

Reporte de  
Sostenibilidad  
**SYKES**<sup>®</sup>  
Costa Rica



## ¿Por qué reportar sosteniblemente?

GRI 102-45, GRI 102-46, GRI 102-49, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-53, GRI 102-54

Este reporte representa el compromiso que SYKES tiene con el desarrollo sostenible del país, de la industria de centros de contacto y la gestión de impactos generados por nuestras operaciones en Costa Rica. Por tercer año hemos redactado este reporte de sostenibilidad bajo la metodología actualizada de los Estándares GRI, presentando el desempeño económico, social y ambiental.

**Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva,** reportando en año natural del 1° de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020, de la operación de SYKES en Costa Rica, en las provincias de Heredia, San José y Guanacaste, donde se ubican los seis edificios donde opera la compañía bajo el régimen de zona franca:

- **Heredia, La Aurora, Zona Franca Global Park:** SYKES edificio principal y SYKES edificio anexo
- **San José, Moravia:** SYKES Moravia

- **San José Sur, Hatillo:** SYKES Hatillo (también llamado SYKES South)
- **San José, San Pedro:** SYKES SIGMA (también llamado SYKES San Pedro)
- **Liberia, Guanacaste:** SYKES Liberia

El contenido de este reporte se definió de acuerdo con los siguientes criterios: definición de los temas materiales de SYKES Costa Rica, consulta a nuestros públicos de interés, enfoque de la estrategia corporativa alineada a la sostenibilidad, así como logros y programas clave del periodo a reportar comparándolo con los años 2019 y 2018, en año natural.

Este reporte se encuentra disponible en la página web: [www.sykescostarica.com](http://www.sykescostarica.com)

Si tiene alguna consulta o sugerencia relacionada con este reporte, puede dirigirse a: Departamento de Responsabilidad Social SYKES Costa Rica, correo electrónico: [ComprometeRSE@sykes.com](mailto:ComprometeRSE@sykes.com)



 **SYKES COSTA RICA**



**Clientes:** 16



**Colaboradores:** 5,447



**Capacidad de asientos:** 4,672

GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 102-7



**Inicio de operaciones:** 1995



**Cinco ubicaciones:** Heredia, Moravia, San José Sur, San Pedro y Liberia. Seis edificios operando



**Tamaño:**  
308,773 pies cuadrados  
28,686 metros cuadrados



**Horas de operación:**  
24/7



**Alejandro Arciniegas**  
Vicepresidente de Operaciones  
SYKES Costa Rica

El reporte de sostenibilidad del 2020 representa nuestro compromiso como organización por velar por cada uno de los pilares de sostenibilidad en un año atípico que nos sorprendió y retó a todos mundialmente.

La flexibilización y adaptación de nuestro plan estratégico basado en impactar el eje ambiental, económico y social ante la dura situación que enfrentábamos con la pandemia nos hizo redoblar esfuerzos, respirar profundamente y tomar fuerzas para seguir adelante.

Definitivamente nos mantuvimos enfocados en que nuestra operación fuera excelente, trabajando en la mejora continua con nuestros colaboradores, socios estratégicos y públicos de interés.

Fueron muchos los proyectos destacables que se desarrollaron durante el año, que hacer una lista de todos ellos serían todo un capítulo en este reporte, acá les contamos una pequeña parte de lo que hicimos:

- Las metas superadas durante el 2020 se alcanzaron teniendo como prioridad cuidar de nuestro talento, su salud y sus familias:

- 115% de cumplimiento de ingresos generados versus presupuesto
- 3,974 costarricenses mejoraron su nivel de inglés por medio SYKES Academy y 1221 personas fueron contratadas

- 7% menos en generación de emisiones de GEI mejorando la eficiencia ambiental de nuestras operaciones

- En plena pandemia abrimos nuestro primer edificio fuera del GAM ubicado en Liberia, impactando de forma positiva la vida de muchas personas con la generación de nuevas oportunidades de empleo

- Iniciamos con el proceso de alineación a la norma ISO 9001, esto permitió que todas las áreas de la empresa pudieran visualizar en un “solo cuadro” toda la parte de procesos de SYKES y trazar un camino con pautas y guías establecidas para tomar decisiones consientes y dirigidas hacia cada uno de nuestros públicos de interés.

- Fuimos fieles a nuestro compromiso real con la sostenibilidad haciendo que esto funcionara también en la modalidad de teletrabajo siempre con la asesoría y constante comunicación con entidades de gobierno.

- Nos superemos a nosotros mismos y en plena crisis logramos un crecimiento en nuestras operaciones de 22%

Todas esas iniciativas contempladas en nuestro plan de negocio, sumadas también a nuestro objetivo de mejorar la experiencia de nuestros colaboradores, nos permitió generar en los trabajadores un sentimiento de bienestar el cual se tradujo en la mejora de muchos de nuestros indicadores.

El 2020 nos dejó grandes enseñanzas, entre ellas, el manejar dos escenarios diferentes de trabajo, personas laborando desde sus casas y otro porcentaje en los edificios, esa realidad nos hizo tomar decisiones importantes, para proporcionarles a todos las herramientas necesarias para su desarrollo, procurando mantener siempre su sentido de pertenencia y compromiso con la organización.

Analizamos y priorizamos las necesidades de cada uno de nuestros grupos de interés, siendo el talento interno la base para la construcción y ejecución de nuestro plan, seguido de nuestros clientes a quienes brindamos siempre un servicio de alta calidad y definitivamente tomando en cuenta dentro de las partes interesadas el mercado laboral o talento potencial, para que más personas pudieran vivir uno de nuestros lemas **Work-Learn-Grow** y por supuesto no puede faltar nuestra corporación como parte fundamental.

Son muchos los retos que enfrentamos en la industria en temas de sostenibilidad, en SYKES tenemos muy claro que nuestro principal desafío es la demanda que tenemos de talento versus la oferta o disponibilidad del mercado, nuestro ritmo de crecimiento es acelerado y el sector de tercerización de servicios (BPO) que creció tres veces más de lo que crece en un año (2020), genera mucha más competitividad para captar los perfiles necesarios para atender la operación.

Como industria tenemos el reto de continuar y adaptarnos a la transformación digital, para darles a todos nuestros clientes una propuesta de valor diferenciada, en donde entendamos que una parte del trabajo estará centrada principalmente en la tecnología, lo que nos reta a desarrollar nuevas habilidades en nuestros equipos de trabajo, esta transición no solo implica una evolución del negocio sino también del talento.

En SYKES ser transparentes en lo que hacemos, en cómo lo hacemos y porqué lo hacemos, ha marcado la diferencia en nuestra gente; educar a nuestro talento y demostrarles con hechos que tenemos un interés genuino en desarrollar iniciativas sostenibles es lo que nos ha permitido demostrar quienes somos realmente y que nuestras decisiones y recursos están destinados en una verdadera sostenibilidad, impactando directamente a nuestros colaboradores como a las comunidades en donde operamos.

Debemos enfocarnos en que la comunicación con nuestros colaboradores sea la mejor, en seguir generando consciencia para asegurarnos que cada interacción vaya cargada de valor y construya en la vida de las personas, que nuestra actitud, aptitud y valores impacten a nuestro talento y a todos aquellos con quienes comparten, con toda convicción puedo decirles que trabajar en SYKES es una oportunidad de formar parte de una gran familia, que tiene como propósito impactar positivamente la vida de las personas, abriendo espacios de crecimiento personal y profesional para todos.

¡Un 2020 inolvidable! Mucho por agradecer y valorar, de verdad muchas gracias a nuestros colaboradores y socios estratégicos por ser parte de todos los logros alcanzados bajo nuestro plan de sostenibilidad que hemos construido juntos con la certeza de que estamos haciendo las cosas de manera correcta por la razón correcta.

## Perfil de la organización

GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-5

SYKES Enterprises, Incorporated es una empresa fundada en 1979 en los Estados Unidos con su casa matriz en Tampa, Florida. Provee soluciones de tercerización de servicios a clientes con presencia global. SYKES tiene presencia en todos los continentes, tiene más de **51,000 empleados** en los 23 países donde opera.

### Nuestra misión

Mejorar significativamente el negocio de nuestros clientes y ayudar a los consumidores a encontrar y usar los productos y servicios que necesitan, combinando el poder de la inteligencia de la máquina con el ingenio humano para modernizar, optimizar e integrar los puntos de contacto del cliente en toda la cadena de valor comercial.

### Nuestra visión

Ser reconocidos en todo el mundo como una empresa que crea conexiones significativas entre las marcas y los consumidores, tiene un impacto positivo en la vida de nuestra gente y es un ciudadano corporativo responsable y respetado.

### SYKES en todo el mundo

- Más de 41 años de experiencia
- Más de 51,000 colaboradores
- Empresa de capital abierto (cotiza en bolsa NASDAQ "SYKE")
- 72 centros globales
- 23 países (+ de 40 idiomas)
- Más de \$1.6B en ingresos

### Norteamérica

- Canadá
- Estados Unidos

### Latinoamérica (LATAM)

- Brasil
- Colombia
- Costa Rica
- El Salvador
- México

### Europa, Medio Oriente y África (EMEA)

- Europa Central y del Norte: Alemania, Noruega, Suecia, Dinamarca, Finlandia, Polonia y Chipre.
- EMEA Global: Hungría, Rumania, Reino Unido y Egipto.

### Asia Pacífico (APAC)

- Australia
- China
- India
- Filipinas



## Nuestro propósito

### ■ SYKES Costa Rica

SYKES Costa Rica inicia operaciones en setiembre de 1999 con la adquisición de *Acer Information Services*, la cual brindaba soporte técnico a sus consumidores en Estados Unidos y Canadá desde julio de 1995. Desde entonces, es pionera en la industria de centros de contacto en el país.

En colaboración con las principales marcas del mundo, ofrecemos soluciones que mejoran la experiencia del cliente, aumentan la retención, maximizan cada punto de contacto e identifican oportunidades de eficiencia y optimización de costos.

### ■ Implementación norma **INTE G35**

SYKES Costa Rica está en proceso de implementación y certificación de la norma INTE G35: Sistema de Gestión de Responsabilidad social. Se tiene planeado en el tercer trimestre del 2021 conseguir la certificación.

### ■ Nuestra Declaratoria de Responsabilidad Social

Sykes Latin America S.A, empresa líder en soluciones de manejo de servicio en pro del desarrollo de sus clientes; se compromete a aplicar los requisitos de la norma INTE G35:2012, y contribuir con el desarrollo sostenible de las operaciones alineada con los valores corporativos y con el plan de negocios, cumplir con la legislación vigente y otros requisitos aplicables. El alcance del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social aplica para las operaciones en Costa Rica, en sus seis edificios (Global, Anexo, Moravia, Hatillo, San Pedro y Liberia), para todas las personas, todas las actividades, servicios de áreas de soporte interno y servicio al cliente, así mismo, se compromete a capacitar a su personal y partes interesadas estratégicas, en la búsqueda de la mejora continua en los ámbitos económico, social y ambiental, así como, promover objetivos estratégicos de responsabilidad social, estableciendo metas y objetivos en base a los impactos de las operaciones, necesidades y expectativas de partes interesadas y las materias fundamentales y asuntos de la responsabilidad social.

Ver política completa de responsabilidad social en:  
<https://www.sykescostarica.com/es/sustainability/>

# WE HELP PEOPLE, ONE CARING INTERACTION AT A TIME

	<b>WE</b>	<b>HELP</b>	<b>PEOPLE,</b>	<b>ONE</b>	<b>CARING</b>	<b>INTERACTION</b>	<b>AT A TIME</b>
<b>7 principios de responsabilidad social</b>	actuar como uno	responder al desafío	asegurar que todas las personas importan	hacer que cada momento cuente	servir con alma y corazón	crear un espíritu de confianza	estar presente
Rendición de cuentas	●	●	●		●	●	
Transparencia	●		●		●		●
Comportamiento ético		●	●		●	●	●
Respeto a los intereses de las partes interesadas	●	●	●	●	●	●	●
Respeto al principio de legalidad	●	●	●		●	●	●
Respeto a la normativa internacional de comportamiento	●					●	
Respeto a los derechos humanos	●		●		●		●

**Ingresos por industrias servidas**  
GRI 102-2, GRI 102-6



**Servicio brindado por tipo de canal de contacto**



**Ingresos por idiomas brindados**



**Ingresos por región servida**



**Ingresos por tipo de contacto**



## Nuestra alta Dirección

### Estructura de gobernanza

GRI 102-18 GRI 102-23, GRI 102-24

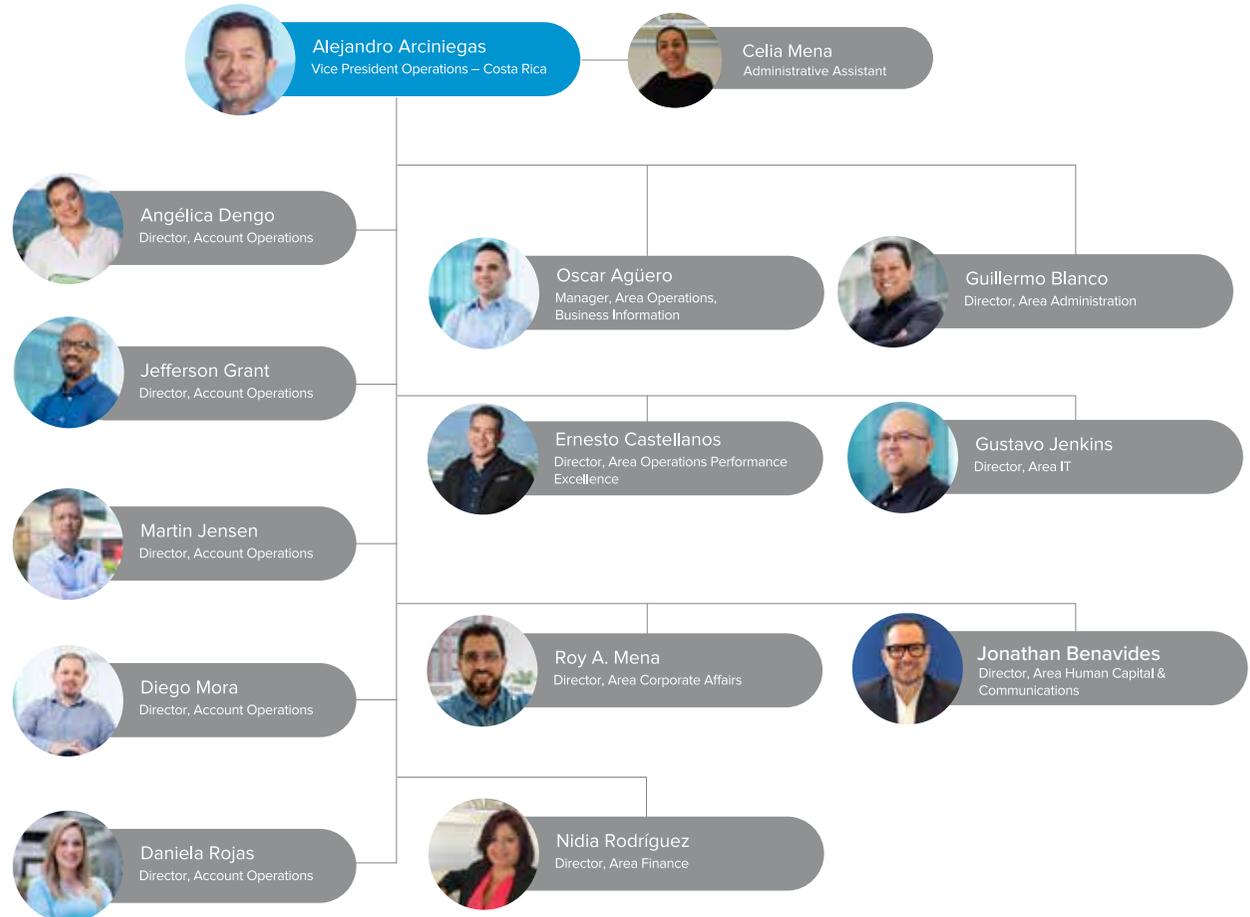
SYKES Costa Rica es dirigido por el Vicepresidente de Operaciones Costa Rica, quien reporta directamente a la Vicepresidenta Sénior Regional de Operaciones para SYKES Latinoamérica.

La estructura de gobernanza de SYKES Costa Rica está dividida en dos áreas principales: operaciones en color naranja y soporte en color verde. El área de operaciones del país está conformada por directores de cuentas de operaciones, cuentas divididas por los clientes a los que damos servicio.

El área de soporte se conforma por directores de: finanzas, capital humano y comunicaciones, productividad y calidad, tecnologías de la información, administración, asuntos corporativos, y por último el gerente de información del negocio.

Estos dos equipos forman nuestra estructura de gobernanza, máximo órgano de gobierno y toma de decisiones, al cual llamamos Alta Dirección. La Alta Dirección planea, ejecuta y mejora la estrategia local, alineada a la estrategia global y regional de SYKES, y reporta el progreso de las metas e indicadores directamente a la Vicepresidenta de Operaciones Costa Rica en reuniones semanales.

Nuestra Alta Dirección reside en la comunidad local donde operamos. Solamente dos directores son de nacionalidad extranjera, pero poseen residencia permanente en el país; por lo tanto, el 85% son costarricenses.



## Comité de Sostenibilidad

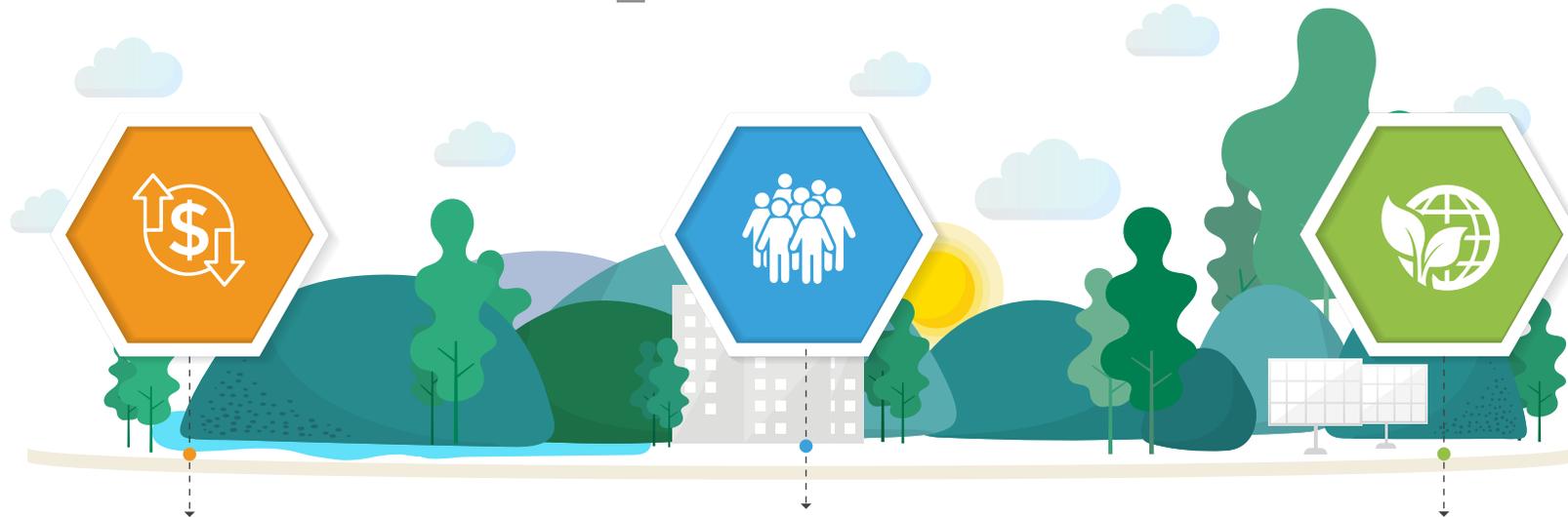
GRI 102-20, GRI 102-22

### Misión de sostenibilidad

GRI 102-18 GRI 102-23, GRI 102-24

Contribuir activamente en el desarrollo social, económico y ambiental de nuestros colaboradores y por lo tanto las comunidades en las que operamos

### Miembros del comité de sostenibilidad



**Económico** SYKES está comprometido con el negocio de nuestros clientes y la cadena de valor de sus operaciones.

- Finanzas
- Gestión de flujo de trabajo
- Análisis financiero
- Compras

**Social** SYKES está comprometido con el crecimiento personal y profesional de nuestra gente y en fortalecer las competencias y habilidades de las comunidades para un futuro con SYKES.

- Asuntos corporativos
- Relaciones laborales
- Reclutamiento
- Compensación y beneficios
- Salud ocupacional
- Entrenamiento

**Ambiente** SYKES está comprometido con la implementación y promoción de soluciones eco-sostenibles mientras mejora nuestro modelo de rentabilidad.

- Administración
- Tecnologías de información
- Coordinación de edificios
- Mantenimiento

## Consulta a Partes Interesadas

GRI 102-40, GRI 102-42

Nuestras partes interesadas son clave para la sostenibilidad de nuestro negocio, ya que las necesidades y expectativas comunicadas, son consideradas en la planeación estratégica y los sistemas de gestión certificados.



### Clientes

- Cuentas de servicio al cliente
- Cuentas de ventas
- Cuentas de soporte técnico
- Clientes potenciales



### Comunidad

- Vecinos comerciales y residenciales
- Asociaciones y organizaciones
- Sociedad



### Gobierno y reguladoras

- Municipalidades
- Ministerios
- Auditoras y evaluadoras



### Medios de comunicación

- Redes sociales
- Medios digitales y másicos
- Influenciadores



### Proveedores

- Servicios
- Tecnología
- Mantenimiento
- Entidades financieras



### Competidores

- Centro de costos
- Centro de beneficios
- Otros países



### Socios y aliados

- Institutos
- Academia
- Cámaras
- Otros



### Público interno

- Agentes directos
- Agentes indirectos
- Áreas de soporte
- Alta dirección
- Equipo regional
- Accionistas

## Consulta a partes interesadas

GRI 102-21, GRI 102-43, GRI 102-44

En enero 2020 se realizó la segunda consulta a partes interesadas como requisito de las certificaciones ISO. Este proceso alimenta nuestros sistemas de gestión y materialidad como pilar principal en nuestra estrategia.

