



ComprometerSE
Programa de Responsabilidad Social Empresarial

apex
a **SYKES** company



**Informe de Progreso
Pacto Global
Año 2009
Apex a Sykes company**

Carta de adhesión

La compañía

Marco de inserción de la Rse en la compañía.

Misión y Visión de Rse.

Política de implementación.

ComprometerSE, nuestro programa de RSE.

Evolución de las acciones. (desafíos y logros2009)

Cómo vivimos los principios del Pacto Global.

Acciones para llevar a la práctica los principios

Conclusiones

apex
a **SYKES** company



ComprometerSE
Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Hacia el desarrollo sustentable

El ejercicio que finaliza fue caracterizado por grandes desafíos propuestos por un entorno económico local y mundial, por demás complejo. Dentro de este escenario las organizaciones debimos afrontar estos retos poniendo a prueba nuestro máximo esfuerzo por desarrollar soluciones eficientes y creativas que nos permitieran seguir avanzando por sobre las dificultades.

El año 2009 se presentó también como un período delicado para la sociedad en general.... Esto nos llevó a buscar nuevas alternativas y oportunidades que pudimos aprovechar y que nos permitieron efectivizar nuestros esfuerzos y orientar nuestras habilidades para explotar al máximo los recursos con los que contamos, continuando así por la senda del desarrollo sustentable.

Teniendo presente este marco social y económico, seguimos afirmando que la mejor opción de éxito para la compañía debe incluir un plan y una estrategia para gestionar el impacto social, ambiental y comunitario que generan nuestras actividades. Ya que la única forma de desarrollo posible, es el desarrollo conjunto y responsable de todos los actores que integramos la sociedad.

A través de nuestra estrategia buscamos construir relaciones estrechas y de sinergia no sólo con la comunidad y nuestros empleados, sino también tratando de extender la cadena de valor hacia nuestros pares, proveedores y stakeholders en general.

Hemos afianzado el compromiso de llevar prácticas éticas y sumarnos en cadenas de valor que permitan hacer un aporte positivo a la comunidad y formar a nuestros colaboradores en valores como el compromiso, el liderazgo el cuidado de los recursos y la sensibilidad social.

Para asegurarnos el enfoque de nuestros esfuerzos hacia las verdaderas necesidades sociales, y realizarlo desde la sinergia del trabajo conjunto con otras organizaciones con las que compartimos el mismo objetivo bajo los mismos principios, para el año 2010 volveremos a ratificar nuestra adhesión a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Para el nuevo ejercicio que comienza, más allá de la continuidad de todas nuestras acciones en materia de RSE, el foco estará situado en el cuidado del medioambiente. Creemos que no es viable un desarrollo empresarial sustentable si las organizaciones no reducimos considerablemente la huella ecológica que producimos. Es por ello que durante el año 2010 seguiremos apostando por el programa Vector Verde que fue lanzado durante el 2009, logando grandes satisfacciones y avances en la materia.

Para finalizar, quiero destacar que todo este desarrollo no hubiera sido posible sin el trabajo diario de nuestros colaboradores, y de la comunidad que nos abrió las puertas para poder brindar nuestro aporte. Es así que hoy, más que nunca, renovamos nuestro compromiso y esperamos que nuestro crecimiento vaya acompañado con el de la comunidad, los empleados y nuestros clientes, cuidando el entorno para las futuras generaciones

Enrique Villa Van Cotthem
Gerente General Apex a SYKES Company





ComprometerSE
Programa de Responsabilidad Social Empresarial

La Compañía:

Apex a SYKES Company es la Unidad de Negocios para Ibero América de Sykes Enterprises Incorporated. Especializada en servicios de Contact Center, presta servicios en distintos idiomas a compañías líderes del mercado local, regional y global. La compañía comenzó sus operaciones en el año 2002 Córdoba, Argentina y en la actualidad cuenta con cuatro sedes (Tres en Córdoba y una en la ciudad de Rosario) en las que se emplean cerca de cuatro mil colaboradores.

Como parte integrante de SYKES Enterprises Inc, forma parte de una extensa red de servicios presente en más de 30 países, con más de 54 centros, que emplean a más de 30000 personas que brindan sus servicios en 30 lenguas a través del todo el mundo.

Cultura corporativa

La conducta ética es clave para el éxito del negocio. Los clientes de la compañía confían a ésta sus clientes y esta es una responsabilidad que Apex a SYKES Company asume con el máximo nivel de compromiso. El negocio de Apex a SYKES Company está en la gente, y eso implica tener a "buena gente", empleados que alcanzan los más altos estándares de comportamiento ético, para consolidar la reputación que la compañía ha logrado proporcionando calidad al más alto nivel en servicios a nuestros clientes.

La Misión de SYKES

Nuestra misión es hacer que nuestros clientes sean más eficientes y más rentables aumentando la lealtad a sus marcas.

