

Konecta

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

ÍNDICE

1. DEFINICIÓN, OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	3
2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	3
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
4. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN	4

10 de julio de 2017

1. DEFINICIÓN, OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Konecta entiende la Responsabilidad Empresarial como una forma de dirigir la empresa, basada en la gestión de los impactos que su operación genera sobre sus Grupos de Interés y la satisfacción de sus expectativas.

La Compañía ha creado la presente Política con el objeto de establecer un marco que sirva de referencia para el desarrollo de acciones y mejores prácticas que contribuyan a dar respuesta a dichas expectativas, contando para ello con el compromiso transversal de toda la organización. El contenido de este documento es de aplicación en todas las sociedades del Grupo, en el ámbito mundial.

Konecta integra la Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Empresarial en su estrategia del negocio, estando implicada la alta dirección en la aceptación, impulso e implantación de la misma.

Igualmente, la compañía cuenta con diversos Comités Corporativos en los que se analizan los aspectos más relevantes concernientes a la marcha del negocio, así como la implantación de acciones y buenas prácticas que garanticen el desarrollo sostenible de la compañía.

2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES:

Misión

Konecta es una organización orientada a la excelencia en la gestión de la experiencia de cliente y la innovación, que presta servicios integrales de outsourcing a través de un modelo sostenible que contribuye a crear valor para los accionistas, clientes y empleados, manteniendo un amplio compromiso con el medioambiente y la sociedad.

Visión

Ser la compañía líder global de BPO y Contact Center ofreciendo las mejores experiencias a los clientes.

Valores

- Innovación
- Desarrollo sostenible
- Profesionalidad
- Integridad
- Excelencia

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Apoyar el logro de los objetivos estratégicos de Konecta de forma responsable.
- Maximizar la creación de valor sostenible y compartido, tanto para la Compañía como para sus grupos de interés y las comunidades en las que se desarrollan sus operaciones.
- Crear relaciones de largo plazo con sus Grupos de Interés con base en la confianza y la transparencia.
- Gestionar de forma responsable los riesgos y oportunidades derivadas de la evolución del entorno, buscando maximizar los impactos positivos y minimizar, en la medida de lo posible, cualquier impacto negativo que pudiera surgir a raíz de su actividad.
- Cumplir con los requisitos aplicables.
- Mejorar continuamente el sistema.

4. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN:

Para alcanzar estos objetivos estratégicos, Konecta desarrolla y ordena su Responsabilidad Empresarial a través de cuatro ámbitos de actuación que involucran transversalmente a todos los niveles y departamentos de la empresa:

- Corporativo
- Capital Humano
- Acción Social
- Compromiso con el Medioambiente

4.1. ÁMBITO CORPORATIVO

La Responsabilidad Empresarial de Konecta se basa en un modelo de negocio sostenible, en el que la búsqueda de rentabilidad va de la mano con la contribución al progreso y al bienestar de las comunidades en donde está presente.

- Negocio Sostenible:
 - Dotar a todos los servicios de un control exhaustivo de Calidad que asegure el cumplimiento de los requisitos pactados con cada Cliente, alineados con sus objetivos y centrando en ellos el foco del desempeño diario.
 - Mejorar la competitividad de la Compañía mediante la implantación de prácticas de gestión basadas en la innovación, la igualdad de oportunidades, la productividad, la rentabilidad y la sostenibilidad.

- Fomentar el desarrollo de soluciones adaptados a los requerimientos del cliente, bajo criterios de accesibilidad y sostenibilidad.

- Comportamiento Ético:
 - Velar por el cumplimiento de la legislación vigente en todos los países en los que opera, e igualmente cumplir con todos los compromisos internacionales relacionados con la Sostenibilidad suscritos por la Compañía.
 - Propugnar el respeto a los derechos humanos fundamentales, recogidos en los 10 principios rectores del Pato Mundial de las Naciones Unidas al que Konecta está adherida desde 2004.
 - Garantizar la difusión y cumplimiento del Código General de Conducta de Konecta que aglutina las pautas generales de conducta que deben cumplir todos los empleados de Konecta, en el ejercicio de su actividad profesional. Asimismo, mantener y dar respuesta a cualquier notificación referida a algún hecho o comportamiento contrario a lo establecido en dicho Código, realizada a través del Canal de Denuncias, creado para tal fin.
 - Garantizar la difusión y cumplimiento del Código General de Proveedores así como de los criterios de selección para su contratación.
 -

- Transparencia:
 - Difundir información relevante, clara y veraz sobre el desempeño de las actividades de la compañía y sus actuaciones, a través de los diferentes canales de comunicación disponibles en la compañía a tales efectos, adaptados a cada Grupo de Interés.
 - Mantener una comunicación responsable, fluida y bidireccional con los principales grupos de interés.

4.2. CAPITAL HUMANO

La excelencia y el know how de su capital humano, se constituyen en elementos diferenciadores de Konecta. Consciente de ello y para mantener esta ventaja competitiva, la Compañía dirige sus esfuerzos a la captación, desarrollo y retención del talento ofreciendo un ambiente laboral retador, en el que se integran diferentes perfiles profesionales para formar equipos eficientes.

- Fomentar la creación de empleo de calidad y con desarrollo profesional.
- Garantizar el compromiso con la igualdad de género, la diversidad y la igualdad de oportunidades para todos, favoreciendo igualmente la integración social de colectivos en riesgo de exclusión.
- Propiciar un entorno de trabajo seguro y saludable.
- Promover la formación de todos los empleados como uno de los pilares básicos para su crecimiento personal y profesional.
- Impulsar la promoción interna a través del desarrollo profesional y seguimiento del talento, como un eje fundamental de la competitividad de Konecta.

4.3. ACCIÓN SOCIAL

Como parte de su compromiso social, la Compañía crea en 2005 Fundación Konecta, a través de la cual canaliza su estrategia de acción social, siendo sus objetivos principales:

- Impulsar programas destinados a conseguir la integración socio-laboral de personas en riesgo de exclusión, en igualdad de condiciones.
- Establecer alianzas estratégicas con empresas, entidades y organizaciones del sector público y privado, para generar un efecto multiplicador de sus iniciativas y rentabilizar los recursos empresariales disponibles.
- Promover iniciativas de voluntariado corporativo facilitando que los empleados apoyen causas sociales, cediendo su tiempo y conocimiento profesional.

4.4. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

La Dirección de Konecta, consciente del compromiso que contrae con sus clientes y con el entorno, ha establecido un Sistema de Gestión de Medio Ambiente basado en la norma 14001, para el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y orientado a obtener los siguientes compromisos generales:

- Implicar y motivar al personal con objeto de buscar su participación en la gestión, desarrollo y aplicación del Sistema de Gestión de Calidad y Sostenibilidad.
- Proteger al medio ambiente y el entorno, desarrollando e implantando tanto medidas preventivas como correctivas, en caso de ser necesario, orientadas a la prevención de cualquier tipo de contaminación que pudiera originarse debido a nuestra actividad.
- Cumplir con la legislación y reglamentación aplicable en materia medioambiental, así como con otros requisitos adquiridos voluntariamente.
- Aplicar tecnologías, actividades y procesos que disminuyan la producción de residuos y fomenten el ahorro de energía.
- Establecer programas de formación permanentes que permitan disponer de personal con un alto nivel de cualificación para el desempeño de las tareas.

Estos compromisos se concretan y despliegan en objetivos y metas específicos, dentro de un proceso de mejora continua acorde con los recursos e impactos ocasionados.