

Cruz Roja - Telemark

7



d

Durante 7 años...

2003 - 2009

Un poco de historia

CRUZ ROJA – TELEMARK



Los inicios

JULIO

2003

- 1 centro en León
- 28 agentes
- 1 supervisor
- 7 Asambleas

Hoy

2009

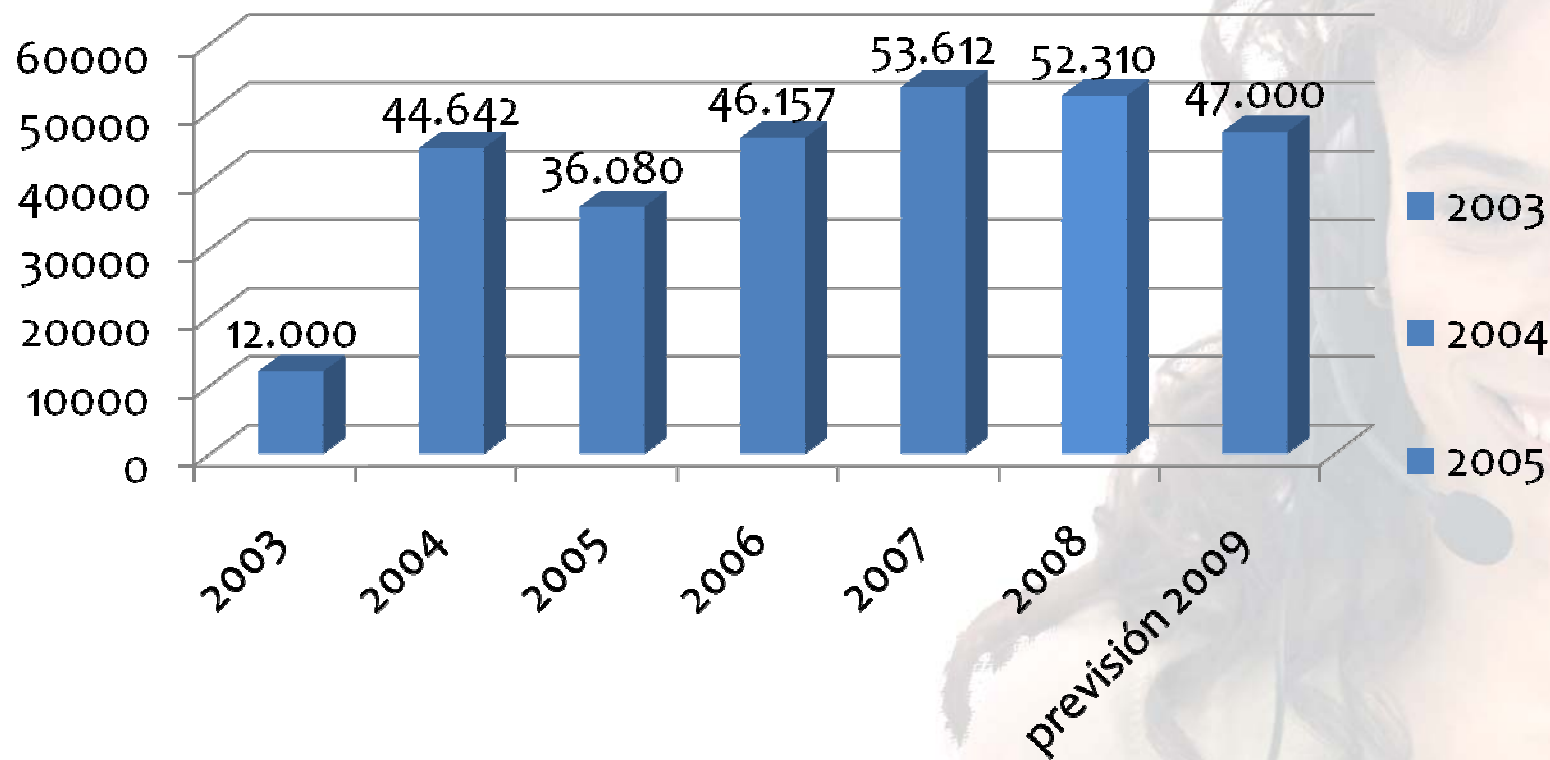
- 2 Centros de captación.
- 2 Idiomas de captación
- 26 Asambleas
- 176 Personas llamando
- 15 Personas en Control de Calidad, Gestión de Devoluciones e Introducción de datos.
- 11 Personas en gestión de coordinación, supervisión y jefatura de Proyecto
- 4 personas en Dpto. de Formación

Un recorrido por la historia

AÑO	Nº SOCIOS
2003	12.000
2004	44.642
2005	36.080
2006	46.153
2007	53.612
2008	52.300
2009	47.000

Un recorrido por la historia

Nº socios



Captando nuevos socios

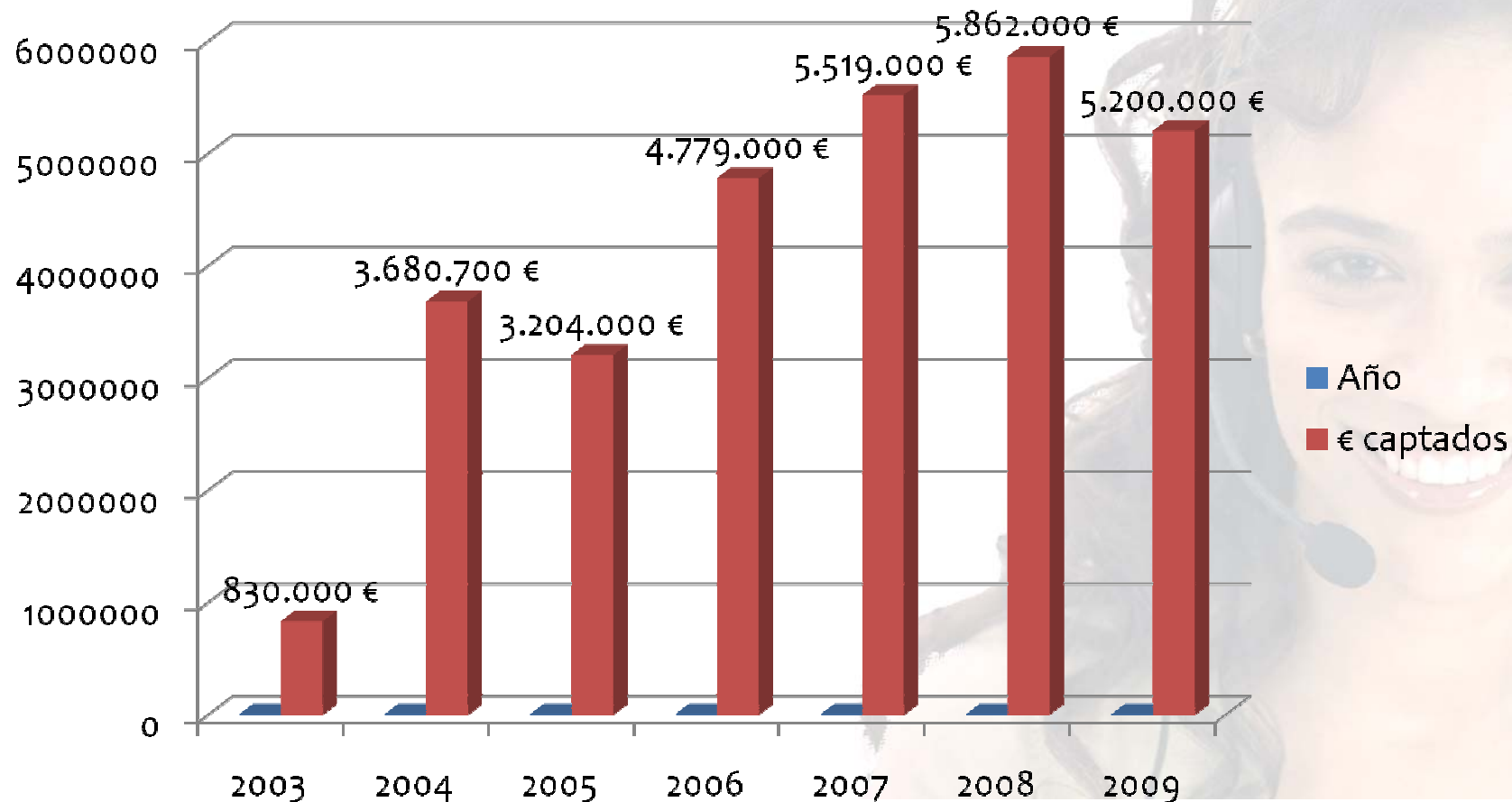
7 AÑOS

291.787
NUEVOS SOCIOS

€ Captados

AÑO	€ CAPTADOS
2003	830.000 €
2004	3.680.700 €
2005	3.204.000 €
2006	4.779.000 €
2007	5.519.000 €
2008	5.862.000 €
2009	5.200.000 €

€ captados



Captando recursos para Cruz Roja

7 AÑOS

29.074.700 €

Para todo ello, es necesario...

REALIZAR

95.000.000
de marcaciones
telefónicas

Para todo ello, es necesario...

Llamar a...

