

# Reporte de Sustentabilidad

---

2016



**Provincia**  
NET



# SUMARIO

<b>Mensaje del Presidente</b>	<b>4</b>		
<b>PROVINCIA NET</b>	<b>7</b>		
Nuestra Filosofía	8		
Trayectoria	9		
Estrategia	10		
<b>Unidades de Negocios</b>	<b>10</b>		
1. Centro de Contactos	11		
2. Sistema de Recaudación	12		
3. Tecnología y Redes	14		
3.1 Nuestra Infraestructura	15		
3.2 App Development	16		
3.3 Nuestras Tecnologías	18		
<b>RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES</b>	<b>21</b>		
<b>COMPROMISO CON LA RSE</b>	<b>25</b>		
<b>1. Visión integral de los negocios</b>	<b>25</b>		
		1.1 Programa buenas prácticas	26
		1.1.1 Campañas	26
		1.1.2 Efemérides	29
		1.2 Actividades que acompañamos	33
		<b>2. Compromiso con el medio ambiente</b>	<b>34</b>
		2.1 Campañas Internas	36
		2.2 Teletrabajo	36
		2.2.1 Renovación del Convenio con el PROPET	36
		2.2.2 Relevamiento de Prevención y Seguridad	36
		2.2.3 Taller de Primeros Auxilios	36
		<b>3. Aporte al desarrollo de la comunidad</b>	<b>37</b>
		3.1 Programa Hábitos Saludables	37
		3.2 Programa Donaciones	38
		3.3 Programa de Voluntariado Solidario	40
		<b>4. Respeto por los valores éticos</b>	<b>41</b>
		<b>PROYECTANDO EL 2017...</b>	<b>43</b>



## Mensaje del Presidente

Tengo el agrado de presentar el tercer reporte de Responsabilidad Social Empresaria (RSE) de Provincia NET con el fin de dar a conocer el avance de nuestro trabajo en materia de sustentabilidad, el cual llevamos adelante en beneficio de la comunidad y el medioambiente.

Somos una empresa del Grupo Provincia, diseñada para brindar soluciones a medida para los sectores público y privado. Contamos con tres unidades de negocio: Sistema de Recaudación Extrabancaria, Tecnología y Redes, y Centro de Contactos. Con una fuerte apuesta en la modernidad, la innovación y la inclusión, trabajamos guiados por los valores de honestidad, compromiso, responsabilidad y mejora continua.

Nuestra capacidad tecnológica nos permite proveer recursos modernos a municipios, provincias y estados. Permanentemente invertimos en tecnología de avanzada y buscamos adquirir nuevas capacidades enfocándonos en el diseño de herramientas innovadoras que permitan llevar adelante una prestación de servicios de manera ágil, eficaz y segura.

En el marco de nuestra tarea inclusiva, durante el 2016 llevamos más de 60 bocas de pago a municipios de la Provincia de Buenos Aires que no cuentan con entidades bancarias para poder realizar

trámites. De este modo, acercamos nuestros servicios a los ciudadanos para que puedan abonar impuestos y facturas sin tener que trasladarse por grandes distancias.

Mediante este reporte ratificamos nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente y anticorrupción, a los cuales hemos suscripto desde el 2013.

En el marco de nuestra Responsabilidad Social, hemos adoptado llevar adelante una línea de acción orientada a la temática de discapacidad. Por eso, durante este año nos hemos enfocado en apoyar y trabajar junto a organizaciones que abogan por el desarrollo integral de las personas con la condición del trastorno del espectro autismo (TEA). Al mismo tiempo, mantenemos nuestra política de teletrabajo para fomentar la inclusión laboral de personas con capacidades diferentes. Este sistema, además, impacta de manera positiva en el cuidado del medio ambiente.

Asimismo, en línea con el compromiso asumido con la comunidad y para contribuir al uso eficaz de los recursos naturales, realizamos donaciones a distintas entidades. Una de ellas es el Hospital de Niños Juan Pedro Garrahan, al cual hicimos entrega de miles de kilos de material reciclable.

Paralelamente, impulsamos diversas campañas para llevar juguetes y abrigo a quienes más lo necesitan. En esta tarea, el trabajo del equipo de voluntarios es clave.

Desde Provincia NET nos preocupamos por la calidad de vida de nuestros trabajadores, clientes y de la sociedad toda. Nuestro desafío es seguir avanzando durante el 2017 en este sentido. Estamos convencidos de que con el trabajo conjunto podemos dejar un país mejor para las futuras generaciones.



**Raúl Piola**  
Presidente



# PROVINCIA NET

Somos una empresa del Grupo Provincia que brinda soluciones tecnológicas al sector público y privado desde nuestras tres áreas de negocio: Tecnología y Redes, Sistema de Recaudación Extrabancaria y Contact Center.

Tecnología al servicio de la administración pública: su aplicación contribuye a la hora de implementar soluciones modernas y efectivas en la tarea estatal. Ofrecemos herramientas que ayudan a modernizar a la Provincia de Buenos Aires y desarrollar soluciones en distintas áreas como salud, seguridad, obras y atención de emergencias, entre otras.

Tecnología al servicio del sector privado: un espacio que integra las competencias y capacidades de la exigente tendencia que conforma la tercera plataforma tecnológica (mobile, cloud, big data y business collaboration).



# Nuestra Filosofía

En Provincia NET tenemos como filosofía promover el desarrollo de las nuevas tecnologías y avanzar en la inclusión social; brindar más y mejores servicios a las personas de las diferentes localidades del territorio bonaerense y otros lugares del país; y satisfacer con eficiencia las necesidades de cada uno de nuestros clientes, ofreciendo propuestas innovadoras y a medida, lo que siempre resulta ser un factor de éxito para nuestra empresa.

Nos enfocamos en la profesionalización de nuestros recursos humanos y en el trabajo en equipo. Aportamos todo nuestro potencial para cumplir con los objetivos y desafíos planteados, guiados por los valores de honestidad, compromiso, responsabilidad, mejora continua y sustentabilidad ambiental, bajo nuestra Visión y Misión.

## **Misión**

Avanzar en el mercado tecnológico nacional e internacional ofreciendo nuestros servicios con innovación y eficiencia. Continuar en el camino de la inclusión social a través de la aplicación de soluciones inteligentes.

## **Visión**

Ser reconocida como empresa líder en materia tecnológica, que brinda soluciones integrales y a medida para los sectores público y privado a través de la implementación de políticas concretas que permitan la sustentabilidad financiera a largo plazo y la máxima calidad en servicios.

