



PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS



**BlueConnect**  
contact center

2018  
**COMUNICACIÓN DE PROGRESO**

Blueconnect reafirma un año más su compromiso con el Pacto Global, apoyando e implementando los Principios que lo rigen en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

En esta segunda comunicación, informamos sobre el plan de acción y actividades realizadas durante el año, promoviendo los Principios en todas las áreas de la compañía, logrando nuestro objetivo como resultado del esfuerzo y valor de las personas, aumentando el impacto en nuestro ecosistema.

Por una economía justa, influyente, sostenible y con bajo impacto ambiental para cuidar nuestro hogar común.

Carta del director



Javier A. Ojeda Fuente



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 Pekes, 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.

El camino recorrido



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.

Por medio de 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 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.

El camino recorrido



# PRINCIPIOS DE 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 2018, 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 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.



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 organizaciones no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.



## 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. |          |           |               |
|                                                                            | 0%       | 99,08%    |               |



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 organizaciones no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.



# PRINCIPIOS LABORALES



## 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 2018, se realizó en nuestra empresa la elección de nuevos delegados gremiales. La misma se desarrolló en un marco de transparencia y armonía. Kitec puso a disposición del sindicato los espacios necesarios para poder hacer una elección ordenada y democrática.

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.



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



## Medición de Resultados:

Indicador de la empresa destacado en este eje de actuación.

| MEDICIÓN PRINCIPIOS 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   |
| FRECUENCIA DE ACCIDENTES                               | ACC X 1.000.000 / HS HOM Trabajadas            | 19,602  |
| INCIDENCIA DE ACCIDENTES                               | ACC X 1.000 / Trabajadores Expuestos           | 4,05    |
| GRAVEDAD DE ACCIDENTES                                 | Días perdidos x 1.000 / Trabajadores Expuestos | 299,900 |



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





# PRINCIPIOS EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE



## Declaración:

En Kitec S.A. consideramos a la Responsabilidad Social Empresaria (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 cuarenta 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 **medioambiental** 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.



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.



## 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.

Somos una empresa *Libre de humo*. Además en nuestro site no utilizamos gas natural, por tanto *no generamos gases de efecto invernadero (GEI)*.

Durante el 2018 realizamos una campaña de reemplazo de vasos plásticos por botellas personales para el consumo permanente de agua en el site. Con esta acción disminuimos considerablemente el nivel de residuos plásticos generados.



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.



Campaña reemplazo vasos plasticos:



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.

PRINCIPIOS EN  
MATERIA DE  
MEDIO AMBIENTE





# PRINCIPIOS EN MATERIA DE ANTICORRUPCIÓN



### **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.



PRINCIPIO 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



## Medición de Resultados:

Indicador de la empresa destacado en este eje de actuación.

### INDICADORES RELACIONADOS CON LOS ACCIDENTES DE TRABAJO

| ÍNDICE                                                             | OBJETIVO | RESULTADO |
|--------------------------------------------------------------------|----------|-----------|
| ENTREGA Y FIRMA DE CÓDIGO DE CONDUCTA EMPRESARIAL A COLABORADORES. | 100%     | 100%      |



PRINCIPIO 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.





# 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 operamos en diferentes ámbitos.

MoveRSE  
Junior Achievement  
Perchero Solidario  
Colectas  
Programas de Voluntariado Corporativo  
Convenio de mutuo apoyo BlueConnect -  
UTN  
Doncel



Lanzamiento MOVE RSE Joven



Espacio de inducción en RSE presentado por MOVE RSE.



## Junior Achievement:

Junior Achievement es 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.

En el año 2018, nos sumamos a la iniciativa “Socios por un día”, invitando a dos estudiantes del último año de la escuela Cristo Rey de Rosario a acompañar a las Gerentes de Operaciones y Capital Humano durante una jornada completa de trabajo.



MoveRSE

Junior Achievement

Perchero Solidario

Colectas

Programas de Voluntariado Corporativo

Convenio de mutuo apoyo BlueConnect -  
UTN

Doncel



## 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 los necesiten.



MoveRSE

Junior Achievement

Perchero Solidario

Colectas

Programas de Voluntariado Corporativo

Convenio de mutuo apoyo BlueConnect -  
UTN

Doncel



## Colectas:

Durante el 2018 la empresa puso en marcha diferentes propuestas de colectas.



Colecta de juguetes y merienda compartida en el centro comunitario "San Cayetano" en el mes de Enero



Se entregaron productos de limpieza e higiene personal al "Refugio Sol de Noche" en el mes de junio.



Realizamos una donación de abrigos en el mes de agosto al centro comunitario "San Cayetano".