Parte interesada	Comunidad	Gobierno	Público interno: Colaboradores	Público interno: Alta dirección	Proveedores	Aliados	Expertos
Alcance / Participantes	54	5	Encuesta: 269 Grupo focal: 22	7	90	7	5
Heramienta	6 Talleres	Entrevista	Encuesta y grupo focal	Entrevista a profundidad	Encuesta	Encuesta	Entrevista
Medio	Presencial	Presencial	Encuesta digital y grupo focal en las oficinas de Heredia	Presencial y virtual	Digital	Digital	Telefónica



# Relacionamiento con Partes Interesadas

GRI 102-21, GRI 102-43, GRI 102-44

Públicos de interés	¿Cómo los escuchamos?	Hallazgos consulta 2019	¿Qué hacemos al respecto?
<p><b>Clientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz del Cliente (VOC)</li> <li>• Seguimiento Diario, Semanal</li> <li>• Revisiones Mensuales</li> <li>• Revisiones Trimestrales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuestros clientes buscan servicio de clase mundial con los mayores estándares de calidad y compromiso a sus marcas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajamos bajo una cultura de innovación y mejora continua, promovemos la participación activa de todos los niveles de la organización en la identificación de áreas de mejora y soluciones innovadoras.</li> </ul>
<p><b>Comunidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donaciones y patrocinios</li> <li>• Campañas internas y en el comunidad</li> <li>• Reuniones con Asociaciones y Comités Comunales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente reputación como empleador</li> <li>• Reactivación de la microeconomía local</li> <li>• Poco conocimiento sobre las iniciativas ambientales y sociales de la empresa</li> <li>• Nuestra comunidad nos pide compartir nuestros programas de desarrollo del inglés y técnicos con los ciudadanos donde operamos.</li> <li>• Donaciones, patrocinio, apoyo a escuelas de la comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyamos a las escuelas de la comunidad con el programa Bandera Azul.</li> <li>• Participamos en las reuniones de las municipalidades para apoyar planes en la comunidad.</li> <li>• Apoyamos monetaria y no monetaria a proyectos de la comunidad, especialmente en Hatillo y Moravia</li> </ul>
<p><b>Público Interno</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política puertas abiertas</li> <li>• Sesiones semanales 1-1</li> <li>• Encuesta de satisfacción Global</li> <li>• Oficinas de Servicio al Empleado</li> <li>• Preguntale a nuestro VP</li> <li>• Redes Sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuestros colaboradores buscan crecer y desarrollarse en un ambiente positivo.</li> <li>• Cultura ambiental (énfasis en residuos)</li> <li>• Programas de salud ocupacional</li> <li>• Reducir consumo energético y energías renovables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promovemos la participación en actividades de impacto social y les facilitamos opciones para una vida balanceada y saludable.</li> <li>• Como formadores de talento ofrecemos posibilidades de mejorar habilidades de idioma y técnicas para el crecimiento dentro de la organización y promovimos nuestro programa de Referir amigos como primer contribuidor de candidatos.</li> </ul>
<p><b>Medios de comunicación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Eventos</li> <li>• Vía telefónica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los medios de comunicación nos dicen que debemos posicionar más la marca según las prácticas ambientales y sociales para la sostenibilidad de la industria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscamos compartir contenidos en medios masivos, redes sociales y otros medio sobre la generación de empleo y buenas prácticas del negocio</li> </ul>





Públicos de interés	¿Cómo los escuchamos?	Hallazgos consulta 2019	¿Qué hacemos al respecto?
<p><b>Proveedores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de licitación</li> <li>• Visitas y ofertas de productos</li> <li>• Proceso de inscripción de proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuestros proveedores nos reconocen como aliados justos en el sistema de pagos, estrictos en nuestros procesos de inscripción.</li> <li>• Mejorar la comunicación e involucramiento en las iniciativas ambientales y sociales</li> <li>• Debido a los altos estándares de calidad que maneja SYKES, el proveedor ha percibido una mejora en los procesos internos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hemos generado formularios e instructivos para clarificar las regulaciones. programamos visitas para evaluar sus practicas, damos seguimiento y recomendaciones.</li> </ul>
<p><b>Gobierno y reguladoras</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periodicas</li> <li>• Presentación avances y resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de recolección de residuos.</li> <li>• Procesos formativos de uso de la tecnología</li> <li>• Proyectos de empleabilidad juvenil</li> <li>• Vinculación con Colegios Técnicos</li> <li>• Ampliar SYKES Academy a poblaciones fuera de la GAM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios en donde unimos esfuerzos para el desarrollo de la educacion del ingles y la transferencia del conocimiento de tecnologías.</li> </ul>
<p><b>Competidores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cámaras del sector</li> <li>• Reuniones presenciales y virtuales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El mayor desafío en el sector es la sostenibilidad en el desarrollo de la población en idiomas y promoción de altas tecnología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líderamos algunas cámaras, consejos y asociaciones empresariales para el desarrollo del sector, compartimos buenas prácticas para la sostenibilidad del sector al que pertenecemos</li> </ul>
<p><b>Socios y aliados</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periodicas</li> <li>• Convenios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer el posicionamiento de la empresa en temas de sostenibilidad</li> <li>• Mantener las alianzas para el desarrollo del talento costarricense en temas de tecnología y del idioma ingles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líderamos algunas cámaras, consejos y asociaciones empresariales para el desarrollo del sector, compartimos buenas prácticas para la sostenibilidad del sector al que pertenecemos</li> <li>• Trabajamos por medio de alianzas estrategicas con nuestros aliados para alcanzar más personas y generar más impacto</li> </ul>

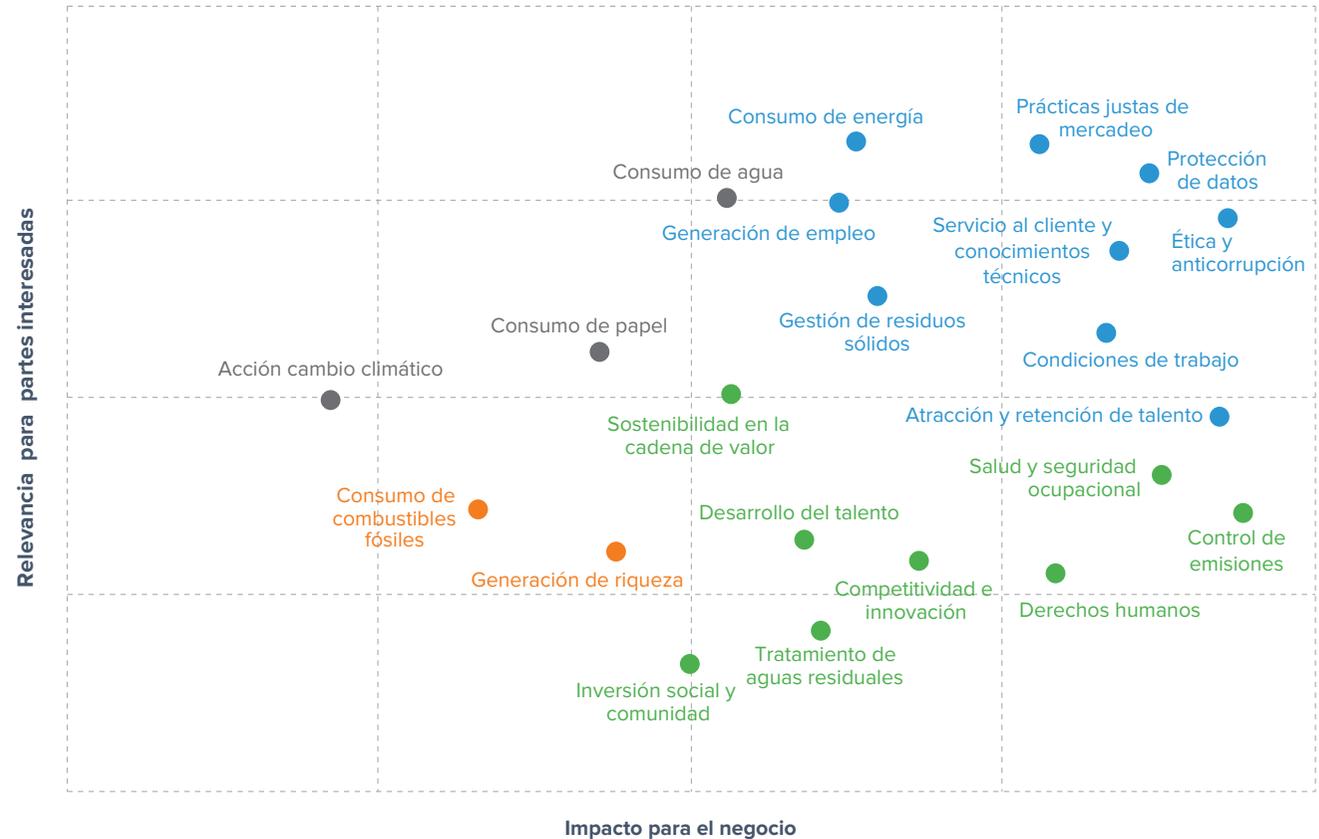


## El proceso para definir nuestros temas materiales

GRI 102-29, GRI 102-31, GRI 102-47

**Insumos de partes interesadas:** Realizamos una consulta a todas nuestras partes interesadas para entender las necesidades y expectativas que poseen con las operaciones en SYKES. La consulta se realiza por medio de una tercera parte para evitar conflicto de intereses. La consulta se hace en las tres dimensiones de la sostenibilidad. El resultado se enfocada en hallazgos, oportunidades de trabajo, áreas de mejora de la organización y mapeo de impactos positivos y negativos de SYKES a la parte interesada. Por último, se realiza una evaluación cuantitativa de los temas materiales para ubicarlos en el eje de la matriz de materialidad. Estos insumos son documentados y analizados por el comité de sostenibilidad con el fin de generar estrategias de relacionamiento con las partes interesadas y como insumo para el proceso de planeación estratégica.

**Insumos del negocio:** Nos relacionamos estrechamente con el comité de sostenibilidad quienes son líderes de las organizaciones, a los cuales solicitamos priorizar todos los temas emergentes del negocio en materias ambiental, social y económico y solicitamos priorizar cada tema según el riesgo e impacto que poseen. Esto nos da la relevancia de los temas materiales para la organización.



Categorías

● Material

● No material

● Relevancia

● Impacto

# Nuestra estrategia de sostenibilidad

GRI 102-19, GRI 102-26, GRI 102-28, GRI 102-48

Nuestra estrategia está basada en la sostenibilidad y nuestra dirección realiza la planeación estratégica en base a las tres dimensiones: económica, ambiental y social.

La base de la planeación estratégica de SYKES contiene un exhaustivo análisis de contexto donde se contemplan los temas materiales de la organización, riesgos, indicadores de desempeño, programas y proyectos de la organización. La estrategia es comunicada a todos los líderes de organización por medio de un foro anual durante el primer trimestre del año y estos comunican a sus equipos.



# AMBICIONES SYKES COSTA RICA

Plazo: 2021-2023



Foco sostenibilidad														
<b>Meta</b>	Operar y consolidar nuevas plataformas de entrega	Crecimiento de clientes actuales	Atracción de nuevos Clientes	Reducción de 1% en costos administrativos por año por medio de trabajo desde la casa	Consolidar el modelo de interacción virtual con colaboradores	Adopción total del marco de innovación mediante la creación de una cultura de mapeo de procesos, reportes y KPIs	Consolidar la prevención de fraudes y la gestión de riesgos para las plataformas de teletrabajo y B&M	Automatizar las tareas manuales en HRIS, ampliar Insight Analytics a través de ONETEAM y aumentar calidad de trabajo a través de la implementación de tecnología.	Mejorar la usabilidad de la solución de software mediante el uso de DevOps y metodologías Scrum	Aplicar metodologías de selección de procesos de automatización de OVC, capacitar recursos y equipo de proyecto junto con CoE regional y aplicar tecnologías de automatización en sistemas centrales donde se aplique en lugar de RPA.	Rediseñar nuestra Propuesta de Valor para Empleados (tanto para Brick & Mortar como Teletrabajo) asegurándonos de que aborde la experiencia de excelencia de nuestros empleados E3			Mejorar la estrategia de desarrollo de talento para colaboradores y talento externo en la GAM y Liberia
<b>Métricas</b>	3%-6%-10% Yearly Grow for next 3 years	Capacitación en ventas en la gestión de cuentas Patrocinar y participar en eventos de la industria.	Plan de marketing formalizado	Costos administrativos menos 1% Ingresos 2021 proyectado \$157.5M	Satisfacción colaboradores en teletrabajo Métricas de desempeño de colaboradores en teletrabajo Rotación de colaboradores en teletrabajo	Implementación completa de ISO9001	Evaluación de vulnerabilidad Priorizar según la Matriz de evaluación de riesgos		Implementar mejoras con la solución PROXIMITY			2021 Satisfacción >= 82% Encuestas aplicadas = 100%		Tech Academy, incluidas las alianzas INA y FOD



## Alianzas con partes interesadas

GRI 102-12, GRI 102-13



### Alianza público-privada con el Ministerio de Educación Pública

Objetivo: Mejorar el nivel de inglés y de enseñanza técnica.

- Giras educativas que promover, enseñar y motivar el aprendizaje del idioma inglés por medio de la herramienta digital “Inglés Interactivo
- En la especialidad de Ejecutivos para Centros de Servicios de los Colegios Técnicos Profesionales, con la realización de las prácticas profesionales
- En la especialidad de Redes con la realización de pasantías técnicas para décimo y undécimo y prácticas profesionales para duodécimo.
- Cooperación e implementación de otras metodologías y programas existentes para el mejoramiento del inglés

### Alianza público-privada con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

**Programa “Empléate”:** dirigido a personas en el rango de los 17 a los 24 años, que no estudian ni trabajan y que además, se encuentran en una condición socioeconómica desfavorable. Opera mediante transferencias condicionadas para apoyar capacitación técnica-ocupacional, según las necesidades del mercado de trabajo. El programa opera en alianza con organizaciones y empresas del sector productivo, así como con centros de formación públicos y privados.

**Programa “Mi Primer Empleo”:** promueve la creación de nuevas oportunidades laborales para jóvenes, mujeres y personas con discapacidad, por medio de un beneficio económico que el Estado otorgará a las empresas que se inscriban en el programa y aumenten su planilla.

Somos miembros de:

- Cámara de Servicios Corporativos de Alta Tecnología (Camscat) – Junta Directiva.
- Consejo de Promoción de la Competitividad de Costa Rica (CPC) – Junta Directiva.
- Central Gate, Asociación de exportación de servicios de tecnologías adscrita a Procomer – Junta Directiva.
- Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio de Costa Rica (AmCham) – Asuntos Corporativos, Jurídicos y Económicos.
- Cámara de Exportadores de Costa Rica (Cadexco) – Comité de servicios de exportación.
- Asociación de Empresas de Zonas Francas de Costa Rica (Azofras) – Comisión de telecomunicación-UCCAEP.
- Alianza para el Desarrollo Empresarial (AED) – Mesas de trabajo.

### Alianzas estratégicas

- Ministerio de Educación Pública (MEP) – Primaria, escuelas unidocentes.
- Ministerio de Educación Pública (MEP) – Dirección de Educación Técnica y Competencias Emprendedoras.
- Ministerio de Educación Pública (MEP) – Liceos Experimentales Bilingües.
- Ministro de Trabajo y Seguridad Social– Programas “Empléate” y “Mi Primer Empleo”.
- Ministerio del Ambiente y Energía (MINAE) – Dirección de Cambio Climático Programa País Carbono Neutralidad.



- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiado (ACNUR) – Programa Vivir la Integración.
- Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE) – Iniciativas para la formación de talento técnico y bilingüe y contratación de talento.
- Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (Procomer) – Régimen de zona franca y clúster de exportación de servicios.
- Cámara de Exportadores de Costa Rica (Cadexco) – Buenas prácticas para la exportación.
- Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) – Adopción del modelo SYKES para el aprendizaje del inglés (SYKES Academy) y transferencias de buenas prácticas de negocio.
- Fundación Omar Dengo (FOD) – Academia Técnica y SWIT.
- Cedes Don Bosco (CDB) – Programa de donación de equipos y prácticas profesionales.
- Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR) – Programa Premio a la Excelencia.
- Universidad Técnica Nacional (UTN) – Adopción del modelo SYKES para aprendizaje del inglés (SYKES Academy).
- Liceo de Costa Rica – Implementación de laboratorios de inglés y tecnología CISCO.
- Colegio Superior de Señoritas – Implementación de laboratorios de inglés.
- Despacho de Casa Presidencial – Alianza para el Bilingüismo (ABi).



## Reconocimientos, certificaciones y convenios

# 2018

- **Premio ACNUR** - Se otorgó el sello "Vivir la Integración" en reconocimiento a los refugiados que apoyan.
- **Stevie Awards Oro por Internacional Business Awards – Categoría:** Logro en el desarrollo y promoción de la mujer, programa ganador: SWIT.
- **Premio a la Excelencia:** Enfoque al Mercado y Cliente – Cámara de Industrias de Costa Rica.
- **Premio a la Excelencia:** Enfoque al Talento Humano – Cámara de Industrias de Costa Rica.
- **Premio a la Excelencia:** Liderazgo y Planificación Estratégica – Cámara de Industrias de Costa Rica.
- **Re-Certificación Carbono Neutralidad – INTECO.**

# 2019

## Cámara de Industrias de Costa Rica – Premio a la Excelencia:

- Liderazgo y planificación estratégica
- Enfoque a Cliente y Mercados
- Enfoque a la gestión del talento humano
- Enfoque a la gestión de ambiente
- Enfoque a la responsabilidad social

## Reconocimientos nacionales:

- ACNUR - Sello "Vivir la Integración" en reconocimiento al trabajo con personas refugiadas
- INAMU & ONU: Sello de Igualdad de Género por el programa "SYKES Inclusive"
- MINAE: Programa Carbono Neutralidad

## Certificaciones:

- ISO 14001: Sistema de Gestión Ambiental
- ISO 50001: Sistema de Gestión de Energía
- ISO 14064: Gases de Efecto Invernadero

# 2020

- **Stevie Awards Plata - Categoría:** Logro en el desarrollo y promoción de la mujer, programa ganador SWIT.
- **INAMY** - Diversidad e Inclusión
- **ACNUR** - Contratación y desarrollo de personas refugiadas
- **MINAE:** Programa Carbono Neutralidad

## Re-certificaciones:

- **ISO 14001:** Sistema de Gestión Ambiental
- **ISO 50001:** Sistema de Gestión de Energía
- **ISO 14064:** Gases de Efecto Invernadero



## Equipo de relaciones laborales

GRI 102-17



### Horario de oficina

Moravia 8am - 5pm, San Pedro 8am - 5pm, Heredia 8am - 5pm, Hatillo 9am - 5pm, Heredia Anexo Lunes y Jueves 8am - 5pm



### Tareas comunes

Atención en oficina a colaboradores  
Punto de contacto de los colaboradores con áreas de soporte



### Gestión de casos

Manejo de correos y casos manuales: Compensación y beneficios, clima organizacional, procedimientos internos, programas SYKES, infraestructura, seguridad / riesgos, otros



### Laboral

Casos de legislación laboral: suspensiones, amonestaciones, contracciones, otros.



### Contacto con operaciones

Mesas redondas generadas por los casos creados.  
Visitar a los líderes para comunicar cambios organizacionales

## Ask Alejandro!

GRI 102-33, GRI 102-34

Internamente, cualquiera de nuestros colaboradores tiene acceso a dialogar con el gerente general en el sharepoint, donde se han recibido comentarios y consulta sobre: procedimientos internos, recomendaciones sobre herramientas operacionales, retroalimentación sobre líderes e impacto ambiental de la organización, especialmente generación de residuos.





## **DIMENSIÓN ECONÓMICA**

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Estamos comprometidos con la rentabilidad del negocio de nuestros clientes y la cadena de valor de sus operaciones por medio de buenas prácticas y excelencia en el servicio brindado gracias al capital humano costarricense.

Nuestra estrategia está basada en nuestros temas materiales y los indicadores de Global Reporting Initiative (GRI): desempeño económico, presencia en el mercado, impactos económicos indirectos, prácticas de adquisición, y lucha contra la corrupción y la competencia desleal. Estos indicadores se gestionan por medio de nuestros departamentos de planificación, finanzas, riesgo y administrativo. Nuestro desempeño es evaluado por medio de auditorías internas y externas para la mejora continua, cada semana nuestra alta gerencia se reúne para ver el progreso de los indicadores y cada trimestre re-formulan las iniciativas o planes de acción según la situación actual y el análisis de contexto.

#### Temas Materiales

1. Sostenibilidad y cadena de valor
2. Ética y anticorrupción
3. Protección de datos
4. Servicio al cliente y conocimientos técnicos
5. Prácticas justas de mercadeo



**Nuestra contribución a los ods**



**1 FIN DE LA POBREZA**  
SYKES Censo - Donamos \$81,000 a los hogares de nuestros colaboradores más afectados por la pandemia de COVID-19 acompañado de nuestro Índice de Pobreza Multidimensional



**8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**  
SYKES Liberia – Nuestro nuevo centro de servicios en Liberia proyecta generar 1000 empleos en los próximos 2 años



**12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES**  
ISO 9001 – Estamos comprometidos con la sostenibilidad de nuestras operaciones y por medio de la implementación de ISO 9001 buscamos transformar nuestros procesos para ofrecer un servicio responsable y funcional en todos nuestros centros de servicio

**Nuestras metas económicas**

Las siguientes metas son propuestas a nivel regional para todos los países que operan en Latinoamérica. Estos indicadores fueron los más importantes de la dimensión económica y el resultado el que logramos para el periodo de reporte. Estas metas se mantienen para el 2020 y les damos seguimiento día a día en nuestras áreas de operación y de soporte.

Indicador clave	Meta regional	2018	2019	2020
Ingresos (porcentaje de cumplimiento)	100% vs Plan	98%	98%	116%
Utilidad bruta (porcentaje de cumplimiento)	100% vs Plan	97%	97%	117%
Utilidad neta (porcentaje de cumplimiento)	100% vs Plan	97%	101%	127%
Ausentismo de agentes directos	Menor o igual a 4%	4%	3.9%	4%



**Sostenibilidad y cadena de valor**  
GRI 102-9



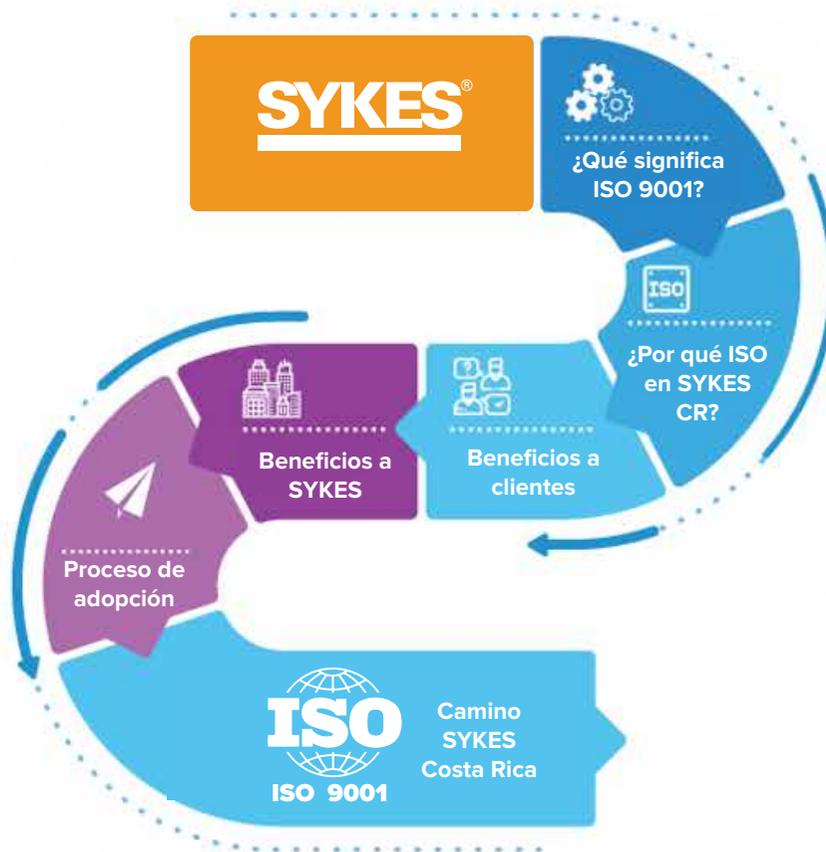
Nuestra cadena de valor es parte del macroproceso de la organización, el cual posee cuatro elementos principales: **1. nuestra estrategia, 2. procesos de soporte para implementarla, 3. evaluación de desempeño y el 4. núcleo de negocio.**



**Los procesos de nuestra cadena de valor son los siguientes:**

- Requerimientos del cliente
- Previsión de volumen de operaciones
- Gestión del Conocimiento de Productos y Procesos
- Planificación del Personal
- Manejo de Transacciones
- Gestión del Desempeño
- Gestión de Cliente
- Facturación

Con el fin de poder gestionar nuestro macroproceso y nuestra cadena de valor, SYKES Costa Rica tomó la decisión de adoptar la norma ISO 9001



**¿Qué significa ISO 9001?**

ISO ofrece requerimientos para el Sistema de Gestión de Calidad de la compañía. Para SYKES CR es una decisión estratégica para transformar la organización de una estructura funcional a una gestionada por procesos

**¿Por qué ISO 9001 en SYKES CR?**

Es un estándar internacional, globalmente reconocido que contribuye a nuestra estrategia para transformar la organización

**Beneficios a clientes y SYKES**

1. Mejora continua
2. Proceso de estandarización y estabilidad
3. Competitividad
4. Eficiencia
5. Continuidad de negocio y sostenibilidad
6. Mejor experiencia de colaboradores

# Pandemia de COVID-19 en Costa Rica

GRI 102-10



## Situación COVID en Costa Rica al 31 de diciembre 2020

**Casos confirmados** 164 321 personas | **Muertes** 222,544 | **Rango de edad** 19 a 100 años

## Costa Rica vs otros países de la región

País	Casos confirmados	Total de muertes	Recuperados	Población	Total casos por millón de habitantes	Total de muertes por millón de habitantes	Índice de mortalidad por total de afectados
USA	22,357,679	376,701	59%	332,013,304	67,340	1,135	1.7%
México	1,493,569	131,031	75%	129,635,780	11,521	1,011	8.8%
El Salvador	48,255	1,398	89%	6,503,256	7,420	215	2.9%
<b>Costa Rica</b>	<b>164,321</b>	<b>2,185</b>	<b>77%</b>	<b>5,118,283</b>	<b>43,379</b>	<b>427</b>	<b>1.3%</b>
Colombia	1,737,347	45,067	91%	51,303,536	49,435	881	2.6%
Brasil	8,013,708	201,460	89%	213,732,948	63,246	944	2.5%

## Acciones del Gobierno de Costa Rica



La restricción vehicular se mantiene en horario más amplio, dependiendo del nivel de riesgo por ciudad



El uso de mascarilla es requerido por ley en espacios públicos



Todos los restaurantes pueden abrir a un 50% de capacidad



Distanciamiento social



50% capacidad en edificios



Servicios esenciales permitidos las 24 horas



A partir del 1 de noviembre, las fronteras se abren a todos los países



Se implementaron protocolos sanitarios desde el 9 de julio en todo el país, por industria



Vacunación comenzó el 24 de diciembre



**SYKES COSTA RICA COVID-19 al 31 de diciembre 2020**

<b>Colaboradores confirmados</b> 289 personas	<b>Recuperados</b> 264	<b>Activos</b> 25 personas	<b>Fallecidos</b> 0	<b>Colaboradores en aislamiento preventivo:</b> 2477	<b>Porcentaje de contagiado de colaboradores:</b> 5%
---	------------------------	----------------------------	---------------------	--	--



### Colaboradores positivos por género y edificio 2020

	Hatillo	Heredia	Moravia	San Pedro	Liberia	Teletrabajo	Total
<b>Masculino</b>	16	54	22	27	0	51	<b>170</b>
<b>Femenino</b>	17	38	18	21	0	25	<b>119</b>
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>92</b>	<b>40</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>76</b>	<b>289</b>

### Colaboradores positivos por edad 2020

Edad	Total	Hombres (H)	Mujeres (M)
Menos de 20	18	10	8
20 a 24	127	74	52
25 a 29	72	43	29
30 a 34	30	16	14
35 a 39	15	10	5
40 a 44	8	5	3
45 a 49	11	7	4
50 a 55	3	2	1
55 a 59	5	2	3
Más de 60	0	0	0
<b>Total</b>	<b>289</b>		

H: Hombres | M: Mujeres

**Acciones tomadas**

**Trabajo desde casa**

Abr	27%
May	49%
Jun	51%
Jul	60%
Ago	62%
Sep	65%
Oct	66%
Nov	66%
Dic	66%

**Operaciones en sitio**

34% de la fuerza laboral en sitio

**Citas médicas realizadas en sitio y remotamente**

**Transporte gratuito**

Marzo	< 15% D2D*
Abr	100% D2D
May	100% D2D
Jun	100% D2D
Jul	10% D2D / 90% O2HT**
Ago	100% D2D
Set	100% D2D
Oct	100% D2D
Nov	100% D2D
Dic	100% D2D

**Distanciamiento social**

**Piso de producción, salas de capacitación y todas las áreas comunes se usan al 50% de capacidad**

**Se habilitó la función de pre-diagnóstico COVID 19 en el Chatbot para nuestros colaboradores**

**El uso de mascarilla es obligatorio en todas las áreas en todo momento**

**Línea telefónica de recursos humanos para reportes o dudas sobre el Covid-19**

**Campaña agresiva para posicionar a SYKES como la primera compañía de la industria en tener una certificación sanitaria emitida por un ente externo.**

\*D2D: Puerta a puerta  
\*\*O2HT: Oficina a ciudad de residencia

## Iniciativas implementadas

Nos enfocamos en la continuidad del negocio de forma sostenible y la salud de nuestros colaboradores

### EQUIPO COVID 19 DE SYKES COSTA RICA

- Se creó el equipo COVID-19, dirigido por Recursos humanos, Riesgo, Operaciones, Médico en sitio y Director de Asuntos Corporativos.
- Reuniones diarias desde el día 1 de directores COVID-19/SERT.
- Reuniones diarias/semanales del gerente general del país con la media y alta gerencia y actores individuales.
- Presencia permanente en mesas de trabajo nacionales entre sectores productivos y el gobierno por medio de nuestro Director de Asuntos Corporativos en representación de nuestra industria.
- Seguimiento de servicios médicos con personal del Ministerio de Salud para colaboradores con condiciones especiales (aislamiento preventivo o discapacidad).
- Módulo de pre-diagnóstico Covid19 creado como parte del Chatbot, incluyendo los pasos a seguir cuando el nivel de riesgo es relevante.
- Proceso de mapeo automatizado para personas expuestas a casos positivos.
- Protocolos sanitarios auditados por un proveedor externo especializado en certificación de servicios médicos. Se obtuvo una alta calificación sin mayores hallazgos y una pequeña lista de recomendaciones para fortalecer las medidas.
- Cuestionario en línea para todos aquellos que viajen fuera del país. Los colaboradores deben completar el formulario y reportar hacia donde han viajado, fecha de llegada y síntomas o contactos con personas contagiadas, si los hubo.

