

Reporte de Sustentabilidad

2015

apex

AMERICA • BPO

**People
who make
it real**

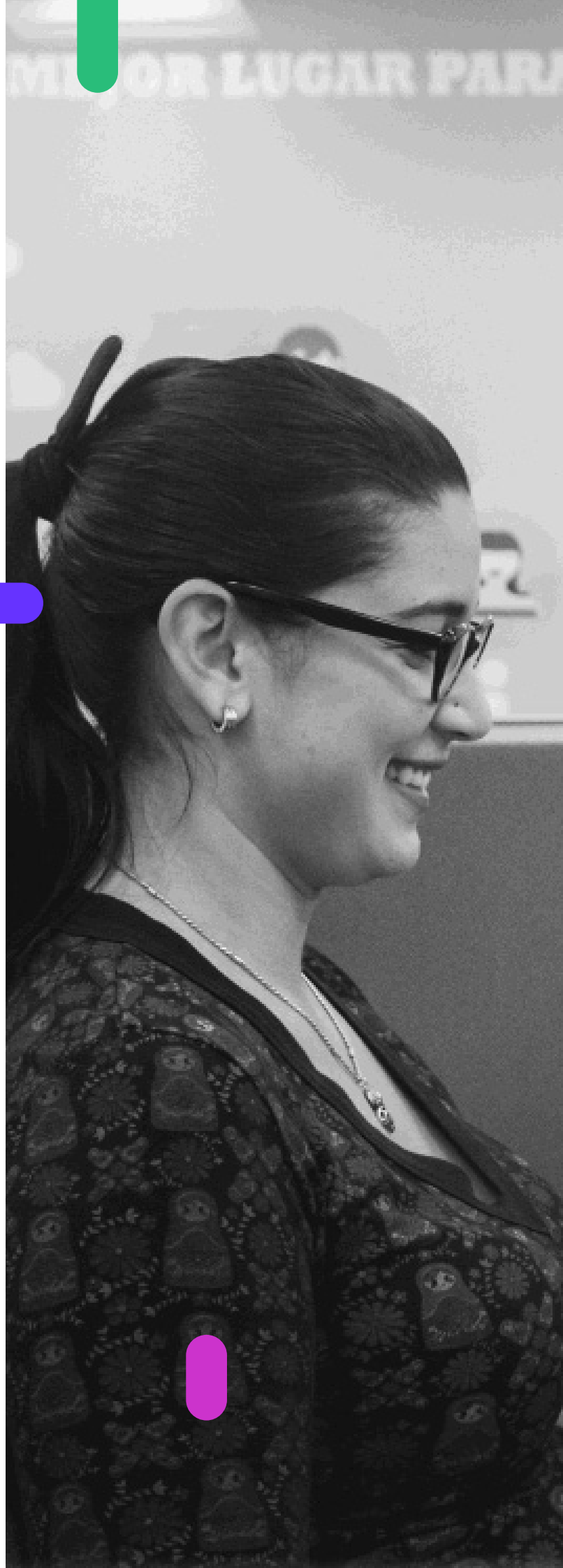
Reporte de Sustentabilidad

2015

*Creemos
que*

*En Apex hay gente
capaz de transformar
positivamente al mundo
y que podemos hacer
de éste un ambiente
de trabajo disfrutable
y significativo.*

apex



1.

Mensajes

Pág 4

2.

We Are People Who Make It Real

Pág 6

3.

Gobierno Corporativo, Gestión y Estrategia

Pág 12

4.

Desempeño Económico

Pág 14

5.

Desempeño Social

Pág 16

6.

Desempeño Ambiental

Pág 26

7.

Indicadores Ethos 2015

Pág 30

8.

Innovación

Pág 32

9.

Tabla de Contenidos GRI Sobre este Reporte

Pág 34

1. Mensajes

Darle sentido al trabajo más allá de la tarea diaria, es parte de la cultura de Apex.

Desde RSyS, seguimos “sembrando” el modelo con el que acompañamos ideas basadas en valores, que impacten en la sociedad y permitan aprender sobre emprendedurismo.

Es parte de nuestra esencia fomentar la participación. Y por eso seguimos ofreciendo nuestros espacios para el desarrollo de actividades vinculadas a cada proyecto.

En Apex, cuando establecemos una relación laboral con alguien se trata de una elección mutua y en esa elección hay un compromiso de dejar el mundo mejor de como lo encontramos.

Entre otras acciones de la compañía, éstas son las que ayudan a tangibilizar nuestra estrategia de management. Comenzar por nuestra gente, seguir con nuestros clientes y posteriormente con nuestros accionistas, ciclo virtuoso que nos permite a través de colaboradores satisfechos, alcanzar un delivery de excelencia.

Extendemos lazos con cada comunidad donde operamos y buscamos dejar una huella promoviendo las actividades del modelo de Responsabilidad Social y Sustentabilidad.



Denise Henry
COO

En Apex creemos que los resultados son el producto de nuestro trabajo, de nuestra cultura y nuestros valores en la práctica. Creemos que lo más importante de mostrar resultados es debatir y analizarlos, para potenciar las buenas prácticas y redefinir los puntos negativos. Para nosotros el valor de lo real es lo que nos permite hacer, aprender y re-hacer; por eso, estamos convencidos que tener un espacio para compartir y dar visibilidad es un hábito de apertura y transparencia sobre los procesos, las tareas, pero también sobre lo que nos une; y eso es siempre buscar la mejor forma de hacer las cosas.



Consuelo Chasseing
Gerente de Identidad
Corporativa y Comunicaciones

Entendemos el rol que cumplimos en las comunidades en las que trabajamos y la oportunidad que tenemos como promotores de hábitos sustentables para todos nuestros públicos y desde ese lugar es que definimos los objetivos de lo que consideramos la gestión sustentable de la compañía. Así, priorizando el bienestar de nuestros colaboradores, a largo plazo, trabajamos por la promoción de una cultura sustentable.



Natalia Marzo
Gerente Responsabilidad
Social y Sustentabilidad

2.

We Are People Who Make It Real

Misión

Buscamos conformar un equipo de personas que quieran dejar el mundo mejor de cómo lo encontraron, creando valor para nuestros clientes a través de la calidad de los servicios que brindamos. Facilitando un espacio de realización profesional y humano despertando el compromiso activo con la comunidad.

Visión

Buscamos convertirnos en una organización global donde garanticemos el espacio para desarrollar nuestro máximo potencial humano y profesional; seamos el partner de preferencia de cada uno de nuestros clientes y maximicemos el retorno.

Valores

El **respeto** como eje central de la compañía. Todos tenemos el derecho de ser respetados y actuar de la misma manera.

El **compromiso** con nuestras responsabilidades y la cultura del sobrecumplimiento en base a las expectativas de nuestros compañeros.

Ser los número uno desde el punto de vista de nuestros clientes. Logrando cercanía con nuestros equipos de trabajo.

12 años
generando
contactos

2003

Iniciamos las operaciones en Córdoba (Arg)

2004

Iniciamos las operaciones en Rosario (Arg)

2006

Sykes Enterprises Inc. adquiere Apex.

2011

Los fundadores originarios recompran Apex. Iniciamos las operaciones en Resistencia (Argentina) y en Asunción (Paraguay).

2012

Iniciamos las operaciones en Honduras y en Santiago (Chile).

2014

Iniciamos las operaciones en São Paulo y abrimos oficinas en Miami.

2013

Iniciamos las operaciones en El Salvador y en Talca (Chile).

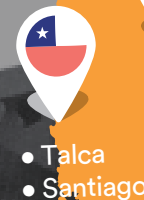
2015

Ampliamos operaciones en Resistencia.

Nuestra operación comenzó en el año 2003. Actualmente somos uno de los líderes en LATAM. Brindamos soluciones BPO con el compromiso de convertirnos en aliados estratégicos de nuestros clientes y ser los número uno desde su perspectiva. Con nuestros 4.500 colaboradores y nuestros 10 centros operativos somos una compañía de personas basada en el compromiso, el respeto y la flexibilidad. Construimos entre todos el mejor lugar para trabajar. **Así vemos el mundo, así somos.**

*Bienvenidos a
Apex America!*

**Hablamos
como vos,
en tu idioma!**
Español.
Portugués.
Inglés.



Dinámicos

Carismáticos

Cercanos

Resolutivos

Creativos

#AsíSomos

Emprendedores

2.