# Trayectoria

Iniciamos nuestra tarea en 2001 con el fin de proveer soluciones al Grupo Provincia y luego ampliamos las fronteras con el propósito de adquirir nuevas capacidades. Actualmente contamos con un mayor volumen de gestión en tecnologías complejas y redes de datos.



Esta transformación, en conjunto con socios estratégicos y certificaciones de calidad obtenidas, hizo posible que nos convirtamos en una de las empresas tecnológicas de mayor crecimiento del país.



# Estrategia

Se encuentra basada en tres pilares fundamentales que garantizan una experiencia personalizada y completa ajustada a las necesidades de cada cliente:

## EL TALENTO COMO SOSTÉN

Gracias a una reputación que hoy nos posiciona como líderes del mercado y a un estratégico proceso de captación de talentos con excelente formación tanto técnica como interpersonal, contamos con grupos de expertos y en permanente capacitación.



## PEQUEÑOS EQUIPOS, GRANDES LOGROS

El valor que nuestros profesionales pueden agregar a otras compañías se incrementa con nuestro delivery model de equipos compactos. Este enfoque permite que nuestros ingenieros, project managers y desarrolladores tengan una larga experiencia trabajando en conjunto en diversos proyectos, garantizando de esta manera agilidad y eficacia.



## CULTURA DE COLABORACIÓN

Con un enfoque basado en la colaboración y la comunicación, creemos fundamental garantizar transparencia en cada paso. Para ello hemos desarrollado una Cultura de Colaboración, con equipos que trabajan de manera simple y coordinada con los profesionales de nuestros clientes.



# UNIDADES DE NEGOCIOS

## 1. Centro de Contactos

Con un equipo altamente capacitado, inmerso en un agradable clima de trabajo, brindamos servicios de excelencia en un área estratégica para las empresas como es el relacionamiento con los clientes.

-  Atención al cliente
-  Atención Multicanal
-  Redes Sociales
-  Marketing
-  Asistencia de Comercialización
-  Locación de puestos
-  Gestión de Cobranzas
-  Campañas SMS



### Tecnología e Infraestructura

- ✓ Equipamiento telefónico e interactivo de última generación.
- ✓ Voz sobre IP.
- ✓ Integración CTI.
- ✓ ACD (Automatic Call Distribution).
- ✓ Discadores
- ✓ Pre-atendidos.
- ✓ Sistema integrado de grabación de llamadas.
- ✓ Sistemas de IVR (Interactive Voice Response).

## 2. Sistema de Recaudación

Con más de 1000 empresas y organismos públicos que nos confían su recaudación, contamos con una de las redes más grandes del país, con más de 3.000 bocas de cobro y más de 1500 agencias distribuidas en todo el territorio nacional a través de nuestros diferentes Centros de Servicios, agencias propias y de terceros. Implementamos acuerdos de complementación comercial con redes de recaudación extrabancaria de diversas provincias, municipios, organismos públicos y empresas privadas, para brindar más y mejores servicios a las personas de las diferentes localidades y avanzar en la inclusión social.

### NUESTROS SERVICIOS EXCLUSIVOS



#### COBRO CON TARJETA DE DÉBITO

Además de abonar impuestos y servicios en efectivo, los usuarios pueden hacerlo con tarjeta de débito en toda nuestra Red de Agentes de Cobranza. Esto no solo brinda seguri-

dad, sino que al mismo tiempo impacta de manera positiva en el medio ambiente. Esto es posible ya que se evita el uso de papel en los trámites que usualmente derivan de las operaciones de dinero en efectivo. Asimismo se evita el traslado de camiones de caudales que emanan gases contaminantes.



#### EXTRACCIÓN DE DINERO

Provincia NET ofrece la posibilidad de extraer dinero en efectivo con tarjeta de débito de la red Link.

### OTROS SERVICIOS QUE BRINDAMOS



#### PAGO SIN FACTURA

Con solo mencionar un número o código de identificación, se pueden abonar impuestos y servicios.



#### RECARGA DE CELULARES

En las agencias de Provincia NET los usuarios pueden realizar recargas virtuales con todas las operadoras de telefonía móvil, sin PIN ni tarjetas. Al no utilizar estas últimas, se evita el uso de material contaminante.



### ATM- CAJEROS AUTOMÁTICOS

Pertencen al Banco Provincia y se encuentran distribuidos en los principales Centros de Servicios de la red.



### BOTÓN DE PAGOS

Ofrecemos a todos los clientes/contribuyentes la posibilidad de abonar los impuestos y servicios desde la web de la empresa.



### RECARGA DE SUBE

Provincia NET comercializa el servicio de venta y recarga on-line de la tarjeta SUBE.



### GATEWAY DE PAGOS

Se trata de un sistema que funciona como nexo entre el vendedor, el cliente y nosotros como empresa encargada de procesar el pago.

Fue desarrollado en una primera instancia para Pasaporte Express, según acuerdo con el Ministerio del Interior.

Posteriormente, se incorporó un nuevo convenio con la Dirección Nacional de Migraciones para la tasa de reciprocidad y orden preferencial, mediante el servicio de pago por Internet de Provincia NET.



## 3. Tecnología y Redes

Brindamos ayuda para agilizar operaciones con una estructura flexible, atención personalizada y la más alta calidad y confiabilidad del mercado. Contamos con un Centro de Procesamiento de Datos con tecnología Cisco y certificación ISO, que aprueba a nuestro Data Center en cuanto a diseño, estructura y desempeño.

### NUESTROS SERVICIOS



Servidores privados y públicos



Housing



Application Hosting



Email Marketing

#### ✓ **SERVIDORES PRIVADOS Y PÚBLICOS**

Servicio de servidores virtuales: pueden estar expuestos a Internet o a la Red Privada del cliente.

Cloud Computing: Información, procesos y datos, todo localizado dentro de Internet, como una nube; accesos seguros por autenticación; Hosting de Cloud Privados.

#### ✓ **HOUSING**

Albergue en el Data Center para los servidores del cliente. Ahorro de energía, inversión en refrigeración, disponibilidad de espacio y contratación de enlaces acordes a las comunicaciones de una Data Center.

#### **APPLICATION HOSTING**

✓ Disponibilidad de servidores de acuerdo a requerimientos específicos del cliente (soporte y monitoreo en base de datos, sistemas operativos, seguridad).