### INSTALACIONES

- Escáneres de temperatura instalados en Sigma y Global.
- Termómetros infrarrojos de pared en todos los edificios.
- Se implementaron medidas preventivas dictadas por el gobierno desde que empezó la crisis a principios de marzo.
- Se construyeron los protocolos sanitarios que implementó el gobierno por industria, con las buenas prácticas de SYKES
- Una compañía externa realizó rigurosas desinfecciones semanales preventivas en horas no laborales.
- Limpieza profunda regular programada en áreas comunes y en áreas de producción.
- Se reacomodaron los espacios en las cafeterías y salas de descanso para lograr el distanciamiento social.
- Inspecciones internas diarias para asegurar el cumplimiento de los estándares.
- Rotulación para las paradas de autobús y protocolos organizados para el transporte.
- Cafetería: "SYKES To Go", "Grab & Go", protección en la caja y rotulación especial
- El Ministerio de Salud realizó inspecciones regularmente para validar y detectar oportunidades.
- Acrílicos colocados como barreras en cafeterías y en áreas donde el personal está más expuesto.
- Rociadores portátiles con desinfectante para la fumigación y desinfección de equipo nuevo, cajas y otras compras, antes de ingresarlos a los edificios.
- Divisiones acrílicas entre lavatorios en todos los baños de los edificios.

### COMUNICACIONES

- Campañas internas preventivas y rotulación.
- Línea telefónica activa de Covid-19 para todos los agentes.
- Rotulación preventiva en los edificios, incluyendo líneas marcadas y asientos deshabilitados para lograr el distanciamiento social.
- Guías de apoyo para posibles factores de riesgo.
- Señales de distanciamiento social en las áreas públicas de los edificios.
- Protocolos para casos confirmados (de ser necesario).
- Encuesta de retroalimentación de Covid-19 4,70 (escala de 5).
- Campañas de concienciación y prevención sobre el Covid-19 en redes sociales.
- Nuevos canales creados para comunicación inmediata y efectiva con todos los niveles de gerencia.
- Instalación de banners en las cafeterías con instrucciones para la desinfección individual de sillas y mesas previo al uso.
- Campañas testimoniales externas e internas donde colaboradores de todos los edificios y operaciones comparten sus experiencias sobre cómo SYKES aplica protocolos para protegerlos de potenciales contagios.

## Iniciativas de responsabilidad social

Nos enfocamos en el bienestar integral de nuestros colaboradores y sus familias

- **Acciones virtuales de Wellness 360 para colaboradores trabajando desde casa:** Yoga y fitness
- Entrega de **canastas básicas de alimentos** a colaboradores en riesgo
- **Canal de música SYKES:** es un evento nocturno de música en vivo por parte de nuestros colaboradores que son artistas, en el que cantan o tocan un instrumento. Este evento es un momento familiar para todos nuestros colaboradores.
- **Carrera y caminata SYKES:** es una carrera virtual donde los participantes completan su carrera o caminata en cierto tiempo y utilizan una aplicación para registrar sus tiempos.
- **Clases de cocina y lettering:** clases diversificadas para las necesidades y gustos de nuestros colaboradores.
- Inauguración del primer grupo de afinidad (EAG) de SYKES Costa Rica, con la participación de 168 colaboradoras para el empoderamiento femenino y para incrementar su participación.

## Abordaje de SYKES ante pandemia COVID-19



**Jefferson Grant**  
Director de Operaciones

Desde un punto de vista cultural, de resiliencia y flexibilidad, SYKES tenía los recursos y el conocimiento adecuado para adaptarse muy rápidamente a la “nueva normalidad”. Nuestro BCP (Plan de Continuidad de Negocio) tenía algunos elementos para hacer frente a la pandemia, pero necesitaba mejorar con los aprendizajes capturados de la experiencia de la vida real. Por otro lado, continuamos ofreciendo un rendimiento a nuestros clientes de primer nivel, impulsamos la eficiencia empresarial por medio de una cultura impulsada por los datos y mejorar la retención de talento.



**Gustavo Jenkins**  
Director de IT

En cuestión de días pudimos movilizar una gran cantidad de colaboradores a un modelo de trabajo desde la casa que nos ayudara a mantener nuestra sostenibilidad y garantizar la seguridad de nuestros trabajadores por medio del uso de computadoras portátiles en lugar de PC, sistemas de tecnología de conexión remota (VPN) y soluciones de software basadas en la nube.

Ahora, necesitamos evolucionar nuestros procesos internos de soporte técnico que nos ayuden a mantener la “nueva normalidad” y garantizar la seguridad de nuestros colaboradores y la entrega de soluciones de clase mundial a nuestros clientes.



**Martin Jensen**  
Director de Operaciones

Nos enfocamos en las necesidades de nuestros colaboradores por medio de equipo de oficina en casa, SYKES Express para entrega de equipo, reconocimientos y documentos a los colaboradores trabajando desde casa y actividades de motivación virtuales incluyendo a las familias de nuestros colaboradores.

Nuestro reto ahora es generar la habilidad de ofrecer un paquete de soluciones incluyendo servicio desde los edificios, desde la casa o híbrido, a esto me refiero a toda nuestra cada de valor: reclutamiento, entrenamiento, IT, gestión operaciones.

## Apertura nuevo edificio – SYKES Liberia

GRI 102-10



8 TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



**Fecha de inauguración:**

23 de octubre 2020



**Tamaño:**

1221 M3



**Asientos:**

60



**Clientes: 2 –**

cliente de tecnología y de comunicaciones



**Colaboradores:**

40 – 18 hombres y 22 mujeres



**Inversión:**

\$1,064,608

### ¿Por qué necesitamos un nuevo sitio?

- Costa Rica ha enfrentado una limitación de competitividad frente a otros países de la región de LATAM, debido a mayores costos operativos dentro de la Gran Área Metropolitana de Costa Rica.
- Incrementar la competitividad de SYKES Costa Rica y diversificar nuestra oferta de servicios a nuestros clientes y prospectos para asegurar la sostenibilidad del

negocio a través de una operación de menor costo ubicada fuera de nuestra Gran Área Metropolitana mientras se genera un impacto social positivo en la comunidad seleccionada como resultado del desarrollo y contratación de talento local.

- Al construir una alianza estratégica con Invenio (Universidad local), Solarium (Propietario de edificio) y el Gobierno de Costa Rica, elevaremos a SYKES y la Academia Técnica, aumentando la participación de la población local joven al mejorar su nivel de inglés y habilidades técnicas.

- El enfoque de las alianzas estratégicas está vinculado con sus propias ventajas regionales:
  - Universidad Invenio: para atracción y desarrollo de talento. Adopción de SYKES Academy desde el 2019.
  - Invenio Continuum T3 Data Center (almacenamiento, hardware como servicio, soporte informático, etc.).
  - Solarium Free Zone Park: infraestructura y servicios de apoyo requeridos (seguridad, mantenimiento, conectividad, generador de energía, hospedaje, alimentación, médico, transporte, etc.).

#### Debida diligencia

- La prospección de geografías fuera del GAM comenzó en 2013 con la observación de diferentes ubicaciones y la evaluaciones al talento local bilingüe, la infraestructura y los servicios generales disponibles
- El cantón de Tilarán, en Guanacaste, fue seleccionado como un campo verde con gran potencial debido a la presencia de una nueva universidad técnica, Invenio.
- Los esfuerzos de seguimiento y la apertura de la Academia de inglés de SYKES en Invenio, en 2019, aumentaron su potencial.
- A principios del 2020, una nueva evaluación de la región y convenio con Invenio para abrir operaciones en la ciudad para replicar nuestras academias, resultó en Liberia como la mejor opción para establecer operaciones.

#### Conozcamos Guanacaste

##### Datos regionales

- Hogar de los destinos costeros más populares de Costa Rica:
  - Playas Conchal, Tamarindo, Manzanillo, Avellanas, Danta y Langosta
- Cuatro parques nacionales principales cerca de Liberia:
  - Palo Verde, Santa Rosa, Rincón de la Vieja y Marino Las Baula
- Industria turística madura

##### Mercado laboral en Liberia

- Una población de más de 380.000
  - La población activa laboral supera las 163.000 personas (el 29% trabaja actualmente en servicios de venta minorista, alojamiento y alimentación)
  - Tasa de desempleo: más del 20% como consecuencia de la crisis sanitaria, 16% antes.
- 9 universidades acreditadas en toda la región (4 públicas y 5 privadas)
  - Con un promedio de más de 180 graduados cada año - Licenciatura (36%), Licenciatura avanzada (54%)
  - En los últimos 10 años, se registró un 36% de graduados de STEM \* en Ingeniería y Tecnología
- Más de 11,000 graduados técnicos a través de MEP (escuelas secundarias técnicas) e Institutos Nacionales de Capacitación



Rango de edad	Población	Colegio completo	Urbano
15 – 24	24,016	64.3%	53%
25 - 35	31,166	48.5%	65%



Oferta académica

Pública	Privada
UCR	U San Jose
UNA	U Central
UNED	UCA
UTN	INVENIO / SA
INA / SA	



INVENIO Campus Tilarán	Estudiantes	Duración	Listos para
Bach programs	350+	4 yrs	Each quarter
Jr Soft Dev	80	18 mo	Q4-2021
SYKES Academy	60 CS3 60 CS2 40 CS1	6 mo	Q3-2020
Tech profiles	TBD	6 mo	Q4-2020

**Caso de negocios**

**Reto**

- Competitividad y atracción vs. LATAM y otras regiones
- Costo relacionado con Costa Rica

**Solución**

- Operación fuera de GAM
- Condiciones de ubicación:
  - Seguridad
  - Infraestructura
  - conveniencia
  - Accesibilidad
- Talento para contratar:
  - Disponible
- Ahorro de costos:
  - Labor
  - Subvenciones
  - Beneficios fiscales
  - OPEX

**Beneficios**

- Experiencia Costa Rica
- País de bajo riesgo:
  - Estabilidad social y política
- Rendimiento de rango superior
- + Costo competitivo
- Movilidad social
- Crecimiento económico
- Desarrollo

**Aliados**

- SYKES
- Invenio
- Solarium
- Gobierno

## Proveedores sostenibles

GRI 102-9, GRI 102-10, GRI 308-1, GRI 308-2, GRI 408-1, GRI 409-1, GRI 414-1, GRI 414-2

Nuestro Manual de Proveedores Sostenibles posee un riguroso filtro de selección de proveedores que evalúa temas sociales, económicos y ambientales. Este filtro se completa por medio de un formulario de evaluación, y debe ser completado por todos los proveedores inscritos en nuestras bases de datos.

### Clasificación de proveedores

Nuestros principales proveedores están divididos en siete principales categorías de proveedores y en subcategorías

Nuestra matriz de proveedores clasifica en dos ejes estas categorías, el primero interpreta el nivel de riesgo que significan para nuestras operaciones, considerando: grado de influencia, riesgos operaciones: ambientales, sociales y económicos. El segundo eje, los clasifica por volumen de compras. Les invitamos a conocer sobre la metodología implementada para esta clasificación de proveedor en nuestro reporte de sostenibilidad 2018 páginas 34 a 37.

El riesgo final es un promedio del grado de influencia y los riesgos operacionales reflejado en el eje X, y el volumen de compras se refleja en el eje Y. Los proveedores ubicados en el cuadrante A son los de mayor prioridad por tener mayor riesgo y mayores compras, los proveedores B son de importancia media y los C son de menor riesgo y volumen de compras



## Evaluación de proveedores

Clasificados nuestros proveedores, nuestro Manual de Proveedores Sostenibles prosigue con una herramienta de evaluación para visitas en campo a proveedores. Tomamos los riesgos de los proveedores previamente identificados y revisamos las principales fuentes internacionales (estándares GRI, línea directrices de la OCDE, ISO 26000, Política Nacional de Responsabilidad Social y la materialidad de SYKES) para determinar los criterios a evaluar:

Criterios de sostenibilidad Dimensión social	Criterios de sostenibilidad Dimensión económica	Criterios de sostenibilidad Dimensión ambiental
Leyes y reglamentos nacionales	Ética y anticorrupción	Gestión de residuos
Trabajo infantil	Competencia desleal	Educación ambiental
Salud y seguridad ocupacional	Presencia en el mercado	Consumo de energía
Compensación y salarios justos	Prácticas de adquisición	Consumo de agua
Derechos humanos y no discriminación	Requerimientos fiscales	Emisiones de carbono
Empleo	Propiedad intelectual	Leyes y reglamentos nacionales
Inversión social	Alianzas públicas - privadas y estratégicas	Programas post - venta
Igualdad de género	Permisos de funcionamiento y patentes	
Desarrollo personal y profesional		
Inclusión personas con discapacidad		

En el 2020 visitamos a 50 proveedores sin hallazgos en los criterios anteriormente mencionados.

## Servicio al cliente y conocimiento técnico

GRI 102-2, GRI 102-6

### Nuestro núcleo de negocio

## WE HELP PEOPLE, ONE CARING INTERACTION AT A TIME

Dos décadas de experiencia y mejora continua se han traducido en resultados comerciales reales para nuestros clientes.

Trabajando en asociación con las marcas líderes del mundo, brindamos soluciones que mejoran la experiencia del cliente, aumentan la retención, maximizan cada punto de contacto e identifican oportunidades de eficiencia y optimización de costos.

SYKES Costa Rica dio servicio a 16 clientes divididos en cuatro industrias:



### Industria de servicios financieros

3 clientes

#### Enfoque:

- Banca minorista:
  - Servicios de tarjeta
  - Hipotecas
- Seguro
- Colecciones
- Transferencias de dinero
- Créditos de consumo
- Servicio de préstamos
- Fintech
- Venta ascendente / venta cruzada

Los principales bancos confían en nosotros para defender sus marcas brindándoles la integridad, privacidad y seguridad que esperan los clientes.

Entendemos los obstáculos que enfrentan nuestros clientes de servicios financieros. Ya sea que los desafíos provengan de las dificultades para ofrecer una gestión eficaz de la cartera y el marketing o el cumplimiento de los complejos y cambiantes mandatos de cumplimiento normativo, ofrecemos soluciones comprobadas que revitalizan la confianza del cliente al tiempo que reducen los costos de hacer negocios.



### Industria de tecnología

11 clientes

#### Enfoque:

- Electrónica de consumo
  - Usables
  - Electrónica de audio
  - Video
  - Cámaras
  - Consolas de juegos
- PC y periféricos
  - SW y HW
- Software y portales
- Tecnología empresarial
  - Interruptores
  - Enrutadores
  - Inalámbrico

¡Tantos dispositivos, tan poco tiempo! Mantenga a sus clientes leales con conocimientos informativos y soporte de ventas guiado.

De los millennials a los boomers, los consumidores anhelan la tecnología móvil, y en la prisa por conseguir los mejores y más recientes dispositivos, muchos se sienten frustrados con instrucciones prolijas y problemas técnicos inevitables. Es por eso que SYKES contrata agentes apasionados por la nueva tecnología y capaces de resolver los problemas de los clientes rápidamente.

**Industria de comunicaciones**

1 cliente

**Enfoque:**

- Planes de servicio
  - Móvil
  - Líneas terrestres
- Banda ancha
- Redes complejas
  - Servicio al Cliente
  - Apoyo técnico
- Negociaciones con transportistas

Ayudamos a respaldar a sus clientes cuándo, dónde y cómo lo necesiten brindándoles soluciones de participación del cliente que brindan resultados significativos

Con teléfono digital, transmisión de video, internet por fibra óptica y sistemas inalámbricos de seguridad para el hogar - las necesidades de sus clientes son tan variadas como lo son. Afortunadamente, SYKES proporciona una verdadera gestión del ciclo de vida del cliente con una gama igualmente diversa de opciones de servicio y soporte técnico diseñadas para “adaptarse” a cada cliente perfectamente - hoy y mañana.

**Industria de consumo**

1 cliente

**Enfoque:**

Soporte de servicio al cliente para tipos de llamadas relacionadas con: no se puede iniciar sesión en la suscripción, cancelación, problemas técnicos (básico), diferencia entre el pase de acceso total y el pase único, información de descuento, solicitudes de recibos y facturas.

**Transacciones y servicio ofrecido**

GRI 102-6

Las transacciones son todas las llamadas salientes o entrantes, correos electrónicos, chats o tiquetes que realizan nuestros agentes directos para atender las necesidades de nuestros clientes. Para el 2020 realizamos 9,668,579 transacciones, principalmente por medio de llamadas entrantes.

**Transacciones por industria**

Servicios financieros	85%	8,219,201
Tecnología	8%	807,370
Comunicaciones	5%	445,313
Consumer	2%	196,695

**Transacciones por canal de contacto con el cliente**

Llamadas entrantes	89%	8,607,191
Chat	4%	402,460
Correo electrónico	4%	383,264
Tiquetes	1.0%	219,847
Llamadas salientes	3.9%	55,817

**Transacciones por idioma**

Inglés	70%	6,810,239
Español	29%	2,837,459
Portugués	1%	20,882

**Transacciones por región servida**

Estados Unidos/Canadá	95%	9,218,784
Global	4%	419,181
Regional	1%	30,614

**Transacciones por tipo de contacto**

Servicio al cliente	73%	7,036,324
Ventas	19%	1,824,885
Soporte técnico	8%	807,370

## Desempeño económico

GRI 201-1, GRI 203-1

Los indicadores financieros de las 9.6 millones de transacciones y el trabajo desde hace casi dos décadas en Costa Rica nos han convertido en la operación más significativa de la región. En el 2020, logramos aportar casi la mitad de los ingresos de la región de LATAM.

Los datos financieros se presentan de forma regional por industrias, y no por países debido a políticas de confidencialidad de los accionistas. Estos datos se pueden encontrar en la pagina web sykes.com o en el reporte regional de sostenibilidad.

### Ingresos

Los ingresos se reciben por medio de facturas mensuales a nuestros clientes. Los clientes pagan por cantidad de agentes, horas laboradas o casos atendidos durante el mes.

#### % de ingresos por industrias 2020



### Costos operativos

Los costos operativos se componen de: salarios de agentes, salarios agentes indirectos, horas extras y bonos, entre otros. Los costos operativos están relacionados a agentes.

#### % de costo operativo por industrias 2020



### Costos operativos

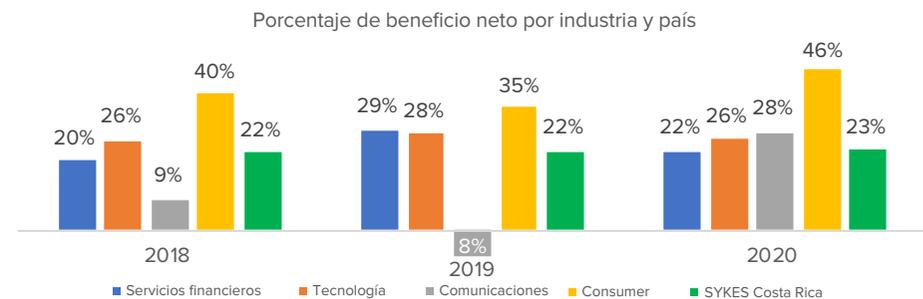
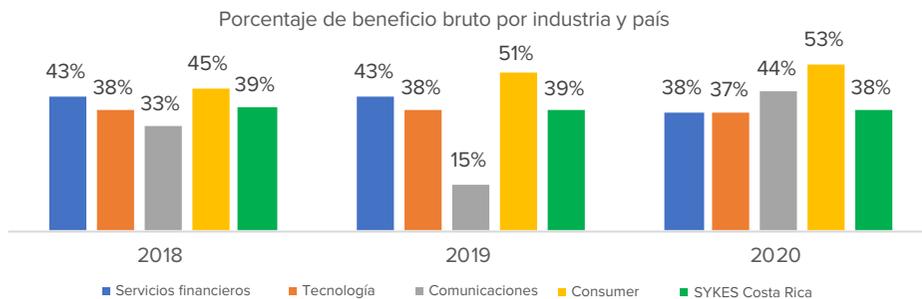
Los gastos administrativos se componen de: salarios de los colaboradores de áreas soporte, electricidad, agua, equipo tecnológico, mantenimiento, entre otros. Los gastos administrativos están relacionados a todas las áreas de soporte.

#### % de gastos administrativos por industria



### Beneficio bruto y beneficio neto

Durante los últimos 3 años las utilidades brutas de SYKES Costa Rica se han mantenido entre un 38% y 39%, mientras que las netas en un rango de 22% a 23%.



## Ética y anticorrupción

GRI 102-16, GRI 102-25, GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3, GRI 418-1

SYKES garantiza el conocimiento, la actualización y el cumplimiento del marco legal por medio de sus políticas y procedimientos internos alineados con la legislación costarricense, con los estándares de conducta de SYKES y los derechos humanos universales, los cuales son comunicados al 100% de las nuevas contrataciones como parte de la inducción y entrenamiento al puesto que va a ejercer, además de realizar una o dos campañas internas de comunicación al año.

La empresa cuenta con asesoramiento legal sub-contratado por medio de abogados expertos, los cuales se encargan evacuar cualquier duda en materia legal al personal clave de la empresa, revisar los contratos con los clientes antes de ser firmados para asegurar que cumplen con la legislación local, y revisar los contratos con los proveedores antes de su firma. Todas las contrataciones de mayor impacto anual superior a los \$10,000.00 deben tener un contrato.

El comportamiento ético de la empresa se evidencia y fortalece por medio de la comunicación a los colaboradores. SYKES posee canales abiertos para que los colaboradores se acerquen a describir sus situaciones personales sin importar el tema, ya que la empresa se compromete a mantener bajo estricta confidencialidad la información de los colaboradores.

**A continuación, los procesos establecidos que garantizan que la empresa está en conformidad con leyes, reglamentos y prácticas éticas, desglosado por áreas:**

**Tributarias:** con respecto a impuestos, Price Waterhouse Coopers es la firma consultora que efectúa anualmente una revisión del proceso de cálculo del impuesto sobre la renta para efectos de la declaración que presenta la empresa a Tributación Directa. Aunque SYKES goza del beneficio de no pago de impuesto sobre la renta con base en su contrato de zonas francas, la empresa decidió que de todas formas es importante que la declaración de renta se presente en forma correcta.

**Financiera:** SYKES cuenta con auditores internos y externos para asegurar que cumplimos con las normativas de Sarbanes-Oxley según lo exige la legislación norteamericana para sus empresas. La empresa es auditada bajo esa norma al menos una vez al año por la firma Deloitte.

**Laboral:** SYKES cumple con los lineamientos establecidos por la ley en material de contrataciones, aplicación de medidas disciplinarias, compensación y beneficios. Todos los colaboradores están reportados a la CCSS, cumpliendo así con los salarios mínimos a pagar y cargas sociales. La empresa cuenta con políticas y procedimientos

internos para el manejo de tardías, ausencias, acoso laboral, acoso sexual, acoso psicológico, entre otros.

Las personas pueden acudir al departamento de RRHH o servicio al empleado donde pueden consultar temas de su salario, relación laboral, exponer casos de acoso o cualquier inconformidad o duda relacionada con su ámbito laboral. La empresa brinda y procura mantener un ambiente de respeto y cero tolerancias a actos discriminatorios.