We are people who make it real

Nuestros Servicios



SB Sales Back Office

- Gestión de canal de ventas, captura de órdenes, seguimiento y trazabilidad de órdenes, soporte a la fuerza de ventas.
- Gestión de comunicación, consultas y reclamos de procesos comerciales y de negocios.
- Administración de activos (POP).
- Gestión de comunicación con consumidores.



SM Social Media

- Gestión de comunidades en Redes Sociales, Blogs y Sitios Web.
- Planificación, moderación y creación de contenido para comunidades gestionadas
- Servicios de Social Consumer Care, social CRM.



FA Finance & Accounting

- Gestión de cuentas a pagar, registro de comprobantes (sobre sistemas ERP del cliente: SAP, JDE, sistemas propietarios).
- Órdenes de pago y propuestas de pago para autorización.
- Análisis & manejo presupuestario (ampliación, recorte, movimientos, rendiciones).



CC Customer Care

- Gestión multicanal de las relaciones con el cliente.
- Activación y mantenimiento de cuentas, resolución de disputas y gestión de reclamos, programas de fidelización, acreditaciones y reintegros.
- Ventas cruzadas o "upselling" sobre llamados entrantes, servicios técnicos 1er y 2do nivel.

97%

Encuesta NPS

0%

Rotación de clientes

"Son profesionales, tienen metodología y buscan ser desafiados."

Lo dicen nuestros clientes!

*Encuesta Client Hand Shake 2015.

"Es una empresa confiable que trabaja para asegurar condiciones para todas las personas sin importar el puesto que ocupen dentro de la organización."

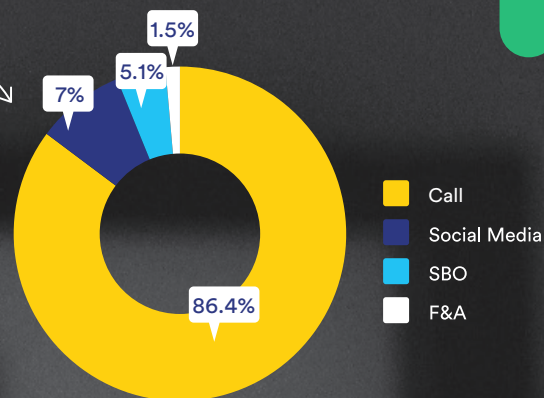
27

Compañías que
confían en nosotros!

> *son nuestros
socios estratégicos*

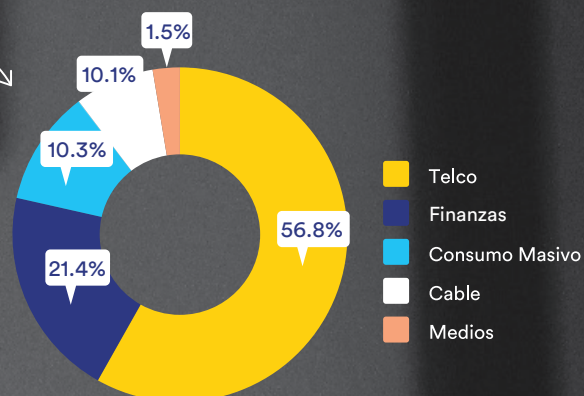
Diversificación de nuestros productos y servicios

Participación de Producto	2012	2013	2014	2015
Call	97,8%	96,2%	89,3%	86,4%
Social Media	0,0%	0,0%	4,1%	7,0%
SBO	2,2%	3,0%	5,3%	5,1%
F&A	0,0%	0,7%	1,4%	1,5%



Diversificación de los rubros de nuestros clientes

Participación de Producto	2012	2013	2014	2015
Telco	62,9%	61,6%	60,4%	56,8%
Finanzas	17,8%	19,2%	19,2%	21,4%
Consumo Masivo	4,4%	7,3%	7,3%	10,3%
Cable	14,9%	11,8%	11,8%	10,1%
Medios	0,0%	0%	0%	1,5%



Lo hacemos a nuestra manera!

Desarrollamos e implementamos nuestros **Modelos Propietarios**.

Los cuales garantizan la excelencia en la gestión y la flexibilidad en nuestros procesos. Además nos permiten ajustarnos a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, brindando una experiencia customizada. Siendo este un pilar fundamental para el desarrollo de nuestra ventaja competitiva.

En el 2015...

- Con la reingeniería de nuestros modelos, permitimos a cada líder estar más cerca de su equipo, atendiendo a sus necesidades de desarrollo.
- Mejoramos el acompañamiento a los nuevos clientes en el crecimiento de sus operaciones.
- Sumamos nuevas plataformas preventivas para anticiparnos a posibles incidentes tecnológicos.
- Desarrollamos el Primer Manual de estándar edilicio global.



Innovación
Modelo propietario de Gestión de Innovación



Estabilidad
Modelo propietario de IT e Infraestructura



Compromiso
Modelo propietario de Gestión de Recursos Humanos



Sustentabilidad
Modelo propietario de Gestión Sustentable y RSE



Excelencia
Modelo propietario de Gestión Operativa



Flexibilidad
Modelo propietario de Gestión de Planificación

2.

We are people who make it real

Nos medimos y co-creamos

Great Place To Work

Guiados por nuestra visión y tratando de ser el mejor lugar para trabajar es que nos seguimos midiendo año a año a través de la encuesta Great Place To Work, así garantizamos espacios donde podemos desarrollar el potencial humano y profesional de nuestra gente.

GPTW es una firma global de investigación, consultoría y formación que ayuda a organizaciones a identificar, crear y sostener excelentes lugares para trabajar a través del desarrollo de culturas de confianza.

Desde hace 4 años aplicamos esta metodología a través de una encuesta voluntaria y anónima. En los primeros días de Noviembre se implementó la encuesta 2015, donde obtuvimos un 81% de respuestas superando nuestras tasas de años anteriores.

El principal objetivo que perseguimos es el de detectar nuestras fortalezas y oportunidades para orientar nuestros esfuerzos en construir el mejor lugar para trabajar. Los resultados que obtenemos cada año, son los pilares con los cuales trabajaremos al año siguiente.

En el 2015 nos propusimos mirar desde otro lugar los resultados, lo que nos llevó a generar acciones innovadoras.

Elaboramos planes de desarrollo, transversales para los puestos clave de la compañía; el alcance de los mismos incluyó a nuestros diferentes sites, así nacieron los *Planes de Vuelo* dirigidos a Jefes, Supervisores y Líderes BPO; sumados a un Programa de Coaching especial para los Directores.

17

Encuentros

100

Líderes de equipos repensando mejoras en las tareas diarias

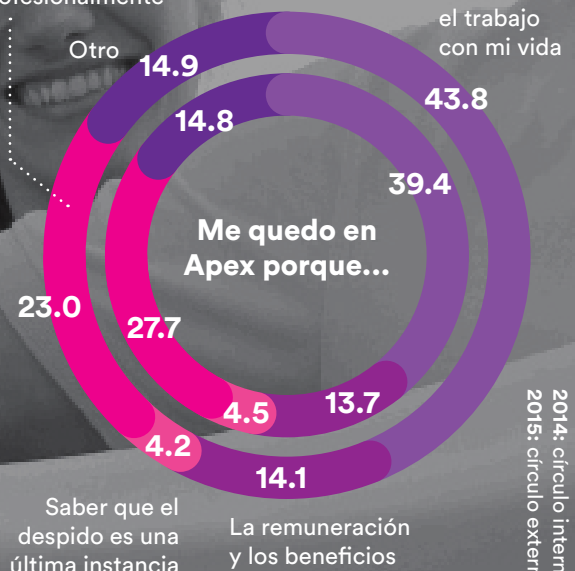
25

Horas de trabajo

La oportunidad de crecer y desarrollarme profesionalmente

Otro

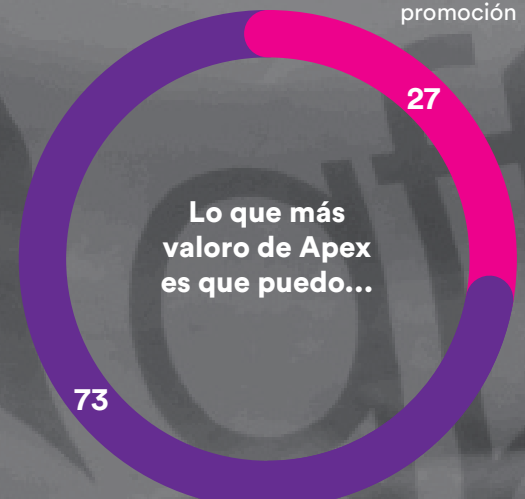
Puedo armonizar el trabajo con mi vida



Saber que el despido es una última instancia

La remuneración y los beneficios

Obtener un ascenso o promoción



Aumentar mis conocimientos y habilidades a través del aprendizaje

60%

Positivo! >

En temática de ambiente de trabajo, confianza, credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería, por encima de los valores del mercado!