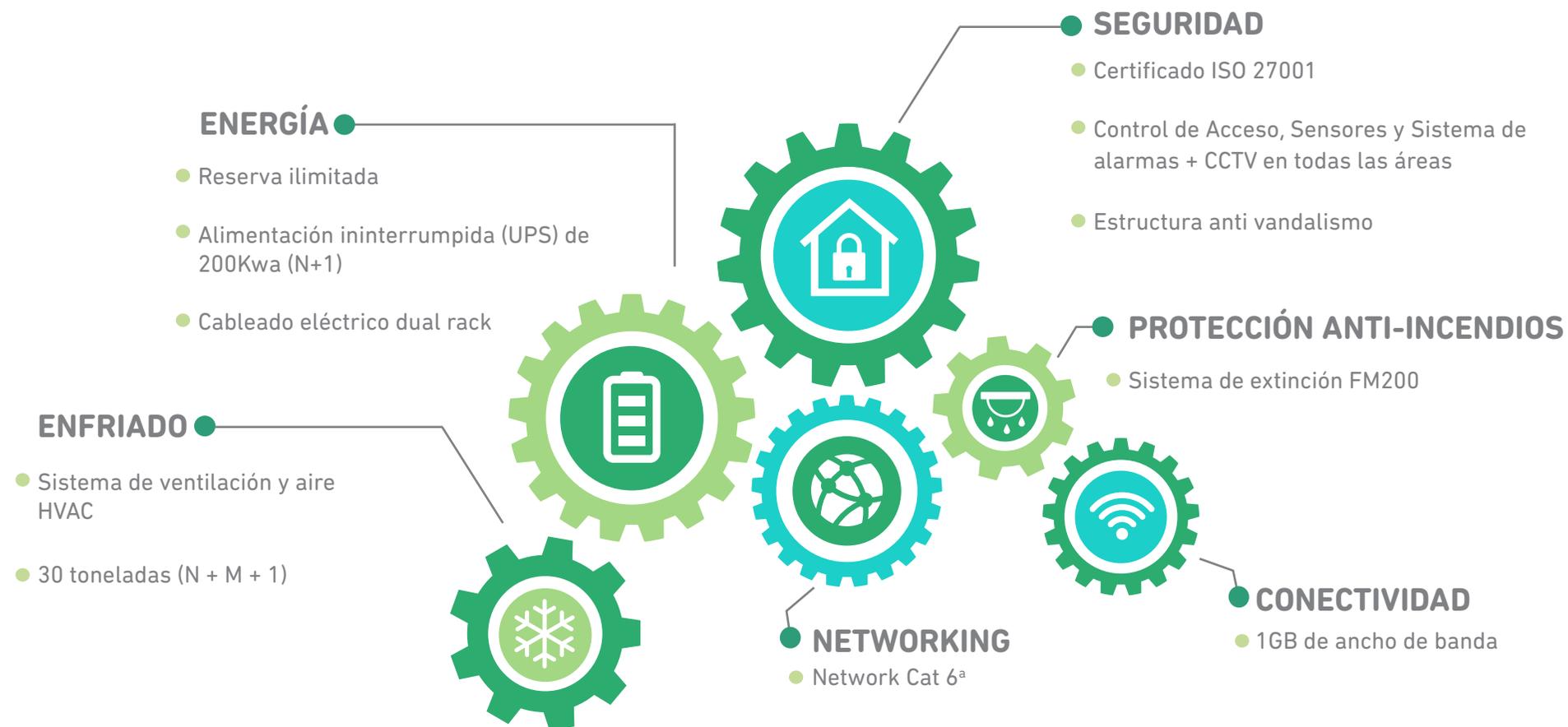
#### ✓ **EMAIL MARKETING**

Envío automatizado de correo a través de una plataforma ideada para campañas.

## 3.1 Nuestra Infraestructura

- ✓ Área y Monitoreo integrada con cobertura 7x24.
- ✓ Diseño de alta densidad de procesamiento.

- ✓ Certificación TIER II concedida por Uptime Institute.



## 3.2 APP Development

Cualquiera sea el alcance o la complejidad del proyecto, contamos con la experiencia y la infraestructura para asegurar un desarrollo eficiente. El equipo de la empresa utiliza metodologías ágiles que permiten tener visibilidad y realizar los ajustes necesarios, para llegar a la meta con la completa satisfacción de sus clientes.

### Software Factory

Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones mediante la utilización de modelos de gestión y de control, asegurando los niveles de calidad necesarios.

### DESARROLLO DE SOFTWARE

#### ✓ APLICACIONES MÓVILES (Híbridas y Nativas iOS/Android)

**Solución de aplicaciones móviles:** desarrollo, mantenimiento y operación de aplicaciones, diseñadas para aquellos que requieran acceso continuo a información actualizada sobre dispositivos móviles.

**Pruebas de aplicaciones móviles:** servicio de pruebas para confirmar el correcto funcionamiento de las aplicaciones en diferentes modelos de celulares, dispositivo móvil o

tablet, para que no haya errores inesperados o problemas de rendimiento.

**Servicio de notificación y alertas:** para la comunidad de usuarios en distintos canales (web, correo electrónico, sms, push), con el objetivo de que pueda ser utilizado como gestor de comunicación para envío y notificación de novedades, información, campañas y avisos. De esta manera, el usuario podrá enterarse inmediatamente de las novedades que desee transmitir.

#### ✓ APLICACIONES WEB (DESARROLLOS .NET Y JAVA)

Desarrollos de sitios y aplicaciones Web: en función de los requerimientos del cliente, damos respuestas a una estrategia de imagen, publicidad o captación de clientes

#### ✓ INTEGRACIÓN DE APLICACIONES

Planteamos la optimización de recursos, costes y esfuerzos mediante la integración de todos aquellos conceptos cuya gestión tiene aspectos y requisitos comunes. Los objetivos son evitar duplicidad, optimizar recursos y simplificar al máximo la gestión de todos los sistemas.



## PRODUCTOS

- ✓ **BOTÓN DE PAGOS WEB**  
 Ofrecemos a todos los clientes/contribuyentes la posibilidad de abonar los impuestos y servicios desde la web de la empresa. El servicio además incluye la rendición y conciliación de transacciones efectuadas con tarjetas de crédito; atención telefónica para reclamos y consultas y desarrollo de Ticket de reclamo.
- ✓ **CALIDAD – CONTROL Y ASEGURAMIENTO**  
 Planificación de actividades aplicadas en un sistema para que los requisitos de calidad de un producto y/o servicio sean satisfechos.
- ✓ **APLICACIONES MOBILE “DÓNDE PAGO”**  
 Geolocalización de agencias.

## 3.3 Nuestras Tecnologías

### JAVA

- Web / Tomcat / JSP (Presentation Layer)
- Full Stack Spring (XML y Programing configuration)
- Spring - WS
- Maven
- Hibernate
- Java Script
- AngularJS 1 y 2
- Sharpoint
- CRM Dynamics

### .NET

- Web / Tomcat / JSP (Presentation Layer)
- Full Stack Spring (XML y Programing configuration)
- Spring - WS
- Maven
- Hibernate
- Java Script
- AngularJS 1 y 2
- Sharpoint
- CRM Dynamics







# RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES



Contamos con el respaldo de organismos internacionales que acreditan la excelencia de nuestros productos y servicios. Incrementamos nuestro valor agregado mediante la adopción de una política global de mejora continua y búsqueda de la excelencia, la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO y la certificación de sus procesos de trabajo.

## ISO 9001:2008

En el caso de la ISO 9001, también podemos señalar que las principales ventajas que aporta a Provincia NET se ubican en la posibilidad de reducir los costos de operación, aumentando la eficiencia de cada uno de sus procesos productivos, estandarizándolos y produciendo en un proceso dinámico y permanente el crecimiento, mejora y perfeccionamiento en la prestación de los servicios que presentamos en nuestro catálogo. Es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional que se centra en todos los elementos de

administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

### **Este sistema de gestión alcanza a las siguientes actividades:**

1. Prestación del Servicio de Recaudación extrabancaria de impuestos, servicios y tasas vinculadas a organismos y clientes en la red de cajas propias.
2. Prestación de servicios del Centro de Contactos.
3. Confección de convenios, reclamos de deuda y ejecución judicial de convenios para la prestación de servicios de las unidades de negocio del Sistema de Recaudación, Tecnología y Redes, y Centro de Contactos.
4. Prestación de servicio de Mesa de Ayuda IT.
5. Procesamiento IT de la recaudación extrabancaria.
6. Prevención de lavado de activos y prevención del financiamiento del terrorismo.



### **ISO 27001:2015 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información**

Poseemos la certificación ISO 27001:2015, una de las principales normas a nivel mundial y que constituye nuestra base para la gestión de la seguridad de la información. Es así que establecimos e implementamos un sistema de trabajo que sigue los lineamientos y controles de la misma.

En esta línea, los colaboradores de provincia NET en todos sus niveles y áreas de gestión trabajamos en conjunto para proteger la información que nuestros clientes nos confían para la realización de sus proyectos.

Hemos certificados los siguientes procesos:

Servicios de Infraestructura y de comunicaciones que brindan soporte a los Servicios de Colocation y Pago de Tasa Migratoria de la Dirección Nacional de Migraciones, brindados por Provincia NET y ejecutados en el ámbito del edificio en que opera incluyendo las instalaciones del Datacenter.

### **Certificación Internacional TIER II – Data Center**

Nuestro Centro de Procesamiento de Datos cuenta con certificación Tier II del Uptime Institute, organismo dedicado a la creación y definición de estándares para el diseño, la construcción y la sustentabilidad operacional de los data centers.

Esto garantiza que la infraestructura de nuestra empresa provea el nivel de performance y confiabilidad de los sistemas IT, para cumplir con los objetivos del negocio 24x7. Además, certificar que las instalaciones cumplan los estándares internacionales en cuanto a funcionalidad, capacidad, eficiencia y disponibilidad. Asimismo, validar que las instalaciones han sido construidas para cumplir con los SLA (Acuerdo de Niveles de Servicios) definidos y demostrar que la infraestructura se encuentra alineada con la misión de negocio.







# COMPROMISO CON LA RSE

**Consideramos que la RSE es un compromiso que se establece con los grupos de interés de forma activa y voluntaria, promoviendo una gestión sustentable en las condiciones del negocio y la calidad de vida de la sociedad en su conjunto. Durante el 2016 continuamos apoyando la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en materia de Derechos Humanos, Principios Laborales, Principios Medioambientales y de Anticorrupción. Para definir las acciones, nos basamos en cuatro pilares:**

## 1. Visión Integral de los negocios

Se generan vínculos con Organizaciones con reconocimiento Nacional e Internacional, para participar en los proyectos cooperativos y contribuir con los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Se capacita y sensibiliza a los empleados mediante la generación de talleres con distintas temáticas, con la intención de originar un nuevo paradigma inteligente, moderno, conectado, eficiente y transparente, fortaleciendo la cadena de valor y contribuyendo sistemáticamente a la generación de capital humano y social.

Se promueve la difusión de buenas prácticas a través del uso de Compromiso con la RSE los medios de comunicación de la organización, colaborando con la concientización de la sociedad. Diferentes áreas de trabajo junto al equipo de RSE asistieron a las charlas de sensibilización acerca de la promoción y difusión del concepto y la práctica de RSE y su evolución. Además, este año incluimos la temática de discapacidad.

### EVENTOS EN LOS CUALES PARTICIPAMOS:

#### 10° Foro de Desarrollo Sustentable

**Fecha:** 24 de Mayo 2016  
**Lugar:** Sala Ceibo del predio La Rural, Ciudad de Buenos Aires.  
**Alcance:** Equipo de RSE





### Workshop Nivel II

#### "conectar-comunicar-crecer" organizado

**Fecha:** 16 de Septiembre

**Lugar:** Paseo La Plaza (Av. Corrientes 1660, Ciudad de Buenos Aires)

**Alcance:** Equipo de RSE y empleados interesados en la temática.

## 1.1 Programa Buenas Prácticas

Buscamos concientizar a la sociedad al promover buenas prácticas a través de las redes sociales, Intranet, Comunicación Interna, Call Center y carteleras en los Edificios Corporativos. De este modo se busca lograr un alcance tanto interno como externo.

Se firmaron acuerdos con organizaciones con el objeto de ofrecerles los servicios de la Empresa (Sistema de recaudación, Centro de Contactos, Tecnología y Redes); teniendo la posibilidad de recibir una sensibilización o lo que ofrezca la Organización en cuestión, basado en su negocio.