Asimismo, todas las áreas de jefatura de la empresa cuentan con el soporte-apoyo y guía diaria del departamento de relaciones laborales, con lo cual se aseguran la imparcialidad y el respeto a la normativa laboral en la toma de decisiones y medidas que afecten a los empleados en general.

En el marco legal, la empresa tiene contrato con la empresa BDS Asesores, especialista en derecho laboral que cubre las siguientes áreas: asesoría laboral permanente para la evacuación de consultas diarias, boletín informativo de cambios en legislación laboral, manejo de casos de demandas laborales, auditoría laboral sobre mejoras en políticas y procedimientos.

Los inspectores del Ministerio de Trabajo visitan la empresa regularmente y el departamento de planillas y RRHH guardan copia de los resultados obtenidos en la visita, comprometiéndose siempre que sea necesario a evacuar dudas o resolver cualquier brecha que hayan encontrado, en coordinación con el departamento de relaciones laborales.

**Ambiental:** como parte de su compromiso ambiental, SYKES realiza la cuantificación de sus emisiones y remociones de gases de efecto invernadero (GEI) desde el año 2012. Para la cuantificación de las emisiones y las remociones de GEI, en SYKES se utilizaron las metodologías propuestas por la norma INTE/ISO 14064-1:2006 y el GHG Protocol (Protocolo de Gases de Efecto Invernadero) de WRI y WBCSD. La preparación de los inventarios es responsabilidad de la coordinadora del Comité de Ambiente. La empresa cuenta con una política ambiental y trabaja sus proyectos en el área ambiental con base en un Plan de Gestión Ambiental anual y desde el 2014 realiza auditorías internas y externas para la verificación de su carbono neutralidad.

**Ética:** SYKES maneja a nivel mundial un código de ética que se implementa en todos los países donde se mantienen operaciones. Este código de ética incluye temas como el reporte de actividades fraudulentas, acoso laboral, promoción de un ambiente libre de violencia, manejo apropiado de claves de acceso, confidencialidad, utilización de

los activos de la empresa, política de puertas abiertas, entre otros. Como parte del procedimiento para reportar actividades fraudulentas, SYKES pone a disposición de todos los empleados una línea telefónica dedicada para este fin. Durante el entrenamiento de cualquier nuevo empleado y seguido de un repaso anual, Casa Matriz, a través de la oficina de Recursos Humanos local, solicita un proceso de entrenamiento a todos los empleados actuales, mediante el cual se repasa el código de ética corporativo y se reafirma el procedimiento de reporte de actividades fraudulentas. Para asegurarse del cumplimiento del 100% de los empleados se documenta mediante firma electrónica dentro de una plataforma digital dedicada a este fin. La oficina de CSR se encarga de velar porque estos procedimientos se cumplan.

Los estándares de conducta y código de ética en se pueden encontrar en la página web de SYKES: <https://www.sykes.com/about-us/>

## ESTÁNDARES de CONDUCTA

### HABLEMOS DE



 Oportunidades equitativas. Política de puertas abiertas. Ambiente de trabajo positivo.	 Contraseñas. PII, PCI. Bienes tecnológicos.	 Estándares de seguridad globales. Protocolos de seguridad para empleados. Ergonomía.	 Honestidad. Liderazgo. Integridad.
--	---	--	---

Para velar con el cumplimiento de los estándares de conducta, políticas internas y operativas, SYKES realiza auditorías internas por medio del departamento de seguridad, con el nombre de CAT (Evaluación del Cliente, se realizan al menos una vez al año); además, se reciben a los auditores de nuestros clientes a los cuales les llamados auditorías externas del cliente.

#### Auditorías externas

Industrias	2018	2019	2020
Comunicaciones	3	2	1
Servicios financieros	4	3	4
Tecnología	0	1	1
Consumer		0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

#### Auditorías internas - CAT

Industrias	2018	2019	2020
Comunicaciones	3	3	1
Servicios financieros	3	5	4
Tecnología	7	14	11
Consumer	1	2	1
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>17</b>

En total, para el 2020 hubo 23 auditorías en nuestras operaciones, 6 realizadas por nuestros clientes y 17 realizadas por nuestro equipo interno.

En el 2020 no hubo casos de corrupción o fraude en las operaciones de SYKES Costa Rica.

En el 2019 se registraron nueve casos de violación a políticas por partes de nuestros colaboradores y dos casos varios, donde las medidas correctivas fueron despidos de colaboradores, entrenamiento al personal de las cuentas y cambios en procedimientos dentro de cuenta

En el 2018 se registraron cuatro casos de manipulación de métricas por parte de nuestros clientes internos, donde las medidas correctivas fueron despidos de colaboradores y entrenamiento al personal de las cuentas.

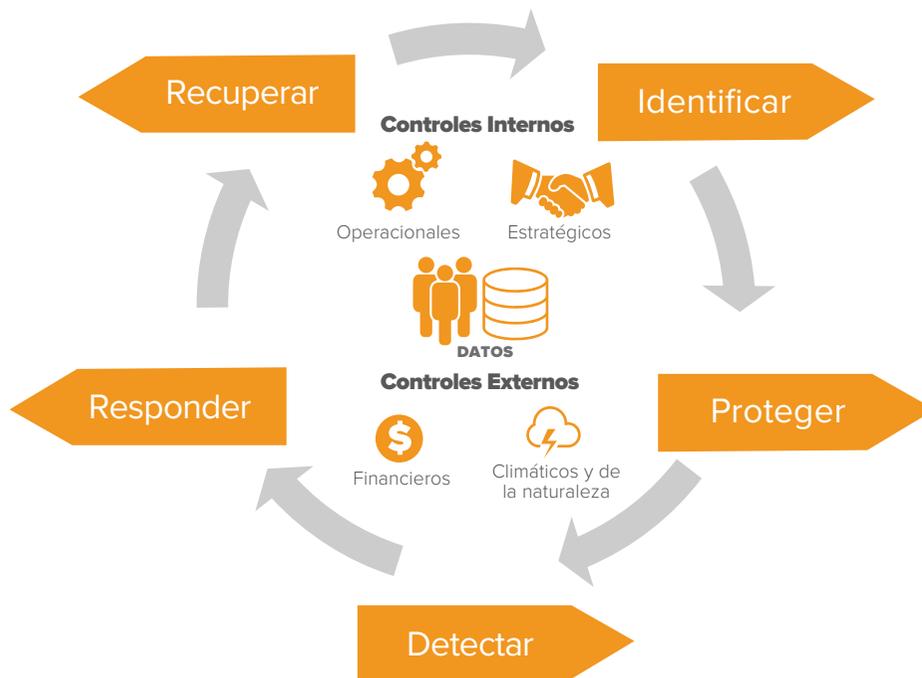
**Protección de datos**

GRI 102-15, GRI 102-30

La organización posee el departamento de seguridad, el cual se encarga de gestionar la protección de datos expuestos en las operaciones de SYKES. Este departamento está respaldado por el Código de Ética, políticas internas sobre manejo y protección de datos, y trabaja en conjunto con los representantes de cada cliente y los líderes de cada cuenta a la que damos servicios.

**Nuestro modelo de seguridad**

Basado en el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología del Departamento de Comercio de los Estados Unidos.



**Funciones:**

- Identificar** → Entendimiento institucional para gestionar el riesgo de seguridad.
- Proteger** → Salvaguardar y garantizar la prestación de servicios críticos.
- Detectar** → Alertas de eventos de seguridad para permitir una respuesta oportuna.
- Responder** → Gestión efectiva de los eventos detectados.
- Identificar** → Restaurar capacidades deterioradas a través de un evento.

**Procesos internos que realizamos en nuestras operaciones:**

- Identificar**
  - Inventario de software y sistemas.
  - Dependencias de prestación de servicios críticos establecidas.
  - Gobernanza y los procesos de gestión de riesgos ririgidos a los riesgos de seguridad.
  - Tolerancia al riesgo organizacional determinada.
  - Amenazas documentadas.
- Proteger**
  - Proceso de control de cambios.
  - Registros de auditoría conservados.
  - Datos protegidos en tránsito y en reposo.
  - Eliminación de almacenamiento de datos innecesarios.
  - Acceso físico y de TI gestionado y seguro.
  - Todas las partes entienden los roles y responsabilidades.
- Detectar**
  - Eventos detectados y analizados para comprender los métodos de ataque.
  - Evaluaciones de vulnerabilidad.
  - Los procesos de detección se mejoran continuamente.
- Responder**
  - Los incidentes son constantemente reportados, clasificados, contenidos y erradicados.
  - Se comprende el impacto para documentar lecciones aprendidas.
- Identificar**
  - Restaurar capacidades deterioradas a través de un evento.

Para la implementación de este modelo nuestros procesos internos se llevan a cabo por medio de las siguientes herramientas:



**Programa de concientización:** Cero tolerancias contra el fraude, internamente manejado a través de tres públicos metas, colaboradores activos, nuevas contrataciones y reclutadores y entrenadores



**Programa de prevención de fraude:** Es un programa que identifica las brechas de los controles clave en las herramientas y procesos del cliente que podrían causar fraude, manipulación de métricas o desviaciones del proceso.



**Kit de herramientas de evaluación del cliente (CAT):** Es una parte integral de la gestión de riesgo de SYKES para asegurar la implementación correcta de los controles clave de seguridad en cada cuenta de cliente.



**Evaluación de geopolítica:** Es una parte integral de la gestión de riesgo de SYKES. Este fue creado con el propósito de incluir la priorización, la categorización de las salvaguardas recomendadas, la viabilidad de la implementación y los procesos de mitigación de riesgos dentro del entorno de gestión, operativo y técnico, específicamente por los riesgos inherentes a una operación debido a su ubicación



**Gestión de auditoría:** Es una parte integral de la gestión de riesgo de SYKES para asegurar la correcta ejecución del ciclo de vida de la auditoría, para minimizar los potenciales hallazgos y hacer el proceso lo más eficiente posible al tener una guía formal para el proceso



**Plan de continuidad de negocio:** Aborda todas las actividades del negocio que son críticas y esenciales, incluyendo las pruebas de los planes de emergencia. Los planes de continuidad para cada línea de negocio aseguran la preparación en caso de un impacto en el negocio.



**Equipo de recuperación ante desastres**

Internamente tenemos dos equipos de respuesta a emergencias: uno enfocado hacia los edificios y su operatividad y el otro hacia el riesgo de personal:

- **Equipo de recuperación de desastres del edificio:** en caso de un desastre, este equipo busca mantener las operaciones de la empresa por medio del departamento tecnología de información: área de infraestructura, equipo de escritorio y servicio al cliente; asimismo, por medio del departamento de administración, con las áreas de: instalaciones, mantenimiento y seguridad.

- **Equipo de recuperación de emergencia:** liderado por la gerencia de riesgo, el equipo de brigadistas, los líderes de zona quienes orientan y dirigen a las personas durante la emergencia, y el comité de salud ocupacional.

**2018**

Tipo de desastre o emergencia	Cantidad
Gas nocivo	1
Amenzas contra la vida	3
Huelga Trabajadores Nacional	1
Falla de Equipos Criticos	1

**2019**

Tipo de desastre o emergencia	Cantidad
Huelga Trabajadores Nacional	1

**2020**

Tipo de desastre o emergencia	Cantidad
Huelga Trabajadores Nacional	1
Pandemia COVID	1

Tenemos un plan de reacción para cada tipo de desastre o emergencia que se pueda presentar según el mapeo de riesgo interno. Cada plan se activa por medio de las personas a cargo y cada equipo de respuesta.

## Prácticas justas de mercadeo

Nuestro recurso máspreciado son nuestros colaboradores. Para su atracción y retención contamos con una estrategia de comunicación que va desde darnos a conocer como líderes en formación de talento en el mercado, hasta la ejecución de múltiples eventos que promueven un ambiente laboral agradable.

Nuestro departamento de sourcing y de comunicaciones utilizan las redes sociales como principal plataforma para atraer talento y contratar las necesidades de personal. La estrategia es multicanal, también se utilizan métodos como vallas publicitarias, traseras de buses, ferias de empleo y convenios con diferentes sectores de gobierno e instituciones privadas.



Indicador	2018	2019	2020
Interacciones fotos	6,318	13,594	8,592
Interacciones videos	482	1,833	1,289
Interacciones carrusel	0	0	617
Publicaciones	111	178	149
Seguidores	3,809	6,376	8,702



Indicador	2018	2019	2020
Reacciones	33,252	32,735	43,207
Comentarios	7,035	4,873	7,278
Publicaciones compartidas	3,945	2,342	3,648
Publicaciones	606	447	656
Fans	76,745	82,445	89,442



Indicador	2018	2019	2020
Reacciones	1,014	1,831	4,079
Comentarios	19	81	109
Publicaciones compartidas	131	154	494
Publicaciones	71	74	222
Seguidores	11,116	19,666	33,284

Gracias a la gestión de estas redes sociales y otras plataformas que utilizamos para atraer talentos logramos alcanzar los siguientes números de candidatos:

### Aplicaciones a puestos de trabajo

Fuente	2018	2019	2020
Cazatalentos	4,161	2,653	1,699
Referidos	9,629	9,387	11,135
Campañas digitales (redes sociales y página web)	15,188	19,464	16,614
Ferias de empleo	1,188	1,524	1,748
Interesados que se presentan a nuestras puertas	596	-	-
Institutos, universidades y academias	221	338	1,613
LinkedIn	469	50	1,370
TalkPush	3,045	-	-
Banco de empleo y bases de datos	-	-	580
Amigo o familiar de colaborador			1,116
Publicidad			937
Contacto directo (correo o llamada)	278	1,063	588
No indica			1258
<b>Total de aplicaciones por año</b>	<b>34,775</b>	<b>34,479</b>	<b>38,658</b>

## Comunicación interna

### SYKES Kick Off

Es un evento anual que se realizan entre los meses de febrero o marzo por parte de la alta dirección de SYKES Costa Rica con el fin de presentar los resultados del año anterior sobre los siguientes temas: financieros, operativos, desafíos presentados a lo largo del año, cambios importantes en la organización y el plan estratégico y sus metas para el año presente.

Este evento es de forma presencial y la audiencia son todos los líderes de la empresa y colaboradores clave. Estos participan como oyentes y contribuyen para recopilar información sobre iniciativas para implementar el plan estratégico.

260 participantes



### SYKES Leaders Forum

Es un evento trimestral donde se presentan los resultados logrados de cada trimestre según el plan estratégico. Durante el evento se reconocen a todos los líderes que han marcado la diferencia y han cumplido con las metas que tienen asignadas. Este evento busca motivar a nuestros líderes y orientar a todo nuestro capital humano hacia la dirección que busca la empresa.

675 participantes en 2 eventos virtuales



### SYKES Chatbot

Nuestro Chatbot incorporado en SYKES App y las plataformas internas de la empresa, son un nuevo medio de comunicación y consulta para nuestros colaboradores, donde se interactúa por medio de inteligencia artificial consultas generales de procedimientos, planillas, políticas, entre otros.



### SYKES TV

Dentro de nuestros pisos de operaciones donde los agentes se encuentran dando servicio a nuestros clientes, existen pantallas de comunicación llamadas SYKES TV, donde nuestros colaboradores se enteran de información relevante. Este medio de comunicación se utiliza para suplir la necesidad de comunicar cuando algunas líneas de negocios tienen restricción de uso de celulares o correo por control de calidad y riesgos.



### SYKES App

Por medio de nuestra aplicación la cual se puede descargar desde la App Store y Play Site, nuestros colaboradores y también personas externas pueden ingresar y crear su usuario para ver nuestro calendario de actividades, vacantes disponibles, referir a un amigo, consultar sus comprobantes de vacaciones, solicitar transporte, solicitar una cita médica, revisar el consumo de la cafetería, recibir comunicados e información sobre el día a día de la empresa y juegos con premios como parte de la interacción. El contenido es estratégico según las necesidades de la empresa y los intereses de nuestros públicos de interés.



Indicador	2018	2019	2020
Personas que usan el app		0	6246
Descargas	3168	3911	4792
Challenges – Juegos/Retos	31	30	69
Puntos redimidos por premios	566	770	55000
Citas médicas solicitadas por el app	380	1384	1239



## **DIMENSIÓN SOCIAL**

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Estamos comprometidos con el crecimiento personal y profesional de nuestra gente y en fortalecer las competencias y habilidades de las comunidades para un futuro con SYKES.

Nuestra estrategia está basada internamente en el desarrollo de talento de Costa Rica para hoy y el futuro, por medio de la Propuesta de Valor al Colaborador compuesta por cinco piezas fundamentales: reconocimientos, carrera, trabajo significativo, comunidad y afiliación. Externamente, por medio de nuestras academias, generación de ingresos a la sociedad e inversión en las comunidades donde operamos.

Nuestro desempeño es evaluado por medio de auditorías internas y externas para la mejora continua. Cada semana nuestra alta gerencia se reúne para ver el progreso de los indicadores y cada trimestre re-formulan las iniciativas o planes de acción según la situación actual y el análisis de contexto.

#### ■ Temas Materiales

1. Atracción y retención de talento
2. Salud y seguridad ocupacional
3. Condiciones de trabajo
4. Derechos humanos
5. Desarrollo de talento
6. Generación de empleo
7. Inversión social y comunidad
8. Generación de riquezas e ingresos



**Nuestra contribución a los ods**



**4 EDUCACIÓN DE CALIDAD**  
 SYKES Academy - Mejoramos el nivel de inglés de 10,560 mil costarricenses para que puedan optar por un puesto de trabajo desde 2015

Tech Academy - Especializamos a 8,173 costarricenses en carreras técnicas para que puedan optar por un mejor trabajo

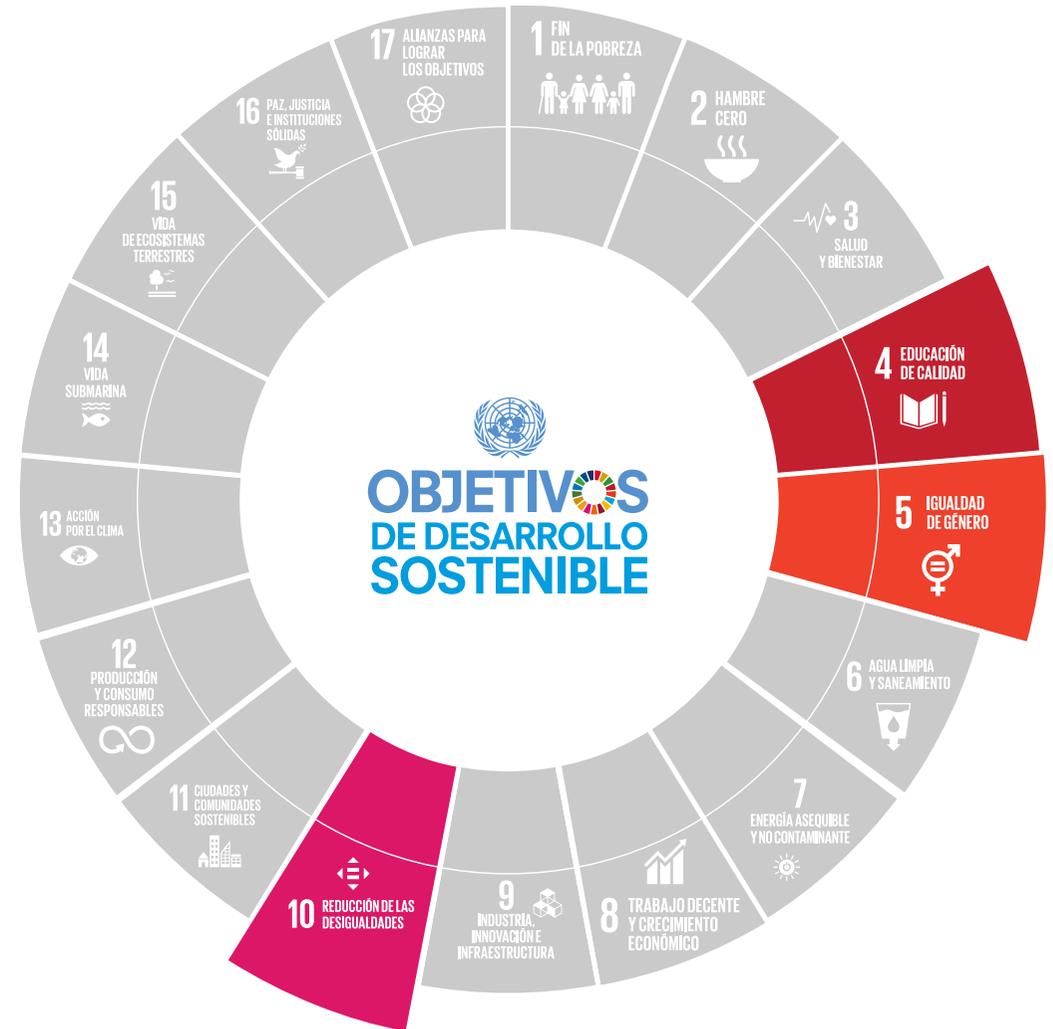


**5 IGUALDAD DE GÉNERO**  
 SWIT – Promovimos a 294 colaboradoras a cuentas técnicas, cerrando la brecha de 13.5% en el 2016 a 25% en el 2020. Nuestra meta es 40% para el 2021

SHEROES – Nuevo grupo de afinidad con el objetivo de apoyar y empoderar a las mujeres para mejorar sus habilidades y potencial de liderazgo. 450 colaboradoras activas en el 2020



**10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES**  
 SYKES Inclusive – Capacitamos a 1,149 colaboradores en temas de inclusividad desde 2015



En esta dimensión vamos a presentar todo lo referente a nuestros temas materiales sociales, los cuales representan todo el aporte y gestión que SYKES Costa Rica posee con todas las partes interesadas pertinentes.



## Diversidad de la fuerza laboral

GRI 102-8

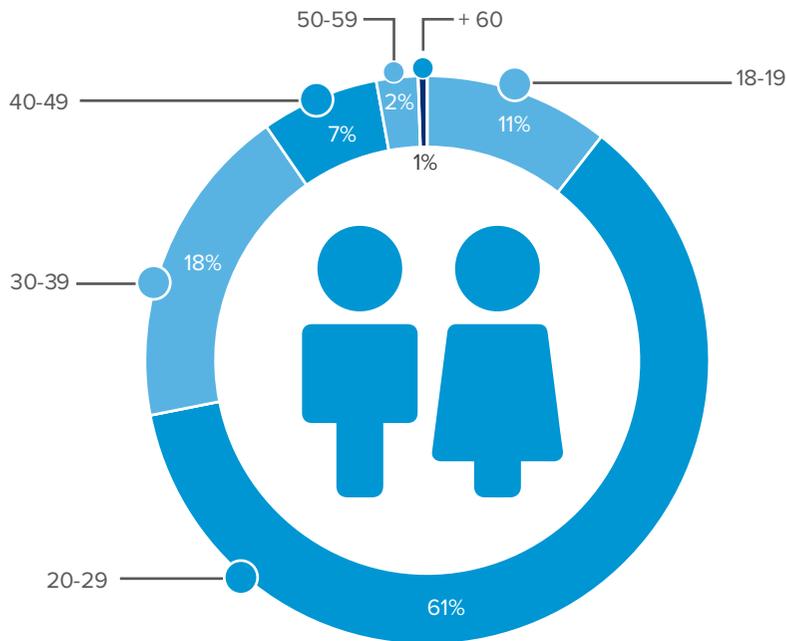
### Total colaboradores

Hemos crecido en los últimos 3 años contribuyendo con más empleo a los costarricenses



### Colaboradores por rango de edad

EL 61% de nuestros colaboradores tienen entre 20 y 29 años de edad



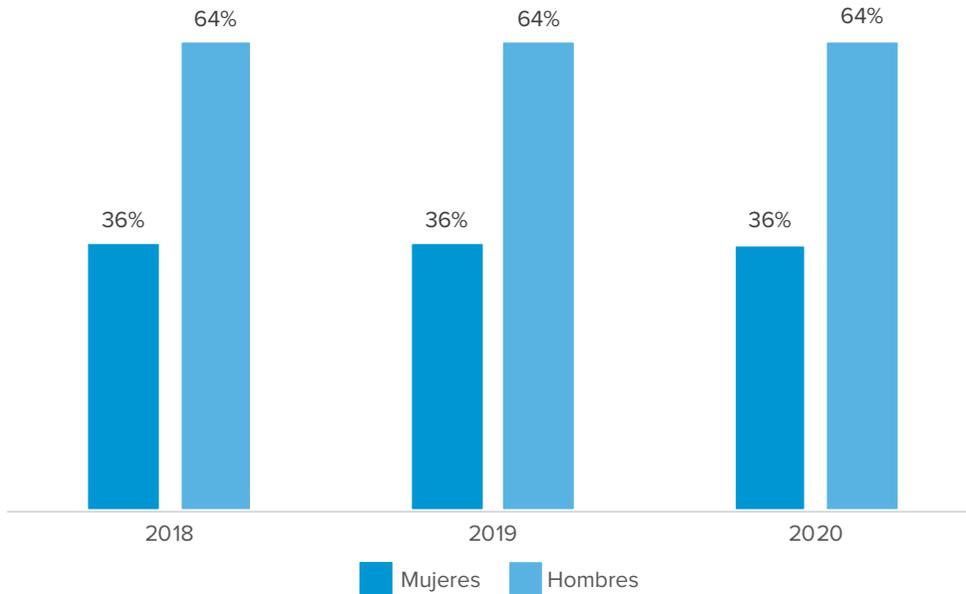
Colaboradores por rango de edad

Grupo de edad	2018	2019	2020
15-17	5	15	0
18-19	475	1133	577
20-29	2756	2792	3339
30-39	917	543	1005
40-49	298	162	368
50-59	119	73	130
+ 60	30	7	28
<b>Total</b>	<b>4599</b>	<b>4725</b>	<b>5447</b>



**Colaboradores por género**

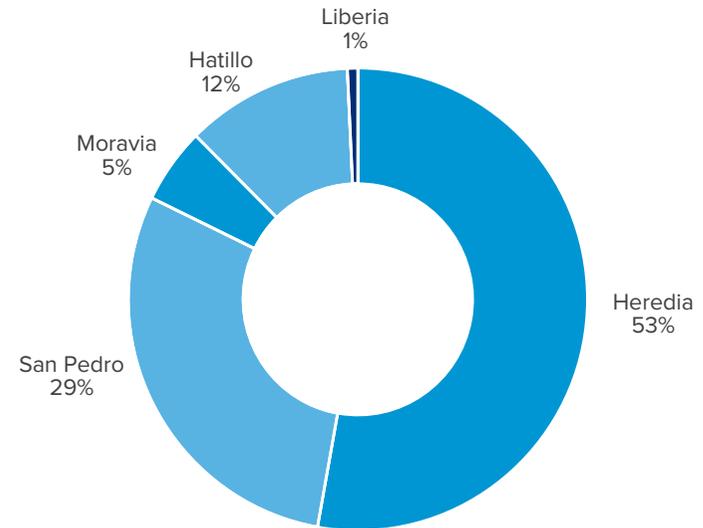
Trabajamos día a día para cerrar la brecha de género y poder cambiar la constante de 64% hombres y 36% mujeres



Año reporte	Mujeres	Hombres	Total
2018	1,671	2,928	4,599
2019	1,716	3,009	4,725
2020	1,974	3,473	5,447

**Colaboradores por ubicación**

Nuestra mayor operación se encuentra en Heredia, donde laboran el 53% de nuestros trabajadores.