"Valoro la calidad humana de las personas que la integramos."

"Es un ambiente en el que da gusto venir a trabajar. Un ambiente cálido en el que siempre sos bienvenido."

"Me encanta el ambiente y la gente. ¡Que te escuchan! ¡Que entre todos nos apoyamos y hacemos equipo!"

"La posibilidad de poder cambiar con otros compañeros mis horarios, que necesito para hacer trámites; esa facilidad no está en todas partes."

Lo dijo un colaborador!

*Encuesta GPTW 2015.

Con los resultados de la encuesta y las jornadas de co-creación pudimos

- Desarrollar herramientas para empoderar y liderar mejor a todos nuestros equipos.
- Ser los partners preferidos de cada uno de nuestros clientes para cada servicio que proveemos.
- Maximizar el retorno de nuestros stakeholders, guiados por nuestros valores y priorizando las responsabilidades expresadas en nuestra visión.

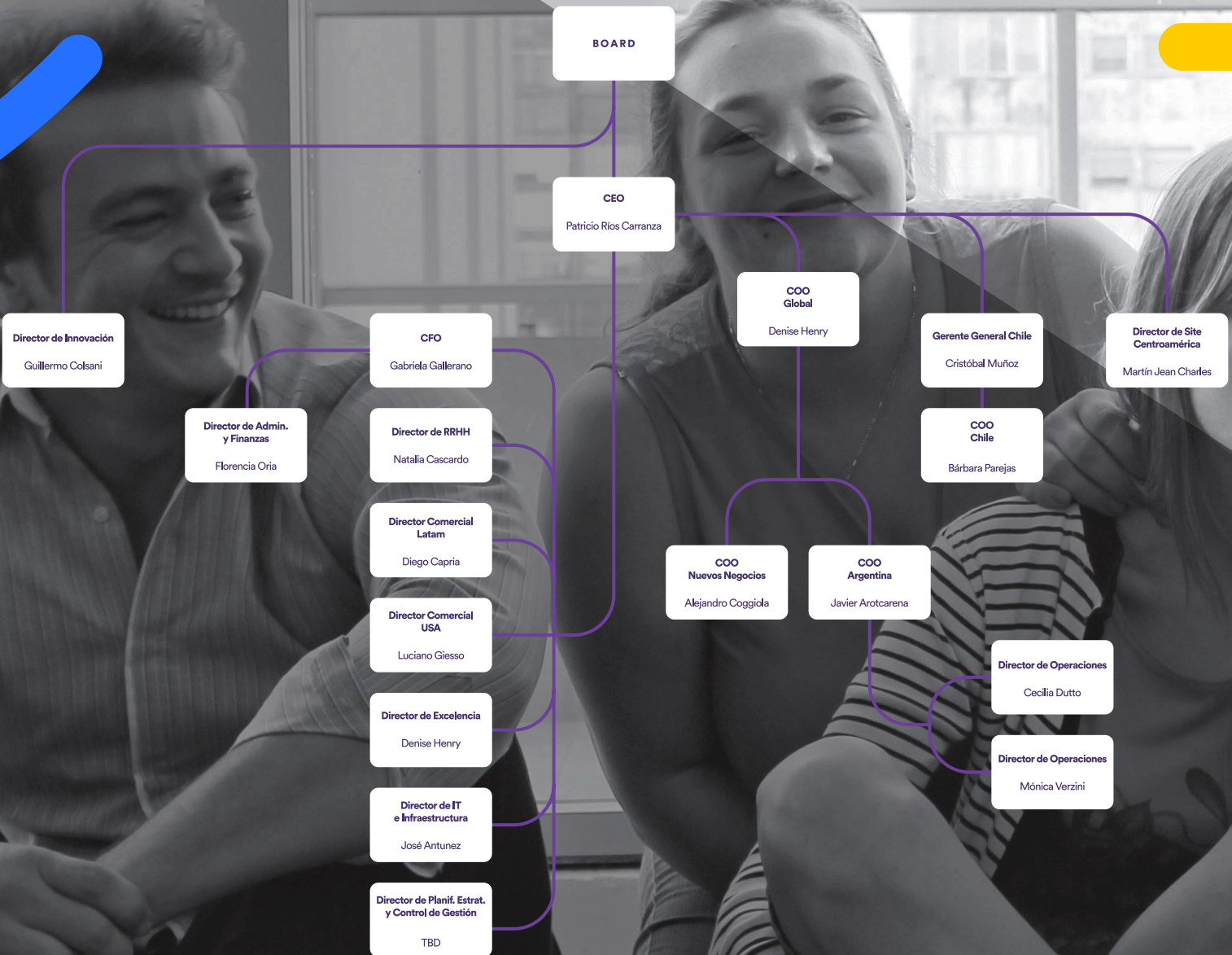
Más logros del 2015

- Ingresaron más de 1600 personas a la compañía.
- Nuevas Salas de Capacitación On-going en Córdoba.
- Nuevo y renovado espacio RSE en Córdoba.
- Nuevo Edificio en Talca (Chile).
- Recambiamos más de 1100 sillas.
- Nuevo y moderno bar en Córdoba y en Resistencia.
- Nueva Plataforma de Red WiFi abierta en Córdoba.
- Excelentes resultados en Auditoría Contable de Argentina y países.

- Start Up Financiero-Contable en Brasil y El Salvador.
- Legales se convirtió en área corporativa global.
- Se duplicó la comunidad de Innovación.
- Talleres de Co-Creación con Clientes.
- Nuevo plan de beneficios en Brasil, Chile y El Salvador.
- Capacitaciones de génesis de talentos en El Salvador y Chile
- Rediseño de la web pública de Apex.
- Estrategia de posicionamiento e identidad de marca, junto al rebranding.
- Rediseño del proceso de planificación y ejecución de iniciativas estratégicas.

3.

Gobierno Corporativo, Gestión y Estrategia



Los intereses de nuestros accionistas dependen de un alto nivel de satisfacción de nuestros clientes, y altos niveles de servicio dependen de un equipo de personas feliz y orgulloso de la empresa para la cual trabaja.

Nuestra Estrategia

- Autonomía gerencial, con modelos y procesos propietarios.
- Ser una compañía liviana, con la menor cantidad de niveles jerárquicos.
- Cercanía con el cliente y con los colaboradores, desarrollando el concepto de Intrapreneur dentro de todas las áreas.
- Trascender a las circunstancias y las personas.
- Asegurar la previsibilidad de la cultura organizacional, con planes de carrera, capacitación interna y desarrollo de líderes con competencias y habilidades para sus puestos, contando con nuestro propio semillero interno.

La transparencia nos define

Estamos desarrollando nuestro propio Código de Ética que, junto a nuestros contratos, acuerdos de confidencialidad y la publicación de nuestros modelos y procesos, nos permite garantizar la transparencia de todas nuestras actividades junto con el correcto manejo de la información sensible de nuestros clientes.

Derechos de todos

Todos los derechos de nuestros colaboradores están resguardados y amparados bajo la Ley de Contrato de Trabajo N°20744 (en Argentina) y por los Códigos de Trabajo en los demás países. El 100% de nuestros colaboradores está en blanco.