### 1.1.1 Campañas

Se continuó trabajando con el calendario anual con fechas significativas diseñado en 2015. En este sentido, se difundieron buenas prácticas y/o se propusieron actividades con Organizaciones relacionadas con la temática. La comunicación se incrementó en un 41% en el 2015; con respecto al año anterior.

#### CAMPAÑA OUTBOUND A BENEFICIO DE LA FUNDACIÓN ALDEAS INFANTILES

**Fecha:** diciembre 2016

Mediante nuestro centro de contactos se realizaron llamadas salientes con el propósito de captar nuevos donantes para financiar las actividades de la fundación que trabaja con niños en situación de riesgo social.

## CAMPAÑA DÍA MUNDIAL DEL AGUA

**Fecha:** 22 de marzo

**Lugar:** Provincia NET

**Alcance:** Interno y externo.

**Objetivo:** Fomentar el uso responsable del agua.

- Campaña vía mailing interno y a través a las redes sociales:



- Colgantes en espacios compartidos

### Colgante PVC 1 PRINCIPAL



- Fondo de pantalla en todas las computadoras de la empresa:



## CAMPAÑA DÍA MUNDIAL DE CONCIENTIZACIÓN DEL AUTISMO

**Fecha:** 2 de Abril

**Objetivo:** ayudar a detectar tempranamente esta condición que altera la comunicación y el lenguaje, dificultando la interacción social y causando un comportamiento restringido y repetitivo.

**Alcance:** Interno y externo.

- Envío de mailing a toda la empresa:



- Fondo de pantalla en computadoras:



**Lugar:** Grupo Provincia (Provincia NET, Provincia ART, Provincia Vida, Provincia Leasing, Provincia Bursátil, Provincia Fondos, Provincia Mandatos, BA Desarrollo). **Alcance:** Interno.



Redes sociales Alcance: Externo

### Mensaje vía IVR (Interactive Voice Response)

Se realizó una campaña durante todo el mes con un mensaje vía IVR que se difundió a través de nuestro Centro de Contactos durante los segundos de espera de las llamadas gestionadas por los teleoperadores.

El mensaje finalizaba con una invitación a acercarse a un acto de conmemoración organizado por la organización TDG-Padres junto a RedEA (Red Espectro Autista), agrupación conformada por ocho ONGs: CEUPA (Conciencia, Esperanza y Unión para el Autismo), APAdA (Asociación Argentina de Padres de Autistas), AsAAr (Asociación Asperger Argentina), Brincar x un Autismo Feliz, PANAACEA (Programa Argentino para Niños, Adolescentes y Adultos con Condiciones del Espectro Autista) y TGD-Padres-TEA. La actividad se llevó a cabo siguiendo la propuesta mundial de la ONU y la Ley Nacional 27.053.

## 1.1.2 Efemérides

### DÍA DEL CONSUMO RESPONSABLE

**Fecha:** 15 de marzo

**Lugar:** Provincia NET

**Alcance:** Interno y externo (web)

EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES  
**SE TIRAN**   
**670**  TONELADAS  
**DE COMIDA POR DÍA**  
 LO QUE EQUIVALE A  
**1.675.000 PLATOS**

**CONSUMÍ RESPONSABLEMENTE!**

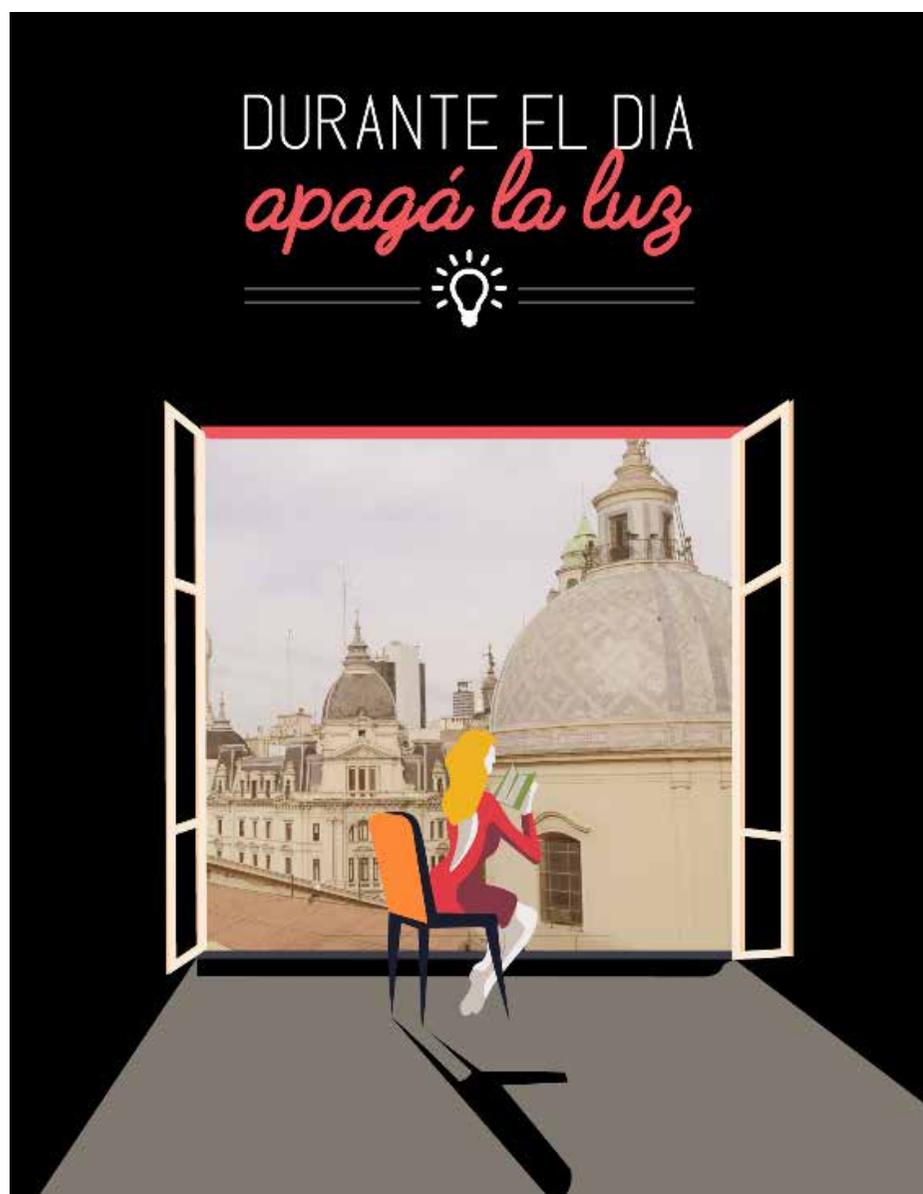
RSE

Provincia NET   
Nuestro Experimento Tecnológico



**AL RETIRARTE, APAGA TU COMPU.**





## DÍA MUNDIAL DE LA EDUCACIÓN

Colecta "Todos somos útiles"