Cantidad de colaboradores por ubicación

Ubicación	2018	2019	2020
Heredia	2401	3065	2877
San Pedro	1087	1224	1602
Moravia	557	267	288
Hatillo	554	169	640
Liberia			40
Total	4599	4725	5447

### Por modalidad

Nuestros colaboradores mantienen una modalidad de teletrabajo y trabajo en sitio

Edificación	Total	En Teletrabajo	En edificios
Heredia-Principal	2106	950	1156
Heredia-Anexo	771	771	0
San Pedro	1602	790	812
Moravia	288	222	66
Hatillo	640	470	170
Liberia	40	40	0
<b>Total</b>	<b>5447</b>	<b>3243</b>	<b>2204</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>100%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>

### Colaboradores por nacionalidad

El 95% de nuestros colaboradores son de nacionalidad costarricense, y el 5% representa 266 personas de 25 nacionalidades distintas. Esto es parte de la inclusión laboral que trabajamos con el ACNUR en contratación de personas refugiadas. Las siguientes nacionalidad son las más comunes en SYKES:

Nacionalidad	Colaboradores 2020
Costarricense	5181
Nicaragüense	120
Venezolano	48
Salvadoreño	19
Estadounidense	16
Colombiano	13
Mexicano	7
Hondureño	6
Otras	37
<b>Total</b>	<b>5447</b>



## Posiciones de liderazgo

GRI 405-1

### 337 colaboradores lideran la organización

Nuestras posiciones de liderazgo, además de la alta dirección, se componen de la siguiente forma:

#### Área de operación

- Directores de cuenta
- Gerentes de cuenta
- Supervisores de cuenta
- Líder de equipo de cuenta
- Supervisor de calidad
- Supervisor de planificación

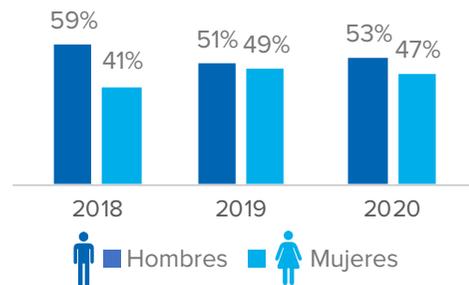
#### Áreas de soporte:

- Directores de área
- Gerente de área
- Supervisor de área
- Líder de equipo de áreas

### Posiciones de liderazgo por género

Nuestras posiciones de liderazgo poseen una diferencia de 6 puntos porcentuales entre hombres y mujeres

Género	2018	2019	2020
 Hombres	180	165	180
 Mujeres	126	157	157
<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>322</b>	<b>337</b>



### Posiciones de liderazgo por edad

El 82% de nuestros líderes poseen entre 20 y 39 años

Edad	2018	2019	2020
18-19	0	1	1
20-29	103	124	153
30-39	122	125	124
40-49	55	52	42
50-59	24	19	15
60+	2	1	2
<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>322</b>	<b>337</b>

Edad	2018	2019	2020
18-19	0%	0%	1
20-29	34%	39%	153
30-39	40%	39%	124
40-49	18%	16%	42
50-59	8%	6%	15
60+	1%	0%	2
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>337</b>

## Atracción y retención de talento

GRI 401-1

### Nuevas contrataciones

4182 personas fueron contratadas en el 2020 como requerimiento de las operaciones de la organización. Las dos variables más importantes por la cual tenemos altos índices de contratación son: la alta rotación de colaboradores y el crecimiento del área de operaciones

#### Nuevas contrataciones por género y edad

Rango de edad	2018		2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
15-17	6	9	24	21	0	0
18-19	347	472	474	586	295	306
20-29	1026	1528	918	1387	1086	1656
30-39	131	305	121	224	175	391
40-49	57	102	35	75	50	137
50-59	15	36	53	31	30	47
60+	1	10	2	4	2	7
<b>Total contrataciones por género</b>	<b>1583</b>	<b>2462</b>	<b>1627</b>	<b>2328</b>	<b>1638</b>	<b>2544</b>
% de contrataciones por género	39%	61%	41%	59%	39%	61%
<b>Contrataciones anuales</b>	<b>4045</b>		<b>3955</b>		<b>4182</b>	

#### Aspectos destacados:

- El 39% de las nuevas contrataciones fueron mujeres y 61% hombres
- 6 de cada 10 contrataciones tiene entre 20 y 29 años
- 6 de cada 10 contrataciones provienen de la provincia de San José

4182 personas fueron contratadas en el 2020 como requerimiento de las operaciones de la organización. Las dos variables más importantes por la cual tenemos altos índices de contratación son: la alta rotación de colaboradores y el crecimiento del área de operaciones

Rango de edad	Total contrataciones por edad		Total contrataciones por provincia	
	Año 2020		Provincia	Año 2020
15-17	0	0%	San José	2567   61%
18-19	601	14%	Heredia	579   14%
20-29	2742	66%	Cartago	385   9%
30-39	566	14%	Alajuela	422   10%
40-49	187	4%	Guanacaste	122   3%
50-59	77	2%	Limón	47   1%
60+	9	0%	Puntarenas	54   1%
<b>Total</b>	<b>4182</b>	<b>100%</b>	No especifica	6   0%
			<b>Total</b>	<b>4182   100%</b>

## Candidatos aplicantes a puestos de trabajo

En el 2020, tuvimos 38,658 personas aplicantes a los puestos de trabajo que ofrece SYKES para poder suplir la necesidad operativa. De estas personas, entrevistaron a 10,077 y se contrataron a 4182.

Indicador	2018	2019	2020
Total aplicaciones	34775	34479	38658
Candidatos agendados	19405	16693	24096
Tasa de éxito	56%	48%	62%

Indicador	2018	2019	2020
<b>Personas agendadas a entrevista</b>	19405	16693	24096
- Personas que cancelan o se ausentan a la entrevista	3682	2248	700
- Personas que se presentan a la cita, pero pierden el segundo filtro (laboratorio y navegación de cómputo)	3148	1637	13319
<b>Total entrevistas</b>	<b>12575</b>	<b>12808</b>	<b>10077</b>
- Candidatos rechazados (prueba oral, entrevista cara a cara, perfil, horarios)	6198	8778	7219
- Otros rechazados (quedaron en espera, pendientes de algún documento, entre otras)	1275	473	0
<b>Candidatos contratados</b>	<b>4045</b>	<b>3955</b>	<b>4182</b>
Tasa de conversión (personas agendadas vs contratadas)	<b>21%</b>	<b>24%</b>	<b>17%</b>



## Rotación de colaboradores

GRI 401-1

3731 colaboradores terminaron la relación laboral, lo cual es un impacto negativo muy significativo para las operaciones.

Rotación de colaboradores por género y edad

Rango de edad	2018		2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
15 -17			16	25	0	0
18 -19	175	206	325	356	170	173
20 -29	899	1245	983	1421	1184	1526
30 -39	148	298	155	351	142	324
40 -49	45	93	45	109	35	101
50 -59	8	34	21	44	28	38
60+		8	4	8	2	8
Total renuncias por género	<b>1275</b>	<b>1884</b>	<b>1549</b>	<b>2314</b>	<b>1561</b>	<b>2170</b>
Total renuncias por año	<b>3159</b>		<b>3863</b>		<b>3731</b>	
Total colaboradores por género	<b>1671</b>	<b>2928</b>	<b>1671</b>	<b>2928</b>	<b>1974</b>	<b>3473</b>
Rotación por género	<b>76%</b>	<b>64%</b>	<b>93%</b>	<b>79%</b>	<b>79%</b>	<b>62%</b>
Rotación total	<b>69%</b>		<b>84%</b>		<b>68%</b>	



## Rotación de colaboradores por género y tipo de renuncia

Tipo de renuncia	2018		2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Voluntaria	1040	1477	1172	1598	1172	1598
Despido con responsabilidad	147	239	212	466	212	466
Despido sin responsabilidad	18	63	41	90	41	90
Fin de contrato laboral	0	1	0	0	0	0
Muerte	2	2	2	1	2	1
Mutuo Acuerdo	2	4	10	10	10	10
Firmaron contrato, pero nunca se presentaron a laborar	34	37	87	89	87	89
Renuncia tácita (abandono)	31	61	24	60	24	60
Otros	1	0	0	1	0	1
<b>Total renuncias por género</b>	<b>1275</b>	<b>1884</b>	<b>1548</b>	<b>2315</b>	<b>1548</b>	<b>2315</b>
<b>Total renuncias por año</b>	<b>3159</b>		<b>3863</b>		<b>3731</b>	
<b>Total colaboradores por género</b>	<b>1671</b>	<b>2928</b>	<b>1671</b>	<b>2928</b>	<b>1671</b>	<b>2928</b>
<b>Rotación por género</b>	<b>76%</b>	<b>64%</b>	<b>93%</b>	<b>79%</b>	<b>93%</b>	<b>79%</b>
<b>Rotación total</b>	<b>69%</b>		<b>84%</b>		<b>68%</b>	



## Rotación de colaboradores por género y provincia

Provincia	2018		2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
San José	816	1192	1109	1607	1088	1297
Heredia	129	233	118	184	138	385
Cartago	149	208	147	191	123	189
Alajuela	122	189	119	197	124	211
Guanacaste	8	14	10	27	16	34
Limón	32	28	34	59	37	29
Puntarenas	16	23	17	44	30	30
Total renuncias por residencia	<b>1272</b>	<b>1887</b>	<b>1554</b>	<b>2309</b>	<b>1556</b>	<b>2175</b>
Total renuncias por año	<b>3159</b>		<b>3863</b>		<b>3731</b>	

Aspectos destacados:

- Los colaboradores que más rotan poseen 20 a 29 años
- El 82% de los colaboradores que rotan lo hacen de forma voluntaria

## Total rotación por edad

Rango de edad	Año 2020	
15-17	0	0%
18-19	343	9%
20-29	2710	73%
30-39	466	12%
40-49	136	4%
50-59	66	2%
60+	10	0%
<b>Total</b>	<b>3731</b>	<b>100%</b>

## Total rotación por edad

Rango de edad	Año 2020	
15-17	0	0%
18-19	343	9%
20-29	2710	73%
30-39	466	12%
40-49	136	4%
50-59	66	2%
60+	10	0%
<b>Total</b>	<b>3731</b>	<b>100%</b>

## Total rotación por tipo de renuncia

Tipo de renuncia	Año 2020	
Voluntaria	3141	84%
Despido con responsabilidad	434	12%
Despido sin responsabilidad	38	1%
Fin de contrato laboral	0	0%
Muerte	2	0%
Mutuo Acuerdo	1	0%
Firmaron contrato, pero nunca se presentaron a laborar	82	2%
Renuncia tácita (abandono)	31	1%
Otros	2	0%
<b>Total</b>	<b>3731</b>	<b>100%</b>

## Condiciones de trabajo

### Inyección de salarios a la economía nacional

GRI 201-1, GRI 201-3

En el 2020 pagamos 42 mil millones de colones en salarios brutos y horas extras.

Compensamos a nuestros colaboradores por su excelente rendimiento con 1.8 mil millones de colones

Como parte de la Ley de Protección al Trabajador No. 7983, SYKES Costa Rica tuvo que aportar adicionalmente al salario bruto un 26.5% sobre los salarios brutos equivalentes a ₡10.6 mil millones de colones a las entidades del gobierno de Costa Rica, correspondientes a las cargas patronales destinadas para: instituciones públicas, fondo de capitalización laboral; pensiones de invalidez, vejez, muerte y complementarias; entre otros rubros.

SYKES Costa Rica posee una asociación solidarista, regida por la Ley de Asociaciones Solidaristas No. 6970, a la cual aporta el 2% sobre los salarios brutos. En el caso del 2020, el aporte patronal fue de ₡494 millones de colones.

Por último, la Ley No. 7983 estipula que todo trabajador de Costa Rica debe aportar un porcentaje al gobierno. En el 2020 fue de un 10.5%, esto se le deduce al colaborador del salario bruto y la empresa se lo paga directamente a las entidades gubernamentales establecidas.

### Salarios y cargas patronales pagadas En millones de colones (000,000)

Concepto	2018	2019	2020
Total salario Bruto anual	₡ 33,643	₡ 34,772	₡ 40,359
Total Horas extra anuales	₡ 1,365	₡ 2,113	₡ 1,725
<sup>1</sup> Total cargas patronales 26.5%	₡ 8,958	₡ 9,155	₡ 10,626
<sup>2</sup> Total aporte asociación solidarista	₡ 66	₡ 92	₡ 494
<sup>3</sup> Total aporte trabajador CCSS 10.5%	-₡ 3,477	-₡ 3,595	-₡ 4,238

### Compensación variable o bonos por rendimiento En millones de colones (000,000)

Beneficiados	2018	2019	2020
Agentes directos e indirectos, agentes de cuentas técnicas, gerentes y directores	₡ 2,632	₡ 1,809	₡ 1,892

### Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local

GRI 202-1, GRI 202-2, GRI 405-2

Industrias	Año	Moneda	Categoría MTSS Salarios Mínimos	Salario inicial en SYKES / Mínimo país
Comunicaciones	2018	Colones	Bachillerato de Educación Superior	1.09
	2019	Colones	Bachillerato de Educación Superior	1.11
	2020	Colones	Bachillerato de Educación Superior	1.39
Servicios financieros	2018	Colones	Bachillerato de Educación Superior	1.05
	2019	Colones	Bachillerato de Educación Superior	1.17
	2020	Colones	Bachillerato de Educación Superior	1.23
Tecnología	2018	Colones	Técnico - Bachillerato Universitario	1.41
	2019	Colones	Técnico - Bachillerato Universitario	1.37
	2020	Colones	Técnico - Bachillerato Universitario	1.41
Consumer	2018	Colones	Bachillerato de Educación Superior	1.30
	2019	Colones	Bachillerato de Educación Superior	1.23
	2020	Colones	Bachillerato de Educación Superior	1.32

Nota: Por confidencialidad no se publican los salarios iniciales de la empresa y se tomaron como base los salarios mínimos publicados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, los cuales no son desglosados por género, al igual que SYKES no define salarios por géneros sino por puesto. El 100% de nuestros altos directivos han sido contratados de la comunidad local.

## Compensación y beneficios para los colaboradores

401-2

### Seguro médico y reembolso educativo

	Indicador	2018	2019	2020
Seguro de vida y gastos médicos	Cantidad de colaboradores dentro de la póliza con el INS	986	1066	1391
	Valor monetario de todas las pólizas pagadas	\$404,752.00	\$393,549	\$490,225
Reembolso Educativo	Cantidad de colaboradores que usaron este beneficio	1665	1435	1499
	Valor monetario de todos los reembolsos \$	\$288,953	\$266,210	\$253,880

### Seguro médico

Todas las posiciones de liderazgo y algunos colaboradores están incluidos en la póliza de gastos médicos que paga la empresa al proveedor nacional INS (Instituto Nacional de Seguros) por medio de una agencia de seguros.

### Reembolso educativo

Este beneficio busca promover la educación continua y el desarrollo de los colaboradores. SYKES Costa Rica reconoce un monto monetario a todos nuestros colaboradores que se inscriban a cursos libres, bachillerato, licenciatura y maestría.

### Política

- Todo colaborador puede aplicar al reembolso educativo a partir del primer día de ingreso a la planilla de la compañía.
- El monto es de \$300 anuales o \$1000 para cursos técnicos referentes al servicio que damos a las cuentas técnicas.
- El colaborador debe tener un desempeño laboral mayor a 3 de 4.
- El colaborador debe terminar los cursos matriculados y presentar las facturas y un comprobante de aprobado para aplicar el reembolso.

### Cafetería interna

En cada uno de nuestros edificios tenemos una cafetería subsidiada para ofrecer desayunos y almuerzos más cómodos para nuestros colaboradores. Por medio del departamento de cafetería se trabaja la parte nutricional de los alimentos ofrecidos, manejo de residuos, control de costos e ingresos y todos los estándares de calidad.



Menú	Precio mercado	Precio SYKES	Ahorro	Precio mercado	Precio SYKES	Ahorro	Precio mercado	Precio SYKES	Ahorro
Combo vegetariano	¢ 2,800	¢ 1,600	¢ 1,200	¢ 3,500	¢ 1,600	¢ 1,900	¢ 3,700	¢ 1,600	¢ 2,100
Combo proteína	¢ 3,000	¢ 1,600	¢ 1,400	¢ 3,200	¢ 1,600	¢ 1,600	¢ 3,300	¢ 1,600	¢ 1,700
Especialidad del chef	¢ 4,800	¢ 2,500	¢ 2,300	¢ 5,200	¢ 2,500	¢ 2,700	¢ 5,350	¢ 2,500	¢ 2,850
Combo Fast Food	¢ 3,500	¢ 2,750	¢ 750	¢ 4,000	¢ 2,750	¢ 1,250	¢ 4,200	¢ 2,750	¢ 1,450

Nota: Precios en colones y referentes a un combo para almuerzo.

**SYKES Points**

Los SYKES Points son puntos que se les asignan a los colaboradores por el buen desempeño basado en el puntaje objetivo en la evaluación de desempeño de la siguiente forma:

Evaluación de desempeño Rango de colaboradores mejores calificados	SYKES Points Cantidad ganada por mes
Top 5% por departamento o área	Reciben 40 Points
Entre 5.1% and 10% por departamento o área	Reciben 30 Points
Entre 10.1% and 20% por departamento o área	Reciben 20 Points
Entre 20.1% and 30% por departamento o área	Reciben 10 Points

SYKES reconoce al 30% de los mejores rendimientos mediante la asignación de puntos, los cuales pueden ser utilizados por los colaboradores para canjear productos. Estos puntos pueden ser cambiados por productos como: sombrillas, loncheras, cupones de regalo de restaurantes, cupones de cafetería, gafas, camisas, entre otros productos cotidianos.

SYKES entrega los puntos mensualmente y habilita de forma mensual la tienda virtual para que los colaboradores puedan realizar el canje de los productos deseados. Esto genera una pre-orden, las cuales se entregan al mes siguiente de acuerdo con las fechas establecidas de entrega para cada edificio. En este programa se invirtieron \$124 mil en el 2020.

**SYKES Points**

Detalle	2018	2019	2020
SYKES Points ganados o repartidos	297,490	689,111	292,450
SYKES Points reclamados	353,290	515,785	581,460
Cantidad de colaboradores beneficiados	11,341	14,134	10,960
Inversión en productos SYKES Points	\$ 144,000	\$ 129,600	\$ 124,332
Costo promedio de cada punto	\$ 0.41	\$ 0.25	\$ 0.21





## Refer A Friend - RAF

Refer a Friend (en español, 'Referir un Amigo') es un programa para colaboradores y personas externas a la empresa donde si un colaborador o persona externa conoce a un candidato adecuado para un puesto vacante, previamente anunciado, el colaborador puede recomendar al candidato por medio de las plataformas de RAF y optar por un bono o recompensa monetaria:

Si el candidato es contratado, la persona que refiere gana el 50% del incentivo y cuando el candidato (nuevo colaborador de SYKES) lleva más de cierto tiempo en la empresa, se le paga el otro 50% del incentivo.

En el 2020 se refirieron 11,135 personas de las cuales solamente 1039 cumplieron con las prueba de reclutamiento y fueron contratadas, pagando en incentivos \$96 mil.

Indicador	2018	2019	2020
Total de candidatos referidos	9,629	9387	11135
Total de referidos contratados	807	772	1039
Tasa de éxito	8.38%	8.22%	9.3%
Bonos pagados	\$ 108,990	\$ 101,000	\$ 96,250

## Celebraciones de antigüedad

Celebramos la antigüedad de nuestros colaboradores que cumplen 5, 10, 15 y 20 años con nosotros. En el 2019 incluimos una nueva categoría de 1 año, logrando un total de 1267 colaboradores celebrados

Detalle	2018	2019	2020
Cantidad de celebrados 1 año	N/A	990	
Cantidad de celebrados cinco años	96	189	
Cantidad de celebrados 10 años	58	66	
Cantidad de celebrados 15 años	13	21	
Cantidad de celebrados 20 años	2	1	
<b>Total celebrados</b>	<b>169</b>	<b>1267</b>	
<b>Total inversión anual</b>	<b>\$ 32,000</b>	<b>\$ 84,100</b>	
Costo por celebrado	\$ 189	\$ 66	

## Transporte de colaboradores

Nuestro departamento de transporte se encargó de movilizar a 7506 personas en el 2020 por medio de más de 531,056 viajes desde los edificios a la casa de cada colaborador, la inversión ha sido la mas ante de los últimos años ¢1,530,964,593.

Ubicación	Detalle	2018	2019	2020
Hatillo	Costo	¢ 83,069,666	¢ 28,162,000	¢ 122,592,258
	Personas	331	233	673
	Viajes	84,557	9,870	35,556
Heredia	Costo	¢ 286,560,361	¢ 322,365,502	¢ 806,443,378
	Personas	1,291	1,502	3,653
	Viajes	203,888	116,125	277,742
Moravia	Costo	¢ 67,362,282	¢ 28,567,000	¢ 171,000,145
	Personas	303	305	1,099
	Viajes	55,266	12,104	51,245
San Pedro	Costo	¢ 144,002,218	¢ 155,740,500	¢ 430,928,812
	Personas	477	2,009	2,081
	Viajes	144,821	86,693	166,513
Total anual	Costo	¢ 580,994,528	¢ 534,835,002	¢ 1,530,964,593
	Personas	2,402	4,049	7,506
	Viajes	488,532	224,792	531,056



## Permiso parental

GRI 401-3

La legislación nacional de Costa Rica menciona que todos los colaboradores tienen derecho a tomar una licencia parental. En caso de mujeres aplica desde el octavo mes de embarazo hasta el tercer mes de nacido, a menos de que por indicación médica se deba ampliar el plazo de la licencia. Por otro lado, los hombres tienen un beneficio interno de dos días libres como parte de la licencia parental.

En el 2020, 63 personas tuvieron el derecho de tomar la licencia parental, de los cuales todas la utilizaron. De esas 63 personas, 27 fueron hombres y 36 mujeres, y la tasa de retorno fue de 100%.

Género	2018	2019	2020
Hombres	31	34	27
Mujeres	61	46	36
<b>Total de licencias parentales</b>	<b>92</b>	<b>80</b>	<b>63</b>

### Retorno de colaboradores después de la licencia parental

Género	2018	2019	2020
Hombres	25	29	27
Mujeres	39	35	36
Hombres	81%	85%	100%
Mujeres	<b>64%</b>	<b>76%</b>	<b>100%</b>

Género	Licencia de maternidad (4 meses mínimo por ley)	Licencia de nacimiento para papás (2 días)
2018	¢ 51,277,370	¢ 2,478,633
2019	¢ 35,737,064	¢ 2,578,502
2020	¢ 31,508,632	¢ 1,751,900

### Licencias no obligatorias

**Son permisos o licencias pagada:** estar con la familiar cuando ellos lo necesitan más.



**Matrimonio:** tres días laborales pagados.



**Luto de un familiar:** tres días laborales pagados.



**Nacimiento de hijos:** dos días laborales pagados. Aplica solo para padres, las futuras madres tienen la licencia de maternidad obligatoria de cuatro meses por ley.