La Visión de SYKES

SYKES se convertirá en el Estándar Global en proporcionar soluciones de valor añadido en la gestión de contactos de clientes confeccionadas y adaptadas a medida para las necesidades únicas de dichos clientes.

Lo que diferencia Apex a SYKES Company, no es sólo la diversidad de sus capacidades y experiencia, sino también la calidad humana y profesional de sus miembros.





ComprometerSE
Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Conducta Ética

Apex a SYKES Company realiza sus operaciones dentro del marco de estándares éticos y de conducta determinados por las normas FCPA (Foreign Corrupt Practices Act) y Sarbanes Oxley Act (S-OX). Por otra parte, la compañía es estricta en el cumplimiento la legislación local referida a sus actividades, tributos y condiciones de empleo.

Estas normativas se hacen extensivas a las organizaciones que deseen inscribirse como proveedores, es decir, se les exige el cumplimiento de la normativa local, los informes fiscales correspondientes y la debida protección de sus colaboradores mediante la cobertura de ART.

Todos los colaboradores de Apex a SYKES Company, suscriben los estándares de conducta de la compañía (confidencialidad de la información, código de ética y comportamiento, transparencia, respeto, vigilancia de las normativas locales, cuidado de las herramientas de trabajo, etc), los acuerdos tecnológicos y dan su consentimiento sobre su cumplimiento y el de todas aquellas responsabilidades inherentes a las funciones que asumen al ingresar a la compañía.

Este compromiso y renovación del consentimiento, se renueva anualmente mediante una capacitación y posterior suscripción a todos los acuerdo ya mencionados.

Durante el presente ejercicio, se constató mediante auditoría la participación del 99% de los colaboradores en dichas capacitaciones.

Todos estos procedimientos y resultados se encuentran bajo procesos de auditorías permanentes realizados tanto por la compañía local como por la casa Matriz.

Así mismo, la compañía cuenta con un servicio 0800 destinado a la atención de consultas sobre seguridad y la denuncia de irregularidades en los procesos. Esta línea es administrada por el departamento de seguridad y manejo de riesgo.

Apex a SYKES Company, vela por sus clientes respecto a la guarda y el uso de su información, mediante la implementación de estrictas medidas de seguridad acompañadas de los procedimientos y herramientas tecnológicas que garantizan su confidencialidad.





ComprometerSE
Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Marco de Inserción de RSE en Nuestra Compañía Hoy

En Apex a SYKES Company compartimos el concepto de Responsabilidad Social Empresarial como “la forma de gestión definida por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los cuales se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales”

Definición de Septiembre de 2003 - Instituto Ethos

Relación con los grupos de interés

En relación a esta definición la compañía asume Compromisos en el marco de la responsabilidad social con los diferentes actores de la esfera de influencia:

Para con nuestros colaboradores:

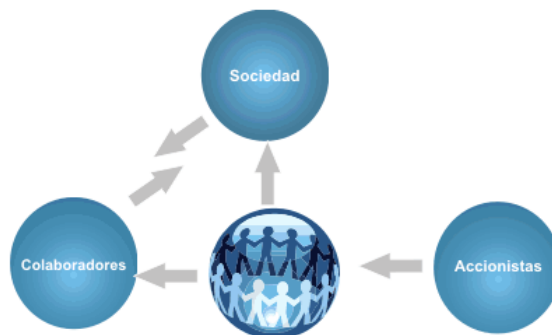
Nos comprometemos a contribuir al desarrollo integral de las personas y su espíritu solidario.

Para con la sociedad:

Asumimos el compromiso de aportar valor social en ámbitos poco favorecidos en la educación.

Para con nuestros accionistas:

Aportamos valor social para el logro de una sociedad con mayores oportunidades y como medio para garantizar la sustentabilidad del negocio.



apex
a SYKES company



ComprometerSE
Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Nuestra Misión en relación al Compromiso de Responsabilidad Social Empresarial

A través de la participación voluntaria de nuestra gente, fomentamos el desarrollo del espíritu solidario, educamos en valores como la cultura del trabajo y la educación, con el fin de mejorar los niveles de educación y valoración por el trabajo generando así oportunidades para todos los miembros de nuestra comunidad.

Nuestra Visión en relación al compromisos de Responsabilidad Social Empresarial

Ser referentes en materia de RSE tanto a nivel local, como nacional y dentro de la red global a la que pertenecemos, generando actividades que trasciendan nuestra compañía para convertirse en programas autosuficientes y sustentables, que nos permitan generar igualdad de oportunidades en nuestra comunidad y permitiendo desarrollar el espíritu solidario de nuestra gente.

Política de Implementación de nuestras actividades de Responsabilidad Social

Para Apex a SYKES Company el sostenimiento de una política continua en materia de RSE posee un alto impacto estratégico, por ello administra sus programas internos con una visión analítica y se vincula con proveedores externos de RSE que garanticen un marco de seguridad operativa e institucional.

Lineamientos principales que surgen de nuestra política

Coherencia con los principios del Pacto Global a los cuales adherimos.

Relaciones estrechas y a largo plazo con las comunidades en las cuales operamos.

Vinculación con organizaciones especializadas que fortalezcan nuestro conocimiento en las áreas de incumbencia.

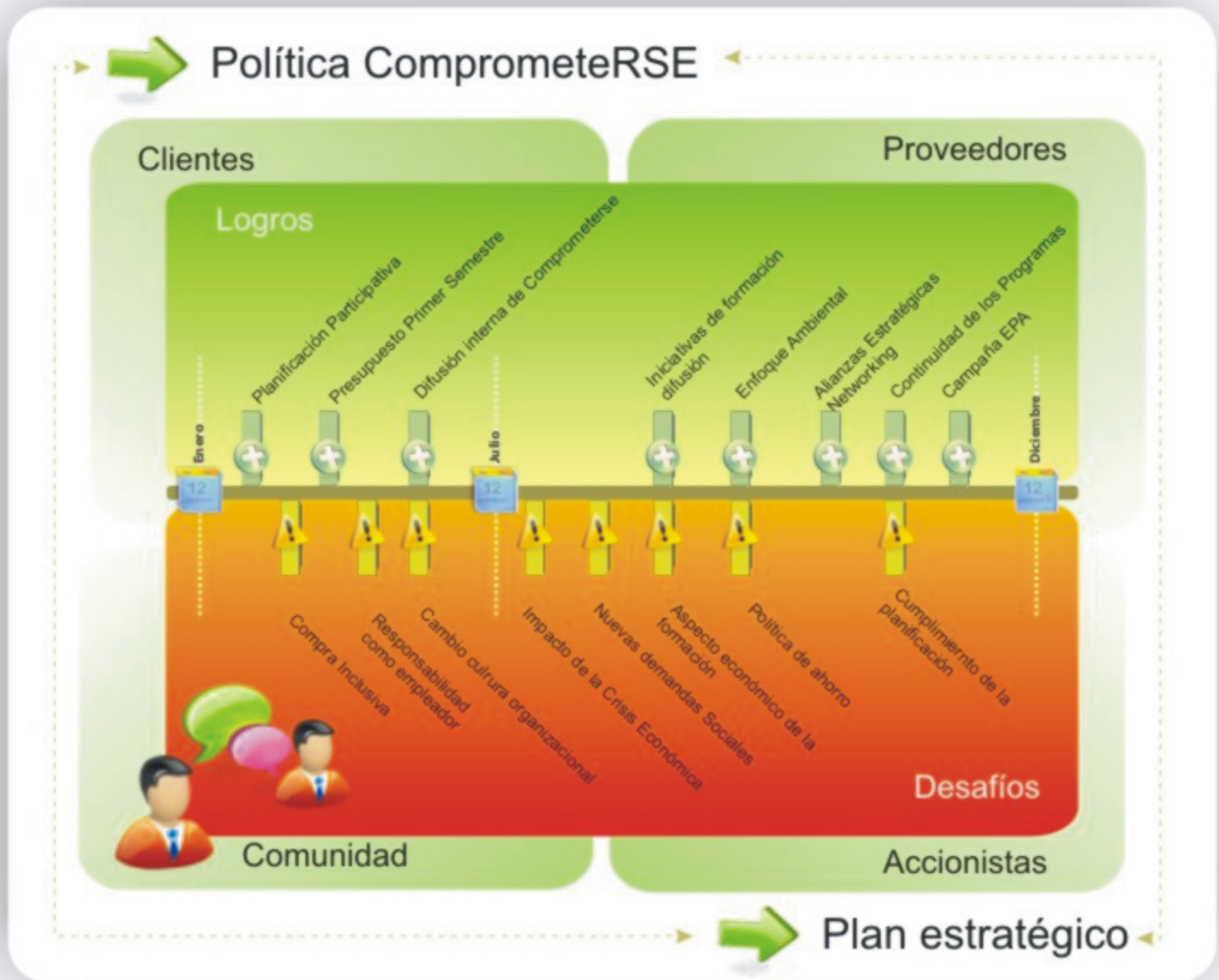
Crecimiento y desarrollo humano de todos los actores implicados (voluntarios, comunidad, compañía)

Extensión de las acciones a través de la cadena de valor.





ComprometerSE
Programa de Responsabilidad Social Empresarial





ComprometerSE
Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Evolución de nuestras acciones

Continuidad de programas.

Durante el año 2009 se sostuvieron la totalidad de los programas iniciados en el año 2005, logrando un incremento en la participación voluntaria de los miembros de la compañía.

Por otra parte, superamos nuestros objetivos planteados en el programa anual de acciones destinadas al cuidado del medio ambiente.

Dentro de este esfuerzo por la sostenibilidad de nuestras acciones, la compañía siguió apostando al apoyo institucional y Continuidad de membresías que nos permitieron afianzar el marco conceptual y técnico para nuestros programas de RSE.

Así mismo, y dentro de esta línea de vinculación, fomentamos nuevas iniciativas de formación y difusión en RSE. (PROÉTICA / ECORSE/ EPA). Estos proyectos nos permitieron articular conocimientos con pares e interesados en la materia, que nos posibilitaron estrechar los lazos con nuestra cadena de valor y reforzar nuestra capacidad de gestión.

Nuevas alianzas.

Somos concientes que el esfuerzo en materia de sustentabilidad y desarrollo social sólo es viable a través del trabajo conjunto de todos los actores que forman parte de nuestra comunidad. Por ello en 2009, nuestra organización estableció distintos acuerdos de cooperación estratégica que mejoraron nuestra eficiencia en la administración de los distintos programas.

Mediante el trabajo realizado sobre el enfoque de Compra Inclusiva, nos vinculamos con la Fundación Por el Suelo, a quienes adquirimos regalos empresariales elaborados con material reciclado. Esta fundación a su vez, brinda trabajo a personas de barrios carenciados a través del reciclado y confección de los productos.

A partir de un requerimiento de la comunidad asistida por el Programa Aprendamos, surge la necesidad de crear un nuevo espacio educativo para la formación en comunicación de los alumnos. Para ello fue necesario establecer una dinámica de trabajo conjunto con otras organizaciones expertas en la materia. Así pues, se estableció una relación cooperativa con el Colegio Universitario de Periodismo (CUP).

Dentro del espacio de diálogo con la Fundación Inclusión Social Sustentable, se lograron los primeros acercamientos que nos permitirán durante el ejercicio 2010 establecer una agenda conjunta para el tratamiento de la inclusión laboral. Temática abordada además con el Club de Empresas Amigas del Discapacitado, del cual somos promotores en la provincia de Córdoba, y con el CEDIJ.

Desafíos

El 2009 presentó numerosos desafíos para la actividad empresarial en todos sus ámbitos. Esta situación impactó en todas las políticas y programas organizacionales, incluyendo los de RSE no ajenos a la realidad corporativa.

Paralelamente la crisis mundial atravesó de manera profunda a la comunidad y a las instituciones que la constituyen. Este escenario adverso debilitó las redes sociales que contienen las necesidades comunitarias, traducido esto en mayores y complejas demandas al sector privado.





ComprometerSE
Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Así pues, desde Apex a SYKES Company, debimos afrontar el doble desafío de sostener la planificación y los compromisos acordados, con menores recursos, a la vez de atender nuevas demandas provenientes del tejido social. Uno de los caminos que nos permitió afrontar esta situación fue la planificación participativa en donde se incluyó a nuestros socios estratégicos, voluntarios y cuerpo directivo. Esto nos permitió ser más asertivos en la forma de administrar los programas logrando una mayor eficiencia en la logística, la operativa y sus consecuentes resultados.

Uno de los obstáculos que enfrentamos, principalmente en el segundo semestre, estuvo relacionado a la menor disponibilidad de recursos, tanto humanos como económicos. Esto derivó en una menor capacidad para la formación social de nuestros recursos internos, una menor recaudación a través de las acciones de voluntariado y una mayor fluctuación en el nivel de compromiso de los voluntarios.

Paralelamente, la crisis nos obligó a reflexionar sobre nuestras prioridades a nivel organización, puesto que con una mayor demanda del sector social, coexistía la amenaza de inestabilidad laboral. De esta reflexión surge la convicción de la primacía del público interno como el Stakeholder por excelencia, sobre el cual enfocar nuestro trabajo. Entendimos que como organización, nuestra primera responsabilidad es para con nuestra gente. Se priorizó el sostenimiento de las fuentes laborales, inclusive con una menor demanda de nuestros servicios, lo que nos llevó a reorganizar los recursos humanos, replantear las estrategias de reclutamiento y enfocarlas hacia el entorno directo de nuestro colaboradores (campañas de referidos) iniciando el camino hacia una Responsabilidad Familiar Empresaria. Esta nueva visión reforzó la necesidad de la RSE dentro de la lógica organizacional, haciéndose presente en la toma de decisiones y las estrategias corporativas más allá de los programas propios de RSE.

Logros

Este año se nos presentó altamente desafiante, pero a través del planteo de las soluciones es que hemos obtenidos logros muy profundos y de un gran impacto. Ante la crisis económica mundial, se nos presenta la necesidad de una urgente política de ahorro, en nuestras acciones; de este enfoque es que comenzamos a reflexionar sobre el impacto que tenemos en los usos desmedidos, e impulsó una mayor conciencia sobre nuestra huella ambiental. Es así que a mediados de año se lanza el programa de cuidado ambiental VECTOR VERDE; el mismo tiene por función reunir las acciones de reciclado, ahorro energético y cuidado ambiental, a su vez atravesando la lógica en general de la compañía no sólo en el uso de los recursos si no también en la compra cuidadosa del ambiente y en las estrategias generales. Por ejemplo en el consumo de descartables, en la utilización de invitaciones y tarjetas electrónicas, compra de maquinarias que permitan ahorro energético; etc.

A través de este programa hemos conseguido un ahorro energético del 40 % en relación a 2008. Con una disminución sostenida desde el mes de marzo que no se ha incrementado aún con el aumento de temperaturas. Este mayor enfoque ambiental también se vio apoyado por la campaña que lanzare el IARSE: EPA! De ahorro de energía papel y agua que se lanzó a mediados de octubre y que aún está vigente, por lo que todavía no podemos medir con exactitud los resultados. A través de esta iniciativa también hemos consolidado nuestro programa de reciclado de papel, siendo socios estratégicos de "Papelera del Plata", de esta manera certificamos la disposición final y la reutilización del mismo. Hemos incrementado el reciclado de papel en un 300 % en relación al año 2008. Dentro de esta lógica es que también nos contactamos con un diario local "Hoy día Córdoba" que dona periódicamente sus excedentes a nuestro programa. El diario no contaba con ningún método de recolección o reciclado y hoy hace un gran aporte a nuestra recaudación anual en materia de papel para reciclar.

Una de nuestras principales generación de residuos está asociada a la producción de desechos tecnológicos, ya que son nuestras principales herramientas laborales y su vida útil es muy breve en relación a la tecnología de las industrias en general.

Fueron grandes los esfuerzos por contactarse con instituciones que oficiaran de socios en el reciclado de la basura tecnológica. Después de intentos con diversas fundaciones, logramos realizar una gestión conjunta con la Universidad Nacional de Córdoba. donde hemos pautado la disposición final y reutilización de más de 450 monitores, 1000 teclados, 1000 mouse, 800 fuentes , 700 CPU Y más de 600 accesorios tecnológicos; que serán entregados entre 2009 y 2010





ComprometerSE
Programa de Responsabilidad Social Empresarial

para ser reutilizados en los laboratorios técnicos de la Universidad para formar nuevas computadoras que luego serán donadas a instituciones públicas. Aquellos desechos que no puedan ser reciclados serán tratados en el laboratorio que cuentan para tal fin.

Si bien en 2009 la prioridad fue sostener los programas vigentes y que su impacto siga permaneciendo a largo plazo, hemos tenido grandes evoluciones sobre los mismos, ya que hemos sintetizado algunas demandas de la comunidad a los fines de dar respuesta a sus necesidades. Es así que en el programa Aprendamos, hemos incorporado un taller educativo de formación en comunicación Radial. Puesto que la escuela posee el instrumental para emitir radio, pero no cuenta con el recurso docente. De esta manera y con apoyo del Centro Universitario de Periodismo se inició la actividad para 5to y 6to grado, que se hará extensiva el próximo año a todos los cursos. También hemos extendido nuestros programas de reciclado hacia los colegios donde trabajamos, instalado urnas de reciclado y brindando clases de reciclado en inglés a nuestros alumnos.

Es así que afirmamos que uno de nuestro mayor logro fue la planificación participativa, el sostenimiento de los programas, la coherencia con lo pautado en la política a los fines de no ser desbordados por los requerimientos comunitarios, la coordinación y utilización eficiente de los recursos con los que contábamos. Ya que a través de este orden interno pudimos dar cuenta de lo planeado y asumir nuevos compromisos que luego podrán sostenerse en el tiempo.

2010 será un año de arduo trabajo para enfocar la RSE a la sustentabilidad; es así que planeamos alinearnos al sistema de medición de indicadores, a fortalecer la compra inclusiva y la compra cuidadosa del medio ambiente; fortaleciendo todas nuestras acciones apuntadas al público interno y al cuidado ambiental; sin descuidar las acciones que promueven la educación y el trabajo; que son parte de nuestra misión diaria.





ComprometerSE
Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Cómo vivimos los Principios del Pacto Global a los cuales adherimos

Principio N° 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional;

Sabemos que La responsabilidad de respetar los derechos humanos es importante, tanto para los individuos, como para las organizaciones que convivimos en las sociedades. Es por eso que como organización apoyamos este principio y asumimos la responsabilidad de hacer que se respeten los derechos humanos, tanto en los lugares de trabajo, como en su esfera de influencia más amplia.



Principio N° 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

Apex a SYKES Company, apoya y adhiere a este principio, no solamente desde la no utilización de mano de obra infantil bajo ninguna modalidad, si no también desde la promoción de oportunidades educativas que permitan y fomenten el aprendizaje y los valores educativos y culturales, en esta etapa vital de los individuos.