**Fecha:** 01 de abril

**Lugar:** Provincia NET

**Alcance:** Interno.

**Todos somos ÚTILES**  
1° de abril - Día Mundial de la Educación

TE INVITAMOS A SUMARTE A LA **COLECTA DE MATERIALES** DE APOYO ESCOLAR, A BENEFICIO DE CHICOS DE LOS "HOGARES DE DÍA" CON LOS QUE COLABORA CILSA\*

**¿QUÉ NECESITAN?**

- Lápices y marcadores
- Cuadernos
- Sacapuntas
- Goma
- Repuestos de hojas
- Pelota de handball, fútbol, basket y vóley

**ACERCA TU DONACIÓN A LA URNA UBICADA EN LA COCINA**

**¡TENÉS TIEMPO HASTA EL 8 DE ABRIL!**

\*Colaboramos con CILSA, ONG que promueve la inclusión de personas provenientes de sectores marginados de la sociedad en situación de vulnerabilidad social y personas con discapacidad en el marco del "Programa Nacional Un niño, un futuro"

RSE Provincia NET

## DÍA MUNDIAL DE LA SALUD

**Fecha:** 07 de abril

**Lugar:** Provincia NET

**Alcance:** Interno y externo (web)

## DÍA DEL NIÑO

Campaña "Un juguete, muchas sonrisas"

**Fecha:** 21 de agosto

**Lugar:** Provincia NET

**Alcance:** Interno



## DÍA INTERNACIONAL DE LOS VOLUNTARIOS

**Fecha:** 05 de diciembre

**Lugar:** Provincia NET

**Alcance:** Interno y externo (web)



## 1.2 Actividades que acompañamos

### NOCHE DE AMIGOS SOLIDARIOS PANAACEA

**Fecha:** 06 de octubre

**Lugar:** Predio del Hipódromo de Palermo, Ciudad de Buenos Aires.

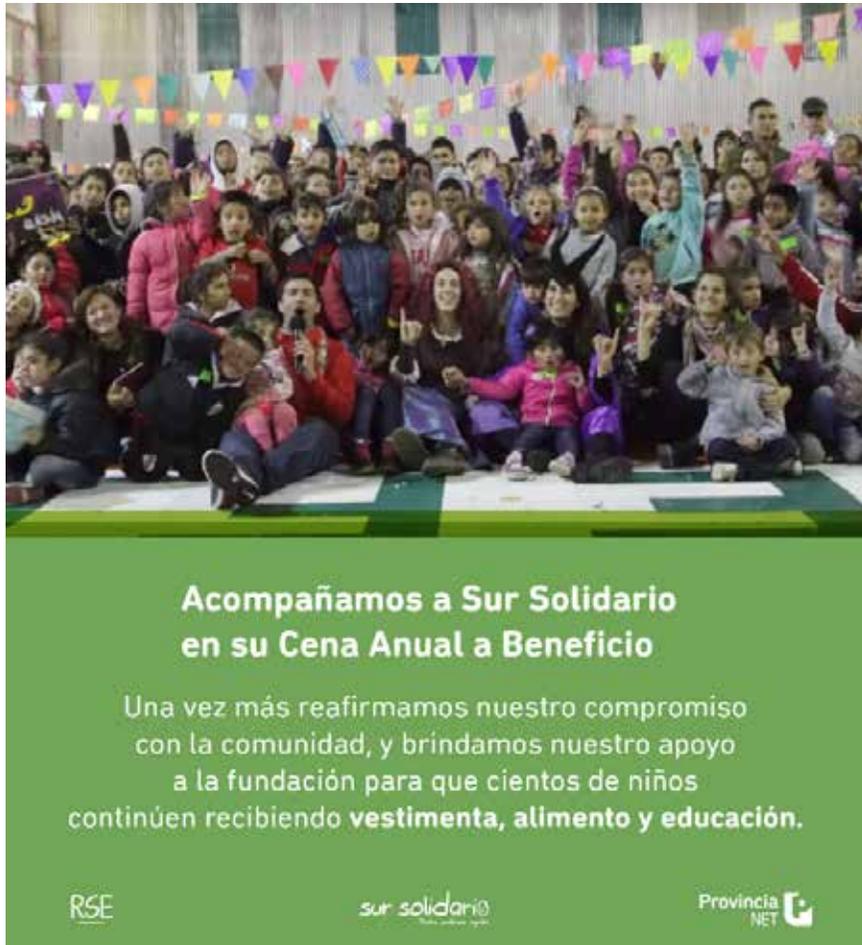
**Alcance:** Interno y externo (web)



## CENA ANUAL A BENEFICIO ORGANIZADA POR LA FUNDACIÓN SUR SOLIDARIO

Fecha: 19 de octubre

Lugar: Predio Ferial "La Rural", Ciudad de Buenos Aires



## 2. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Se participa activamente en programas desarrollados por organizaciones públicas y privadas orientados en la concientización del uso eficiente de los recursos naturales.

La separación de residuos en origen es la práctica a partir de la cual se discriminan los materiales que pueden ser reutilizados o reciclados y los que son basura.

Si los residuos domésticos son separados y clasificados pueden convertirse en recursos, en lugar de basura.

Es por esto, que en ProvinciaNET nos enfocamos en la separación de los siguientes residuos reciclables: papel, tapitas de plástico, llaves y saches de leche.

### 2.1 Campañas internas

#### CAMPAÑA DIVISION DE BASURA

La Empresa divide sus residuos en origen: Reciclables No reciclables. Se cambió la señalética para que sea de fácil lectura la división. En los Edificios Corporativos ubicamos recipientes verdes y negros para discriminar la "Basura" de lo "Reciclable", promoviendo al uso consciente de los recursos y la disposición final de los mismos.

La empresa logró alcanzar en materia de desechos reciclables un 2% más que el año pasado, es decir; el 39% de los elementos divididos fueron “reciclables” contra el 61% de los elementos “no reciclables”.