### Licencias por matrimonio

	2018	2019	2020
Mujeres	9	15	10
Hombres	24	24	15
<b>Total licencias</b>	<b>33</b>	<b>39</b>	<b>25</b>
Inversión	¢ 3,581,965	¢ 3,175,508	¢ 2,289,928



### Licencias por fallecimiento familiar

	2018	2019	2020
Mujeres	12	12	11
Hombres	26	43	23
<b>Total licencias</b>	<b>38</b>	<b>55</b>	<b>34</b>
Inversión	¢ 2,818,074	¢ 3,977,371	¢ 4,569,702

## Salud y seguridad ocupacional

GRI 403-1, GRI 403-8

### Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo

**Estándar:**  
**ISO 45001:2018**  
de forma voluntaria

**Progreso:**  
**85%**  
de implementación

**Certificación:**  
En espera, debido a  
cambios organizacionales

**Alcance del sistema de gestión:** El alcance del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo aplica para las operaciones en Costa Rica, en sus seis edificios (Global, Anexo, Moravia, Hatillo, San Pedro y Liberia), para todas las personas, todas las actividades, servicios de áreas de soporte interno y servicio al cliente.

**Cobertura:** El 100% de los empleados y trabajadores contratistas están cubiertos por el **Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo**

## Servicios de salud en el trabajo

GRI 403-3, GRI 403-6

### Consultorio médico

Nuestro consultorio médico y especialista en salud y seguridad ocupacional son los encargados de identificar y eliminar o minimizar los peligros identificados, garantizando la calidad y acceso a todos los trabajadores que están en el alcancen de la organización.

Nuestros consultorios están presentes en nuestros seis edificios. Atienden más de 10 mil citas anualmente por medio de nuestro personal, conformado por médicos generales y enfermeros. Los consultorios están aliados a la CCSS, por lo que damos medicamentos y servicio internamente para que los colaboradores no tengan que salir de la oficina.

	Heredia, edificio principal	Heredia, edificio anexo	Moravia	Hatillo	San Pedro	Liberia	Work from Home
 <b>Consulta médica</b>	Lunes, miércoles y viernes de 7:00 am a 4:00 pm Martes y jueves de 9:00 am a 6:00 pm	La consulta médica se da en el edificio principal, o citas médicas virtuales.	Martes y jueves: 7:00 am a 4:00 pm	Lunes, miércoles y viernes: 7:00 am a 4:00 pm	Lunes, miércoles y viernes de 7:00 am a 4:00 pm Martes y jueves de 9:00 am a 6:00 pm	Actualmente no hay servicio de enfermería	Lunes, miércoles y viernes de 7:00 am a 4:00 pm Martes y jueves de 9:00 am a 6:00 pm
 <b>Servicio de enfermería</b>	Lunes, miércoles y viernes de 7:00 am a 4:00 pm Martes y jueves de 9:00 am a 6:00 pm	Actualmente no hay servicio de enfermería	Lunes a Viernes: 7:00 am a 4:00 pm	Actualmente no hay servicio de enfermería	Actualmente no hay servicio de enfermería	Actualmente no hay servicio de enfermería	Actualmente no hay servicio de enfermería

## Citas Consultorio Médico

Detalle	2018	2019	2020
Citas solicitadas anuales	23,961	22,039	22,039
Citas atendidas anuales	20,214	17,874	17,874
Citas rechazadas anuales	2,508	4,920	4,920
Citas ausentes anuales	1,197	1,125	1,125
Cantidad de personas beneficiadas anuales	4,481	5,116	5,116
Inversión anual en equipo y materiales para el consultorio	¢ 14,340,000	¢ 15,210,000	¢ 15,210,000

Durante el año 2020 se realizaron cinco ferias de salud donde el departamento de servicios médicos coordina con diferentes proveedores para ofrecerles a los colaboradores: mamografías, exámenes de sangre, chequeos médicos, oftalmología, odontología, entre otras. Internamente, se trabaja con el departamento de compensación y beneficios para brindar en promedio un 50% de descuento sobre el valor normal de los exámenes; adicionalmente, ASOSYKES brinda financiamiento en caso de que el colaborador lo requiera, con una tasa de interés preferencial.

## Campañas de salud servicios medicos

Detalle	Campaña Papanilau	Electrocardiograma	Exámenes de Laboratorio
Cantidad de colaboradores beneficiados	188	332	169
Inversión de la campaña	¢ 1,196,250	¢ 1,759,680	¢ 1,567,990

## Seguro de gastos médicos

El 29% de nuestros colaboradores tiene seguro de gastos médicos y el índice de siniestralidad es de 205% para el 2020.

Detalle	2018	2019	2020
Uso de las pólizas del INS	43	609	575
Índice de siniestralidad	4%	87%	205%
Ferías de salud internas para la prevención	4	5	0
Cantidad de colaboradores con seguro médico privado INS	986	1066	1391
Colaboradores con seguro / Total colaboradores	21%	23%	29%

## Casos de salud y seguridad

Nuestro departamento de servicios médicos refiere al departamento de salud y seguridad ocupacional todos aquellos casos que requieren valoraciones del espacio físico donde trabaja el colaborador para determinar un diagnóstico. Un colaborador se puede presentar y mencionar que tiene un dolor constante en la espalda o en los tendones de la mano; si es consistente, se valora si se necesita ajustar el espacio.

## Casos de Salud y Seguridad Ocupacional 2020

Tipo	Heredia Main	Heredia Anexo	San Pedro	Moravia	Moravia	Total
Tendinitis en mano	12	6	10	5	2	35
Lumbalgia	15	12	20	5	2	54
Hernia de disco	2	0	0	0	0	2
Escoliosis	26	16	25	0	0	67
Contractura muscular	5	2	5	0	0	12
Cervicalgia	5	0	0	0	0	5
Síndrome de túnel carpal	4	0	0	0	0	4
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>36</b>	<b>60</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>170</b>

En el 2020 tuvimos 170 casos, los más comunes fueron tendinitis en mano y lumbalgia. Sobre estos 170 casos se trabajaron los siguientes planes de acción para solventar la molestia al colaborador:

- Asignación de equipo ergonómico
- Gel descansador
- Mouse pad
- Soporte lumbar
- Soporte pies
- Base de monitor
- Base de laptop
- Mouse con bola lateral
- Teclado ergonómico
- Donas para sentarse

## Participación de los trabajadores

GRI 403-4

Como requisito de ISO 45001:2018 Sistema De Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, SYKES debe realizar una consulta a los trabajadores. Anualmente, se aplica una encuesta a todos los trabajadores de la organización, donde se evalúan los siguientes aspectos:

- Ambiente laboral
- Carga física en el trabajo
- Peligros en el trabajo
- Saneamiento
- Condiciones en el puesto de trabajo
- Programas internos: simulacros, emergencias, programas de bienestar



## Comisión de salud y seguridad

GRI 403-4

Cada edificio de SYKES posee una Comisión de Salud y Seguridad en el trabajo conformada por las siguientes personas;

1. Coordinadora voluntaria
2. Secretaria voluntaria
3. representantes del patrono incluyendo: coordinador de edificio, consultorio médico y recursos humanos
4. Al menos 2 colaboradores voluntarios

### Responsabilidades de la comisión de salud y seguridad

- Investigar las causas de los riesgos y peligros de trabajo
- Proponer medidas para eliminar o minimizar los riesgos y peligros del trabajo
- Vigilar que se cumplan las disposiciones de salud y seguridad ocupacional
- Representar a los trabajadores, sus necesidades y expectativas con el patrono

### Autoridad de la comisión de salud y seguridad

- La comisión de salud y seguridad deben reportar a la comisión ejecutiva o representantes de la alta dirección
- La comisión ejecutiva está conformada por: el director de administración, gerente de compensación y beneficios, gerente de recursos humanos y especialista en salud y seguridad ocupacional
- Se debe reportar avances de los planes y ejecución de presupuesto

### Medios de comunicación con los trabajadores

#### Tipos de comunicación.

#### 1. Comunicaciones Generales

<b>Canales</b>	Sykes app, Afiches, Banners, Correos, The Place, Sharepoint, Totem Digitales.
<b>Divulgaciones</b>	Divulgaciones internas de SST. Actividades Lúdicas. Cambios internos en materia de SST. Invitaciones a proyectos. Votaciones OHS (comisiones)
<b>Parte Interesada</b>	Jefaturas, Colaboradores, Contratistas

#### 2. Comunicaciones Internas.

<b>Canales</b>	Sesion 101, Charlas/ capacitaciones periódicas, Team Meeting, The Place, Sharepoint, Sykes apps, correos.
<b>Divulgaciones</b>	Divulgación de normas y políticas internas obligatorias. Comunicados y circulares. Intercambio de opiniones y consulta. Cambios internos (detalles técnicos) Actualizaciones en procesos. Personas a nuevas a cargo.
<b>Parte Interesada</b>	Colaboradores, Contratistas

#### 3. Comunicaciones Periódicas.

<b>Canales</b>	Sykes app, afiches, banners, Totem digital, Sharepoint, The place, pantallas informativas.
<b>Divulgación</b>	Recordatorios en SST. Actividades lúdicas. Eventos informativos. Novedades. Divulgaciones de iniciativas Concursos.
<b>Parte Interesada</b>	Colaboradores. Contratistas.

## Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-5

Nuestra de formación es gratuita para nuestros colaboradores y se ofrecen en horas laborales pagadas

- Todos los colaboradores: son formados en simulacros, medidas ante una emergencia y señalización de seguridad
- Brigadistas: primeros auxilios, contención de derrames, evacuación de edificios e incendios
- Comisión de Comisión de Salud y Seguridad en el trabajo: en ISO 45001



### Matriz de peligros y riesgos para los trabajadores

GRI 403-2, GRI 403-7

Nuestra matriz de peligros mide todos los puestos y áreas de la organización para identificar los peligros, estos se clasifican en los siguientes:

- Peligros biológicos
- Peligros físicos
- Peligros ergonómicos
- Peligros de seguridad
- Peligros químicos
- Peligros eléctricos
- Peligros psicosociales
- Peligros por fenómenos naturales

A cada peligro se le debe evaluar el riesgo según los siguientes criterios:

- Nivel de deficiencia
- Exposición
- Probabilidad
- Consecuencia

Por últimos, los peligros se desglosan en una clasificación de riesgo:

#### Acceptabilidad del riesgo

Indicador	Significado
I	No Aceptable
II	No Aceptable o Aceptable con control específico
III	Aceptable
IV	Aceptable

## Lesiones por accidentes, dolencias y enfermedades laborales

GRI 403-9, GRI 403-10

### Índice de incapacidades

Detalle	2018	2019	2020
<b>Motivos de incapacidades más comunes (3 motivos)</b>	1. Infección de vías respiratorias superiores 828 días	1. Infección de vías respiratorias superiores, 658 días	1. Infección de vías respiratorias superiores, 856 días
	2. Trastornos gastrointestinales 560 días	2. Trastornos Gastrointestinales, 504 días	2. Casos de investigación por COVID 19, 133 días
	3. Trastornos musculoesqueléticos 165 días	3. Trastornos Musculoesqueléticos 239 días	3. Gastroenteritis Aguda, 93 días
<b>Tasa de días perdidos</b>	6.8	5.6	35.7
<b>Días de incapacidad por género</b>	Mujeres 1277 días	Mujeres 1173 días	Mujeres 5765 días
	Hombres 1104 días	Hombres 969 días	Hombres 7271 días
<b>Días de incapacidad por ubicación</b>	Heredia 1070 días	Heredia 1115 días	Heredia 4335 días
	San Pedro 586 días	San Pedro 639 días	San Pedro 3807 días
	Hatillo 206 días	Hatillo 155 días	Hatillo 937 días
	Moravia 281 días	Moravia 132 días	Moravia 72 días
			Liberia 0 días
		Teletrabajo 3885 días	
<b>Tasa de ausentismo</b>	5.0%	3.9%	2.6%
<b>Víctimas mortales</b>	No hubo fallecimientos reportados en el periodo en memoria		

**Índice de accidentabilidad - riesgo de trabajo**

En los periodos de reporte, SYKES no posee fallecimientos resultantes por un accidente laboral ni lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias.

**Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral = 0.0**

**Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) = 0.0**

**Tasa de lesiones por accidente laboral registrables =**

- En el 2019 por cada millón de horas trabajadas se registran 5 accidentes laborales
- En el 2020 por cada millón de horas trabajadas se registran 3 accidentes laborales

Formula recomendada por GRI Standards:

$$\text{Tasa de lesiones por accidente laboral registrables} = \frac{\text{Número de lesiones por accidente laboral registrables}}{\text{Número de horas trabajadas}} \times 1\,000\,000 \text{ horas trabajadas}$$

$$\text{Tasa de lesiones por accidente laboral registrables 2019} = \frac{47}{9,354,135} \times 1\,000\,000 \text{ horas trabajadas}$$

$$\text{Tasa de lesiones por accidente laboral registrables 2020} = \frac{34}{10,638,384} \times 1\,000\,000 \text{ horas trabajadas}$$

**Casos de accidentes y enfermedades**

Detalle		2019	2020	Análisis
<b>Total</b>	Casos	55	43	
	Incapacidades riesgo trabajo	15	18	<b>34%</b>
	Colaboradores incapacitados	15	18	
	Colaboradores totales	4599	5447	
	Índice de riesgo de trabajo	0.33%	0.33%	<b>0.33%</b>
<b>Casos por edificio</b>	Principal	19	20	<b>40%</b>
	San Pedro	31	12	<b>44%</b>
	Anexo	5	4	<b>9%</b>
	Hatillo	0	5	<b>5%</b>
	Moravia	0	2	<b>2%</b>
	Liberia	0	0	<b>0%</b>
<b>Casos por género</b>	Femenino	31	24	<b>56%</b>
	Masculino	24	19	<b>44%</b>
<b>Casos por tipo consulta</b>	Accidente	47	34	<b>82%</b>
	Reapertura	4	9	<b>13%</b>
	Enfermedad	5	0	<b>5%</b>
<b>Índice de casos por colaborador</b>	Accidente	0.010	0.006	<b>0.008</b>
	Reapertura	0.001	0.002	<b>0.001</b>
	Enfermedad	0.001	-	<b>0.001</b>

**Días perdidos por de accidentes y enfermedades**

Detalle		2019	2020	Análisis
<b>Total</b>	Días	72	87	
	Incapacidades riesgo trabajo	15	18	<b>4.82</b>
	Colaboradores incapacitados	15	18	
	Colaboradores totales	4599	5447	
	Índice de riesgo de trabajo (días)	0.016	0.016	<b>0.016</b>
<b>Días por edificio</b>	Principal	43	17	<b>38%</b>
	San Pedro	12	39	<b>32%</b>
	Anexo	17	3	<b>13%</b>
	Hatillo	0	26	<b>16%</b>
	Moravia	0	2	<b>1%</b>
	Liberia	0	0	<b>0%</b>
<b>Días por género</b>	Femenino	44	50	<b>59%</b>
	Masculino	28	37	<b>41%</b>
<b>Días por tipo consulta</b>	Accidente	66	87	<b>96%</b>
	Reapertura	6	0	<b>4%</b>
	Enfermedad	0	0	<b>0%</b>
<b>Índice de días incapacidad por colaborador</b>	Accidente	0.014	0.016	<b>0.015</b>
	Reapertura	0.001	-	<b>0.001</b>
	Enfermedad	-	-	<b>-</b>

## Derechos humanos

GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 406-1, GRI 412-1, GRI 412-2

SYKES garantiza el respeto por los derechos humanos al promover buenas prácticas y diversidad dentro de la organización. El conocimiento, la actualización y el cumplimiento por parte de nuestros colaboradores y especialmente de nuestros líderes de equipo se basan en nuestras políticas, procedimientos y capacitaciones internas alineadas con la legislación costarricense y compromisos internacionales.

Nuestros estándares de conducta, y políticas contra la discriminación, acoso moral y psicológico y de derechos humanos, son comunicados al 100% de las nuevas contrataciones como parte de la inducción y entrenamiento al puesto que va a ejercer, además de realizar una o dos campañas internas de comunicación al año.

### Comisión investigadora

Internamente, nuestro departamento de relaciones laborales o servicio al colaborador se encarga de gestionar todo caso de discriminación, acoso moral o psicológico, conflicto entre colaboradores, entre otros.

En el 2020 hubo 238 casos, donde los principales fueron consultas o información sobre nuestros programas, políticas, procedimientos y sobre compensación y beneficios.

Categorías	2018	2019	2020
Compensación y beneficio	159	11	15
Clima organizacional	33	28	16
Consultas o información	193	370	130
Procedimientos internos	48	76	59
Programas internos	14	8	18
<b>Total</b>	<b>447</b>	<b>493</b>	<b>238</b>

Adicionalmente, tenemos nuestra comisión investigadora interdisciplinaria (incluyendo a nuestro proveedor BDS), quien en conjunto con la dirección de capital humano se encarga de las medidas disciplinarias.

En el 2020 tuvimos 7 suspensiones y 2145 amonestaciones.

### Los dos motivos de suspensiones más comunes:

1. Ausencias injustificadas (4 casos)
2. Presentar incapacidades falsas (3 casos)

### Los tres motivos de amonestaciones más comunes:

1. Incumplimiento a las obligaciones laborales (1295 casos)
2. Tardías injustificadas (595 casos)
3. Ausencias injustificadas (256 casos)

## Libertad de asociación

GRI 102-41, GRI 407-1

ASOSYKES es la asociación solidarista para los colaboradores de SYKES. Para el 2020, el 52% de nuestros colaboradores pertenecían a esta. Esto suma un aporte patronal de 92.9 millones de colones. SYKES aporta un 2% del salario bruto pagado, lo cual la asociación liquida por medio de una transferencia directamente a los colaboradores que terminan de laborar con nosotros.

Categorías	2018	2019	2020
Colaboradores asociados	¢ 1,326,877,936	¢ 1,399,130,974	¢ 1,492,083,709
Porcentaje	¢ 2,672,761,666	¢ 2,760,679,152	¢ 2,970,395,633

5 IGUALDAD DE GÉNERO



### ■ ¿Qué es un Grupo de Afinidad?

Los grupos de afinidad son redes de empleados que se unen en función de características, intereses o experiencias personales. Fomentan la inclusión y la diversidad.

Estos grupos de afinidad contribuyen a mejorar el compromiso de los empleados promoviendo la satisfacción en el trabajo, aumentando la productividad y resultando como una estrategia de retención.



### ■ Propósito

Es nuestro Grupo de Afinidad de Mujeres de SYKES. Tiene el propósito de: Cultivar y promover activamente un entorno inclusivo que apoye y aliente a las MUJERES a avanzar en sus habilidades y potencial de liderazgo a través de la conexión, la tutoría, la colaboración y el debate.

### ■ Valores

- Fuertes juntas
- Acceso al conocimiento colectivo
- Vínculo de apoyo de una red activa
- Servir al bien común entre géneros
- Regla de platino: trata a los demás como quieren que los traten

### Meta:

- Asegurar que las colaboradoras tengan la oportunidad de ser escuchadas, valoradas y comprometidas
- Ampliar el perfil de la mujer interna y externamente
- Incrementar la diversidad y fomentar la inclusión
- Reclutamiento, retención y promoción de mujeres
- Brindar a las colaboradoras la oportunidad de resolver problemas, innovar y desarrollarse, independientemente de su género, antigüedad o estatus

### Resultados 2020:

- **Colaboradoras participantes en eventos virtuales: 450**
- **Colaboradoras activas en la red: 210**
- **Colaboradoras capacitadas en temas de empoderamiento: 30**





SYKES INCLUSIVE es un programa creado por SYKES para internamente certificar a los líderes de la organización en la gestión de la diversidad, se han creado dos módulos uno virtual (1 hora) y otro presencial (2 horas) para capacitar a los líderes en 4 temas críticos para la inclusión en el ambiente laboral: Igualdad de género, LGTB, personas con discapacidad y personas refugiadas.

**Objetivo:**

- Distinguir los conceptos básicos relacionados en los temas de inclusividad
- Fomentar la concientización en los y las colaboradores en temas de inclusividad y los estereotipos que existen
- Señalar posibles acciones que los y las colaboradores pueden realizar para fomentar la inclusividad en el ambiente laboral



Nosotros seleccionamos a nuestros colaboradores de acuerdo con sus habilidades, experiencia, formación e integridad

Estamos comprometidos con un ambiente laboral donde todos los colaboradores de SYKES son tratados con respeto y estima. Todo tipo de acoso y discriminación esta prohibido y es sancionado para asegurar un ambiente profesional, agradable y productivo

**Indicador**

Colaboradores capacitados

2018

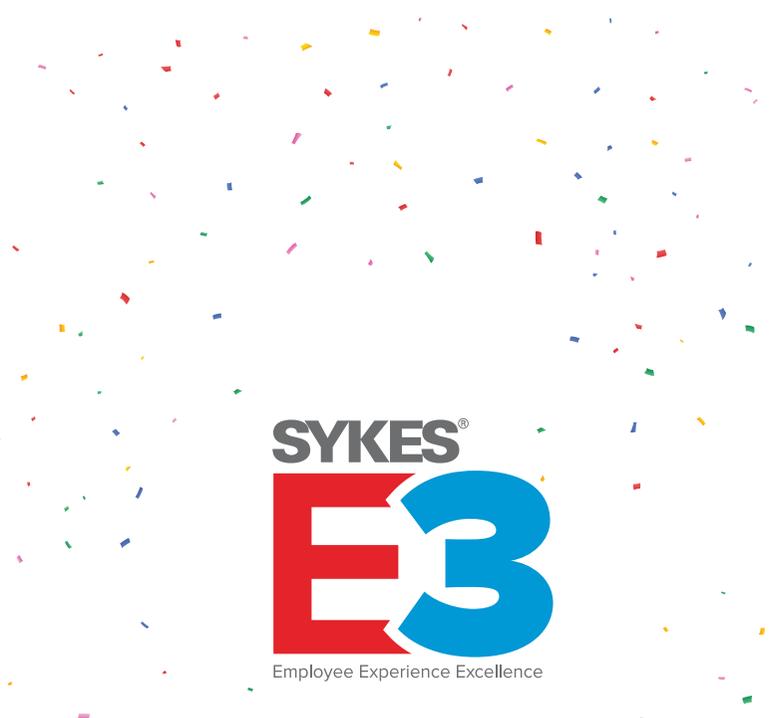
324

2019

250

2020

574



### Experiencia de Excelencia al Colaborador

Es nuestra cultura de excelencia hacia nuestros colaboradores, el servicio es parte del ADN de nuestro negocio y la satisfacción de nuestros colaboradores es lo esencial.

¿Por qué lo hacemos?



Nuestro enfoque es la satisfacción nuestros colaboradores para ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes. ¡Durante el 2019 celebramos con nuestro talento!

#### Momentos especiales

**Cumpleaños:** 2946  
**Nacimientos:** 77  
**Matrimonios:** 47  
**Día de la madre:** 335  
**Día del padre:** 400  
**Total:** 3805 colaboradores

#### Aniversario laboral

**3 meses:** 2459  
**6 meses:** 1940  
**1 año:** 1526  
**5 años:** 159  
**10 años:** 50  
**15 años:** 14  
**Total:** 6148 colaboradores

#### SYKES Reconocimientos

**Edición 1:**  
**204 nominados:**

- 2 ganadores oro
- 2 ganadores plata
- 11 ganadores bronce

**Edición 2:**  
**300 nominados:**

- 7 ganadores oro
- 10 ganadores plata
- 8 ganadores bronce

#### Caring leader

**94 líderes premiados por su excelente rendimiento**



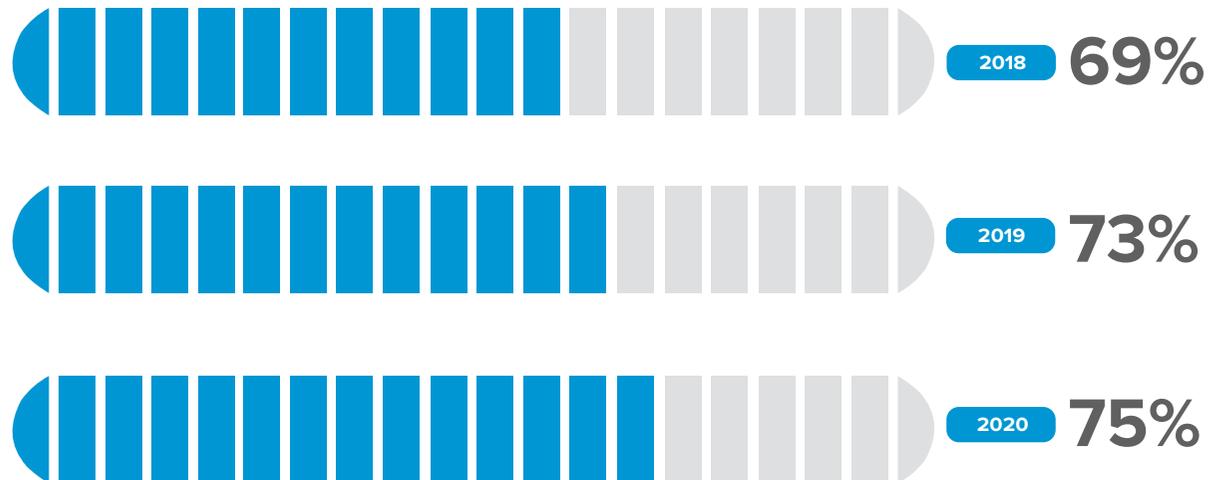


**SYKES Encuesta de satisfacción laboral**

El GES, o Global Employee Survey, es la encuesta de clima organizacional y satisfacción del colaborador que se aplica globalmente en todos los países donde opera SYKES. Es totalmente anónima y se aplicó el el 2020 al 87% de los colaboradores de SYKES Costa Rica, con esto entendemos cuáles son los factores que motivan y desmotivan a nuestros colaboradores en su experiencia laboral dentro de la empresa, y se determina un porcentaje de satisfacción laboral.