**24.000.000
de teléfonos**

Para todo ello, es necesario...

hablar con...

**11.000.000
de personas**

Y resulta que...

73.000
personas con las
que hablamos

ya eran socios de
CRUZ ROJA, e
incrementaron
su cuota

y...

291.787
personas

**se hicieron socios
de CRUZ ROJA**

Además se necesita ...

1. INFRAESTRUCTURAS

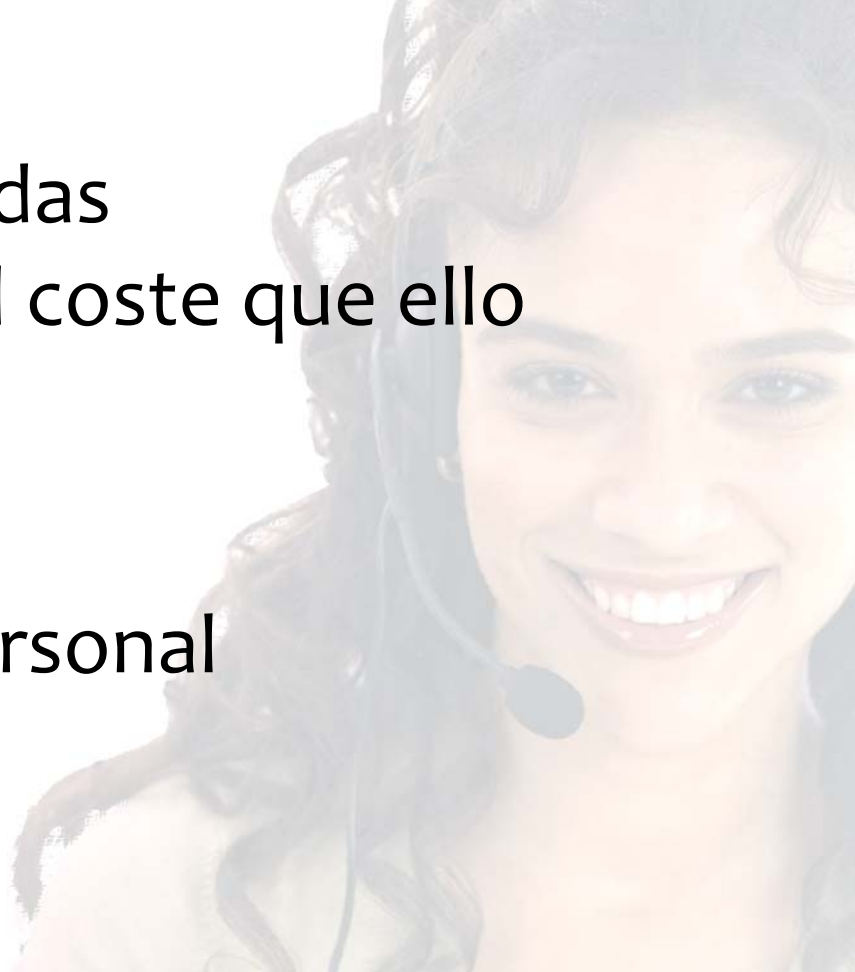
2. EQUIPO TECNOLÓGICO

3. EQUIPO HUMANO



¿qué se necesita?

- Dos plataformas separadas geográficamente, con el coste que ello supone
- Trabajar en dos idiomas
- Dpto.de selección de personal
- Departamento de RRHH



¿qué se necesita?



Pablo Martínez
Responsable de
Formación y Selección

- Departamento de Tecnología
- Departamento de control de Calidad



Marta García
Técnico
Senior
Formación



Eva Cubero
Técnico
Senior
Formación



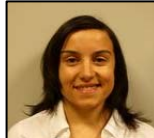
Marisa Carballo
Técnico
Formación



Cesar Alonso
Técnico
Formación



Patricio Martínez
Técnico
Formación



Ruth Espeso
Técnico
Formación



Ma José López
Técnico
Formación

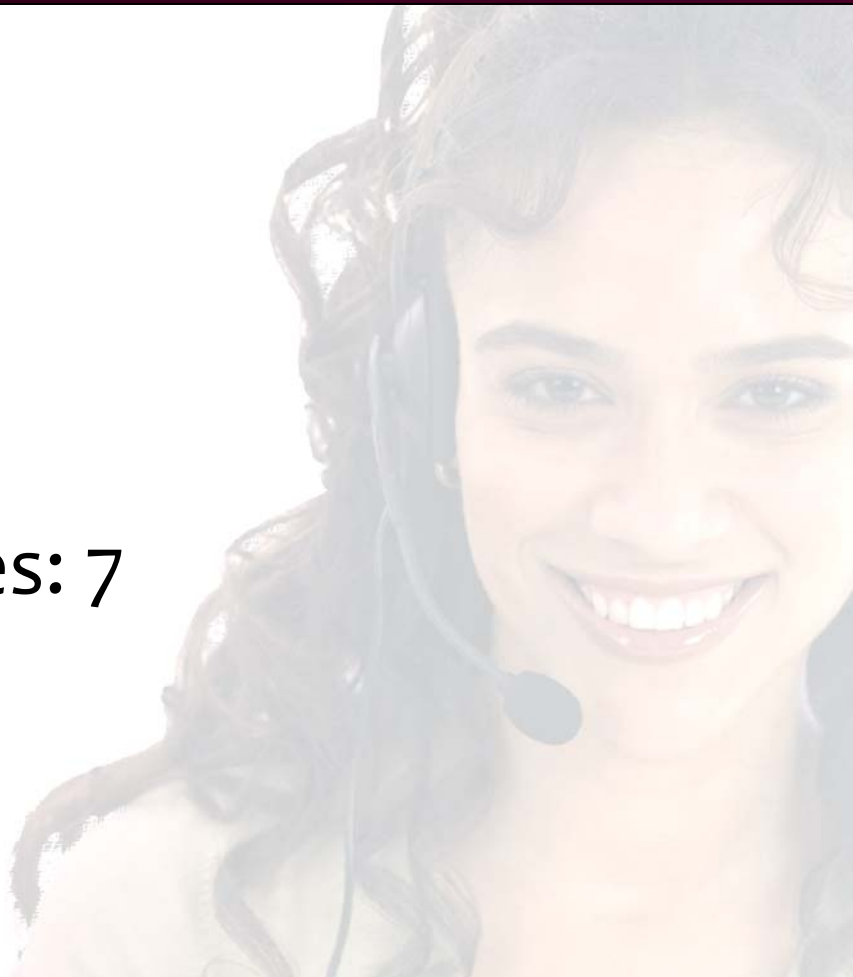


Sonia Santos
Técnico
Selección
Jr.

edicado en exclusiva
Roja

Agentes en León

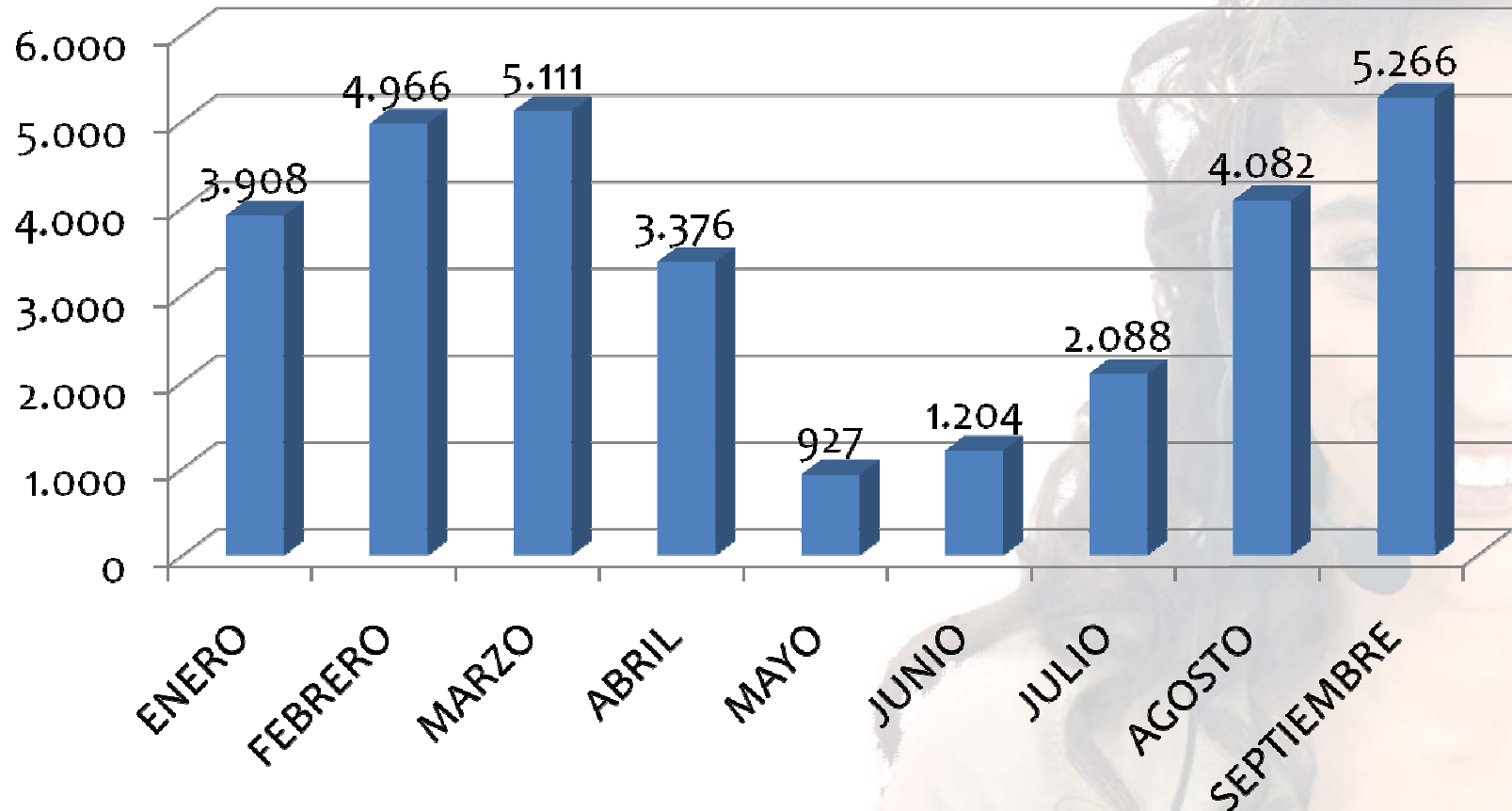
- Captando: 139
- Control Calidad: 5
- Gestión Devoluciones: 7