Nuestra posición frente al trabajo infantil

Tenemos como postura dar pleno cumplimiento a la normativa laboral vigente en cada país y muy especialmente lo estipulado por el Convenio 182 de la OIT. Mantenemos firme nuestro interés internacional respecto de la urgencia de actuar para eliminar las peores formas de trabajo infantil, sin perder de vista el objetivo a largo plazo de su abolición efectiva.

→ Como iniciativa propia, en el 2016, incorporaremos cláusulas en los contratos con nuestros proveedores que garanticen la inexistencia de trabajo infantil en sus empleados, extrapolando así la acción a sus propias cadenas de valor.

Somos parte de la Cámara Argentina de Centros de Contactos

Formamos parte activamente de la Cámara Argentina de Centros de Contacto, que nos permite desarrollar de manera sostenida la actividad, mejorar las negociaciones colectivas, generar un buen clima y relaciones de ética comercial con las demás empresas de la industria, y creación de valor social acompañándolos en sus iniciativas.

Co-creamos junto a los sindicatos

Nuestras relaciones con todos los sindicatos (en aquellos sites donde existen) son abiertas, fluidas y cordiales, brindando espacios de diálogo necesarios para revisar, analizar y dar pronta respuesta a todas las inquietudes que acerquen los delegados en representación de todos sus compañeros.

Según la ciudad donde operamos, estos encuentros cercanos se producen a través de reuniones semanales y/o mensuales con los delegados y los secretarios, junto con reuniones de carácter espontáneo. Además brindamos, de ser necesario, espacios físicos dentro de la empresa para que puedan recepcionar libremente todas las consultas y sugerencias de los colaboradores, así como disponibilidad de cartelería, destinada a la información que necesiten comunicar internamente.



100%

Trabajo en blanco!

4.

Desempeño Económico

La eficiencia operacional es una competencia clave de Apex y es por ello que la aplicamos en todos los ámbitos de la compañía. Nuestra manera de desarrollarla es a través de la cultura de la austeridad, entendiéndose por tal principalmente a la correcta y eficiente asignación de recursos económicos de la empresa y no sólo la restricción de gastos innecesarios.

Definimos procesos y sistemas de administración y finanzas que aseguren la normal toma de decisiones de los ejecutivos de la organización, fijando como premisa el empowerment de los mismos; y garantizando la generación de información única, confiable y transparente; necesaria para la planeación y gestión, siendo lo suficientemente ágil y flexible para la toma de decisiones. Además, desarrollamos mecanismos e instrumentos de financiamiento que potencian el crecimiento de la compañía.

Constantemente buscamos la innovación de las mejores prácticas para cumplir los objetivos estratégicos de la compañía.

Rentabilidad - valores globales

	2011	2012	2013	2014	2015
Revenues	48,4	61,6	74,8	69,2	79,1
Gross Profit %	23,4%	26,5%	27,7%	30,3%	31,6%
EBITDA Gestión %	3,8%	7,2%	9,5%	11,3%	11,6%

en millones de dólares

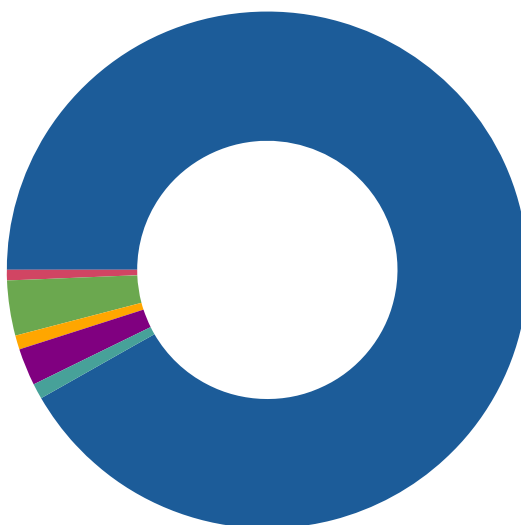
+ crecimiento
+ rentabilidad

Auditorías y transparencia

Una forma de garantizar la transparencia y confianza de nuestras finanzas, es a través de auditorías constantes junto a Deloitte, como un eslabón vital en la cadena de información financiera y de nuestros empleados.

Además, en la web del Ministerio de Trabajo están publicados los registros y sueldos de todos nuestros colaboradores. También, la AFIP realiza las auditorías periódicas correspondientes por Ley.

Participación de ventas - revenues



Argentina	91,74%
Brasil	0,95%
Chile	2,33%
Honduras	0,88%
Paraguay	3,44%
Salvador	0,65%

5. Desempeño Social

Primero nuestra gente

Capitalizamos las oportunidades de nuestra gente identificando su talento y facilitando su aplicación al desarrollo de la compañía.

Para poder alinear los intereses individuales de las personas con los estratégicos, realizamos mediciones no sólo de la performance en su puesto, sino del disfrute de su experiencia en el día a día, escuchamos lo que tienen para decir, sus sugerencias, los acompañamos e incentivamos para que sientan verdadera correlación entre el propio esfuerzo y los objetivos estratégicos.

El enfoque en el desarrollo profesional y personal de los colaboradores de Apex se ve reflejado en la satisfacción de nuestros clientes con un NPS (Net Promote Score) del 97%. Esto es medido anualmente con la encuesta Client Handshake.

Nos capacitamos y desarrollamos!

159

Horas junto a capacitadores internos

532

Horas junto a capacitadores externos

152

Horas en Programas de formación interna (Demo 1, 2 y Kit)

545

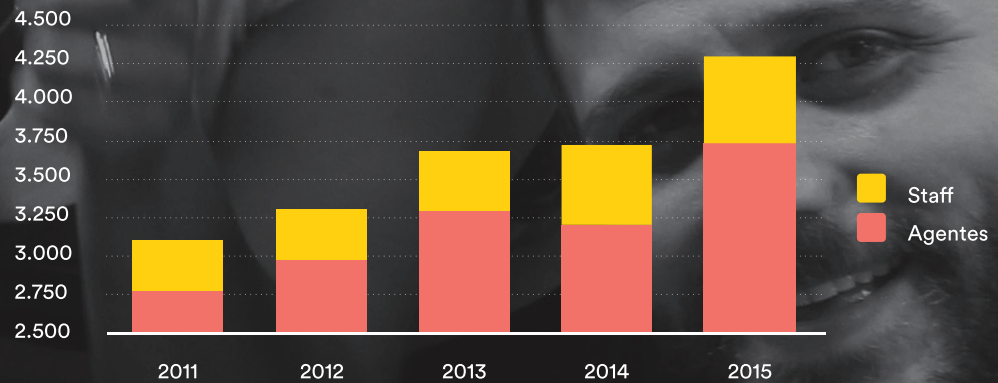
Horas de capacitación en habilidades técnicas

70

Horas de capacitación en Emprededurismo Social a 66 Líderes (RSE)

*Siempre, ante cada decisión que tomamos, **primero está nuestra gente.** Creemos en la necesidad de liberar la energía y la creatividad de nuestros colaboradores, rompiendo con la aparente incompatibilidad entre desarrollar un ambiente de trabajo altamente disfrutable y el cumplimiento de las metas económicas.*

Evolución de la dotación



La rotación en Apex

Estamos orgullosos de no sentir a este indicador como un punto conflictivo dentro de nuestra compañía. Durante años hemos trabajado para desmitificar la idea de que los puestos de trabajo en un Contact Center implican altos índices de rotación. Lo hemos logrado haciendo de Apex el mejor lugar para trabajar, al que todos sigan eligiendo, mejorando el desarrollo y los beneficios, con calidez humana y sobre todo, escuchando a nuestros colaboradores, haciéndolos sentirse parte de la empresa. Fue así que en el 2015, en Argentina hemos cerrado en 1.65%, siendo el valor más bajo de la industria. La apertura y expansión en los demás países, ha hecho variar este valor hasta 2.48%, mermando luego a lo largo del año a medida que se alcanza la estabilidad operacional normal, el conocimiento del nuevo ámbito y que nuestra gente descubra las oportunidades.

1.65%

De rotación en Argentina, el valor más bajo de la industria.