Principio N° 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

La compañía asegura la abolición de prácticas de discriminación, desarrollando programas de selección de personal por competencias, dejando de lado variables de raza, color, sexo, religión, opiniones políticas o extracto social. En el 2009 se realizaron múltiples selecciones y todas las personas postuladas tuvieron las mismas oportunidades sin realizar más distinciones que las competencias requeridas por las exigencias inherentes al trabajo.



Principio N° 7. Las empresas deberán apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales. Y Principio N° 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

Acordamos con estos principios y somos concientes que sólo es viable un desarrollo sostenible si existe protección del medio ambiente. El mismo forma parte de nuestro compromiso cotidiano. Es por eso que trabajamos atravesados por esta variable pensando en todas nuestras acciones, la minimización del impacto al medio ambiente.





ComprometerSE
Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Principio N° 1: Protección de los Derechos Humanos

Construyendo Futuro

Conjuntamente con la Fundación “Un Techo para Mi País Argentina” buscamos promover el desarrollo comunitario a través de la construcción de viviendas mínimas para familias que viven en extrema pobreza. El objetivo es motivar a las familias a mejorar su calidad de vida, a través del ahorro, esfuerzo y compromiso, y fomentar a voluntarios comprometidos con la realidad del entorno en que viven, con el futuro de su sociedad. Este programa consiste en dos etapas: una de recolección de dinero que incluye a toda la compañía en acciones de recaudación y otra de construcción dónde participa un número establecido de voluntarios por casa, que no puede superar las 10 personas. El financiamiento de las casa se realiza a través del aporte voluntario de los colaboradores y el otro 50 % es aportado por la compañía.

Cantidad de construcciones: 5 viviendas

Cantidad de Voluntarios en la construcción: 48 voluntarios

Cantidad de beneficiarios: 5 familias

Duración de las acciones: Dos jornadas, 24 hs por cada construcción.

En 2009 participaron representantes del site Rosario en las construcciones, no sólo logrando la integración con las familias si no la posibilidad de compartir la experiencia inter área e inter site.

Voluntarios Pacto Global

Voluntarios inscriptos en Pacto Global para colaborar en trabajos de traducción de inglés y otros idiomas a español. La supervisión y coordinación de los voluntarios es realizada en forma conjunta por Pacto Global y Apex a Sykes Company.

Cantidad de Voluntarios: 7

Traducción de documentos: 1

Padrinazgo

Brindar los medios económicos y el apoyo moral para que niños de barrios carenciados puedan acceder a la educación del colegio secundario logrando una inclusión en la sociedad y respeto de sus derechos, desarrollando en los voluntarios los conceptos de responsabilidad y compromiso. Este año se incluyeron a donaciones de los regalos empresariales que se entregaron al público interno para las familias miembros del programa.

Cantidad de Voluntarios: 32

Cantidad de beneficiarios: 16 jóvenes entre primero y tercer año.

Recaudación: \$ 8260



apex
a SYKES company



ComprometerSE
Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Principio N° 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

Aprendamos Juntos

El objetivo de este programa es propiciar la inclusión social de niños y adolescentes en instancias educativas, a través de la generación de igualdad de oportunidades, brindando herramientas prácticas, valores y experiencias que les permitan insertarse a futuro, en el mercado laboral.

Se espera que los participantes de este programa logren el aprendizaje del manejo básico de una PC y del idioma Inglés, cuyos programas están desarrollados por docentes de la Facultad de Lenguas de la UNC y las clases son dictadas por voluntarios de Apex. En 2009 además incluimos clases para docentes y padres en el departamento de computación y la actualización de los sistemas de la escuela. Este año además surge el programa ComunicaRSE en conjunto con el CUP, a los fines de formar a los alumnos en técnicas de comunicación radial.

Aprendamos Juntos

Inglés

Cantidad de Voluntarios: 80

Cantidad de beneficiarios: 630 alumnos

Cantidad de grados: de 1º a 6to grado

Duración del programa: desde abril hasta noviembre inclusive.

Instituciones: Molinari Romero (Escuela Municipal) y Elisa Litvack .

Material: el material esta diseñado y desarrollado por la Escuela de Lenguas

Capacitación y seguimiento de los voluntarios de inglés: Los voluntarios-docentes tienen dos capacitaciones por parte de la escuela de lenguas, una a principio de año y la segunda a principio del segundo semestre. Los voluntarios tienen a disposición a los profesores de la universidad para consultar sobre el dictado de clases, pedagogía.

Aprendamos Juntos

Computación:

Cantidad de Voluntarios: 6

Cantidad de beneficiarios: 90

Cantidad de grados: 4to, 5to y 6 to grado

Duración del programa: desde abril hasta noviembre inclusive.

Instituciones: Elisa Litvack .

Material: Los programas para cada grado contaron con 10 bloques desarrollados en 3 clases cada uno en promedio.

Capacitación y seguimiento de los voluntarios de computación: a principio de año se realizó la capacitación a los voluntarios sobre los contenidos que se





ComprometerSE
Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Expresarse (Taller de Radio)

Cantidad de Voluntarios: 6

Cantidad de beneficiarios: 90

Cantidad de grados: 4to, 5to y 6 to grado

Duración del programa: desde octubre hasta noviembre inclusive.

Instituciones: Elisa Litvack .

Material: el cronograma de clases y la revisión de los contenidos fueron realizados por el Colegio Universitario de Periodismo Ob. Trejo y Sanabria. El programa contó con 5 módulos divididos en 10 clases. Se les entregó a cada uno de los alumnos un material de estudio: "Los duendes de la cajita".

Capacitación y seguimiento de los voluntarios de expresarse: todas las semanas se realizaron reuniones para revisar los contenidos que se darían en clase

Acciones extras:

Se trabajó conjuntamente con el programa Papel solidario, colocando urnas para el reciclaje de papel en cada uno de los colegios y así poder incluir no solo a los alumnos de cada institución sino poder hacer extensivo el programa de reciclaje a la comunidad educativa.

El material de estudio de computación se grabó en las computadoras, así de esa manera no utilizábamos papel y contribuimos al medio ambiente.

En el 2008, cada alumno utilizaba por semana 1 hora promedio los equipos del laboratorio. En el 2009, este promedio fue de 5 hs. Semanales por alumno.

Se integró a través de diversos talleres y clases extracurriculares a los docentes sobre el uso de los recursos informáticos para el desarrollo de los contenidos áulicos. Participaron de los mismos 14 docentes y los directivos de la institución.

insertar el uso de la informática dentro del proceso de aprendizaje de contenidos áulicos a través de la instalación de software y juegos relacionados con las materias y contenidos prefijados por el programa educativo de la institución (ecología, comunicación, culturas originarias, lengua, astronomía, matemáticas, inglés, desarrollo cognitivo, mecanografía, geografía, lengua y literatura, redacción y ortografía, etc.)

Inglés y computación: Se tomaron dos exámenes, uno en Julio y otro en Octubre a fin de poder cotejar con los alumnos el grado de fijación de los contenidos transmitidos.





ComprometerSE
Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Las Ventajas de Permanecer en la Escuela:

Este programa se realiza en conjunto con el proveedor externo Junior achievement. Tiene el objetivo de propiciar y promocionar la educación secundaria y la permanencia de los estudios en alumnos de sexto grado de escuelas urbano marginales, provinciales públicas y municipales

Cantidad de beneficiarios: 9 colegios, 270 alumnos

Cantidad de voluntarios: 10 Voluntarios



Principio Nº 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

Las instituciones nos visitan

Apex a SYKES Company abre sus puertas a distintas entidades; en 2009 hicimos contacto con instituciones que por sus características trabajan con personas que se encuentran con dificultades para la inserción laboral. Con el objetivo de brindar a los estudiantes la oportunidad de acercarse a una empresa y conocer una salida laboral y acercarse al mundo laboral formal. En la visita, además, se los forma en los diversos métodos de selección de personal, y en la mejor manera de buscar e insertarse en el mundo laboral. De esta manera brindamos una nueva visión del mundo del trabajo y las posibilidades de estos beneficiarios. Por otro lado los voluntarios de Apex a SYKES Company, desarrollan la capacidad de promocionar su trabajo y demostrar sus aptitudes ante potenciales compañeros de trabajo, lo cual genera nuevas redes sociales a todos los actores de esta acción.

Cantidad de instituciones: 2

Cantidad de Voluntarios: 5

Cantidad de beneficiarios: 40

Duración del programa: 2 jornadas de 2 horas y media cada una.





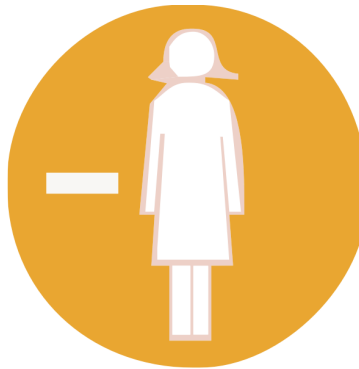
ComprometerSE
Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Socios por Un Día:

El objetivo de esta acción es introducir a los estudiantes secundarios en el mundo laboral, teniendo la vivencia de una jornada de trabajo, acompañando a un voluntario en sus actividades diarias. De esta manera los voluntarios adquieren experiencia de las actividades reales, de una actividad profesional en la cual ellos se sienten interesados y de esta manera fomentar la continuidad de estudios terciarios y universitarios.

Cantidad de Voluntarios: 5

Cantidad de Beneficiarios: 5



Principio Nº 7. Las empresas deberán apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.