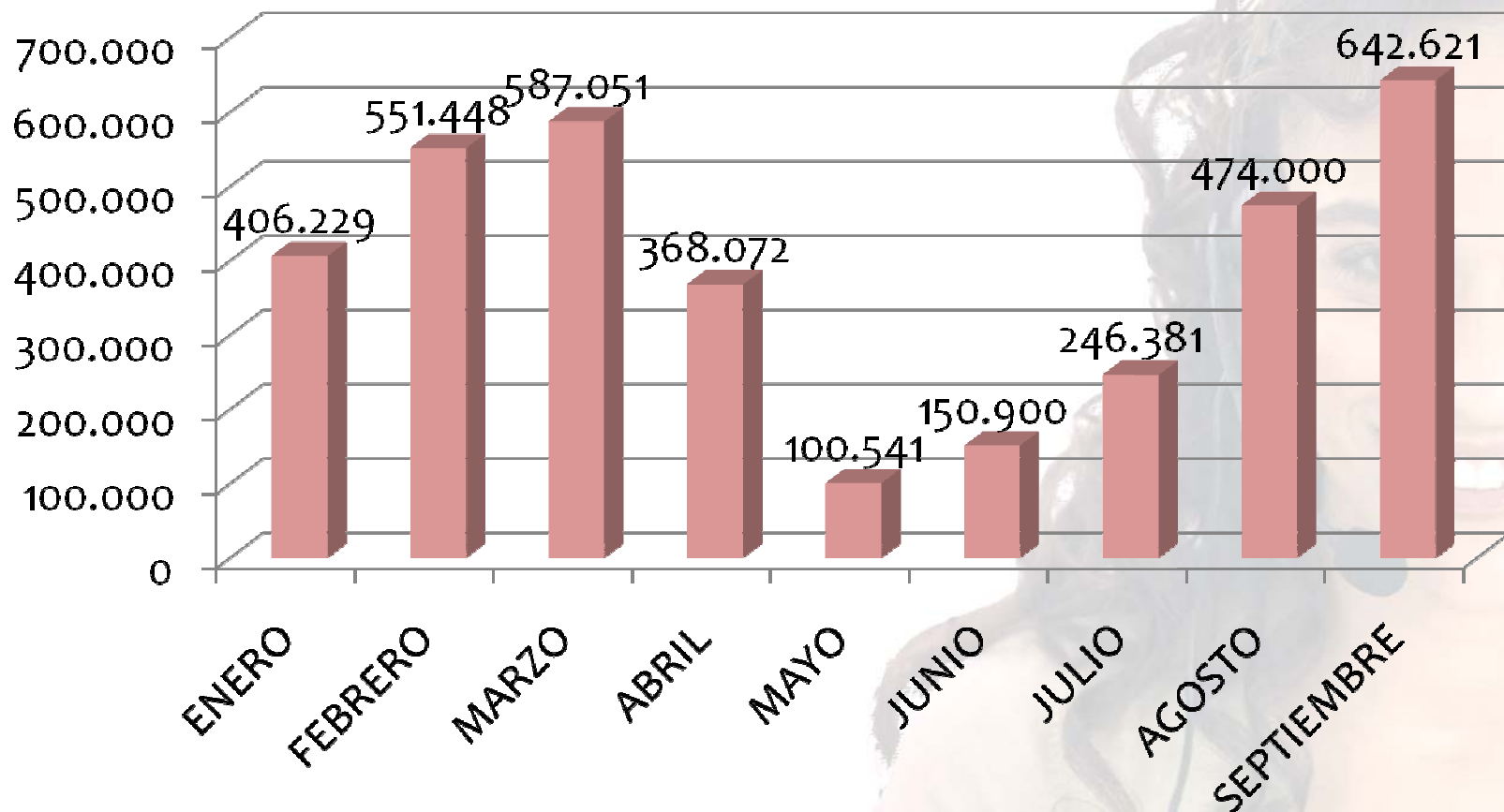
Selección de personal

PROCESO DE SELECCIÓN SOBRE 100 CV'S		
Motivos de KO en preselección		100
Menores de 19 años	15	85
Extranjeros o perfil muy diferente al telemarketing	15	70
CV's para llamar		70
KO No catalanoparlantes (incluso con previo aviso en oferta)	10	60
KO No interesados en la oferta	15	45
KO No localizados	5	40
CV's para entrevistar		40
No asisten a la entrevista (naturalmente se les vuelve a llamar, y se concertan nuevas entrevistas, el 50% vuelve a dar plantón)	20	20
CV's Entrevistados		20
NO superan la entrevista	6	14
CV's Seleccionados		14
Rechazan el curso de formación , ya están trabajando o se lo han pensado	4	10
Realizan la Formación (5-7 días)		10
No superan o abandona la formación	2	8
Se incorporan a TMK		8
No Superan Período de Prueba	2	6
Necesitamos 100 CVS para conseguir incorporar a		6

Captación socios enero/septiembre 2009



Captación € enero-septiembre 2009



Acumulado enero-septiembre 2009

NUEVOS SOCIOS

30.921

€ CAPTADOS

3.527.200€

Consecución de objetivos por provincias

Estadística cumplimiento objetivos CR a cierre septiembre 2009

PROVINCIA	NUEVOS SOCIOS	CUOTAS	OBJETIVO	DIFERENCIA para objetivo	% Consecución objetivo
ALAVA	699	64.398	600	99	117%
ALICANTE	2	180	1000	-998	0%
ALMERIA	911	83.920	800	111	114%
AVILA	130	13.808	225	-95	58%
BALEARES	896	107.456	1500	-604	60%
BARCELONA	6.563	699.860	7000	-437	94%
BURGOS	1.165	93.961	700	465	166%
CEUTA	346	38.874	150	196	231%
CORDOBA	648	55.116	800	-152	81%
GIRONA	1.173	123.743	1300	-127	90%
GRANADA	731	63.744	800	-69	91%
GUADALAJARA	815	71.258	300	515	272%
HUELVA	713	62.820	600	113	119%
JAEN	720	56.106	700	20	103%
LA CORUÑA	0	0	2000	-2.000	0%
LLEIDA	174	19.714	600	-426	29%
MADRID	8.328	876.135	9000	-672	93%
MALAGA	497	47.182	700	-203	71%
NAVARRA	1.758	167.469	1200	558	147%
OURENSE	410	31.956	500	-90	82%
PONTEVEDRA	704	61.030	800	-96	88%
SEVILLA	747	71.466	800	-53	93%
TARRAGONA	512	48.520	900	-388	57%
VIZCAYA	840	71.900	1000	-160	84%
ZAMORA	14	1.468	300	-286	5%
ZARAGOZA	1.425	127.693	1000	425	143%

Sin iniciar

Parada

Cerrada

Sin iniciar

Parada

Totales	30.921	3.059.777	35.275	-4.354	88%
---------	--------	-----------	--------	--------	-----