Nuestra meta regional es un 85% de satisfacción laboral. En el caso de Costa Rica, para el 2020 **obtuvimos un 75%**, lo que nos hizo plantear la satisfacción laboral como una de nuestras metas para el 2021 de 82% o más

Porcentaje de satisfacción laboral



## Asistencia financiera recibida del gobierno

GRI 201-4

### Mi Primer Empleo

Durante el 2016 y 2018, bajo el convenio Mi Primer Empleo, el Ministerio de Trabajo paga un incentivo de \$1,456,000 por cada persona que contratemos, que no haya trabajado anteriormente, que sea de una zona marginal y que permanezca al menos 12 meses con nosotros.

2018: 13 personas jóvenes contratadas y \$19,400,000 de incentivos.

2019: 1686 personas capacitadas en inglés por medio de la Academia SYKES por \$247 millones en subsidios por el Ministerio de Trabajo

2020: 1970 personas capacitadas en inglés por medio de la Academia SYKES por \$485 millones en subsidios por el Ministerio de Trabajo

Indicador	2018	2019	2020
Cantidad de grupos terminados	142	273	581
Estudiantes matriculados	1535	3156	6989
Estudiantes graduados	1296	2243	3974
Estudiantes contratados	955	747	1221
Tasa de éxito	84%	71%	57%
Contribución al total de contrataciones	24%	18%	28%
<b>Inversión</b>	<b>\$ 242,611</b>	<b>\$ 332,146</b>	<b>\$ 595,959</b>

### Programas de SYKES Academy – Datos 2020

Programa	Grupos	Matriculados	Graduados	No cumplen	Tasa de éxito
A2	43	385	230	155	60%
B1	51	940	625	315	66%
B2	220	2329	1370	959	59%
B2+	266	3328	1742	1586	52%
C1	1	7	7	0	100%
<b>Total 2020</b>	<b>581</b>	<b>6989</b>	<b>3974</b>	<b>3015</b>	<b>57%</b>

### SYKES Academy Histórico

Indicador	2007-2020
Grupos terminados	1,845
Estudiantes matriculados	19,216
Estudiantes graduados	15,581
Tasa de éxito	81%

Es un programa de inglés intensivo desde 2007, sin fines de lucro, que ofrece cursos de capacitación a las personas que solicitan un empleo en SYKES y que necesitan mejorar sus habilidades de inglés para poder ser elegibles.

Diseñado exclusivamente para aquellos solicitantes que ya tienen un nivel de inglés intermedio a bueno (74% -84%, es decir, B1 a B2 en el MCER-Marco Común Europeo de Referencias para las lenguas).

#### En el 2020 tuvimos un récord histórico de personas capacitadas

- 6989 estudiantes
- 3974 graduados
- 1221 personas contratadas

Hemos mejorado el nivel de inglés a 15 mil costarricenses, aceptable para trabajar en cualquier multinacional que opera en el país desde el 2007 por medio de nuestra academia y su metodología. Se han invertido más de \$4 millones desde sus inicios.



## Alianza para el Bilingüismo Convenio entre el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y SYKES 2019-2022

**Objetivo:** este nuevo acuerdo permitirá la inscripción de 10,000 personas en 4 años en nuestra Academia SYKES. Este programa aumentará el inglés de las personas inscritas que no solo trabajarán para SYKES sino también para la industria de servicios, ya que del 30% al 40% de los graduados serán ingresaran al mercado laboral en otras empresas.

- MTSS se compromete a una inversión del gobierno aproximada de \$ 4.8 millones durante 2019-2022
- SYKES se compromete a capacitar 10,000 personas
- Los aplicantes admitidos serán ingresadas al programa nacional de empleo (PRONAE)
- El admitido a la Academia SYKES recibirá 190 mil colones por parte del Ministerio de Trabajo (50% será para su manutención y el otro 50% deberá de ser depositado a una cuenta bancaria de la academia)
- El aporte de cada admitido a la academia representa una contribución monetaria y no un pago por el curso. Con este aporte la academia podrá ampliar su capacidad instalada para la admisión de más personas por mes y año
- El admitido recibe el subsidio del Estado la segunda semana del siguiente mes que el candidato haya sido reportado como participante del proyecto y según sea su rendimiento
- Una misma persona admitida puede recibir varios subsidios conforme avance en los módulos de SYKES Academy - In-Transit y SYKES Academy – Reloaded

### Resultados 2020:

- 1970 personas admitidas
- 5324 subsidios pagados por el MTSS a las personas admitidas
- ₡485 millones de ingresos a las cuentas de la Academia para cubrir el costo operativo

### Resultados 2019:

- 1686 personas admitidas
- 2784 subsidios pagados por el MTSS a las personas admitidas
- ₡247 millones de ingresos a las cuentas de la Academia para cubrir el costo operativo





# Tech Academy

SYKES Tech Academy es una de nuestras dos academias, la cual busca especializar a nuestros colaboradores en carreras técnicas para que puedan optar a mejores oportunidades en el mercado laboral costarricense.

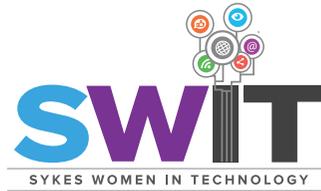
### Estrategia de entrenamiento

Nuestra oferta de desarrollo ofrece más de 15 cursos agrupados en seis principales áreas: Enterprise, computación, nube, desarrollo, desarrollo de software, gestión de proyectos e inteligencia empresarial y análisis. La duración de cada curso es de 12 semanas y está alineado a los requerimientos de nuestras cuentas técnicas con el fin de que estudiantes puedan optar por una promoción u oferta en trabajo.

Graduamos a 2249 estudiantes en carreras técnicas en el 2020

Tech Academy	2018	2019	2020
Cantidad de grupos	221	244	291
Cantidad de estudiantes	1819	2324	3179
Cantidad de graduados	1417	1902	2249
Tasa de éxito	78%	82%	71%





**SWIT (SYKES Women In Technology)**

SWIT (SYKES Women In Technology) es un programa de equidad de género para desarrollar talento para cuentas tecnológicas lanzado en el 2016.

**Objetivos estratégicos**

**Paridad:** promover y facilitar la equidad de género en las cuentas técnicas donde la participación femenina es tradicionalmente baja, empoderarlas para que aprendan más sobre las posibilidades de alta tecnología.

**Retención:** motivar y promover la tecnología como una opción sólida para crecer profesionalmente dentro de la organización.

**Sostenibilidad:** fortalecer la dimensión del desarrollo social por medio de atraer a las mujeres más capacitadas a la tecnología.

**Meta:** triplicar la participación femenina existente en cuentas técnicas, del **13.5% al 40% para el 2021.**

Al 2020 la participación de mujeres en cuentas técnicas fue de **25%**



Año	Mujeres	Hombres	Participación mujeres
2018	174	900	16%
2019	283	1062	21%
2020	399	1226	25%

**Mujeres en Tech Academy**

Nuestra estrategia es promocionar la academia técnica de SYKES a todas las mujeres de la organización y ofrecer una beca 100% para que puedan iniciar los cursos técnicos esenciales, con más mujeres en la academia buscamos promover de cuentas de comunicaciones o consumo a cuentas técnicas.

SWIT	2018	2019	2020
Total estudiantes academia técnica	1819	2335	3179
Total Mujeres	729	1058	1362
Porcentaje mujeres	40%	45%	43%

SWIT	2018	2019	2020
Mujeres promovidas a cuentas técnicas	25	123	104



## Desarrollo de talento

GRI 404-1, GRI 404-2

# Work. Learn. Grow.

### Entrenamiento de colaboradores

Cada colaborador, antes de empezar a dar servicio en nuestras cuentas, debe completar un currículum de entrenamiento especificado para cada uno de nuestros clientes y sus líneas de negocio. En SYKES tenemos dos departamentos encargados de esto: el departamento de entrenamiento de agentes para las cuentas de servicios financieros y comunicaciones, y el departamento de entrenamiento técnico para las cuentas técnicas. Nuestros entrenadores están certificados y se invierte constantemente según las necesidades de nuestros clientes. El entrenamiento dura alrededor de seis a 12 semanas totalmente pagadas.

### Entrenamiento en industrias de servicios financieros, comunicaciones y consumo

En el 2020 entrenamos a un total de 4058 colaboradores graduados como agentes directos de servicio al cliente y ventas por medio de 257 clases y 61508 horas entrenamiento.

Indicador	2018	2019	2020
Clases de entrenamiento terminadas	239	217	257
Horas de entrenamiento totales	64,700	58,680	61,502
Colaboradores entrenados <sup>1</sup>	4225	3612	4058
Colaboradores graduados	3373	2918	3473
Tasa de graduación	80%	81%	86%

<sup>1</sup>Considerando nuevas contrataciones y colaboradores que se mueven de una cuenta o línea de negocio (estos también requieren llevar el entrenamiento).

### Entrenamiento en industria de tecnología

En el 2020 entrenamos a un total de 437 colaboradores graduados como agentes directos técnicos por medio de 264 clases y 96,011 horas entrenamiento.

Indicador	2018	2019	2020
Clases de entrenamiento terminadas	107	152	264
Horas de entrenamiento totales	70,383	103,408	96,011
Colaboradores entrenados	305	579	437
Colaboradores graduados	304	553	427
Tasa de graduación	100%	96%	98%

### Capacitación de colaboradores

Hemos capacitado a nuestros colaboradores para el crecimiento personal y profesional por medio de 34,595 horas en el 2020. Esto lo hacemos por medio de dos grandes compromisos que tenemos como organización:

<sup>1</sup> IDP - Programa de Desarrollo Individual: todos nuestros colaboradores, desde agentes hasta directivos, tienen dentro de sus objetivos de desempeño laboral un IDP, lo que quiere decir que debe llevar al menos un curso de formación para su crecimiento personal y profesional.

**Cantidad de colaboradores capacitados en el 2020**

Categoría laboral	Mujeres	Hombres	Total colaboradores por categoría	Promedio por categoría
Directores	25	25	50	25
Gerentes	32	60	92	46
Supervisores	88	87	175	88
Contribuidores individuales	363	362	725	363
Agentes directos	167	233	400	200
Agentes indirectos	388	448	836	418
Total colaboradores	1063	1215	2278	1139
Porcentaje por género	47%	53%		
Promedio por género	177	203		
<b>Inversión total</b>	<b>\$ 303,765.00</b>			
<b>Cantidad total de cursos</b>	<b>191</b>			

**Cantidad de horas de capacitados al año 2020**

Categoría laboral	Mujeres	Hombres	Total horas por categoría	Promedio por categoría
Directores	280	320	600	300
Gerentes	515	806	1321	661
Supervisores	1333	1929	3262	1631
Contribuidores individuales	5999	5729	11728	5864
Agentes directos	2505	3025	5530	2765
Agentes indirectos	3108	3516	6624	3312
Total horas	13,740	15,325	29,065	14,533
Porcentaje por género	47%	53%		
Promedio por género	2290	2554		
<b>Inversión total</b>	<b>\$ 303,765</b>			
<b>Cantidad total de cursos</b>	<b>191</b>			



**LEAP – Programa de Evaluación y Avance de Liderazgo:** programa orientado hacia las áreas de operaciones, el cual desarrolló a los agentes directos para optar por posiciones como agentes indirectos: líder de equipo, supervisores de cuenta, supervisores de planificación, etc.

Nuestro programa LEAP (Leadership Evaluation and Advancement Program) busca mejorar el conocimiento y equipar a nuestra gente con las habilidades necesarias para desarrollar su talento como una forma de crecer dentro de la empresa. LEAP busca también establecer un grupo de candidatos para futuras aperturas de promociones internas por carrera y con base en el crecimiento pronosticado o las nuevas posiciones dentro de las cuentas.

Indicador	2018		2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Cantidad de colaboradores capacitados en LEAP	106	160	30	36	167	233
Horas de capacitación LEAP	1614	2136	450	525	2505	3025
<b>Total colaboradores capacitados en LEAP</b>	<b>266</b>		<b>66</b>		<b>400</b>	
<b>Total horas de capacitación LEAP</b>	<b>3750</b>		<b>975</b>		<b>5530</b>	
Porcentaje de colaboradores por género	40%	60%	45%	55%	42%	58%
Porcentaje de horas por género	43%	57%	46%	54%	45%	55%

**Cursos extracurriculares**

Estos cursos se ofrecen a todos nuestros colaboradores para mejorar o aprender un idioma.

**611 estudiantes colaboradores 2020:** todos en el idioma portugués

**556 estudiantes colaboradores 2019:** 196 de inglés y 360 de portugués

**537 estudiantes colaboradores 2018:** 149 de inglés, 365 de portugués y 23 de japonés



**Recursos dedicados**

Para complementar el aprendizaje de nuestros colaboradores, nuestro departamento de desarrollo de talento posee recursos dedicados a buscar puntos de mejora en el lenguaje que poseen nuestros agentes y colaboradores en general para comunicarse con nuestros clientes. Nuestros colaboradores son nuestro principal recurso y su forma de comunicación es esencial para dar un servicio de calidad.

Tares	Descripción	2018	2019	2020
Sesiones de coaching	Nesting: supervisión lado a lado (1h de sesión). Operaciones: grupos de sesiones (1h o 1h y 30 min).	1338	721	5787
Validaciones	Se escuchan llamadas de nuestros agentes para mejorar el lenguaje usado.	904	240	2236
Visitas a grupos de entrenamiento	Se visitan a los grupos que están en entrenamiento para ser agentes de servicio al cliente y ventas para detectar áreas de mejora en los entrenados a tiempo antes de que pasen a operación.	117	26	241
Proyecciones	Se reevalúan los agentes aplicando a puestos de promociones internas, LEAP, requerimientos de cuenta u otros, para medir el nivel de inglés.	198	345	651

## Evaluación de desempeño

GRI 404-3

Mensualmente, a los agentes directos e indirectos se les asignan objetivos de desempeño, los cuales establecen con su líder directo. Ambas partes firman virtualmente en nuestra plataforma los objetivos, cada uno tiene un peso hasta llegar al 100%. Por otro lado, a los colaboradores de áreas de soporte se les asignan estos objetivos cada año siguiente el mismo procedimiento, con evaluaciones semestrales.

Al final de mes y cada semestre se evalúan los objetivos en una escala del 1 al 4 determinando si el objetivo:

1. Tuvo un desempeño inaceptable.
2. Necesita mejorar el resultado.
3. Cumplió las expectativas.
4. Excedió las expectativas.

Cada objetivo tiene rangos de cumplimiento según las cuatro escalas antes mencionadas. Cabe recalcar que tanto los objetivos como sus resultados son establecidos por los mismos colaboradores, discutidos y acordamos con el jefe directo y el mismo colaborador que los estableció los califica mostrando los resultados alcanzados.

	1	2	3	4	5	6
¿QUÉ?	Inducción sobre uso la plataforma interna	<b>Criterios de desempeño:</b> Objetivos establecidos	<b>Validación de criterios de desempeño:</b> el supervisor valida los objetivos establecidos	<b>Evaluación propia:</b> El colaborador evalúa sus propios objetivos	<b>Evaluación del supervisor:</b> El supervisor valida los resultados obtenidos con los establecidos	Sesión de calibración donde se revisa la evaluación propia
¿QUIÉN?	 <b>Supervisor</b>	 <b>Colaborador</b>	 <b>Supervisor</b>	 <b>Colaborador</b>	 <b>Supervisor</b>	 <b>Supervisor</b>

 **Supervisor:** persona responsable de evaluar a los colaboradores que le reportan directamente.

 **Colaborador:** persona que será evaluada por el supervisor.

Esta evaluación tiene un puntaje máximo de 4, y es tomado en cuenta para el aumento de salario, promociones y reconocimiento internos.

**Desempeño 2020**

3.39 desempeño promedio mujeres  
3.34 desempeño promedio hombres

**Evaluación de desempeño laboral**

Indicador	2018	2019	2020
Promedio desempeño laboral mujeres	3.49	3.39	3.39
Promedio desempeño laboral hombres	3.41	3.36	3.34

**Encuesta de satisfacción de líderes**

A todos los líderes de nuestra organización se les realiza una encuesta para recibir retroalimentación por parte de los colaboradores que les reportan. Se evalúan competencias de comunicación, trabajo en equipo, enfoque a resultados, colaboración y apoyo. La satisfacción general de los colaboradores con sus líderes está incluida obligatoriamente, al igual que el IDP, en los objetivos de evaluación de desempeño de todos nuestros líderes.

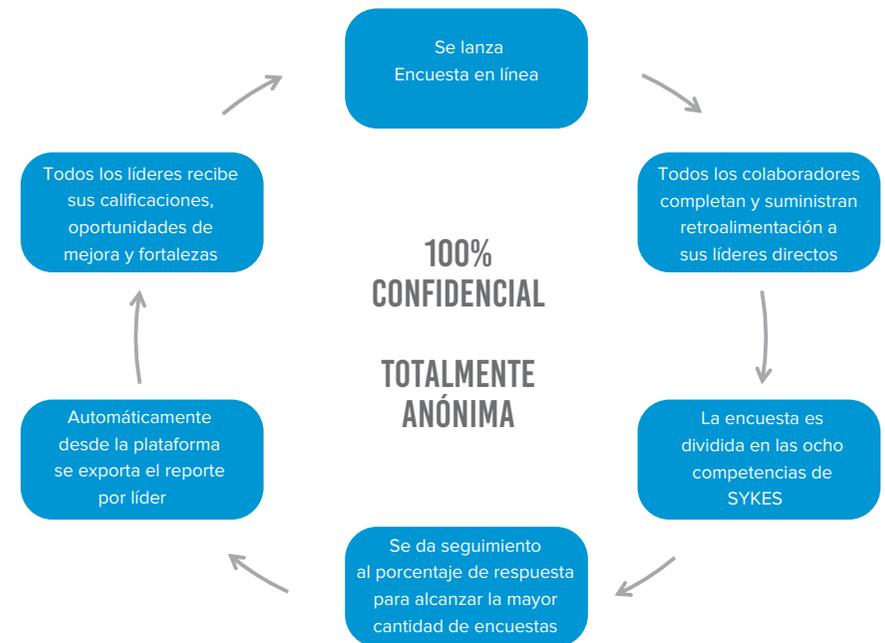
**Satisfacción 2020:**

**91%-94% de satisfacción de nuestras mujeres líderes.**

**89%-93% de satisfacción de nuestros hombres líderes**

**89%-94 promedio total empresa**

Satisfacción de líderes	2019		2020	
	I-Semestre	II-Semestre	I-Semestre	II-Semestre
Women	93%	93%	91%	94%
Men	88%	92%	89%	93%
<b>Promedio</b>	<b>89%</b>	<b>93%</b>	<b>89%</b>	<b>94%</b>



**Promociones internas**

Trabajar, aprender y crecer es nuestro lema dentro de la propuesta de valor laboral que ofrecemos a nuestros colaboradores. Desde nuestras academias, nuestras formas de entrenar, capacitar y medir el desempeño de forma transparente, buscamos el crecimiento de nuestros colaboradores.

En el 2020 tuvimos 473 promociones internas, el 34% fueron mujeres promovidas y el 66% fueron hombres promovidos a un puesto mejor. Cabe destacar, el 9% de nuestros colaboradores totales (5447 colaboradores) fueron promovidos.

Indicador	2018	2019	2020
Mujeres promovidas por año	188	269	161
Hombres promovidos por año	444	584	312
Total de promociones internas por año	632	853	473
Porcentaje mujeres promovidas vs total mujeres	11%	16%	8%
Porcentaje hombres promovidos vs total hombres	15%	19%	9%
Tasa de promociones según población total	14%	18%	9%
Porcentaje mujeres promovidas vs hombres promovidos	30%	32%	34%

## Inversión social y participación comunitaria activa

GRI 413-1, GRI 413-2

SYKES tiene como objetivo de participación del 30% de los colaboradores en voluntariado. Nuestro enfoque de voluntariado está integrado al núcleo de negocios de la empresa, basado en la educación, la promoción del idioma inglés y el desarrollo técnico.

Para el 2020 por temas sanitarios por el COVID-19 las actividades de voluntariado fueron suspendidas, aun así pudimos realizar 7 actividades virtuales y contribuir con 870 horas voluntariado

Indicador	2018	2019	2020
Voluntarios	1421	1566	148
Horas voluntariado	7087	8993	870
Cantidad de voluntariados	37	50	7
Porcentaje de participación	31%	35%	3%

### Wellness 360

SYKES busca el equilibrio de sus colaboradores por medio de un balance entre las responsabilidades laborales y la vida personal. Por medio de nuestro programa Wellness 360, se ofrece de forma gratuita a los colaboradores y sus familias servicios de: acondicionamiento físico, zumba y strong; citas con nutricionistas en casa, club de películas, clases de arte y bicicletas como medio de movilidad sostenible.

#### Alcance 2020:

- 3300 colaboradores participantes
- 1 movie club
- 1 torneo de fútbol
- 3 SYKES Music Channel
- 68 horas de yoga, acondicionamiento físico, lettering y acuarela
- 13 retos mensuales de ciclismo, caminata y atletismo
- 2 competencias con grandes premios



## Generación de riquezas e ingresos

Proporción de gasto en proveedores locales  
GRI 204-1

Dentro de la contribución de SYKES en la economía de Costa Rica, la empresa busca aportar por medio de prácticas de compras y adquisición de servicios y productos nacionales. Esto da como resultado que el 99% del gasto en proveedores fue destinado a proveedores nacionales, apoyando el comercio local. Aportamos a estos proveedores locales un total de ₡15 mil millones de colones.

Contribución	2018	2019	2020
Monto de compras locales en colones	₡ 9,629,309,684	₡ 9,500,630,337	₡ 5,066,851,554
Monto de compras locales en dólares	\$ 9,699,036	\$ 14,626,609	\$ 16,633,465
Monto de compras al exterior en dólares	\$ 1,014,961	\$ 845,390	\$ 272,788
Porcentaje de compras locales	96%	97%	99%



- Tipo de cambio dólar promedio **2020** ₡587.24
- Tipo de cambio dólar promedio **2019** ₡587.24
- Tipo de cambio dólar promedio **2018** ₡578.56

## Régimen Zona Franca

GRI 207-1, GRI 207-2, GRI 207-3, GRI 207-4

Las operaciones de SYKES en Costa Rica están bajo el régimen de zona franca. Este régimen se otorga el objetivo de incentivar la Inversión Extranjera Directa (IED), el intercambio comercial y la generación de empleo en nuestro país. El Estado costarricense ofrece el Régimen de Zonas Francas (ZF) a empresas nacionales y extranjeras que deseen desarrollar sus operaciones en el país.

**Legislación:** Ley de Régimen de Zonas Francas N° 7210

Ente regulador: PROCOMER - Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica

### Beneficios:

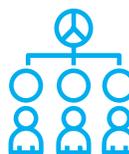
- Exención en la importación de mercancías necesarias para la operación y administración de la empresa
- Exención en la importación de mercancías necesarias para la operación y administración de la empresa
- Exención de impuestos sobre las compras locales, de bienes o servicios
- Exención de remesas
- Exención de todos los tributos a las utilidades

Nuestra estrategia de impuestos es mantener las operaciones en Costa Rica bajo el régimen de zona franca para poder disfrutar de los beneficios anteriormente mencionados. Con estos beneficios compensamos las altas cargas patronales que por ley debemos pagar y altos costos operativos como la electricidad. Además, esto nos permite un desarrollo sostenible para poder invertir en el talento humano costarricense por medio de nuestras academias, y nos ha permitido ubicarnos en diferentes locaciones dentro de la GAM para que nuestros colaboradores no tengan que trasladarse en largas distancias y así mismo, poder reactivar diferentes microeconómicas locales.

La persona encargada de ejecutar los requisitos y requerimientos de este régimen es la Directora de Finanzas, esta revisión de documentos se hace trimestral y se reporta a PROCOMER anualmente.



Control de impuestos y gestión de riesgos



Participación de las partes interesadas y gestión de las preocupaciones relacionadas con los impuestos



Impuestos pagados

Correspondientes a la actividad de alimentación de colaboradores que tenemos en nuestros edificios. Esta actividad no está exonerada por el régimen de zona franca, por lo tanto, es la única actividad del negocio que pagada impuestos.

### Indicador Impuesto de Valor Agregado Pagado

<b>2018</b>	¢ 192,382,304
<b>2019</b>	¢ 223,947,027
<b>2020</b>	¢ 74,652,142

## Inversiones en infraestructura

GRI 203-1, GRI 203-2

### Edificios rentados a proveedores locales

Nuestros cinco edificios son rentados a proveedores locales. Firmamos contratos a largo plazo y según los metros cuadrados de las instalaciones.