Igualdad de oportunidades

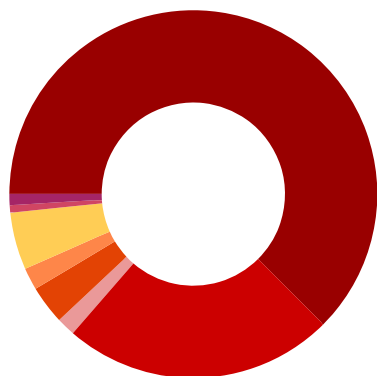
Jamás se ha reportado ninguna denuncia por discriminación en Apex, somos muy estrictos con nuestros valores y el respeto es el primero de ellos, es parte de nuestra cultura, somos así, es nuestro ADN. Actualmente, estamos formalizando una política de inclusión de minorías que incluirá no sólo la correcta inserción de personas con discapacidad a través de procesos claros y un acompañamiento constante, sino a reformular nuestro reclutamiento y selección para garantizar que ni un sólo punto atente contra la participación ni contra la experiencia positiva del futuro colaborador a lo largo del proceso. En Apex todos se sienten libres de ser quienes realmente son. Y así se refleja en las encuestas GPTW.

100%

El 100% de nuestros colaboradores declara que jamás se ha sentido discriminado, que puede expresarse libremente y que tiene la posibilidad de hablar sin miedos.

5. Desempeño Social

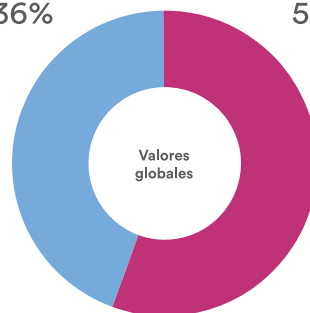
Headcount



63%	Córdoba	2652
24%	Resistencia	1011
2%	Rosario	69
3%	Asunción	145
1%	São Paulo	58
1%	Santiago	25
5%	Talca	213
1%	Honduras	26
1%	El Salvador	42

Hombres 44.36%

Mujeres 55.64%

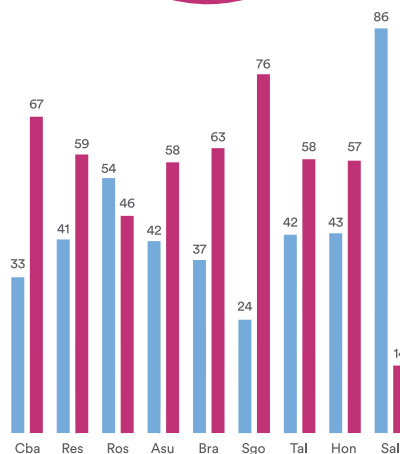
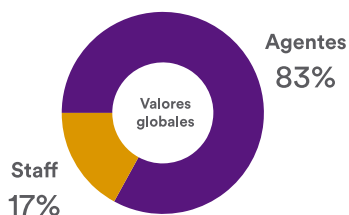
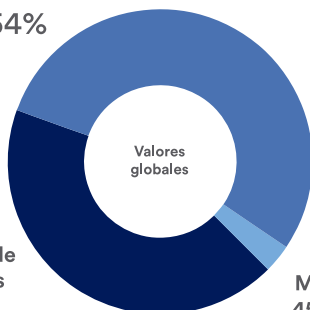


Nuestras edades

Entre 25 y 45 años
54%

Menos de 25 años
43%

Más de 45 años
3%



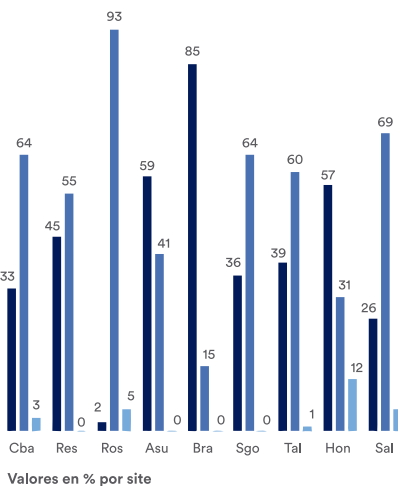
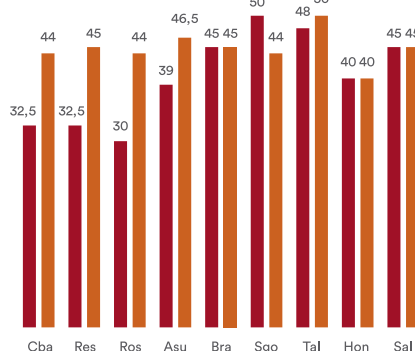
Valores en % por site

Cantidad de colaboradores tercerizados



Mediana de cantidad de horas trabajadas

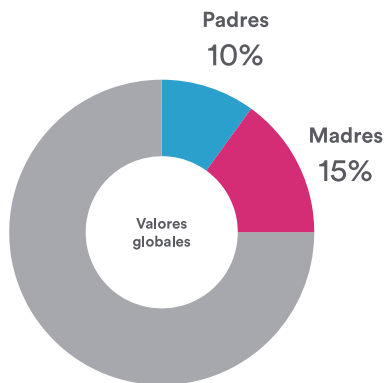
Staff
Agentes



Valores en % por site

*Así es el perfil
de quienes hacemos Apex.*

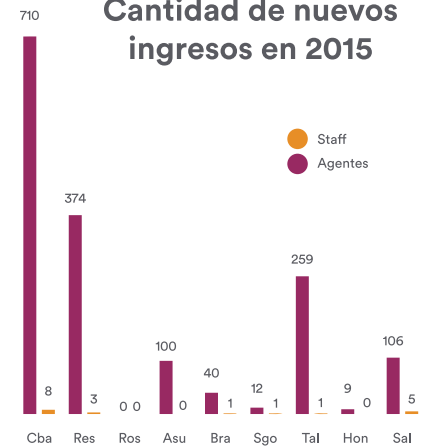
Cantidad de padres y madres



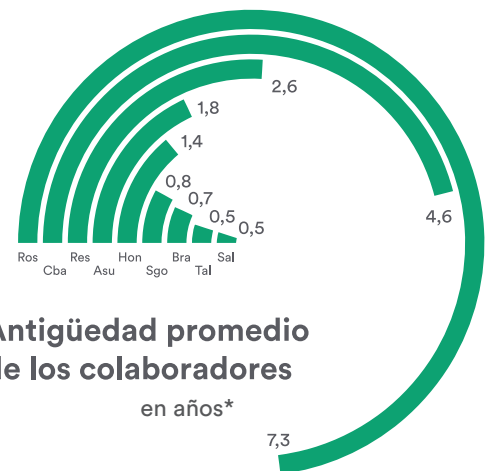
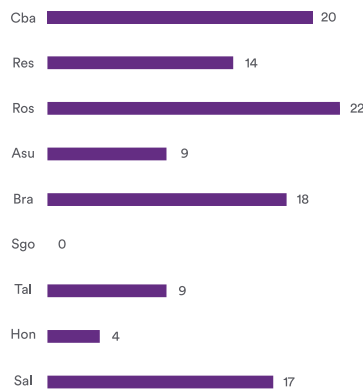
Nivel de estudios (%)



Cantidad de nuevos ingresos en 2015

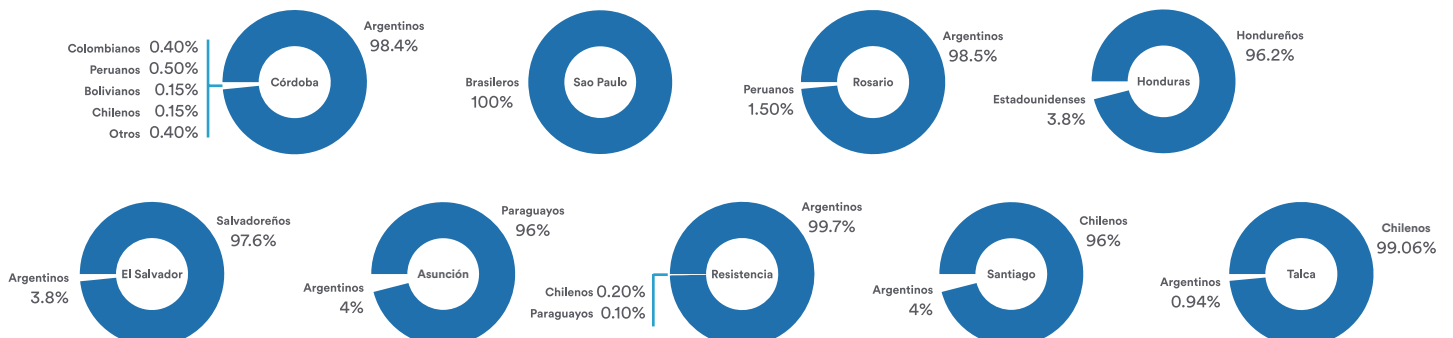


Padres y Madres con hijos en edad escolar primaria (%)



Antigüedad promedio de los colaboradores en años*

Las nacionalidades de nuestros colaboradores



5.