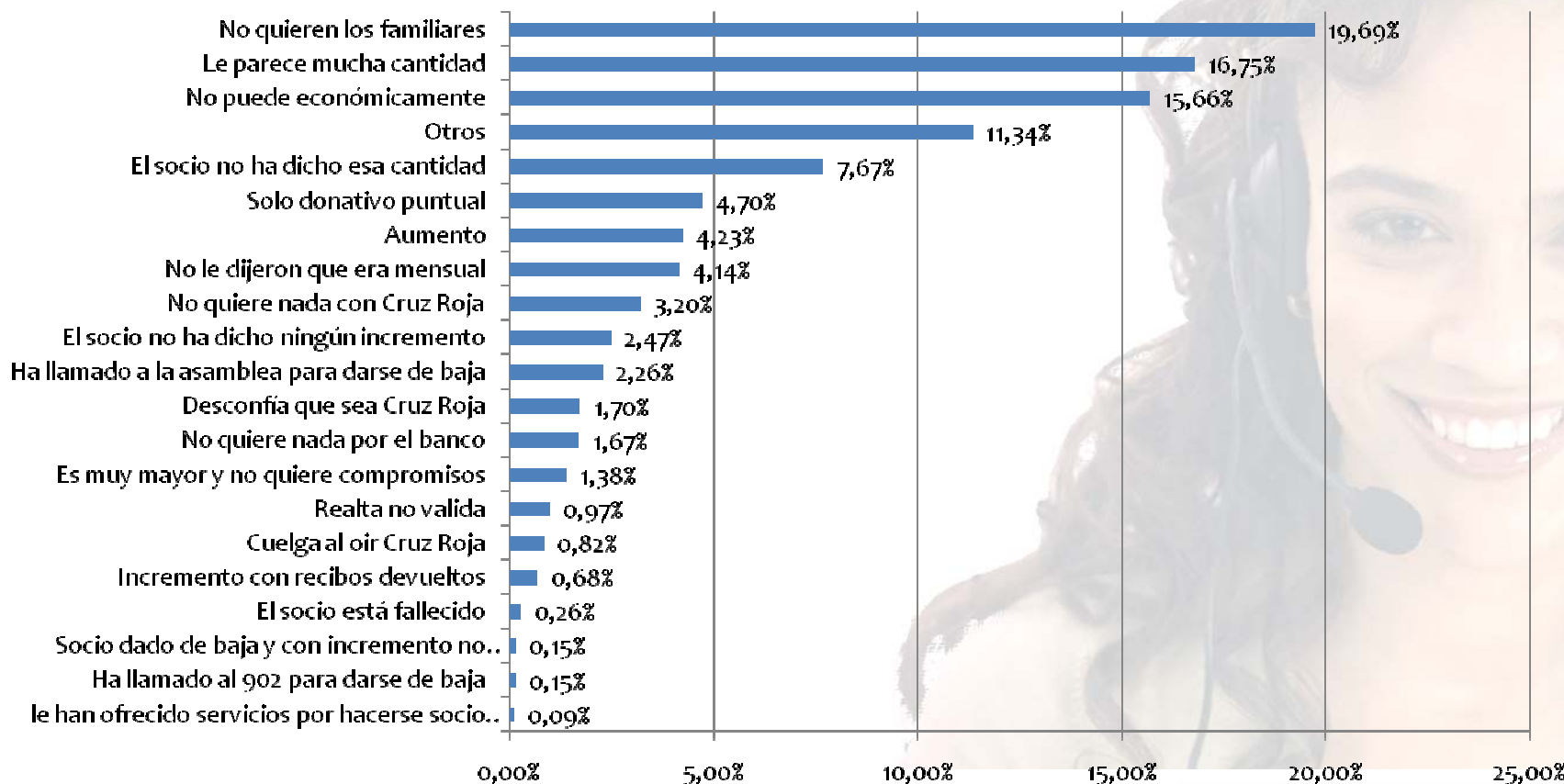
Objetivos Asambleas activas

Estadística cumplimiento objetivos CR a cierre septiembre 2009

PROVINCIA	NUEVOS SOCIOS	CUOTAS	OBJETIVO	DIFERENCIA para objetivo	% Consecución objetivo
ALAVA	699	64.398	600	99	117%
ALMERIA	911	83.920	800	111	114%
BALEARES	896	107.456	1500	-604	60%
BARCELONA	6563	699.860	7700	-1.137	85%
BURGOS	1.165	93.961	700	465	166%
CEUTA	346	38.874	150	196	231%
CORDOBA	648	55.116	800	-152	81%
GERONA	1173	123.743	1300	-127	90%
GRANADA	731	63.744	800	-69	91%
GUADALAJARA	815	71.258	300	515	272%
HUELVA	713	62.820	600	113	119%
JAEN	720	56.106	700	20	103%
LERIDA	174	19.714	600	-426	29%
MADRID	8.328	876.135	9900	-1.572	84%
MALAGA	497	47.182	700	-203	71%
NAVARRA	1.758	167.469	1200	558	147%
OURENSE	410	31.956	500	-90	82%
PONTEVEDRA	704	61.030	800	-96	88%
SEVILLA	747	71.466	800	-53	93%
TARRAGONA	512	48.520	900	-388	57%
VIZCAYA	840	71.900	1000	-160	84%
ZARAGOZA	1.425	127.693	1000	425	143%
Totales	30.775	3.044.321	33.350	-2.575	92%

Motivos baja Verificación

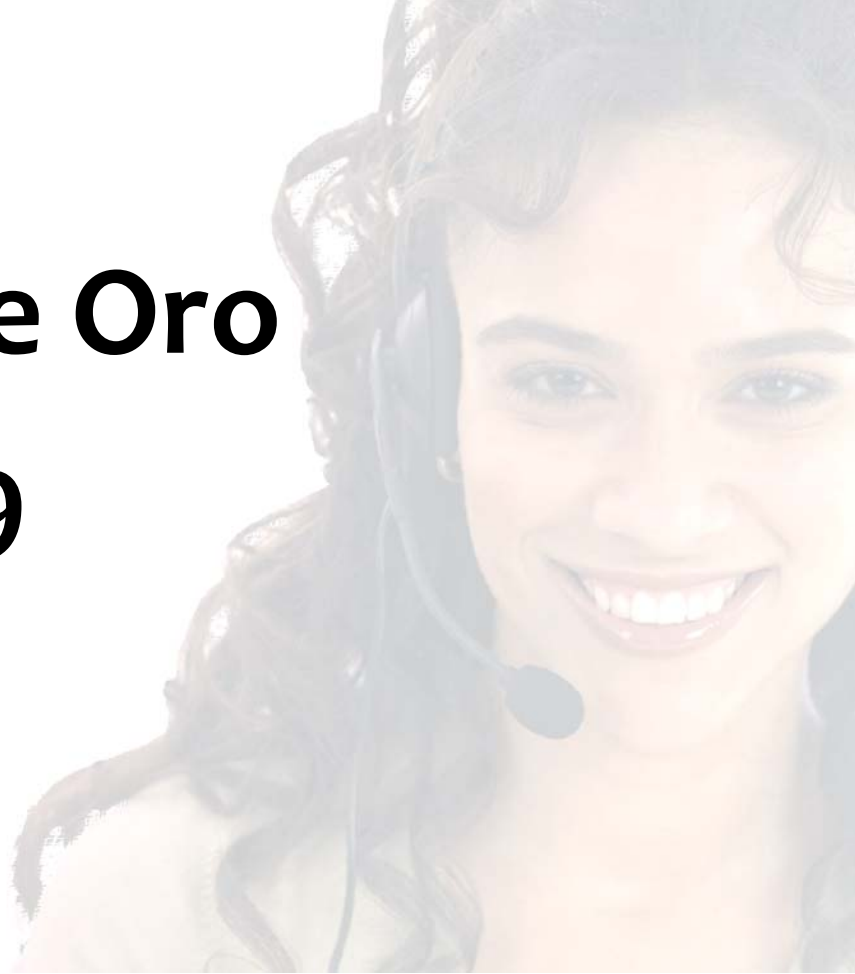
Porcentaje



Motivos baja Verificación

MOTIVOS DE BAJA EN LA LLAMADA DE AUDITORÍA	2008	2009
Aumento	2%	4,23%
Cuelga al oír Cruz Roja	2%	0,82%
Desconfía que sea Cruz Roja	5%	1,70%
El socio está fallecido	1%	0,26%
El socio no ha dicho esa cantidad	2%	7,67%
El socio no ha hecho ningún incremento	3%	2,47%
Es muy mayor y no quieren los familiares	3%	1,38%
Ha llamado a la Asamblea para darse de baja	3%	2,26%
Ha llamado al 902 para darse de baja	0,18%	0,15%
Le han ofrecido servicios de Cruz Roja por hacerse socio	0,32%	0,09%
Le parece mucha cantidad	2%	16,75%
No le dijeron que era mensual	3%	4,14%
No puede económicamente	22%	15,66%
No quiere nada con la Cruz Roja	11%	3,20%
No quieren los familiares	30%	19,69%
Otros	4%	11,34%
Socio dado de baja y con incremento no llega al mínimo	0,50%	0,15%
Sólo donativo puntual	6%	4,70%

Sorteo de Oro 2009



Histórico venta fría

AÑO	EUROS VENDIDOS FRIAS
2005	407.350 €
2006	793.045 €
2007	933.510 €
2008	1.473.170 €
2009	1.476.710 €

Histórico venta caliente

AÑO	EUROS VENDIDOS CALIENTES
2005	340.450 €
2006	326.755 €
2007	649.000 €
2008	1.670.565 €
2009	1.564.210 €

Histórico ventas Sorteo del Oro

AÑO	TOTAL EUROS VENDIDOS
2005	747.800 €
2006	1.119.800 €
2007	1.582.510 €
2008	3.107.735 €
2009	3.040.920 €

Global Venta Sorteo Oro

2007-2009

9.598.765€

Comparativa ventas frías

Año	2008	2009
Numero de Provincias	33	30
Ventas Frías en Pliegos	28.743,4	29.534,2
Ventas frias en €	1.437.170,00 €	1.476.710,00 €
Devoluciones Frias en Pliegos	3542	3254,2
devoluciones frias en €	177.100,00 €	162.710,00 €
% devoluciones Frias	12,32%	11,02%
Diferencia en €	1.260.070,00 €	1.314.000,00 €

Comparativa ventas calientes

Año	2008	2009
Numero de Provincias	33	30
Ventas Calientes en Pliegos	33.411,3	31.284,2
Ventas Calientes en €	1.670.565,00 €	1.564.210,00 €
Devoluciones Calientes en Pliegos	1.201,4	2.124,5
Devoluciones Calientes en €	60.070,00 €	106.225,00 €
% Devoluciones Calientes	3,60%	6,79%
Diferencia en €	1.610.495,00 €	1.457.985,00 €

Comparativa total pliegos vendidos

Año	2008	2009
Numero de Provincias	33	30
TOTAL PLIEGOS VENDIDOS	62.154,7	60.818,4
TOTAL VENTAS EN €	3.107.735,00	3.040.920,00
TOTAL PLIEGOS DEVOLUCIONES	4.743,4	5.378,7
TOTAL DEVOLUCIONES EN €	237.170,00	268.935,00
% DEVOLUCIONES	7,63%	8,84%
Diferencia en €	2.870.565,00	2.771.985,00

	TOTAL VENTAS ORO 2009																	
	Ventas Frias EN Pliegos	Ventas frias en €	Devoluciones Frias en Pliegos	devoluciones frias en €	% devoluciones Frias	Diferencia en €	Ventas Calientes en Pliegos	Ventas Calientes en €	Devoluciones Calientes en Pliegos	Devoluciones Calientes en €	% Devoluciones Calientes	Diferencia en €	TOTAL PLIEGOS VENDIDOS	TOTAL VENTAS EN €	TOTAL PLIEGOS DEVOLUCIONES	TOTAL DEVOLUCIONES EN €	% DEVOLUCIONES	Diferencia en €
ALMERIA	595,0	29.750,00 €	59,5	2.975,00 €	10,00%	26.775,00 €	653,5	32.675,00 €	36,5	1.825,00 €	5,59%	30.850,00 €	1.248,5	62.425,00	96,0	4.800,00	7,69%	57.625,00
ASTURIAS	1.121,5	56.075,00 €	173	8.650,00 €	15,43%	47.425,00 €	1.620,0	81.000,00 €	118,0	5.900,00 €	7,28%	75.100,00 €	2.741,5	137.075,00	291,0	14.550,00	10,61%	122.525,00
BADAJOS	542,5	27.125,00 €	76,5	3.825,00 €	14,10%	23.300,00 €	258,0	12.900,00 €	16,0	800,00 €	6,20%	12.100,00 €	800,5	40.025,00	92,5	4.625,00	11,56%	35.400,00
BURGOS	383,5	19.175,00 €	34	1.700,00 €	8,87%	17.475,00 €	440,0	22.000,00 €	32,0	1.600,00 €	7,27%	20.400,00 €	823,5	41.175,00	66,0	3.300,00	8,01%	37.875,00
CACERES	536,5	26.825,00 €	26	1.300,00 €	4,85%	25.525,00 €	294,0	14.700,00 €	10,0	500,00 €	3,40%	14.200,00 €	830,5	41.525,00	36,0	1.800,00	4,33%	39.725,00
CADIZ	815,5	40.775,00 €	59	2.950,00 €	7,23%	37.825,00 €	635,5	31.775,00 €	27,0	1.350,00 €	4,25%	30.425,00 €	1.451,0	72.550,00	86,0	4.300,00	5,93%	68.250,00
CANTABRIA	587,5	29.375,00 €	96	4.800,00 €	16,34%	24.575,00 €	637,5	31.875,00 €	28,0	1.400,00 €	4,39%	30.475,00 €	1.225,0	61.250,00	124,0	6.200,00	10,12%	55.050,00
CASTELLON	632,5	31.625,00 €	65	3.250,00 €	10,28%	28.375,00 €	721,0	36.050,00 €	52,0	2.600,00 €	7,21%	33.450,00 €	1.353,5	67.675,00	117,0	5.850,00	8,64%	61.825,00
CORDOBA	630,5	31.525,00 €	55	2.750,00 €	8,72%	28.775,00 €	810,0	40.500,00 €	59,5	2.975,00 €	7,35%	37.525,00 €	1.440,5	72.025,00	114,5	5.725,00	7,95%	66.300,00
GIRONA	1.366,5	68.325,00 €	306,5	15.325,00 €	22,43%	53.000,00 €	1.575,5	78.775,00 €	99,0	4.950,00 €	6,28%	73.825,00 €	2.942,0	147.100,00	405,5	20.275,00	13,78%	126.825,00
GUADALAJARA	318,0	15.900,00 €	43	2.150,00 €	13,52%	13.750,00 €	323,0	16.150,00 €	37,0	1.850,00 €	11,46%	14.300,00 €	641,0	32.050,00	80,0	4.000,00	12,48%	28.050,00
GUIPUZCOA	788,5	39.425,00 €	52	2.600,00 €	6,59%	36.825,00 €	739,0	36.950,00 €	20,0	1.000,00 €	2,71%	35.950,00 €	1.527,5	76.375,00	72,0	3.600,00	4,71%	72.775,00
GRANADA	939,0	46.950,00 €	125,5	6.275,00 €	13,37%	40.675,00 €	357,0	17.850,00 €	67,0	3.350,00 €	18,77%	14.500,00 €	1.296,0	64.800,00	192,5	9.625,00	14,85%	55.175,00
HUELVA	330,5	16.525,00 €	52	2.600,00 €	15,73%	13.925,00 €	423,5	21.175,00 €	59,5	2.975,00 €	14,05%	18.200,00 €	754,0	37.700,00	111,5	5.575,00	14,79%	32.125,00
HUESCA	456,0	22.800,00 €	79,2	3.960,00 €	17,37%	18.840,00 €	451,0	22.550,00 €	27,5	1.375,00 €	6,10%	21.175,00 €	907,0	45.350,00	106,7	5.335,00	11,76%	40.015,00
JAEN	523,0	26.150,00 €	104	5.200,00 €	19,89%	20.950,00 €	279,5	13.975,00 €	53,5	2.675,00 €	19,14%	11.300,00 €	802,5	40.125,00	157,5	7.875,00	19,63%	32.250,00
LLEIDA	606,0	30.300,00 €	43	2.150,00 €	7,10%	28.150,00 €	404,0	20.200,00 €	12,0	600,00 €	2,97%	19.600,00 €	1.010,0	50.500,00	55,0	2.750,00	5,45%	47.750,00
MADRID	4.286,5	214.325,00 €	324,5	16.225,00 €	7,57%	198.100,00 €	5.206,5	260.325,00 €	297,0	14.850,00 €	5,70%	245.475,00 €	9.493,0	474.650,00	621,5	31.075,00	6,55%	443.575,00
MALAGA	1.486,0	74.300,00 €	103,5	5.175,00 €	6,97%	69.125,00 €	882,0	44.100,00 €	21,5	1.075,00 €	2,44%	43.025,00 €	2.368,0	118.400,00	125,0	6.250,00	5,28%	112.150,00
MURCIA	1.182,0	59.100,00 €	97	4.850,00 €	8,21%	54.250,00 €	1.336,5	66.825,00 €	78,0	3.900,00 €	5,84%	62.925,00 €	2.518,5	125.925,00	175,0	8.750,00	6,95%	117.175,00
NAVARRA	605,0	30.250,00 €	57	2.850,00 €	9,42%	27.400,00 €	592,0	29.600,00 €	30,0	1.500,00 €	5,07%	28.100,00 €	1.197,0	59.850,00	87,0	4.350,00	7,27%	55.500,00
OURENSE	300,0	15.000,00 €	37,5	1.875,00 €	12,50%	13.125,00 €	310,5	15.525,00 €	21,0	1.050,00 €	6,76%	14.475,00 €	610,5	30.525,00	58,5	2.925,00	9,58%	27.600,00
LA RIOJA	406,0	20.300,00 €	26	1.300,00 €	6,40%	19.000,00 €	208,5	10.425,00 €	10,5	525,00 €	5,04%	9.900,00 €	614,5	30.725,00	36,5	1.825,00	5,94%	28.900,00
SEGOVIA	1.89,0	9.450,00 €	17	850,00 €	8,99%	8.600,00 €	132,0	6.600,00 €	12,0	600,00 €	9,09%	6.000,00 €	321,0	16.050,00	29,0	1.450,00	9,03%	14.600,00
SEVILLA	1.417,9	70.895,00 €	157,5	7.875,00 €	11,11%	63.020,00 €	1.976,1	98.805,00 €	165,5	8.275,00 €	8,38%	90.530,00 €	3.394,0	169.700,00	323,0	16.150,00	9,52%	153.550,00
TARRAGONA	1.147,9	57.395,00 €	183	9.150,00 €	15,94%	48.245,00 €	719,6	35.980,00 €	39,5	1.975,00 €	5,49%	34.005,00 €	1.867,5	93.375,00	222,5	11.125,00	11,91%	82.250,00
VALENCIA	1.673,9	83.695,00 €	156	7.800,00 €	9,32%	75.895,00 €	1.448,5	72.425,00 €	134,0	6.700,00 €	9,25%	65.725,00 €	3.122,4	156.120,00	290,0	14.500,00	9,29%	141.620,00
VIZCAYA	772,0	38.600,00 €	67	3.350,00 €	8,68%	35.250,00 €	1.596,0	79.800,00 €	99,0	4.950,00 €	6,20%	74.850,00 €	2.368,0	118.400,00	166,0	8.300,00	7,01%	110.100,00
ZARAGOZA	905,5	45.275,00 €	77	3.850,00 €	8,50%	41.425,00 €	1.331,5	66.575,00 €	52,5	2.625,00 €	3,94%	63.950,00 €	2.237,0	111.850,00	129,5	6.475,00	5,79%	105.375,00
BARCELONA	3.990,0	199.500,00 €	502	25.100,00 €	12,58%	174.400,00 €	4.922,5	246.125,00 €	409,5	20.475,00 €	8,32%	225.650,00 €	8.912,5	445.625,00	911,5	45.575,00	10,23%	400.050,00
TOTALES	29.534,2	1.476.710,00 €	3.254,2	162.710,00 €	11,02%	1.314.000,00 €	31.284,2	1.564.210,00 €	2.124,5	106.225,00 €	6,79%	1.457.985,00 €	60.818,4	3.040.920,00	5.378,7	268.935,00 €	8,84%	2.771.985,00 €
	Ventas Frias EN Pliegos	Ventas frias en €	Devoluciones Frias en Pliegos	devoluciones frias en €	% devoluciones Frias	Diferencia en €	Ventas Calientes en Pliegos	Ventas Calientes en €	Devoluciones Calientes en Pliegos	Devoluciones Calientes en €	% Devoluciones Calientes	Diferencia en €	TOTAL PLIEGOS VENDIDOS	TOTAL VENTAS EN €	TOTAL PLIEGOS DEVOLUCIONES	TOTAL DEVOLUCIONES EN €	% DEVOLUCIONES	Diferencia en €

Ventas Frías

	Ventas Frías EN Pliegos	Ventas frias en €	Devoluciones Frias en Pliegos	devoluciones frias en €	% devoluciones Frias	Diferencia en €
ALMERIA	595,0	29.750,00 €	59,5	2.975,00 €	10,00%	26.775,00 €
ASTURIAS	1.121,5	56.075,00 €	173	8.650,00 €	15,43%	47.425,00 €
BADAJOS	542,5	27.125,00 €	76,5	3.825,00 €	14,10%	23.300,00 €
BURGOS	383,5	19.175,00 €	34	1.700,00 €	8,87%	17.475,00 €
CACERES	536,5	26.825,00 €	26	1.300,00 €	4,85%	25.525,00 €
CADIZ	815,5	40.775,00 €	59	2.950,00 €	7,23%	37.825,00 €
CANTABRIA	587,5	29.375,00 €	96	4.800,00 €	16,34%	24.575,00 €
CASTELLON	632,5	31.625,00 €	65	3.250,00 €	10,28%	28.375,00 €
CORDOBA	630,5	31.525,00 €	55	2.750,00 €	8,72%	28.775,00 €
GIRONA	1.366,5	68.325,00 €	306,5	15.325,00 €	22,43%	53.000,00 €
GUADALAJARA	318,0	15.900,00 €	43	2.150,00 €	13,52%	13.750,00 €
GUIPUZCOA	788,5	39.425,00 €	52	2.600,00 €	6,59%	36.825,00 €
GRANADA	939,0	46.950,00 €	125,5	6.275,00 €	13,37%	40.675,00 €
HUELVA	330,5	16.525,00 €	52	2.600,00 €	15,73%	13.925,00 €
HUESCA	456,0	22.800,00 €	79,2	3.960,00 €	17,37%	18.840,00 €
JAEN	523,0	26.150,00 €	104	5.200,00 €	19,89%	20.950,00 €
LLEIDA	606,0	30.300,00 €	43	2.150,00 €	7,10%	28.150,00 €
MADRID	4.286,5	214.325,00 €	324,5	16.225,00 €	7,57%	198.100,00 €
MALAGA	1.486,0	74.300,00 €	103,5	5.175,00 €	6,97%	69.125,00 €
MURCIA	1.182,0	59.100,00 €	97	4.850,00 €	8,21%	54.250,00 €
NAVARRA	605,0	30.250,00 €	57	2.850,00 €	9,42%	27.400,00 €
OURENSE	300,0	15.000,00 €	37,5	1.875,00 €	12,50%	13.125,00 €
LA RIOJA	406,0	20.300,00 €	26	1.300,00 €	6,40%	19.000,00 €
SEGOVIA	189,0	9.450,00 €	17	850,00 €	8,99%	8.600,00 €
SEVILLA	1.417,9	70.895,00 €	157,5	7.875,00 €	11,11%	63.020,00 €
TARRAGONA	1.147,9	57.395,00 €	183	9.150,00 €	15,94%	48.245,00 €
VALENCIA	1.673,9	83.695,00 €	156	7.800,00 €	9,32%	75.895,00 €
VIZCAYA	772,0	38.600,00 €	67	3.350,00 €	8,68%	35.250,00 €
ZARAGOZA	905,5	45.275,00 €	77	3.850,00 €	8,50%	41.425,00 €
BARCELONA	3.990,0	199.500,00 €	502	25.100,00 €	12,58%	174.400,00 €
TOTALES	29.534,2	1.476.710,00 €	3.254,2	162.710,00 €	11,02%	1.314.000,00 €

Ventas Calientes

	Ventas Calientes en Pliegos	Ventas Calientes en €	Devoluciones Calientes en Pliegos	Devoluciones Calientes en €	% Devoluciones Calientes	Diferencia en €
ALMERIA	653,5	32.675,00 €	36,5	1.825,00 €	5,59%	30.850,00 €
ASTURIAS	1.620,0	81.000,00 €	118,0	5.900,00 €	7,28%	75.100,00 €
BADAJOS	258,0	12.900,00 €	16,0	800,00 €	6,20%	12.100,00 €
BURGOS	440,0	22.000,00 €	32,0	1.600,00 €	7,27%	20.400,00 €
CACERES	294,0	14.700,00 €	10,0	500,00 €	3,40%	14.200,00 €
CADIZ	635,5	31.775,00 €	27,0	1.350,00 €	4,25%	30.425,00 €
CANTABRIA	637,5	31.875,00 €	28,0	1.400,00 €	4,39%	30.475,00 €
CASTELLON	721,0	36.050,00 €	52,0	2.600,00 €	7,21%	33.450,00 €
CORDOBA	810,0	40.500,00 €	59,5	2.975,00 €	7,35%	37.525,00 €
GIRONA	1.575,5	78.775,00 €	99,0	4.950,00 €	6,28%	73.825,00 €
GUADALAJARA	323,0	16.150,00 €	37,0	1.850,00 €	11,46%	14.300,00 €
GUIPUZCOA	739,0	36.950,00 €	20,0	1.000,00 €	2,71%	35.950,00 €
GRANADA	357,0	17.850,00 €	67,0	3.350,00 €	18,77%	14.500,00 €
HUELVA	423,5	21.175,00 €	59,5	2.975,00 €	14,05%	18.200,00 €
HUESCA	451,0	22.550,00 €	27,5	1.375,00 €	6,10%	21.175,00 €
JAEN	279,5	13.975,00 €	53,5	2.675,00 €	19,14%	11.300,00 €
LLEIDA	404,0	20.200,00 €	12,0	600,00 €	2,97%	19.600,00 €
MADRID	5.206,5	260.325,00 €	297,0	14.850,00 €	5,70%	245.475,00 €
MALAGA	882,0	44.100,00 €	21,5	1.075,00 €	2,44%	43.025,00 €
MURCIA	1.336,5	66.825,00 €	78,0	3.900,00 €	5,84%	62.925,00 €
NAVARRA	592,0	29.600,00 €	30,0	1.500,00 €	5,07%	28.100,00 €
OURENSE	310,5	15.525,00 €	21,0	1.050,00 €	6,76%	14.475,00 €
LA RIOJA	208,5	10.425,00 €	10,5	525,00 €	5,04%	9.900,00 €
SEGOVIA	132,0	6.600,00 €	12,0	600,00 €	9,09%	6.000,00 €
SEVILLA	1.976,1	98.805,00 €	165,5	8.275,00 €	8,38%	90.530,00 €
TARRAGONA	719,6	35.980,00 €	39,5	1.975,00 €	5,49%	34.005,00 €
VALENCIA	1.448,5	72.425,00 €	134,0	6.700,00 €	9,25%	65.725,00 €
VIZCAYA	1.596,0	79.800,00 €	99,0	4.950,00 €	6,20%	74.850,00 €
ZARAGOZA	1.331,5	66.575,00 €	52,5	2.625,00 €	3,94%	63.950,00 €
BARCELONA	4.922,5	246.125,00 €	409,5	20.475,00 €	8,32%	225.650,00 €
TOTALES	31.284,2	1.564.210,00 €	2.124,5	106.225,00 €	6,79%	1.457.985,00 €

Total Ventas Oro

	TOTAL PLIEGOS VENDIDOS	TOTAL VENTAS EN €	TOTAL PLIEGOS DEVOLUCIONES	TOTAL DEVOLUCIONES EN €	% DEVOLUCIONES	Diferencia en €
ALMERIA	1.248,5	62.425,00	96,0	4.800,00	7,69%	57.625,00
ASTURIAS	2.741,5	137.075,00	291,0	14.550,00	10,61%	122.525,00
BADAJOS	800,5	40.025,00	92,5	4.625,00	11,56%	35.400,00
BURGOS	823,5	41.175,00	66,0	3.300,00	8,01%	37.875,00
CACERES	830,5	41.525,00	36,0	1.800,00	4,33%	39.725,00
CADIZ	1.451,0	72.550,00	86,0	4.300,00	5,93%	68.250,00
CANTABRIA	1.225,0	61.250,00	124,0	6.200,00	10,12%	55.050,00
CASTELLON	1.353,5	67.675,00	117,0	5.850,00	8,64%	61.825,00
CORDOBA	1.440,5	72.025,00	114,5	5.725,00	7,95%	66.300,00
GIRONA	2.942,0	147.100,00	405,5	20.275,00	13,78%	126.825,00
GUADALAJARA	641,0	32.050,00	80,0	4.000,00	12,48%	28.050,00
GUIPUZCOA	1.527,5	76.375,00	72,0	3.600,00	4,71%	72.775,00
GRANADA	1.296,0	64.800,00	192,5	9.625,00	14,85%	55.175,00
HUELVA	754,0	37.700,00	111,5	5.575,00	14,79%	32.125,00
HUESCA	907,0	45.350,00	106,7	5.335,00	11,76%	40.015,00
JAEN	802,5	40.125,00	157,5	7.875,00	19,63%	32.250,00
LLEIDA	1.010,0	50.500,00	55,0	2.750,00	5,45%	47.750,00
MADRID	9.493,0	474.650,00	621,5	31.075,00	6,55%	443.575,00
MALAGA	2.368,0	118.400,00	125,0	6.250,00	5,28%	112.150,00
MURCIA	2.518,5	125.925,00	175,0	8.750,00	6,95%	117.175,00
NAVARRA	1.197,0	59.850,00	87,0	4.350,00	7,27%	55.500,00
OURENSE	610,5	30.525,00	58,5	2.925,00	9,58%	27.600,00
LA RIOJA	614,5	30.725,00	36,5	1.825,00	5,94%	28.900,00
SEGOVIA	321,0	16.050,00	29,0	1.450,00	9,03%	14.600,00
SEVILLA	3.394,0	169.700,00	323,0	16.150,00	9,52%	153.550,00
TARRAGONA	1.867,5	93.375,00	222,5	11.125,00	11,91%	82.250,00
VALENCIA	3.122,4	156.120,00	290,0	14.500,00	9,29%	141.620,00
VIZCAYA	2.368,0	118.400,00	166,0	8.300,00	7,01%	110.100,00
ZARAGOZA	2.237,0	111.850,00	129,5	6.475,00	5,79%	105.375,00
BARCELONA	8.912,5	445.625,00	911,5	45.575,00	10,23%	400.050,00
TOTALES	60.818,4	3.040.920,00 €	5.378,7	268.935,00 €	8,84%	2.771.985,00 €

Año	Numero de Provincias	Ventas Frías EN Pliegos	Ventas frias en €	Devoluciones Frias en Pliegos	devoluciones frias en €	% devoluciones Frias	Diferencia en €
2008	33	28.743,4	1.437.170,00 €	3542	177.100,00 €	12,32%	1.260.070,00 €
2009	30	29.534,2	1.476.710,00 €	3254,2	162.710,00 €	11,02%	1.314.000,00 €

Año	Numero de Provincias	Ventas Calientes en Pliegos	Ventas Calientes en €	Devoluciones Calientes en Pliegos	Devoluciones Calientes en €	% Devoluciones Calientes	Diferencia en €
2008	33	33.411,3	1.670.565,00 €	1.201,4	60.070,00 €	3,60%	1.610.495,00 €
2009	30	31.284,2	1.564.210,00 €	2.124,5	106.225,00 €	6,79%	1.457.985,00 €

Año	Numero de Provincias	TOTAL PLIEGOS VENDIDOS	TOTAL VENTAS EN €	TOTAL PLIEGOS DEVOLUCIONES	TOTAL DEVOLUCIONES EN €	% DEVOLUCIONES	Diferencia en €
2008	33	62.154,7	3.107.735,00	4.743,4	237.170,00	7,63%	2.870.565,00
2009	30	60.818,4	3.040.920,00	5.378,7	268.935,00	8,84%	2.771.985,00

**TODOS LOS COMPONENTES DEL PROYECTO
CRUZ ROJA EN TELEMAR, TE LLEVAMOS EN**



!!!GRACIAS!!!

Responsabilidad Social Corporativa

CONCILIACIÓN

INTEGRACIÓN

COLABORACIÓN



Responsabilidad Social Corporativa

CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL

A photograph showing a man in a grey suit and striped tie walking past a young child lying on the floor. The man is carrying a briefcase and is looking down at the child. The child is wearing a striped shirt and is lying on their stomach. The background is a plain wall with a light switch.

Responsabilidad Social Corporativa

Son cada vez más las personas que experimentan un conflicto creciente entre el trabajo y la familia



Aplicar medidas que favorecen una mejor conciliación entre trabajo y vida personal es un objetivo presente en **TELEMARK**. Su aplicación va dirigida tanto a trabajadoras como a trabajadores, ya que su finalidad es promover la igualdad de género.

Responsabilidad Social Corporativa

TELEMARK ayuda a sus empleados a conciliar su vida laboral con la familiar de varias maneras:

- Horario flexible
- Jornadas reducidas
- Turnos fijos de mañana



Responsabilidad Social Corporativa

I **NTEGRACIÓN**



Responsabilidad Social Corporativa

INTEGRACIÓN SOCIAL

La integración es la consecuencia del principio de normalización, es decir, el derecho de todos aquellos colectivos en riesgo de exclusión a participar en todos los ámbitos de la sociedad recibiendo el apoyo que necesitan en el marco de las estructuras comunes de educación, salud, **empleo**, ocio y cultura, y servicios sociales, reconociéndoles los mismos derechos que el resto de la población.

Responsabilidad Social Corporativa

TELEMARK ES SENSIBLE A LA DIFICULTAD QUE REPRESENTA EN MUCHOS CASOS EL ACCESO AL TRABAJO DE COLECTIVOS COMO:

- GRUPOS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN
- DISCAPACITADOS



Responsabilidad Social Corporativa

CONVENIOS DE COLABORACIÓN INTEGRACIÓN DISCAPACITADOS

- CENTRO DE REFERENCIA ESTATAL (CRE) para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia de San Andrés del Rabanedo (León) IMSERSO



Responsabilidad Social Corporativa

CONVENIOS DE COLABORACIÓN INTEGRACIÓN DISCAPACITADOS

ASPAYM (federación de asociaciones de personas con lesiones medulares y gran discapacidad física)



Responsabilidad Social Corporativa

CONVENIOS DE COLABORACIÓN INTEGRACIÓN DISCAPACITADOS



COCEMFE (Confederación española de personas con discapacidad física y orgánica)

Responsabilidad Social Corporativa

COLABORACIÓN CON PROGRAMAS DE INTEGRACIÓN SOCIAL

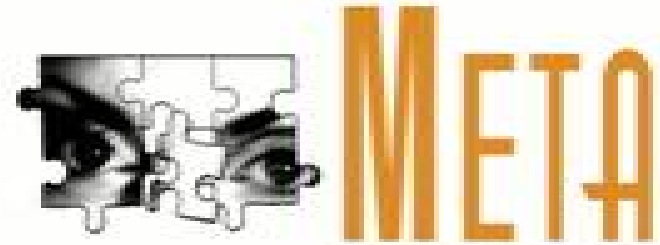
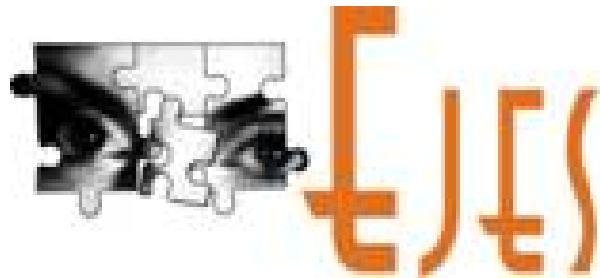
INSERTA (CRUZ ROJA)



«Orientación, formación e inserción laboral, que tratan de mejorar los índices de empleabilidad de colectivos con especiales dificultades».

Responsabilidad Social Corporativa

COLABORACIÓN CON PROGRAMAS DE INTEGRACIÓN SOCIAL



ILDEFE

*Instituto Leonés de Desarrollo
Económico,
Formación y Empleo*

Responsabilidad Social Corporativa

COLABORACIÓN



Responsabilidad Social Corporativa

Contribución activa y voluntaria al mejoramiento, económico, social y ambiental por parte de las empresas

Responsabilidad Social Corporativa

Conscientes de la necesidad diaria y sabedores de la importancia de la colaboración solidaria, **Telemark** participa de manera activa en la dotación de medios y recursos en numerosas ocasiones.