## CAMPAÑA RECICLANET

Fecha: Junio

Lugar: Provincia Net

Alcance: Interno

**537 kilos**



## 2.2 Teletrabajo

Durante el 2016 continuamos incorporando empleados a la modalidad de trabajo a distancia.

BENEFICIOS DEL TELETRABAJO PARA EL MEDIO AMBIENTE:

✓ **Menos viajes a la oficina.** Gracias a iniciativas como el teletrabajo, es posible reducir en gran medida el número de horas en desplazamientos al trabajo y vuelos relacionados con temas laborales. Menos desplazamientos al trabajo significan menos atascos y menos accidentes, lo que a su vez se traduce en menos contaminación y una mejora de la calidad del aire.

✓ **Menos consumo de energía.** La tasa de consumo de energía de equipos de oficina es el doble de la de equipos de oficina en casa. Con los empleados trabajando desde casa, en un espacio ya existente, se reduce considerablemente el consumo de energía.

✓ **Menos uso de papel.** Los teletrabajadores normalmente usan menos papel, prefiriendo opciones digitales como PDFs. Disminuir el uso de papel significa reducir el espacio de almacenamiento, lo que también disminuye la necesidad de las empresas de construir y mantener edificios de oficinas.

**Cantidad total de teletrabajadores:** 92

**Teletrabajadores con discapacidad:** 8

**Incorporaciones durante el año:** 17 teletrabajadores del Centro de Contactos y Mesa de Ayuda.

### 2.2.1 Renovación del Convenio con el PROPET

Hemos renovado el compromiso que nos permite trabajar de manera conjunta con el Ministerio de Trabajo para promover la implementación del Programa de Teletrabajo en empresas privadas (PROPET).

Nuestro desafío es seguir creciendo con las oportunidades que brinda la tecnología como valor agregado al trabajo cotidiano. Ante cada renovación la Coordinación de Teletrabajo realiza una breve encuesta a algunos teletrabajadores, los resultados de las mismas han sido positivos. Poniendo de manifiesto que la aplicación de la modalidad beneficia tanto a los teletrabajadores como a la cultura de la empresa, sus rutinas laborales, las políticas de retención de talentos y la productividad de la misma.

### 2.2.2 Relevamiento de Prevención y Seguridad

Durante este año realizamos el seguimiento de los insumos otorgados a cada teletrabajador (notebook, matafuego y lámpara de mesa) para asegurarnos de brindarle las óptimas condiciones del puesto de trabajo ubicado en su domicilio.

### 2.2.3 Taller de Primeros Auxilios

En los meses de Mayo y Junio realizamos, junto a la Cruz Roja Argentina, talleres de primeros auxilios para los teletrabajadores, de manera de brindar herramientas para la acción en caso de sufrir accidentes en su domicilio.

Hicimos extensiva esta iniciativa a los empleados que no realizan sus tareas diarias en las ubicaciones de nuestra compañía e

invitamos a participar de estos talleres a los cajeros de red propia, que voluntariamente participaron de estos encuentros organizados en Casa Central de PNET, Centro de Contactos y en las sedes de la Cruz Roja Argentina ubicadas en distintas zonas del conurbano bonaerense. Participaron de estos encuentros 131 empleados de la compañía.

A su vez, otro de los grandes beneficios pensando en nuestro capital humano y la importancia de la inclusión, es la oportunidad que representa para sectores sociales con especiales dificultades de inserción laboral. Por ejemplo, el caso de las personas con restricciones graves de movilidad, al permitir obviar los inconvenientes derivados de la necesidad de trasladarse al lugar habitual de trabajo.

Actualmente en ProvinciaNET contamos con ocho empleados que trabajan bajo esta modalidad con distintos tipos de discapacidad: visuales, motrices o viscerales.

Seis de ellos se encuentran trabajando para el Call Center de la empresa (el cual visitan una vez por semana) y dos en nuestras oficinas de Reconquista46 con un horario de 6hs diarias.

Somos responsables de la comodidad de su lugar de trabajo en su domicilio, por lo que les acercamos un escritorio, silla ergonómica, notebook, matafuego y además nos aseguramos de que tengan la revisión desde seguridad e higiene.

## 3. APOORTE AL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Se genera y participa en campañas solidarias, mediante el uso de recursos propios o adquiridos.

Se alivianan los problemas sociales brindando fondos y bienes materiales. Las entregas de donaciones son realizadas por nuestro equipo de voluntarios, que compartan objetivos y valores en común.

### 3.1 Programa hábitos saludables

Se fomenta el bienestar de los distintos actores según la actividad a desarrollar, siendo influenciados desde el nivel físico, mental y social de forma equilibrada.

#### ENTREGA SEMANAL DE FRUTAS

**Fecha:** durante todo el año

**Lugar:** ProvinciaNET

**Alcance:** interno

**Objetivo:** acompañar y contagiar los hábitos saludables a través de la entrega semanal de frutas con información nutricional y datos de cada una de ellas.





## FOMENTAR EL USO DE LA BICICLETA

**Fecha:** abril de 2016

**Lugar:** Provincia NET

**Alcance:** Interno

**Objetivos:** Fomentar entre los integrantes de la empresa el uso de la bicicleta como una opción ecológica y saludable para asistir al trabajo. Para eso se habilitó un espacio seguro para que puedan guardar los rodados durante la jornada laboral.

## 3.2 Programa Donaciones

Actualmente desde **ProvinciaNET** continuamos colaborando con:

### **Hospital Garrahan**

Participamos durante todo el año de los diversos programas organizados por el Hospital de pediatría Juan Pedro Garrahan. Recolectamos tapitas de plástico y papel, para ser donadas. Además realizamos el acopio de llaves de bronce, plateadas y doradas con el mismo fin. En 2016 donamos al Hospital 2651 kilos de papel, evitando la tala de 45 árboles medianos. También se donaron 36 kilos de tapitas (lo cual representa 14.400 unidades aproximadamente) + 1 kilo de llaves.

### **Fundación CONIN**

Se donaron 1860 sachets de leche.

**Durante el 2017 se intensificará y se diseñarán nuevas estrategias de difusión para que el papel sea arrojado en el sitio indicado.**

Por otro lado, se satisfacen necesidades de insumos materiales a personas en vulnerabilidad con el fin de aliviar los problemas sociales.

### **CAMPAÑA "AYUDANOS A ABRIGAR"**

Provisión de frazadas a los empleados que detectaran personas en situación de calle para poder hacer donaciones.