Edificio	Proveedor	M <sup>2</sup>
Principal	Improsa Fondo de Inversión Gibraltar, S.A.	9255
Anexo	Improsa Fondo de Inversión Gibraltar, S.A.	4000
Hatillo	Condominios de Comercio, S.A.	4565
Moravia	Ramsgate	3575
San Pedro	Plataforma Mercantil, S.A.	6070
Liberia	Grupo Solarium	1221
<b>SYKES Costa Rica</b>		<b>28,686</b>

### Gasto en edificios rentados a proveedores locales

Edificio	Edificio principal y anexo	Hatillo	Moravia	San Pedro	TOTAL
2018	\$2,023,049	\$845,379	\$291,645	No aplica	<b>\$4,345,842</b>
2019	\$2,083,209	\$817,447	\$301,950	Mp aplica	<b>\$4,436,474</b>
2020	\$2,112,042	\$440,020	\$153,206	\$34,176	<b>\$4,436,474</b>

### Inversión para la mejora de los edificios rentados

Edificio	Mejora de infraestructura	Monto invertido
Hatillo	Remodelacion de cafeteria de Hatillo	\$13,000
Todos	Mejora en A/C de los edificios	\$19,000
Todos	Completar llaves ópticas en todos los edificios	\$5,000
Anexo	Reemplazo iluminación parqueo Anexo	\$1,500
Anexo	Cambio de piso 2do piso Anexo	By Landlord
Todos	Mejoras en sistema BMS	\$15,000
Hatillo	Remodelación de baños de Hatillo	\$50,000
Hatillo	Vinil de pasillo y ajuste de puertas de Hatillo	\$35,000
Moravia	Remodelación de training rooms de Moravia	\$8,000
Moravia	Remodelación área SYKES Express	\$2,000
Hatillo	Remodelación SYKES South	\$135,000
Principi	Remodelación de Baños	By Landlord
Anexo	Remodelación Anexo 2do piso	By Landlord
Liberia	Apertura y remodelación SYKES Liberia	\$1,090,000



## **DIMENSIÓN AMBIENTAL**

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3



## Dimensión Ambiental

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Comprometidos con el mejoramiento del desempeño ambiental corporativo, SYKES realiza anualmente un plan de trabajo ambiental para gestionar los impactos significantes del negocio, para la sociedad y para nuestras partes interesadas.

Nuestra estrategia está basada en nuestros temas materiales y los indicadores de Global Reporting Initiative (GRI): manejo de materiales, residuos y efluentes, energía, agua, gestión de emisiones y evaluación ambiental de proveedores. Estos indicadores se gestionan por medio de normas internacionales y locales: Gestión de Gases de Efecto Invernadero (ISO 14064), Bandera Azul (Gobierno de Costa Rica), Sistema de Gestión de Energía (ISO 50001) y el Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001).

### TEMAS MATERIALES

1. Control de emisiones
2. Gestión de residuos
3. Tratamiento de aguas residuales
4. Consumo de energía
5. Consumo de agua
6. Consumo de materiales
7. Consumo de combustibles fósiles
8. Acción cambio climático

## Nuestra contribución a los ODS

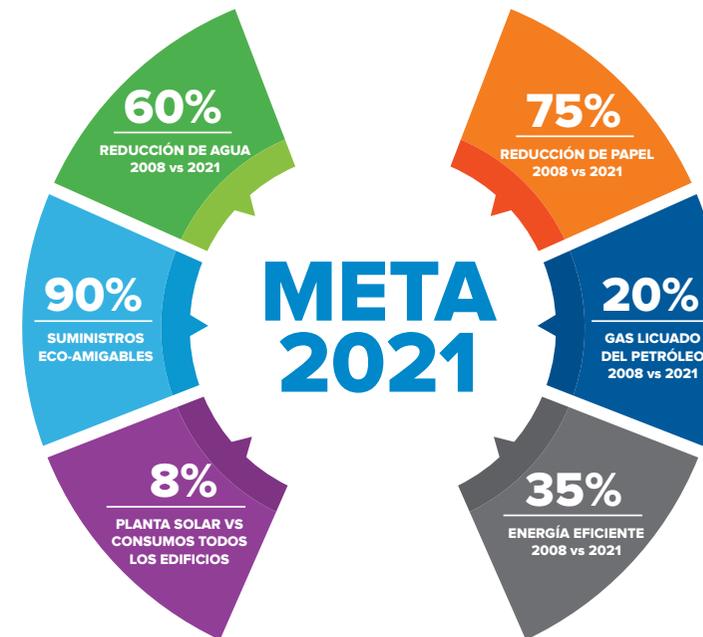


SYKES Paneles Solares – Generamos 1,386,587 kWh por medio de 576 paneles desde el 2015



Control de emisiones – Hemos reducido 1,226 toneladas de emisiones de CO2 desde el 2015

### Estrategia ambiental SYKES Costa Rica



#### Para el 2021 nos comprometemos a:

1. Generar el 8% del consumo de energía de nuestros edificios por medio de nuestra planta solar.
2. El 90% de nuestros suministros serán amigables con el ambiente.
3. Reducir un 60% el consumo de agua con año base 2008.

4. Reducir un 75% el consumo de papel con año base 2008.
5. Reducir un 20% el consumo de gas licuado del petróleo (GLP) con año base 2008.
6. Reducir un 35% el consumo de energía con año base 2008.

Nuestras certificaciones vigentes:



GASES DE EFECTO INVERNADERO



SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL



SISTEMA DE GESTIÓN DE ENERGÍA



CARBONO NEUTRALIDAD



BANDERA AZUL ECOLÓGICA: CATEGORÍA CAMBIO CLIMÁTICA



## Consumo de materiales

GRI 301-1

SYKES gestiona el manejo de los materiales utilizados para sus operaciones a pesar de que estos no impliquen que sean utilizados como insumos para el servicio final, materiales de envasado o empaque.

Los materiales que se determinaron como más importantes para reportar y de los cuales se mantiene actualmente registro son los siguientes: resmas de papel (material renovable) y bolsas plásticas (material renovable).

**Resmas de papel:** SYKES posee un indicador mensual de resmas de papel utilizadas en cada uno de sus edificios con el fin de buscar una reducción para los próximos meses y contribuir a la meta anual de reducción. Estos han sido nuestros resultados:

Año	Compromiso	Consumo	Per cápita
2018	1476	1370	0.30
2019	1266	1216	0.26
2020	1095	935	0.17

SYKES ha buscado e implementado iniciativas para lograr una disminución en el impacto del consumo de resmas de papel per cápita en donde se destaca la compra del 100% de resmas de papel elaborado a partir de la caña de azúcar.

**Bolsas plásticas:** SYKES utiliza bolsas plásticas biodegradables casi en su totalidad para la recolección de los residuos generados en sus cinco edificios en el 2020 se consumieron 10.4 mil kilos de bolsas plásticas.

### Bolsas plásticas

Año	Consumo en kilogramos	Per cápita
2018	14,157	3.08
2019	21,100	4.47
2020	10,450	1.92

### Resumen materiales utilizados en el 2020

El total de materiales renovables utilizados en el periodo 2020 es de:

**935 resmas de papel.**

**10,450 kilos de bolsas plásticas.**

### Insumos utilizados reciclados

GRI 301-2, GRI 301-3

**Nuestros residuos son los siguientes:** cartón, papel blanco, papel de colores, papel periódico, plástico, botellas plásticas, galones plásticos, latas de aluminio, tarimas de madera, tetrabrik, vidrio, donaciones, orgánicos, y venta. Para el 2020, el total de residuos fue de 215 toneladas, de las cuales 78 toneladas eran valorizables y 136 toneladas no valorizables.

**Insumo utilizados no reciclados - Residuos no valorizables en kilogramos (kg)**

Edificio	2018	2019	2020
Principal y anexo	88,800	68,857	50,238
Moravia	17,110	11,688	13,127
San Pedro	49,302	52,929	48,225
Hatillo	11,348	11,885	15,067
Liberia			10,052
<b>Total anual</b>	<b>166,559</b>	<b>145,360</b>	<b>136,708</b>

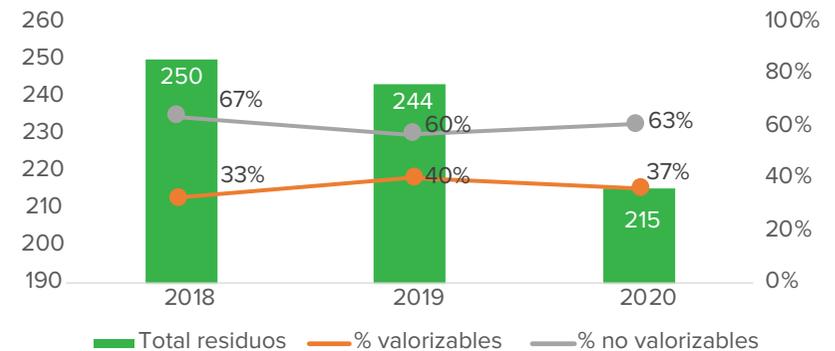
**Insumo utilizados reciclados - Residuos valorizables en kilogramos (kg)**

Edificio	Años		
	2018	2019	2020
Principal y anexo	59,688	71,676	28,987
Moravia	10,011	8,881	20,812
San Pedro	4,800	4,993	3,663
Hatillo	8,935	12,719	25,263
Liberia			20
<b>Total anual</b>	<b>83,434</b>	<b>98,269</b>	<b>78,744</b>

**Total insumo utilizados en kilogramos (kg)**

Edificio	2018	2019	2020
Valorizables	83,434	98,269	78,744
No valorizables	166,559	145,360	136,708
<b>Total anual</b>	<b>249,993</b>	<b>243,629</b>	<b>215,452</b>
% valorizables	33%	40%	37%
% no valorizables	67%	60%	63%

**Residuos generados En miles de kilogramos**



## Consumo de energía

GRI 302-1, GRI 302-2



### Estamos certificados en la norma ISO 50001:2018 Sistema de Gestión de Energía desde el 2019

Los datos presentados a continuación sobre energía están verificados y certificados por auditores externos a la organización.

Se determinan como fuentes de consumo energético en la organización las siguientes:

1. Consumo eléctrico de los edificios proveniente de los servicios de energía públicos.
2. Consumo eléctrico de los edificios provenientes de sistemas fotovoltaicos dentro de los edificios.
3. Consumo de diésel para la generación de electricidad para la organización en eventos cuando la fuente de energía pública falle o no funcione.
4. Consumo de diésel y gasolina para los vehículos de la organización.
5. Consumo de gas LPG para el funcionamiento de equipos de cocina, relacionados con la fabricación de alimentos dentro de la organización.

### Consumo energético de fuentes no renovables

Nuestras fuentes de energía no renovables se componen de diésel, gasolina y gas LP. Logramos disminuir un total de 0.1265 terajulios en el 2020, manteniendo 3 años consecutivos de reducción en el consumo energético de fuentes no renovables.

Fuentes no renovables	Consumo (Terajulio [TJ])			Reducción 2020 vrs 2019
	2018	2019	2020	
Diesel por generadores	0.1195	0.1334	0.2530	0.1195
Diesel por vehiculos	0.1825	0.1846	0.2290	0.0444
Gasolina por vehiculos	0.0279	0.0184	0.0225	0.0042
Gas LPG	1.3858	1.2999	1.0053	-0.2946
<b>Total</b>	<b>1.7157</b>	<b>1.6363</b>	<b>1.5098</b>	<b>-0.1265</b>

### Consumo energético de fuentes renovables

Nuestras fuentes de energía renovables son las más importantes, debido a que son las que mantienen en operación nuestros edificios. La energía solar, específicamente en el edificio principal y la electricidad suministrada por los proveedores públicos del país. Logramos disminuir un total de 3.0548 terajulios en el 2020.

Fuentes renovables	Consumo (Terajulio [TJ])			Reducción 2020 vs 2019
	2018	2019	2020	
Energía solar	1.0037	1.0437	0.9545	-0.0893
Electricidad	25.0560	23.2382	20.2727	-2.9655
<b>Total</b>	<b>26.0597</b>	<b>24.2819</b>	<b>21.2271</b>	<b>-3.0548</b>

### Consumo total de energía

Por medio de las fuentes antes mencionadas, nuestro consumo total de energía para el 2020 fue de 22.7369 terajulios, disminuyendo un total de 3.1813 terajulios o 12% menos que en el 2019.

Fuentes	Consumo (Terajulio [TJ])			Reducción 2020 vs 2019
	2018	2019	2020	
No renovables	1.7157	1.6363	1.5098	- 0.1265
Renovables	26.0597	24.2819	21.2271	- 3.0548
<b>Total</b>	<b>27.7754</b>	<b>25.9182</b>	<b>22.7369</b>	<b>- 3.1813</b>

### Intensidad energética

GRI 302-3

Nuestra intensidad energética es de 0.00417 terajulio por colaborador

Indicador	Intensidad energética			Reducción 2020 vs 2019
	2018	2019	2020	
Consumo total de energía	27.7754	25.9182	22.7369	-3.1813
Total de colaboradores	4599	4564	5447	883
Consumo per cápita	0.00604	0.00568	0.00417	-0.0015

Nota: se incluyen todos los tipos de energía y consumo de energía dentro y fuera de la organización.

### Reducción del consumo energético

GRI 302-4

Logramos reducir nuestro consumo de energía en 3.1813 terajulios en el 2020

#### Intensidad energética

Indicador	2018	2019	2020
Consumo total de energía	27.7754	25.9182	22.7369
Reducción	-3.2337	-1.8573	-3.1813

Nota: se incluyen todos los tipos de energía y consumo de energía dentro y fuera de la organización. Línea base 2019.

### Consumo energético según la unidad de medida original

1. Estamos consumiendo menos litros de combustibles fósiles y gas
2. Estamos consumiendo más energía solar y menos electricidad

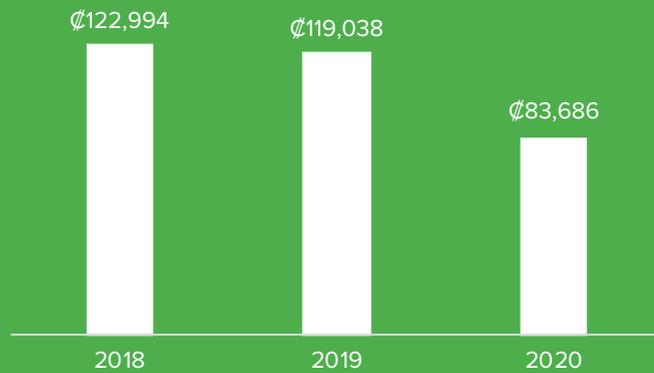
Fuentes no renovables	Consumo (Terajulio [TJ])			Reducción 2020 vs 2019
	2018	2019	2020	
Diesel por generadores (litros)	3,063	3,421	6,486	3,065
Diesel por vehículos (litros)	5,029	4,733	5,873	1,139
Gasolina por vehículos (litros)	865	537	659	121
Gas LPG (litros)	55,432	51,995	40,211	(11,784)
<b>Total litros</b>	<b>64,388</b>	<b>60,687</b>	<b>53,229</b>	<b>(7,458)</b>

Fuentes no renovables	Consumo (Terajulio [TJ])			Reducción 2020 vs 2019
	2018	2019	2020	
Energía solar (Kwh)	278,801	289,930	265,129	(24,801)
Electricidad (Kwh)	6,960,013	6,455,045	5,631,294	(823,751)
<b>Total Kwh</b>	<b>7,238,814</b>	<b>6,744,975</b>	<b>5,896,423</b>	<b>(848,552)</b>

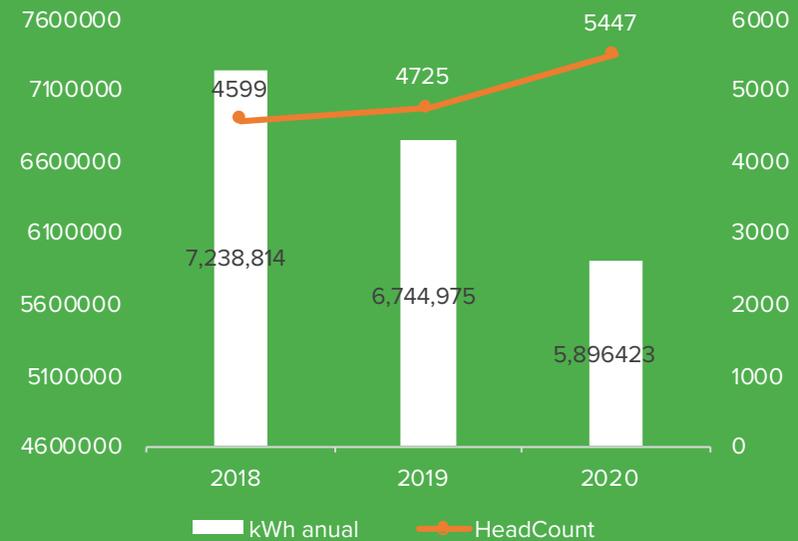
**Consumo eléctrico de los edificios**

La electricidad es la principal fuente de energía de la organización y uno de los costos de producción más altos.

Electricidad anual pagada por colaborador



Energía eléctrica consumida y cantidad de colaboradores



## ■ Agua y Efluentes

Estamos certificados en la norma ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental desde el 2019

Los datos presentados a continuación sobre agua, efluentes y residuos están verificados y certificados por auditores externos a la organización.

## ■ Enfoque de gestión agua y efluentes

GRI 303-1, GRI 303-2

Nuestro sistema gestión de ambiental incluye una identificación y evaluación de aspectos ambientales, donde se incluye los impactos relacionados con el agua. Estos impactos incluyen 2 tipos:

- **Agotamiento del recurso natural agua:** por actividades de cafetería como lavado y preparación de alimentos, lavado de equipo de cafetería, riego de áreas verdes, lavado y mantenimiento de mobiliario e infraestructura, uso diario de inodoros y baños por necesidades fisiológicas.
- **Contaminación de ríos:** por lavado de equipos de cocina, utensilios, mantenimiento, limpieza y consultorio médico, lavado y mantenimiento de mobiliario e infraestructura, uso diario de inodoros y baños por necesidades fisiológicas.

Estos impactos evaluación según probabilidad de ocurrencia, consecuencia al ambiente, magnitud y condición. Esto nos arroja un mapa de calor de riesgo y nos indica si es significativo o no. Todos los impactos tienen controles operacionales, metas y objetivos según el plan ambiental. Este se puede consultar al correo: [ComprometeRSE@sykes.com](mailto:ComprometeRSE@sykes.com)

**Los principales controles operaciones que tenemos para el consumo de agua y vertidos son los siguiente:**

- Reporte mensual del consumo de agua según recibo del proveedor
- Building Management System (BMS): es un sistema de edificio inteligente para monitorear y controlar el consumo de electricidad, agua, gas LP y el aire acondicionado
- Revisión semanal de la infraestructura como mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo por medio de los técnicos y el software Infor EAM
- Indicador diario, semanal, mensual y anual del consumo de agua por medio del BMS para detectar anomalías
- Trampas de grasa en las áreas de cafetería de todos los edificios
- Análisis de aguas residuales cada semestre
- Educación ambiental a colaboradores y llaves ópticas eléctricas en todos los lavamanos.



Para el vertido de agua nos regimos por el Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales No 33601. Cabe destacar que todos los cantones de Guanacaste se han declarado en emergencia por déficit hídrico en 2 ocasiones según el Decreto #41852 y #41944, por lo tanto nuestro edificio de Liberia se reporta como zona con estrés hídrico

## Consumo de agua

GRI 303-3, GRI 303-5

Se determinan como fuentes de extracción y consumo de agua en la organización las siguientes:

- 1. Extracción y consumo de agua de terceros.** Fuente: agua dulce de suministro municipal. Aplica a los edificios en Heredia, Moravia, Hatillo y San Pedro.
- 2. Extracción y consumo de agua de terceros.** Fuente: agua dulce de proveedores privados. Aplica a los edificios de Moravia, Hatillo y Liberia.
- 3. Extracción y consumo de agua superficial.** Fuente: agua de lluvia de sistema pluvial de SYKES. Aplica al edificio Principal en Heredia

### Extracción y consumo de agua de suministro municipal

La principal fuente de agua es el suministro municipal, correspondiente al 90% total de extracción y consumo de agua.

#### Consumo de agua extraída de suministros municipales (m<sup>3</sup>)

Año	Anexo	Hatillo	Moravia	Principal	San Pedro	Liberia	Total
2018	2,797	6,043	5,842	17,114	4,977		<b>36,773</b>
2019	5,432	3,506	3,638	19,193	6,508		<b>38,277</b>
2020	3,257	3,012	4,369	9,956	4,606	0	<b>25,200</b>
Reducción 2020 vrs 2019	(2,175)	(494)	731	(9,237)	(1,902)	0	<b>(13,077)</b>

### Extracción y consumo de agua de terceros privados

En épocas secas del año, pero poco frecuente, en las zonas de Moravia y Hatillo la municipalidad hace razonamientos de agua, por lo tanto, tenemos que contratar agua a empresas privadas por medio de cisternas. Por otro lado, el agua de Liberia es suministrada con el arrendatario del condominio donde laboramos y como parte de la apertura del edificio, hasta enero 2021 vamos a registrar el consumo de agua.

#### Consumo de agua dulce comprada Metros cúbicos (m<sup>3</sup>)

Año	Anexo	Hatillo	Moravia	Principal	San Pedro	Liberia	Total
2020	0	16	21	0	0	0	<b>37</b>

### Extracción y consumo de agua de lluvia

En nuestro edificio Principal, en Heredia, tenemos un sistema pluvial para recolección de agua de lluvia. Esta agua se utiliza para los sanitarios del edificio y se considera como otras aguas por no ser apta para consumo del personal.

#### Consumo de agua de lluvia. Edificio Principal

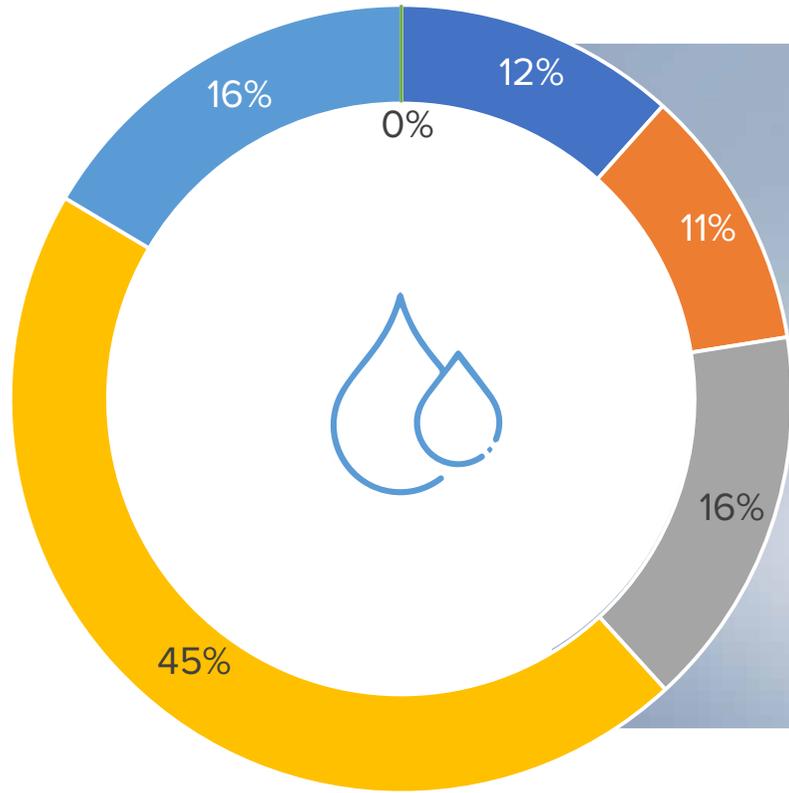
Año	Anexo
2018	2297
2019	2829
2020	<b>2708</b>

### Consumo total de agua

Considerando el consumo de las tres fuentes antes mencionadas, nuestras operaciones durante el 2020 consumieron 27,945 metros cúbicos. Reflejando una reducción de 13 mil m<sup>3</sup> total o de 3.57 m<sup>3</sup> por colaborador.

Año	m <sup>3</sup> anuales	Personal cierre año	Consumo de agua/cantidad de personal
2018	39,070	4,599	8.50
2019	41,106	4,725	8.70
2020	27,945	5,447	5.13
<b>Reducción per cápita</b>		<b>-3.57</b>	<b>m<sup>3</sup> per cápita</b>
<b>Aumento total 2020 vs 2019</b>		<b>-13161</b>	<b>m<sup>3</sup> totales</b>

Consumo de agua por edificio 2020



- Anexo
- Hatillo
- Moravia
- Principal
- San Pedro
- Liberia

**Vértido de agua**

GRI 303-4

Los usos de agua que provocan vertidos dentro de la organización son los siguientes:

1. Cocinas para preparación de alimentos para colaboradores
2. Servicios sanitarios y lavamanos
3. Para consumo de personas dentro de edificio por medio de dispensadores

Detalles	Anexo	Principal	Hatillo	Moravia	San Pedro
Proveedor	Empresa de servicios públicos de Heredia	Empresa de servicios públicos de Heredia	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
Origen	Abastece la Planta Potabilizadora de Pozo Malinches	Abastece la Planta Potabilizadora de Pozo Malinches	Abastecen las Plantas Potabilizadoras de Tres Ríos y Puente Mulas	Abastecen en parte las Plantas Potabilizadoras Los Sitios de Moravia y de Guadalupe	Abastece la Planta Potabilizadora de Tres Ríos
Tipo de agua	Ordinaria	Ordinaria	Ordinaria	Ordinaria	Ordinaria
Método de tratamiento	Trampas de grasa y tratamiento de por medio de planta brindado por el arrendatario.	Trampas de grasa y tratamiento de por medio de planta brindado por el arrendatario.	Trampas de grasa y un proveedor le da tratamiento.	Trampas de grasa y al agua residual no se le da tratamiento antes de llegar al destino.	Trampas de grasa y tratamiento por medio de bacterias.
Destino	Planta de tratamiento	Planta de tratamiento	Alcantarillado municipal	Alcantarillado municipal	Alcantarillado municipal
Río destino	Río Burío	Río Burío	Río Virilla y Río María Aguilar	Río Virilla y Río María Aguilar	Río Virilla y Río María Aguilar
Calidad	Agua tratada no potable	Agua tratada no potable	Agua tratada no potable	Agua tratada no potable	Agua tratada no potable
Cantidad (m³/año)	3,257	12,664	3,028	4,390	4,606

**Total vértido m³ 27,945**



### