



## PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

**BlueConnect**  
contact center

COMUNICACIÓN DE PROGRESO  
NOVIEMBRE 2017



## CARTA DEL DIRECTOR

Blueconnect reafirma su compromiso con el Pacto Global, asumiendo los Principios que lo rigen, siendo una empresa responsable, que con esfuerzo y dinamismo intenta implementar cada uno de ellos en todas las áreas, integrando a la organización y a sus clientes.

En nuestra primera comunicación describimos actividades basadas en los 10 Principios, promovidos por las áreas de la compañía, desarrollando actividades y gestión para lograr nuestro compromiso con Naciones Unidas.

Para el próximo año tenemos como objetivo, sumar nuevas propuestas e imaginar cómo las operaciones, productos y servicios pueden apoyar las realidades de nuestro ecosistema y servir mejor a los mercados presentes y futuros con el fin de hacer un mundo mejor.



Javier A. Ojeda Fuente  
Director



## EL CAMINO RECORRIDO

Desde el nacimiento de nuestra compañía y como filosofía de sostenibilidad generamos políticas de acción que nos permitieron satisfacer las expectativas sociales y ambientales.

Creamos un programa de Responsabilidad Social interna y propia de nuestra empresa, llamado My Bit, que nos permitió que cada colaborador proponga alternativas con el fin de mejorar el entorno y aportar a tener un mundo mejor.

Nuestro programa de reciclado de teléfonos móviles, cargadores y baterías, para consumidores y empresas, nos permitió aprovechar partes y reutilizarlas. Gracias a nuestra alianza con la empresa Ecotech, logramos integrar la logística y el reciclado.

Fomentamos la participación de los empleados en Programas de Voluntariado Corporativo realizando diferentes colectas y donaciones a centros comunitarios tales como, Pancitas Vacías, Los Peques, Sol de Noche, Parroquia Natividad del Señor (Padre Ignacio) y Colecta Anual Banco de Alimentos Rosario; acciones solidarias como pintar camas en el Cottolengo Don Orione e instalación de Perchero Solidario en el ingreso de la empresa, todos con una gran y activa colaboración.

Siendo miembros activos, participamos de eventos y capacitaciones sobre RSE organizado por Moverse (.org), con medios, colaboradores y empresas.

Nos sumamos a la propuesta de valor de nuestros clientes integrándonos en sus acciones de RSE con el fin de impulsar una nueva generación de líderes que construyan sus organizaciones de un modo sustentable comunicando impacto y desarrollo.

Promulgamos el ambiente libre de humo en todas nuestras áreas con el fin de obtener un lugar de trabajo cada vez más saludable y seguro para nuestra gente y aquellos que conforman nuestra cadena de valor.



Activamos la campaña de reciclado de tapitas plásticas para la protección del medio ambiente y colaboración para pacientes con diferentes patologías.

Disponemos en nuestras instalaciones de cestos específicos para la separación en origen de papel, plásticos limpios, cartón y orgánicos, sumándonos al programa municipal “Rosario más limpia”.

Comenzamos un proceso de ahorro de energía mediante el reemplazo de luminarias tradicionales por tecnología led.

Mediante nuestra alianza con Junior Achievement, una de las mayores ONG a nivel Global de educación financiera y desarrollo económico para niños y jóvenes, logramos implementar Prácticas Profesionalizantes destinadas a alumnos regulares de 6º año en la carrera de Técnico Profesional y Personal en Informática que se dicta en el Instituto Politécnico Superior (IPS) de la Universidad Nacional de Rosario.



# — 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.

### Declaración:

Kitec S.A. en apoyo de la Declaración Universal de Derechos Humanos, reafirma su compromiso con la política y los objetivos que persiguen la protección y desarrollo de estos principios.

En este sentido, la Empresa durante el primer semestre de 2017 ha aprobado y distribuido entre todas las partes interesadas, su Código de Conducta Empresarial a todos los colaboradores de la organización.

### Implementación:

Desde los inicios de KITEC S.A, la integridad, la honestidad, el trato justo y el pleno cumplimiento de todas las leyes aplicables han guiado las prácticas comerciales. Desde entonces, nuestros empleados han sostenido y cumplido con este compromiso en sus responsabilidades diarias, a la vez que la reputación de KITEC S.A continúa siendo actualmente uno de los activos más importantes.