Responsabilidad Social Corporativa

El espíritu “**TELEMARK SOLIDARIO**” alcanza a:

Autismo Leon



FUNDACIÓN INSTITUTO PEDAGÓGICO ESPECIALIZADO

Cra 16 Bis No. 11-92 Tel. 3336152. Pereira

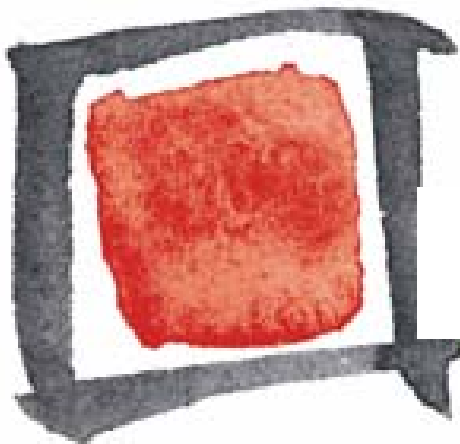
NIT.800.237.753-8

Centro de Hemoterapia y Hemodonación
de Castilla y León

Orfanato de la ciudad de Lima



CRUZ ROJA LEÓN



Cruz Roja Española

Telemark
Profesionales en contacto

Responsabilidad Social Corporativa

Autismo Leon

Su finalidad es facilitar a las personas con TEA (trastornos del Espectro Autista), de la provincia de León, servicios que mejoren su calidad de vida y perspectivas de integración social en un proyecto de futuro.



Donación de 12.000 €

Responsabilidad Social Corporativa

20 Agenda de actividades de la Obra Cultural de Caja España

EXPOSICIONES

León
Edificio Gaudi: Hasta el 2 de noviembre / Vivir en el Espacio: Desafío del Siglo XXI / En colaboración con el Instituto Nacional de Técnica Aeroespacial de España (INTAE).
Carnicerías: Del 8 al 31 / Sordo García Ramos / El Futuro a la Española.
Santa Nonia: Del 8 al 31 / Kala Prada / Cu-Ordenadas.
Vestibulo de Santa Nonia: Del 19 al 31 / X. Jorrandas Jacobaea en colaboración con la Asociación de Amigos del Camino de Santiago de León.
La Pola de Gordón: Del 7 al 31 / Ana Alonso / Pintura.
Astorga: Del 7 al 31 / José M. Juárez Pérez / El Color de la Memoria.
La Bailarina: Del 9 al 31 / Jesús Primo / Pintura.
Veguillas: Del 7 al 31 / Teresa Mata Sierra / El Lenguaje de las Flores.
Bembibre: Del 7 al 31 / Miguel Sánchez y Puri Lozano / Los Caminos de la Plata.
Ponferrada: Del 1 al 18 / Javier Rueda / Retrospectiva 1985-2009 / Del 20 de octubre al 1 de noviembre / Fotos: India.

Cine
1 de octubre / Valentín Carrera / Sección Punto de Encuentro. Largometraje Documental "Viaje Interior por la Provincia del Bierzo" / 7º Festival de Cine de Ponferrada.
2 de octubre / Gabriel Folgado / Sección Punto de Encuentro. Largometraje Documental "Paisajes Interiores" / 7º Festival de Cine de Ponferrada.
19 de octubre / Cine Accesible: Angeles y Demonios / Río Selma / Ponferrada.
26 de octubre / Cine Accesible: Angeles y Demonios / Santa Nonia / León.

MÚSICA Y RECITALES
Santa Nonia: Día 7 / Asoc. Cultural de voces León Gótico // Día 15 / Dón Santpau - Estilos / Concierto de piano y violonchelo / Músicos del Mundo / Fundación Euthero // Día 16 / Compañía Extravagaria Teatro / Las Criadas // Día 22 / Cuarteto Pallares / Asoc. Amigos Camino Santiago de León.

CONFERENCIAS Y CURSOS
Santa Nonia: Hasta el 2 de octubre / XXIII Semana Leonesa de Montañismo / día 3 / Javier Molero / Toros por San Froilán y presentación de la Revista Nº 26 "León Taurino" / Santa Nonia / Oleña Grande (Srieta) / Editar: una Forma de Vivir / Congreso Antonio Pereira / día 8 / Gregorio Fernández Castañón / Presentación del libro "Ríos de Pasión" / Día 13 / Ángel Escudero / Conferencia Unical / Día 14 / Fundación Baloncesto León - Mesa Redonda / Día 19 y 20 / X. Jorrandas Jacobaea / Día 21 / Foro Fiscal Anaxadí / Día 23 / Historia del Convento de la Inmaculada Concepción de León / Día 29 (09:00 horas) / Programa "La Brújula" de Onda Cero.

Caja España  OBRA SOCIAL Y CULTURAL

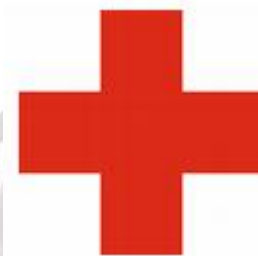
Horario para todas las salas de la Caja:
Laborables, de 19 a 21 h. y Festivos, de 12 a 14 horas.
Todos los actos comienzan a las 20:00, salvo aquellos en los que se especifica otra hora.

Junta de Castilla y León

Cruz Roja Española
Castilla y León

Necesito tu atención
unos segundos
para que
me la prestes
unos días.

PROGRAMA DE
ACOGIMIENTO FAMILIAR
☎ 902 10 60 60



CRUZ ROJA LEÓN

Cesión de espacio en la Guía de Ocio de León Lee.ón valorado en 12.000€



Telemark
Profesionales en contacto

Responsabilidad Social Corporativa



FUNDACIÓN INSTITUTO PEDAGÓGICO ESPECIALIZADO

Cra 16 Bis No. 11-92 Tel. 3336152. Pereira

NIT.800.237.753-8

Mecenazgo en la formación integral de 5 niños, de barrios marginados, con discapacidad psíquica en Pereira

Mecenazgo de 60.000.000 Pesos Colombianos durante tres años.



Telemark
Profesionales en contacto

Responsabilidad Social Corporativa

**VICTOR ALEXIS ROJAS
AVILES
PARÁLISIS CEREBRAL**



**CRISTINA CUARTAS
ARANGO
SINDROME DE DOWN**

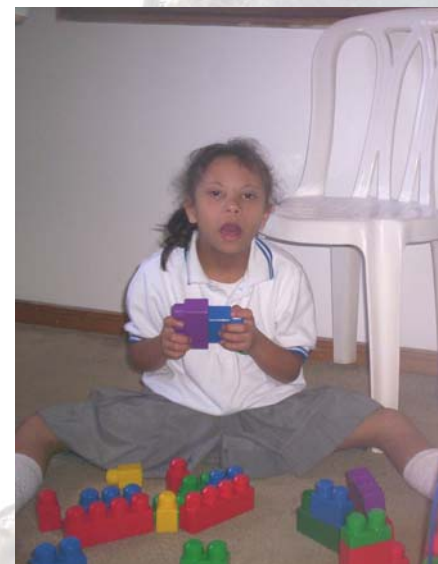


**JOHAN ANDRÉS HENAO
AGUIRRE
DISCAPACIDAD
COGNITIVA**



Responsabilidad Social Corporativa

ANDRÉS CAMILO ACEVEDO GARCIA
SINDROME DE DOWN



TATIANA GOMEZ TABORDA
SINDROME DE DOWN

Responsabilidad Social Corporativa

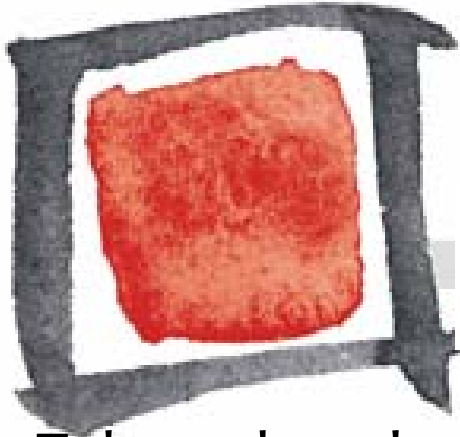
Escuela para niños discapacitados psíquicos “MÁNCORA” (Peru)

Además ya ha abierto sus horizontes y está impartiendo en la actualidad, clases de surf a niños discapacitados, tanto físicos como psíquicos, así como a niños autistas; una experiencia maravillosa para todos a través del surf.

Donación de 5.000 \$



Responsabilidad Social Corporativa



Telemark es la empresa con mayor índice de donaciones de toda la Comunidad de Castilla y León.
(Medalla de Honor)



Centro de Hemoterapia y Hemodonación
de Castilla y León



Telemark
Profesionales en contacto

Responsabilidad Social Corporativa

Orfanato de la ciudad de Lima



Donación de 6.000 €

Responsabilidad Social Corporativa

Telemark se solidariza con los damnificados del terremoto del año 2007 de Pisco (Perú)



Donación de 16.000 \$

Responsabilidad Social Corporativa

POR QUE UNA SONRISA INVITA A OTRA



***Telemark* SOLIDARIO**