**Fecha:** Junio 2016

**Lugar:** Provincia NET

**Alcance:** Interno.

## Ayudanos a ABRIGAR

En estos días de mucho frío, necesitamos de tu colaboración para regalar un abrigo a quien más lo necesite.

Detectá a una persona en situación de calle, solicitá tu frizada y hacé la entrega vos mismo.



## RECOLECCIÓN DE SACHETS PARA DONAR A LA FUNDACIÓN CONIN

Lugar: Provincia Net

Alcance: Interno

¡GRACIAS A TU AYUDA  
JUNTAMOS 1860 SACHETS!

Con ellos logramos beneficiar a muchas familias carenciadas a través de la asociación civil "Nutrir la Vida" (CONIN La Plata), que los reutilizó y confeccionó:



9 cubre cochecitos



13 capas de lluvia  
para niños de 6 a 10



8 capas para adultos



9 aislantes de piso/techo



15 capas de lluvia  
para niños de 3 a 5

Recordá que continuamos con la recolección. No olvides traerlos limpios, secos y cortados.

¡Muchas gracias!

RSE

Provincia  
NET

### 3.3 Programa de voluntariado solidario

El desafío de esta iniciativa es generar espacios de articulación y sinergia entre la empresa, creando acciones de interés en nuevos campos de acción; sus empleados, para que desplieguen sus intereses y habilidades trabajando en equipo; y la comunidad, favoreciendo una relación de largo plazo con la Organización ampliando la red de contactos y alianzas.

De este modo, contribuimos a mejorar la gestión de las organizaciones sociales, impulsando instancias y oportunidades de fortalecimiento, contribuyendo con nuestros recursos humanos.

Consideramos que el voluntariado es una herramienta clave para la inversión en la comunidad en el marco de estrategias de RSE y sustentabilidad. En ese marco, el programa propone diversas acciones.

#### **VOLUNTARIADO EN FUNDACIÓN CONIN**

**Fecha:** 1 de diciembre

**Lugar:** Provincia NET

**Alcance:** Interno

Festejamos fin de año ayudando a los que más lo necesitan. Un grupo de voluntarios visitó la sede de CONIN (Cooperadora para la Nutrición Infantil), en el partido de Pilar, para hacer entrega de juguetes a los niños que asisten al lugar.

Previamente se lanzó una campaña para juntar donaciones entre los integrantes de la empresa.



## 4. RESPETO POR LOS VALORES ÉTICOS

Se practica y defiende la honestidad, la ética y el compromiso con la comunidad, regulando la relación y conducta humana social.

Decidimos capacitar al personal en materia de control y prevención de los delitos de lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. Se brinda material pedagógico que instruye sobre teoría y procesos utilizados por la compañía para tal fin y un canal de consultas para evacuar cualquier dificultad que el usuario pudiera tener.

Desde el Área de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, trabajamos arduamente para actualizar los procesos de control, incluyendo un sistema novedoso de capacitación del personal de la empresa. Todo esto refrendado por la certificación IRAM de calidad de los procesos bajo normas internacionales ISO 9001:2008, que ha logrado el Área de PLAyFT de Provincia NET hacia fines del 2014 y su recertificación 2015 que ha destacado dicho ámbito virtual como fortaleza en materia de calidad de procesos.



# PROYECTANDO EL 2017

El Departamento de Responsabilidad Social Empresaria, tiene dos pilares que considera fundamentales:

**Continuar con el proceso de concientización sobre sustentabilidad y medio ambiente, y paralelamente trabajar junto a organizaciones que apoyen el desarrollo y crecimiento de chicos con diversas discapacidades.**

Al mismo tiempo, mantendremos nuestra política de teletrabajo para fomentar la inclusión laboral de personas con capacidades diferentes. Este sistema, además, impacta de manera positiva en el cuidado del medio ambiente.

Mediante la Campaña de Responsabilidad Social Empresaria que se proyecta para el año que inicia, ratificaremos nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente y anticorrupción, a los cuales hemos suscripto desde el 2013.

A su vez la Campaña busca promover entre los empleados iniciativas y actividades relacionadas con el uso eficiente de los recursos naturales para mejorar el desempeño ambiental de la compañía.

El proyecto **“Oficinas Verdes”** planteará tres grandes etapas a implementar:

✓ **Recolección y reciclado de residuos:** Re-lanzamiento de la activación para juntar papeles, tapitas plásticas, llaves, pilas y saches

de leche con nuevos contenedores.

✓ **Separación de residuos:** nuevas islas de segregación para clasificar y diferenciar la basura y los reciclables. Se eliminarán los tachos individuales de cada puesto.

✓ **Ahorro de energía:** Nuevo modelo de impresión corporativa (islas de impresión para reducir el consumo de papel), reemplazo de luminaria de bajo consumo e incorporación de seca manos en lugar de papel.

Por último, y concentrándonos en nuestra colaboración con la temática discapacidad, nos encontramos trabajando junto a la Fundación Zoonrisas con el **Proyecto Equinoterapia** para reconstruir una porción de un edificio existente dentro del predio Militar de Campo de Mayo. Hoy en día la Equinoterapia es una actividad muy costosa, lo que genera que muchas personas no puedan acceder a la misma. Las personas que asisten a las sesiones (adultos y niños desde los 2 años de edad), lo hacen por orden del médico, neurólogo, fisiatra, kinesiólogo, psicólogo, o psiquiatra y resulta de suma importancia para su desarrollo y/o recuperación que puedan contar con estas sesiones. Rehabilitar este predio, permitirá el acceso a la actividad a muchas personas con diferentes discapacidades, ya que no tendrá costo. La actividad se realiza de forma gratuita para todos aquellos que se acerquen.



## DISPONIBILIDAD Y CONTACTO

Esta publicación corresponde a la gestión de Provincia NET de 2016  
El presente Reporte de Sustentabilidad está disponible en la web de  
Provincia NET [www.provincianet.com.ar](http://www.provincianet.com.ar).

Toda sugerencia, aporte o comentario sobre aspectos relacionados  
con nuestra Responsabilidad Social Empresaria, puede realizarse a  
través en [RSE@provincianet.com.ar](mailto:RSE@provincianet.com.ar).

## EDIFICIOS CORPORATIVOS

**Sede Corporativa:** Reconquista 46 - Piso 6 (C1003ABB) CABA

**Centro de Contacto:** Calderón de la Barca 1462 – (C1407KQB) CABA