El Código de Conducta Empresarial implementado en 2017 especifica ciertas normas mínimas de comportamiento no negociables aplicables a áreas claves.

La naturaleza del Código no pretende abarcar todas las posibles situaciones que puedan tener lugar. El objeto del mismo es brindar un marco de referencia respecto del cual medir cualquier actividad. Los empleados deben pedir asesoramiento en caso de tener alguna duda acerca del plan de acción en una situación determinada, ya que la responsabilidad absoluta de cada uno de ellos es «hacer lo correcto», responsabilidad que no puede delegarse.



## Medición de Resultados:

Indicador de la empresa destacado en este eje de actuación.

MEDICIÓN PRINCIPIOS DE DERECHOS HUMANOS			
INDICADOR	OBJETIVO	RESULTADO	OBSERVACIONES
Número de incidentes detectados por incumplimiento del Código de Conducta			El código de conducta se implementó en Junio 2017, la medición es por un periodo de 6 meses.
	0%	100%	



# — 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.

### Declaración:

Kitec S.A. en consonancia con la normativa tanto estatal como internacional, asume como suyos estos principios que rigen los derechos laborales de sus empleados, actuando con la máxima responsabilidad en esta área. En este sentido, garantizamos la libertad sindical, la libertad de asociación y el cumplimiento del convenio colectivo aplicable a la actividad en todos sus puntos. Rechazamos toda manifestación de trabajo bajo coacción o amenaza, así como el trabajo infantil.

### Implementación:

Kitec S.A. da cumplimiento a la legislación laboral aplicable, asegurando el cumplimiento de estos principios, al igual que sus principales clientes y proveedores.

Durante el año 2017, firmamos con la Asociación de Empleados de Comercio de Rosario un Convenio Empresa, mejorador del convenio general vigente, y orientado a la actividad específica del Contact Center.

Trabajamos además en forma comprometida en la implementación de los principios que rigen la actuación en el ámbito laboral, como ser la prevención de riesgos de trabajo. Contamos con una política de Seguridad y Salud Ocupacional, y una gestión basada en la norma OHSAS18001/2007.



Medición de Resultados:

Indicador de la empresa destacado en este eje de actuación.

MEDICIÓN PRINCIPIOS DE DERECHOS LABORALES			
ÍNDICE	OBJETIVO	ESTADO	OBSERVACIONES
Cantidad de reclamos recibidos relacionados con cualquier forma de discriminación.	0%	0%	

INDICADORES RELACIONADOS CON LOS ACCIDENTES DE TRABAJO		
ÍNDICE	OBJETIVO	HORAS
ÍNDICE DE FRECUENCIA de Accidentes	ACC X 1000000 / HS HOM Trabajadas	18,804
ÍNDICE DE INCIDENCIA de accidentes.	ACC X 1000/Trabajadores Expuestos	3,44
ÍNDICE DE GRAVEDAD de accidentes	Días Perdidos X 1000 / Trabajadores Expuestos	223,988



# — PRINCIPIOS EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE





## 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 medio ambiente.

## Declaración:

En Kitec S.A. consideramos a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como un modo de hacer las cosas, forma parte de nuestro ADN. Somos conscientes del impacto social, económico y medioambiental que generamos con nuestras acciones y nuestras decisiones.

Sabemos que el aporte y el compromiso de cada uno generan resultados que trascienden lo individual. Convencidos de que es el único camino para lograr la sustentabilidad de la organización en el largo plazo, y del desarrollo de una sociedad más justa, promovemos los siguientes valores:

- Cumplimiento de las normativas legales que rigen el accionar de nuestras operaciones.
- Cumplimiento de los compromisos y superación constante de las expectativas de nuestros clientes internos y externos.
- Inclusión de grupos vulnerables: primer empleo para los jóvenes, integración de personas con discapacidad, mujeres, mayores de 40 años.
- Desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores con creatividad, esfuerzo, colaboración, eficiencia y mejora continua.
- Un lugar de trabajo cada vez más saludable y seguro para nuestra gente y aquellos que conforman nuestra cadena de valor.
- Equilibrio vida / trabajo.
- Comunicación transparente, fluida y un diálogo abierto en todos los niveles.
- Liderazgo participativo, orientador y formador, con alto impacto en el clima laboral.
- Minimizar el impacto medio ambiental de nuestro accionar.
- Interacción responsable y productiva con nuestros proveedores, el sector público e instituciones de la sociedad civil.
- Participación activa y responsable de la compañía y nuestros colaboradores en la comunidad en la que desarrollamos nuestras actividades.



## Implementación:

Kitec S.A. ha asumido como propios estos principios, comprometiéndose con el medio ambiente. Como ejemplo de este compromiso, disponemos en nuestras instalaciones de **cestos específicos para separar la basura** (papel, plásticos limpios, cartón, etc), sumándonos a “Rosario más limpia”.

Como empresa comprometida con el medio ambiente, promulgamos las prácticas de cuidado ambiental, como el reciclado de papel y cartón. Contamos en nuestro establecimiento con cestos específicos para estos productos con un retiro semanal por parte de la Municipalidad de Rosario.

Promulgamos el **Ambiente libre de humo**.

**Reciclado de tapitas:** Esta iniciativa del Departamento de Capital Humano se enmarca en una serie de actividades que se desarrollan desde el año 2015 en el área de Responsabilidad Social e incluye la doble finalidad de proteger el medio ambiente y de colaborar con diferentes pacientes con patologías.

**Ahorro de energía:** Estamos en proceso inicial del reemplazo de luminaria tradicional a elementos leds.

Incorporamos los tubos T8 de Led, para las oficinas técnicas (Sistemas y Reporting) generando un ahorro del 44% en relación al tubo fluorescente.

Está proyectado contar con toda la planta baja en Led, para generar un importante ahorro de energía eléctrica.



## Medición de Resultados:

Indicador de la empresa destacado en este eje de actuación.

MEDIDOR INDICADORES PRINCIPIOS EN MEDIO AMBIENTE			
	OBJETIVO	RESULTADO	OBSERVACIONES
Reemplazar el 100% de luminarias actuales de planta baja por luminarias LED	100%	15%	En Curso (Planificación de objetivo final a Junio 2018)
Ahorro de energía eléctrica. consumo con luminarias actuales/consumo con luminarias LED	50% Ahorro		En proceso



# — PRINCIPIOS EN MATERIA DE ANTICORRUPCIÓN





PRINCIPIO 10

Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Valoración, política y objetivos:

Kitec S.A. asume este principio, rechazando cualquier forma de corrupción dentro de sus actividades comerciales, siendo especialmente cuidadoso en este ámbito a la hora de establecer lazos comerciales.

Para ello, se realizan evaluaciones a la hora de seleccionar proveedores, haciéndoles además partícipes de las políticas seguidas por nuestra Empresa en este ámbito.

Implementación:

Kitec S.A. conforme a su Código de Conducta Empresarial, donde aborda aspectos sobre sobornos respecto de clientes, subcontratistas y proveedores, busca obtener del proveedor únicamente los beneficios correspondientes a la misma negociación de que se trate, sin que existan ventajas personales a costa de la asignación de contratos, por la adquisición de bienes y/o servicios.

Medición de Resultados:

Indicador de la empresa destacado en este eje de actuación.

MEDIDOR INDICADORES PRINCIPIOS EN MEDIO AMBIENTE		
INDICADOR	OBJETIVO	RESULTADO
Entrega y firma de Código de conducta Empresarial a colaboradores.	100%	95%



## — OTRAS ACCIONES CON LA COMUNIDAD





## MoveRSE:

Una organización sin fines de lucro que reúne a empresarios, ejecutivos y empresas de cualquier tamaño y sector interesados en desarrollar sus negocios de formas cada vez más inclusivas, en el marco de la Responsabilidad Social Empresaria. MoveRSE es movimiento hacia la RSE, y en este sentido, Kitec S.A. es parte integrante de esta Organización que nos facilita un espacio de reflexión y de acción común para intercambiar conocimientos y experiencias que agregan valor para todas las partes, desde una perspectiva local rosarina muy valiosa para empresas que operan en diferentes ámbitos.

