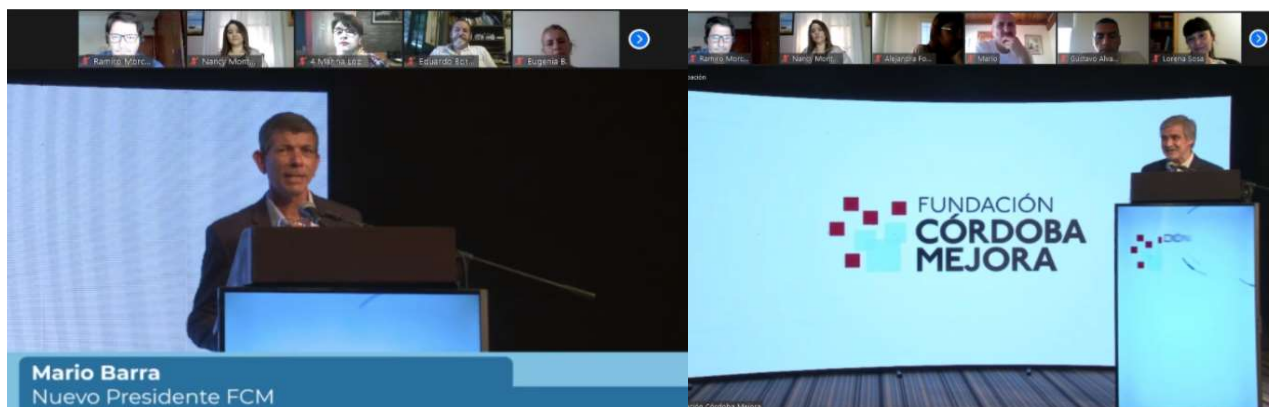
FUNDACIÓN  
**CÓRDOBA  
MEJORA**



Durante el año 2020, 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 cuarto año consecutivo Telemercado se preparó para participar 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.

Pero este año 2020, por el Covid 19, no se pudo visitar en persona a ningún establecimiento educativo, y fue imposible agregarles un taller virtual extra, dada la alta carga de clases virtuales que tenían los alumnos en sus programas escolares. Sin embargo, pudimos participar de las instancias virtuales que la fundación propuso para planificar el 2021.





## Comunicación de Campañas, Beneficios y Acciones de Telemercado



### Día Internacional de los DDHH.

1 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.



### 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 [...]

## Capacitaciones y Talleres 2020



A lo largo de todo el año **2020**, Telemercado efectuó capacitaciones y talleres todos los meses, logrando **2736** capacitados en el año según el siguiente detalle por mes:

Meses	Capacitados 2013	Capacitados 2014	Capacitados 2015	Capacitados 2016	Capacitados 2017	Capacitados 2018	Capacitados 2019	Capacitados 2020
Enero	118	359	228	164	230	351	217	210
Febrero	182	191	364	170	226	251	179	207
Marzo	186	368	159	197	383	357	102	478
Abril	330	301	348	206	358	258	179	120
Mayo	579	349	377	373	502	429	280	120
Junio	204	234	490	567	547	318	529	189
Julio	1260	330	242	342	407	212	409	199
Agosto	654	188	306	271	509	322	134	461
Septiembre	2022	870	358	579	536	290	159	195
Octubre	1176	359	177	252	422	373	220	301
Noviembre	774	416	99	341	460	268	262	256
Diciembre	162	233	287	85	4580	192		
Total	7647	4198	3435	3547	9160	3621	2670	2736

Detalle de las Temáticas de las capacitaciones 2020	Detalle de las Temáticas de las capacitaciones 2020
Inducción a la empresa/Manual de Estilo/ Introducción a SGC /Inducción a calidad/ Producto	Préstamo y Club Bancor
Taller de Feedback para Supervisores	Venta de préstamo consolidación de prestamos
Taller de Empatía / Conectando nuestras Emociones	Operaciones en ATM// ODE// Obtención de CBU// Reposición de clave PIN// eFTé.Consultas de tarjetas capturadas en ATM// Saldos y movimientos// Gestión de Débito Directo.
Taller de Feedback	Altas y baja de productos y Análisis de casos
Capacitación en redes sociales	Control de Pendientes
Procedimiento Administración de Personal	E - Cheq en BANCON
Ganancias - Liquidación	Capacitación de Modo
Inteligencia emocional; Comunicación y liderazgo en la era digital; Soft skills esenciales para el éxito profesional.	Fraude
Curso de Teletrabajo para Líderes: Agilidad y Construcción de Equipos en la era Virtual	Operatoria Mercado de Cambio BANCON- Inhibiciones y Exclusiones del BCRA. Tipificación 1347
Herramientas de Coaching : Comunicación para una gestión efectiva	Bancon Empresa
Taller Google Calendar	Verificación de caja de ahorro dólar en Intranet
GOOGLE DATA STUDIO: TABLEROS DINÁMICOS EN TIEMPO REAL	Twitter Público
Curso Teletrabajo	Ultimas modificaciones de RRSS- Rotación
Taller Supervisores Design Thinking PM 202	Capacitación Bloqueo Ambiente Bancon.
Taller de Calibración de hallazgos para los guardianes del sistema de gestión	Back Office Bancon
Ortografía y Redacción	Refuerzo Siniestros Arg., Py y Resto de Ramos
SAP	Registro y Conocimiento de producto/servicio -Rio Uruguay Seguros
Taller de cristales + Natal Intermediarios	Conforme Gestión de prospectos Rio Uruguay Seguros
workshop - servicio de asistencia domiciliaria	Capacitación de Facturación y Prácticas sin Autorización
Consulta - Capacitación ILT	Refuerzo de Covid-19 y Finanzas.
Capacitacion de Sistema Prevenet	Títulos de Pago de Acreencias - TIPA - Kolektor
Producto VacacionAR y Banco Sol	Refuerzo TRIBUTARIO JUDICIAL - Kolektor
Capacitacion de utilizacion de herramienta SEBAOT a DG	Refuerzo CAMINERA - Kolektor
Comercio	Capacitación Central de turnos
	Curso Teletrabajo Bancor