MoveRSE  
Junior Achievement  
Perchero Solidario  
Colectas  
Programas de Voluntariado Corporativo  
Convenio de mutuo apoyo BlueConnect - UTN  
Doncel



## Programas de Voluntariado Corporativo:

Fomentamos la participación de nuestros empleados en nuestros Programas de Voluntariado Corporativo. Quienes quieren participar, 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, demostrando el compromiso de la empresa ante fines no lucrativos.

En el mes de Julio 2018 un grupo de empleados de Kitec realizó una jornada de clasificación de alimentos en el BAR.

Participaron 6 voluntarios y se clasificaron 310 kg. de alimentos en 3 horas de trabajo.

MoveRSE

Junior Achievement

Perchero Solidario

Colectas

Programas de Voluntariado Corporativo

Convenio de mutuo apoyo BlueConnect -  
UTN

Doncel





## Convenio de mutuo apoyo BlueConnect - UTN:

Blueconnect y la Facultad Regional Rosario de la Universidad Tecnológica Nacional(UTN), firmaron un convenio colaborativo para fomentar el mutuo apoyo mediante asesoramiento, transferencia de información científica y técnica, permitiendo facilitar el acceso de ambos a laboratorios, instalaciones, tecnología y recursos.

El convenio fue firmado por el director de la empresa Javier A. Ojeda Fuente junto al Decano Ing. Rubén Ciccarelli con la gestión del Secretario de Planeamiento Institucional Ing. Eduardo H. Amar; el acuerdo marco permitirá estrechar la colaboración entre las partes, en aquellas actividades que potencien el interés para la comunidad y el desarrollo humano/técnico.



Convenio colaborativo BlueConnect-UTN



Javier Ojeda Fuente, Paola Ledesma, Ing. Rubén Ciccarelli y Luciano Cecchini

MoveRSE  
Junior Achievement  
Perchero Solidario  
Colectas  
Programas de Voluntariado Corporativo  
Convenio de mutuo apoyo BlueConnect - UTN  
Doncel



## Doncel:

Esta ONG, tiene más de 11 de años de experiencia en CABA y cuenta con el apoyo de UNICEF Argentina. Su misión es acompañar a jóvenes sin cuidados parentales en su camino a la autonomía, fomentando su empleabilidad y su desarrollo como ciudadanos activos y productivos.

Durante el mes de septiembre, dos jóvenes con quienes nos vincularon a través de DONCEL fueron invitados a participar de un proceso de entrevistas laborales realizada por una psicóloga experta en selección. Durante las entrevistas, las jóvenes recibieron una devolución. El objetivo del proyecto fue ayudarles a desenvolverse con soltura en este tipo de procesos colaborando con su empleabilidad.

MoveRSE

Junior Achievement

Perchero Solidario

Colectas

Programas de Voluntariado Corporativo

Convenio de mutuo apoyo BlueConnect -  
UTN

Doncel





# OTRAS ACCIONES INTERNAS



## Servicio Médico:

En Kitec S.A. contamos con 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.

Servicio Médico  
Día de la Familia

# Médico

en planta



## Horarios

| Lunes                 | Martes                | Miércoles             | Jueves                | Viernes               | Sábado                | Domingo               |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 9:30 hs. a 11:30 hs.  | 9:30 hs. a 11:30 hs.  | 9:30 hs. a 11:30 hs.  | 9:30 hs. a 11:30 hs.  | 9:30 hs. a 11:30 hs.  |                       |                       |
| 16:00 hs. a 18:00 hs. | 16:00 hs. a 18:00 hs. | 16:00 hs. a 18:00 hs. | 16:00 hs. a 18:00 hs. | 16:00 hs. a 18:00 hs. | 16:00 hs. a 18:00 hs. | 16:00 hs. a 18:00 hs. |

Por cualquier inquietud comuníquese con Capital Humano  
[ausentismo@blueconnect.com.ar](mailto:ausentismo@blueconnect.com.ar)  
Está bueno que te sientas bien!



OP. 3 CAPITAL HUMANO

BlueConnect  
contact center



## Día de la Familia:

En octubre realizamos la segunda edición del día de la #familiablue. Se trata de una jornada laboral en la que abrimos las puertas a las familias de nuestros empleados, para compartir nuestros espacios de trabajo. La jornada finaliza con un desayuno o merienda según el horario y un espectáculo de cierre para toda la familia.

Servicio Médico  
Día de la Familia







**BlueConnect**  
contact center



Brown 2552- Rosario  
Santa Fe - Argentina  
S2000JCH

Tel: 0810 - 345 - 2552  
[www.blueconnect.com.ar](http://www.blueconnect.com.ar)  
[contacto@blueconnect.com.ar](mailto:contacto@blueconnect.com.ar)