Desempeño Social

38

Beneficios exclusivos!

Beneficios y reconocimientos

Para mejorar la experiencia de todos nuestros colaboradores dentro de Apex que abarcan el balance de la vida personal con el laboral, el clima organizacional, la salud y también el aspecto económico-financiero.

Es así que contamos con más de 38 beneficios distintos dentro de los que se incluyen: el regalo de cumple, agasajos en navidad y año nuevo, agasajos en el día del padre y de la madre, horario reducido post maternidad, días extras por paternidad, Open House (evento abierto a las familias de nuestros colaboradores), descuentos educativos en universidades e institutos, descuentos comerciales en mercados locales, llamadas telefónicas locales gratuitas desde nuestros edificios y bonos económicos en días especiales.

Además de estos beneficios generales, el Staff cuenta con: flexi cumple (día libre en tu cumpleaños), flexi viernes (medio día libre, un viernes al mes), semana off (semana extra de vacaciones), infusiones gratis, Obra Social jerarquizada.

También realizamos sorteos de entradas para eventos y otros regalos.

Un día especial para vos y para nosotros!

Realizamos distintas acciones transversales de clima interno que mejoran notablemente la experiencia de vivir un día en Apex.

Entre otros, los festejos que nunca nos perdemos de celebrar juntos son: Semana de Carnaval, Semana de Pascuas, el Día del Trabajador, el Día del Amigo, la Semana de la Primavera, Halloween, Navidad y Año Nuevo.

Además, en cada una de las 9 ciudades celebramos las fechas patrias correspondientes. Y como somos muy apasionados, también seguimos de cerca todos los eventos deportivos masivos.

El esfuerzo y el compromiso de nuestros colaboradores es muy importante, por eso, mensualmente y trimestralmente reconocemos el desempeño en sus tareas, el cumplimiento de sus objetivos y su presentismo; a través de destacados, premios y actividades divertidas, extra laborales, pensadas exclusivamente para destacarlos.

Abrimos nuestra casa en el Open House

El 2015 fue el tercer año en el que llevamos adelante nuestro Open House, un evento abierto a todas las familias de nuestros colaboradores siguiendo un formato tipo “family day”. Lo realizamos porque queremos vivir con nuestros seres más queridos un día distinto, en un ámbito diferente al cotidiano e interactuar y compartir distintas actividades.

- En Córdoba, en el año 2015 los invitamos a una gran obra de teatro para toda la familia; donde más del 16% de los colaboradores participó junto a su familia, es decir más de 400 familias, que equivale a unos 1184 invitados.
- En Resistencia, más del 14% de los colaboradores invitó a sus familias a visitar y conocer nuestras instalaciones, alcanzando cerca de 420 asistentes.
- También realizamos jornadas similares en Rosario (Argentina), en Talca y Santiago (Chile) y en Asunción (Paraguay) unificándolas con nuestro evento anual de Fundraising Acordonarse.

+1800

familiares y amigos compartieron junto a nosotros un día distinto en nuestros sites.



Nos mantenemos informados y nos escuchamos

Como política de Comunicación Interna, creemos que es importante tener canales bilaterales y espacios para compartir opiniones y sugerencias. Creemos en la comunicación cercana, positiva e informal, porque es la forma más natural de mantenernos conectados con un vínculo real.

- Los **canales** que utilizamos son: emails, fondos de pantalla (wallpapers), carteleras digitales, carteleras de clasificados, carteleras de beneficios, carteleras de información útil, intranet y un fuerte canal de opiniones y sugerencias donde todos los colaboradores tienen libertad de manifestar libremente sus ideas.
- A nivel más informal utilizamos también las **redes sociales** para generar dinámicas y publicar contenido de todos los sites.
- Externamente, junto a las redes sociales, disponemos de nuestro sitio **apexamerica.com** para mostrarnos y dar pronta respuesta a todos los mensajes que recibimos.

5. Desempeño Social



20%

De los colaboradores forma parte de un Proyecto Solidario

7.5%

Son Voluntarios Participativos

11%

Son Voluntarios Activos

2%

Son Líderes Sociales

+800

Colaboradores comprometidos

Elegimos hacer Responsabilidad Social y Sustentabilidad, todos los días, en todos nuestros sites!

El impacto social es muy importante pero es sólo el resultado; el foco del Programa está en el desarrollo de nuestra gente, en brindarles a aquellos a quienes los movilizan las causas sociales, herramientas de gestión que le permitan crecer y liderar equipos.

Para esto, los desarrollamos como Emprendedores Sociales y les damos soporte para que puedan alcanzar los objetivos de sus Proyectos Solidarios que surgen de sus propias iniciativas voluntarias. Estos Proyectos deben ser autosustentables, lo cual implica que los integrantes deben pensar en acciones para conseguir los recursos necesarios para cumplir sus objetivos y sumar nuevos voluntarios, lo que significa que las actividades deben realizarse fuera de su horario de trabajo.

Además, el área también gestiona acciones transversales que ponen foco en el bienestar, la salud, la comunidad y el medioambiente; que permiten evaluar, desarrollar e implementar mejoras en las iniciativas que generen procesos más sustentables.



Creemos que en Apex hay gente capaz de transformar positivamente al mundo. Sabemos del orgullo de pertenecer, basado en la posibilidad que brindamos a nuestros colaboradores de trascender el sentido de su tarea diaria. Creemos también en el rol que tenemos como promotores de hábitos que impactan en la creación de una sociedad sustentable, que permitan a las generaciones actuales y futuras una vida digna.

45

Proyectos Solidarios

66

Líderes Sociales

186

Acciones solidarias



3210

Beneficiarios

80%

Objetivos cumplidos

41

Instituciones

49

Animales beneficiados



9
Ciudades
distintas

¿Qué es el Programa de Formación de Líderes?



Es el principal Programa del área de RSyS y se basa en la generación de espacios y capacitaciones a lo largo de todo el año, que propician la formación de Líderes Sociales. Aquí la pirámide se invierte para escuchar primero a los colaboradores, quienes proponen las ideas que luego serán mentadas y guiadas por especialistas y por el equipo de RSyS.

→ Este Programa les proporciona herramientas de gestión, planificación, estrategia, control, seguimiento, negociación, generación de alianzas, manejo de recursos y motivación de sus propios equipos de voluntarios.

→ El ciclo está compuesto por capacitaciones, workshops, reuniones y charlas que son dictados por formadores expertos, referentes reconocidos en cada temática.

→ Se lleva adelante desde Córdoba hacia todos los centros operativos de Latam, creando así una comunidad de líderes sociales muy amplia y diversa, donde todos logran conocerse e interactuar compartiendo experiencias y soluciones colectivas.

5.

Desempeño Social

EVENTOS SOLIDARIOS



Acordomarse
2015

5

Eventos Solidarios

+4420

Personas participando

+15

Medios difundieron y cubrieron los evento

+185

Famosos sumándose con el #MEMUEVOPOR

+\$213000

Pesos Recaudados por los Proyectos

***Primer Maratón Carbono Neutro!**

Junto a la consultora EIKOS medimos el impacto total de nuestro evento antes y durante; al valor equivalente en CO2 lo mitigamos luego con una gran plantación de especies autóctonas en la Reserva San Martín (Cba).

Acordomarse es el nombre de los eventos de fundraising que Apex America organiza de manera anual en sus sedes de Latinoamérica, en donde el 100% de lo recaudado es a beneficio de los Proyectos Solidarios que forman parte de su Programa de Responsabilidad Social.