## Junior Achievement:

Una de las mayores ONG a nivel global de educación financiera y desarrollo económico para niños y jóvenes. Brinda herramientas que amplían sus posibilidades, enriqueciendo sus capacidades para transformar su futuro desde la participación en su propio desarrollo económico, sus familias y comunidades.

Presente en 122 países, la red es impulsada por 450.000 voluntarios y mentores al año, alcanzando 10 millones de estudiantes de todo el mundo.

Desde el 2017 Kitec S.A. trabaja con Junior Achievement en programas educativos en Rosario. Se trabaja con la modalidad de prácticas profesionalizantes. Durante el año 2017, tres alumnos de una escuela local de la ciudad de Rosario pasaron por diferentes áreas de nuestra organización.





## Prácticas Pre-Profesionalizantes- Politécnico.

A fin de establecer una distinción que resulte de utilidad a la hora de pensar las diversas experiencias que componen el campo de las Prácticas Profesionalizantes, se realizan actividades que fomentan **la alternancia entre el ámbito de formación y el/los ámbitos de inserción laboral**, a partir de **situaciones desarrolladas en el mismo ámbito de formación académica** (estrategias de enseñanza que incorporan el análisis de casos, la resolución de problemas, el desarrollo de entrenamientos específicos en contextos de simulación, etc.).

En nuestro país, las prácticas profesionalizantes se deben desarrollar en el marco normativo federal de la actual **Ley de Educación Nacional N° 26206 (LEN)** y la **Ley de Educación Técnico Profesional N° 26.058 (LETP)**.

Durante el año 2016 y transcurriendo el 2017 se realizaron acuerdos con el objetivo de implementar Prácticas Profesionalizantes destinadas a alumnos regulares de 6° año en la carrera de Técnico Profesional y Personal en Informática que se dicta en el Instituto Politécnico Superior (IPS) de la Universidad Nacional de Rosario.



## — OTRAS ACCIONES INTERNAS





### Servicio Médico:

Kitec S.A. ha implementado un Servicio Médico interno que cuenta con tres profesionales part-time, quienes se ocupan de promover campañas de vacunación o de difusión de temas de interés sobre salud, participan de la evaluación de puestos de trabajo en cuanto a los riesgos de desarrollar enfermedades profesionales, hacen el seguimiento de colaboradores con patologías inculpables, y acompañan al personal en sus tratamientos.

### Perchero Solidario:

Se trata de una iniciativa para aquellos que se ven obligados a vivir en situación de calle, en donde un abrigo puede hacer la diferencia. Consiste en que personas de buena voluntad dejen abrigos en un perchero de acceso público para que los tomen quienes necesiten.





## Programas de Voluntariado Corporativo

Fomentamos la participación de nuestros empleados en Programas de Voluntariado Corporativo. En donde, quienes quieran participar se desplazan en terreno y colaboran en un proyecto destinado al desarrollo de una comunidad local.

De esta manera, se logra fomentar la cohesión, el espíritu de equipo y la motivación de los trabajadores y esto demuestra el compromiso de la empresa ante fines no lucrativos.

Durante el año 2017 realizamos un programa de voluntariado con el Cottolengo Don Orione, en donde colaboramos pintando mesas y camas, compartiendo el espacio en común con los residentes.



#EquipoBlue

gracias a todos

don Orione  
Pequeño Cottolengo

f t in

Este Sábado Ayudamos al  
Cottolengo Don Orione  
**y fue todo gracias a vos!**



**BlueConnect**



## Sala de Masajes

Dentro de nuestro programa de beneficios, brindamos a nuestros colaboradores la posibilidad de recibir un masaje relajante sin costo alguno y en nuestras instalaciones, con la finalidad única de promover el bienestar en el lugar de trabajo. Para ello, dos veces a la semana, contamos con la presencia de un masajista de primer nivel en nuestras instalaciones.

## Colectas

En el período 2016-2017 la empresa puso en marcha diferentes propuestas de colectas. Se realizó una colaboración de alfajores y juguetes al comedor “**Los Peques**”. Durante el período invernal se entregaron alimentos no perecederos y productos de limpieza e higiene personal al “Refugio Sol de Noche”. Además, donamos computadoras para la Parroquia Natividad del Señor (Padre Ignacio).