Principio Nº 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

Vector verde Papel Solidario

Nuestro objetivo con esta acción es contribuir al cuidado del medioambiente, la protección de nuestra comunidad y de los recursos que generan un impacto en el medioambiente. Esta acción tiene una doble función tanto la de la promoción del uso razonable del papel, como la del reciclado y reutilización. Seguimos trabajando con nuestro proveedor externo "Papelería del Plata" que nos garantiza la disposición final del mismo. En este año extendimos nuestras acciones hacia las escuelas con las que trabajamos e hicimos un convenio con la gente del diario "Hoy día Córdoba" sumando a la cadena de valor de nuestro proveedor la necesidad del cuidado ambiental.

Cantidad de papel reciclado: 3261 kg

Programa interno de Ahorro de energía eléctrica

En 2009 estuvo en funcionamiento en la compañía nuestro programa de ahorro de energía en conjunto con las áreas de infraestructura y tecnología. El mismo consistió en el apagado de aires acondicionados y luces de lugares que no están siendo usados y el apagado automático de monitores y PC. Sumado a un control estricto de la temperatura utilizada en los aires acondicionados a fin de que sea más eficiente el uso de la energía. También hubo un arduo trabajo de ingeniería de los espacios a los fines de reducir los consumos propios del ejercicio laboral. Durante el año vigente también hemos comenzado a trabajar sobre la compra cuidadosa del medio ambiente, empezando por la compra de regalos empresariales a instituciones de reciclado de lonas de publicidad.





ComprometerSE
Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Se organizó una campaña de cuidado del medio ambiente tomando como punto de partida la campaña EPA! Y extendiéndose a las necesidades actuales como el cuidado del agua (frente a la sequía sufrida en la provincia de Córdoba) o de energía (frente a los cortes energéticos)
De esta manera estamos promoviendo el uso razonable de energía y generando conciencia de la necesidad del cuidado a nuestro público interno.



Principio N° 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno

Estándares de conducta

Tenemos vigentes en la compañía nuestros estándares de conducta, que nos permite trabajar activamente contra las acciones de corrupción tanto en nuestra área de influencia como en la formación de nuestros recursos, promocionando valores morales y éticos. Nos comprometemos con nuestros clientes, nuestra esfera de influencia más cercana y exigimos a nuestros proveedores que cumplan con estos valores que promocionamos. A través de estos estándares comunicamos y responsabilizamos a nuestros stakeholders sobre los principios ética aceptables en lo referente a la integridad personal en el mundo laboral. Estos estándares guían nuestro accionar y son periódicamente auditados, lo que nos permite detectar desvíos y corregirlos a fin de evitar por todos los medios que no se cumplan los estándares de conducta establecidos.

Transparencia y ética en las transacciones.

Apex a Sykes Company es una empresa cuyas acciones cotizan en la bolsa de valores de EEUU. Esto quiere decir que los resultados financieros de la misma son conocidos públicamente, y a su vez es regulada por normativas como FCPA (Foreign Corrupt Practices Act) y Sarbanes Oxley Act (S-OX). Estas normativas, así como el código de estándares de conducta internos, tienen el principal objetivo de asegurar la transparencia, credibilidad y ética en todas las transacciones que se realicen.

Se realizaron capacitaciones a todos sus empleados en esta materia. Este año el porcentaje de empleados capacitados superó el 99%. Del mismo modo, se realizan periódicamente auditorías a los documentos firmados en los legajos de los empleados, así como a su nivel de conocimiento básico sobre los Estándares de Conducta.





ComprometerSE
Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Programa antifraude

Existe en la compañía un programa antifraude destinado a dirigir las preocupaciones de nuestros colaboradores de manera anónima o a través de un sistema 0800 externo. Anualmente se los capacita sobre este programa a fin de mantener vigente esta modalidad de detección.



Comunicación de Progreso 2009

La comunicación de progreso 2009 será comunicada a nuestros stakeholders siguiendo un plan de comunicación adaptado a la naturaleza de cada uno.

Proveedores, se anexará una nota en los pagos donde se los invite a ingresar a la página del pacto global a conocer los avances en materia de RSE de la compañía en 2009.

Clientes recibirán un mini cd con la comunicación 2009. Continuando así con nuestra política de no uso de papel.

Público interno La comunicación será diferenciada ente público interno y público clave que incluye personal con toma de decisiones y voluntarios de los programas.

El público interno en general podrá observar la comunicación en la intranet de la compañía. Esto será promocionado a través de una campaña de comunicación interna. El personal clave recibirá un cd con la información.

Comunidad En las comunidades donde realizamos nuestro ejercicio laboral entregaremos, invitaciones a ingresar a la página del pacto global a conocer los resultados 2009 y en aquellos sectores donde realizamos programas entregaremos cd con la comunicación.

Este proceso se iniciará a partir de Enero y la idea es que pueda realizarse continuamente. Ya que por ejemplo nuestro público interno y proveedores se renuevan con cierta periodicidad.