Durante 2015 se realizaron eventos en Córdoba, Resistencia, Rosario, Santiago de Chile, Talca (Chile) y Asunción (Paraguay) con el mismo objetivo pero adaptando la propuesta de los mismos a la idiosincrasia de cada una de estas localidades.

**Maratón**

en Córdoba* y Resistencia

**Campeonato de Fútbol**

en Rosario y Asunción

**Festival y Bingo**

en Chile

Estas fueron otras acciones de Responsabilidad Social y Sustentabilidad destacadas del 2015

Sentirse Talks

Con el fin de motivar e inspirar aún más a nuestros Líderes Sociales, generamos encuentros abiertos a todos los colaboradores donde invitamos a referentes y emprendedores sociales a contar su experiencia y cómo lograron desde una pequeña idea transformarse y evolucionar hasta alcanzar la magnitud por la que hoy los reconocemos. Este ciclo de charlas se ha realizado en Córdoba con la participación de Negro Toby por Fundación Negro Toby Solidario, Fundación Banco de Alimentos, Víctor Mochkofsky por Patio Mundo (empresa social, tienda, taller y consultoría de sustentabilidad). También realizamos el evento en Resistencia con Casa Garrahan Chaco, en Asunción con la Directora del Hogar Guadalupe y en Talca con la Directora de la Fundación Paréntesis.

6
Oradores

+90
Participantes

Los Colegios nos visitan

A lo largo del año recibimos la visita de distintos colegios urbano marginales donde ya se ha identificado que su deserción escolar es muy alta, por ello, junto a la Fundación Córdoba Mejora, los invitamos a visitar nuestras instalaciones compartiendo un día de diálogo entre los chicos y los colaboradores que les cuentan su experiencia laboral; cómo, tan sólo con el secundario completo hoy pueden tener un trabajo en blanco, con beneficios y estabilidad tanto para poder continuar estudiando en la universidad, colaborar con su familia o independizarse. La visita incluye además de un recorrido, charlas instructivas por parte de nuestro equipo de Selección y Reclutamiento que los orientan sobre cómo presentar su CV y simulamos un role-play de entrevista laboral.

5
Visitas

3
Colegios

+160
Alumnos

Diálogo con grupos de interés

Participamos activamente como miembros en los encuentros del IARSE porque apuntamos a formar parte de un ecosistema de empresas. También participamos de los encuentros del Club de Empresas Comprometidas, quienes nos acompañaron y aconsejaron a través de sus conocimientos y buenas prácticas en la formación de nuestro Programa de Inclusión de Minorías y Personas con Discapacidad. Participamos también de un debate en temas de ética y medidas anticorrupción en el sector privado, organizado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Universidad Católica de Córdoba y la Oficina Anticorrupción de la Nación.

Ante una crisis, actuamos!

En cada uno de nuestros sites, desplegamos acciones de ayuda frente a emergencias climáticas y colaboración con las comunidades perjudicadas; así hemos realizado y enviado a destino múltiples donaciones materiales y hemos brindado una mano amiga por ejemplo ante las inundaciones en las sierras cordobesas, inundaciones en el litoral argentino, inundaciones en Paraguay, incendios en Chile, entre otros.

6.

Desempeño Ambiental



Uno de los principales objetivos estratégicos del área de Infraestructura es mantener y bajar los consumos anuales de energía. Para esto, cada uno de nuestros sites trabaja de forma independiente la búsqueda constante de mejorar los ratios de consumo de energía.

Durante el 2015 realizamos:

- Mediciones específicas para la generación de ajustes.
- Cronograma de encendido y apagado de luces.
- Rediseño de los cronogramas de equipos de aire.
- Capacitaciones en la calibración de los termostatos.
- Mantenimiento de los equipos de frío e instalaciones.
- Compra de equipos que evitan el exceso de consumos.

Consumos
anuales

4830211
Kw
Argentina

3801076 Kw
Córdoba

770805 Kw
Resistencia

258330 Kw
Rosario

**En los demás países no tenemos visibilidad sobre estos consumos por ser edificios externos.*

Para minimizar nuestro impacto ambiental, incentivamos la digitalización de procesos, adoptando con la mayor eficiencia posible nuevas tecnologías y aseguramos la correcta gestión de recursos y residuos generados.

Nuevos
insumos
electrónicos

5618

Insumos
electrónicos
reparados

2700
= 8900 kg

2915

6 PCs
completas

Residuos
electrónicos
con correcta
disposición
final

Donadas a:
Fundación
Iyambae,
Soles y
Cooperativa
Complejo
Esperanza

Vivir en sociedades sustentables que permitan a las generaciones actuales y futuras una vida digna y armoniosa con el entorno, debe ser una política verdadera y perdurable en Apex; por eso, acompañamos a todas las áreas en la evaluación, desarrollo e implementación de mejoras en sus iniciativas que generen procesos más sustentables.



Política de Gestión de Headsets (Córdoba)

Conscientes de la necesidad de gestionar sustentablemente uno de nuestros principales insumos tecnológicos, a fines de 2015 implementamos esta nueva herramienta de gestión con el objetivo de:

- Generar conciencia de su uso responsable
- Disminuir la cantidad de desechos tecnológicos.
- Aumentar el rendimiento del recurso.
- Minimizar costos.
- Proyectar consumos.

2

Meses de prueba en 2 cuentas

30%

Reducción del consumo

700

Headsets reparados

Seguridad y Salud Ocupacional

Con el objetivo de cuidar la salud de nuestros colaboradores, prevenir enfermedades profesionales y accidentes laborales, contamos con un Comité de Higiene y Seguridad que realiza evaluaciones de las condiciones de trabajo y vela por el cumplimiento de la legislación vigente en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.

- Contamos con Apex Salud, un canal de comunicación que acerca a todos los colaboradores información sobre temas de interés general o detectados como relevantes en nuestra población de empleados.
- Los profesionales a cargo de la cobertura de consultorios de planta se reúnen mensualmente para intercambiar experiencias, darle seguimiento evolutivo a casos clínicos y detectar signos tempranos de patología que pueda relacionarse con el proceso de trabajo.
- Realizamos capacitaciones en temáticas de salud general y laboral para nuestros colaboradores.

6.

Desempeño Ambiental



**Consumo y
reciclaje de
papel (Córdoba)**

**2290
kg**

De papel blanco consumidos
para impresiones y uso de oficina

**830
kg**

De papel reciclados durante el piloto de la Campaña de Reciclaje de Papel en los sites de Córdoba (Junio a Diciembre).

Dicho piloto fue llevado a cabo en alianza con los Centros Verdes de Crese y la Recicladora Mediterránea.

Todo el material recuperado fue donado a las cooperativas de trabajo que impulsan los Centros Verdes y a la ONG Manos Abiertas.

Además, fomentamos la disminución del consumo de rollos de papel toalla higiénicos consumidos, mediante la instalación de secadores de manos eléctricos en todos los baños.

Mitigamos nuestro impacto!

En el marco de nuestros eventos de fundraising *Acordonarse*, llevamos adelante la **1º Maratón Carbono Neutro** de la ciudad de Córdoba.

Somos conscientes del impacto que conlleva cada una de nuestras acciones y en 2015 realizamos la primer experiencia de medición de Huella de Carbono en el evento de mayor magnitud del área de Responsabilidad Social y Sustentabilidad.

La medición estuvo a cargo de EIKOS, consultora especializada en el desarrollo de estrategias para la gestión sustentable de instituciones públicas y privadas.

6.4

Toneladas de CO2 equivalentes fueron emitidas en el evento

Para mitigar el impacto generado, realizamos el evento *Día Verde Apex* donde invitamos a todos nuestros colaboradores, sus amigos y familias a una plantación de árboles nativos impulsada por Directores de la empresa, en la Reserva Natural Urbana General San Martín de la ciudad de Córdoba.

104

Árboles nativos plantados

180

Participantes

7

Empresas amigas se sumaron

Nuestra estrategia de reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEIs) consistió en:

243kg

De residuos reciclados en alianza con Centros Verdes CRESE



Reducción de cantidad de impresiones y tamaños de entradas de papel



Transporte público gratuito en alianza con ERSA y Campaña digital de Carpooling



Elección de proveedores que priorizan la sustentabilidad

80%

De la campaña de difusión fue digital

98m2

De Lonas publicitarias donadas a emprendedores sociales en alianza con El Arca Cba.

7.

Indicadores Ethos - IARSE

Nuestro primer autodiagnóstico en gestión responsable orientada a la sustentabilidad

En el 2015 hemos decidido realizar nuestro primer auto-diagnóstico de gestión responsable orientada a la sustentabilidad mediante los Indicadores ETHOS – IARSE para Negocios Sustentables y Responsables, esto nos permitió evaluar cuánto de Sustentabilidad y RS ha sido incorporado en la gestión cotidiana de los negocios de la empresa hasta ese momento.

Elegimos completar el cuestionario más extenso, la versión comprensiva de 47 indicadores, involucrando de manera directa a alta dirección, con facilitadores externos en las dinámicas grupales, integrando una gran variedad de niveles jerárquicos, empleando un criterio abarcativo con la pluralidad de áreas involucradas y el consenso y validación interna de las distintas instancias coordinadas por el área de RS. Esta evaluación nos permitió tomar nuevas decisiones estratégicas, para dar prioridad a los indicadores que deben trabajarse en una planificación y hacer un adecuado seguimiento. Fue posible también, reconocer los aspectos relevantes y directamente relacionados con los impactos del negocio, así como encontrar oportunidades de mejora y fortalezas.

47

Indicadores

4

Meses de Proceso

7

Talleres Encuentro

3.5

El resultado general fue 3.5 puntos, el cual constituye una calificación regular con tendencia a buena, por cuanto la situación general se encamina hacia un porcentaje del 50%. Cabe destacar que la auto-evaluación se ha realizado con una herramienta compleja, integrada por los más altos estándares internacionales vigentes, y alineada a normal globales como ISO 26.000.



44

Directores, Gerentes y Jefes (más sus equipos) debatieron y respondieron cada cuestionario.

Los datos presentados son el resultado de la aplicación, por parte de la propia empresa, de los Indicadores de Responsabilidad Social Ethos; es decir que son resultados de una auto evaluación. El diagnóstico, por lo tanto, no tiene carácter de certificación. Su objetivo es propiciar la reflexión, el aprendizaje y la mejora de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad.

**35%**

35% de los Indicadores han sido evaluados en un estadio igual o superior al nivel de “Políticas, Procedimientos y Sistemas de Gestión” alcanzando, en algunos casos, estadios de “Eficiencia” y “Protagonismo”. Este porcentaje refleja un significativo nivel de incorporación de criterios de sustentabilidad.

21%

21% de los Indicadores han sido evaluados en un estadio de “Iniciativas”. Ello denota que siempre existen oportunidades de mejora para lograr alcanzar estadios superiores.

44%

44% de los Indicadores han sido evaluados en un estadio de “Cumplimiento inicial”; constituyéndose en un especial foco de atención con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y mitigación de riesgos vinculados al negocio

8. Innovación

↓

Cualquier colaborador puede formar parte de nuestra comunidad de innovadores.

↓

Generamos un ecosistema emprendedor junto a otros líderes y referentes.

↓

Definimos una misión, con un líder y voluntarios

↓

Probamos un piloto (caso real)

↓

Nace un nuevo servicio!

Innovadómetro

En Apex conformamos un ecosistema de emprendedores, un proceso que nos permite generar una red interna de líderes emprendedores que llevan adelante misiones vinculadas con nuestra estrategia de Innovación.

297

Participantes
activos

64

Talleres de
Co-creación

42

Encuentros de
Aprendizaje
(Ba Camp)

2

Voluntarios
de misiones

1

Líder de
Emprendedor

71

Capacitaciones
y Congresos

117

Participantes en Kamal
(aplicación web interna de
desarrollo de habilidades en
temáticas de innovación y
tecnología)

Buscamos transformar a Apex en una empresa ágil, de outsourcing de procesos de gestión del conocimiento crítico para el éxito en el negocio, a través de un modelo propietario basado en generar un ecosistema de innovación y emprendedorismo, que potencia equipos de alto desempeño apoyados en tecnología.

Design Thinking

Algunos de los temas que desarrollamos y comenzamos a aplicar en nuestras tareas diarias!

Scrum
Metodología Ágil

Mind Map

Biz Model Canvas

Metodología Divergente Convergente

Apex en Silicon Valley

Recorrimos Silicon Valley en búsqueda de nuevos partners y para conocer nuevas tendencias en tecnología, aplicaciones e infraestructura edilicia sustentable para poder aplicarlas en el 2016. También conectamos con aceleradoras, emprendedores y grandes empresas para fortalecer nuestra comunidad emprendedora.



Co-creamos y diseñamos entre todos nuestro mobiliario

Diseñamos nuestras propias sillas **Apex by Hause Möbel**, ergonómicas y basadas en las recomendaciones de nuestros colaboradores, quienes además fueron los encargados de probar los dos modelos diseñados ad hoc y seleccionar el que luego se implementó en nuestras instalaciones.

+100

Al realizar la reposición de las nuevas sillas, todas aquellas que ya no serían utilizadas fueron reparadas y donadas tanto en Córdoba como en Resistencia. En total, hemos donado más de 100 sillas a distintas entidades sociales.

Design thinking!

9.

Tabla de contenidos básicos generales GRI G4

Estrategia y Análisis

G4-1 Pág. 4, 5

Perfil de la Organización

G4-3 ver Tapa / Apex America BPO

G4-4 Pág. 8, 9

G4-5 Pág. 7 / Entre Ríos 11, Córdoba, Argentina

G4-6 Pág. 7

G4-7 Sociedad Anónima

G4-8 Pág. 7, 8, 9

G4-9 Pág. 7, 8, 9, 14, 15, 17, 18, 19

G4-10 Pág. 7, 8, 9, 14, 15, 17, 18, 19

G4-11 80%

G4-12 No disponible durante este período

G4-13 Pág. 6, 9, 11

G4-14 Pág. 17, 22, 25, 27, 29

G4-15 No aplica a este período de reporte

G4-16 Pág. 13, 25, 26, 28, 29

Aspectos Materiales y Cobertura

G4-17 No disponible durante este período

G4-18 Pág. 36

G4-19 Pág. 30, 31

G4-20 Pág. 30, 31

G4-21 Pág. 30, 31

G4-22 Pág. 36

G4-23 Pág. 36

Participación de los Grupos de Interés

G4-24 Pág. 4, 9, 16, 25

G4-25 Pág. 4, 9, 16, 25

G4-26 Pág. 4, 9, 16, 25

G4-27 Pág. 4, 9, 16, 25

Perfil de la Memoria

G4-28 Pág. 36

G4-29 Este es nuestro Primer Reporte

G4-30 Anual

G4-31 sentirse@apexamerica.com

G4-32 De conformidad – Básico, Pág 36

G4-33 Sin verificación externa

Gobierno

G4-34 Pág. 12

Ética e Integridad

G4-56 Pág. 6, 13, 17

Descripción de los indicadores GRI G4 disponible en
<https://www.globalreporting.org>

9.

Sobre este reporte

1er Reporte de Sustentabilidad de Apex America BPO

Este reporte fue elaborado gracias a la colaboración de todas las áreas de trabajo que conforman Apex y ofrece contenidos básicos requeridos para la elaboración de informes de sustentabilidad.

Fue elaborado de conformidad a los contenidos básicos generales GRI, sus lineamientos, directrices de la Norma ISO 26000 y en base a resultados de nuestra medición ante Indicadores Internacionales Ethos.

Incluye información sobre el perfil de la organización, su gobierno corporativo, el vínculo que tiene con sus grupos de interés y cómo ha sido su desempeño en materia social, ambiental y económica (no como un informe financiero), todo esto último a través de datos de cómo se gestiona y cuáles son los resultados alcanzados.

Período objeto del Reporte: 1 de Enero de 2015 al 31 de Diciembre de Diciembre 2015.

Coordinación General:

Área de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de Apex

Gerente Natalia Marzo

Especialista Pablo Bocco

Analista Pablo Yawny

Asistente Victoria Ordiz

Diseño: Pablo Yawny

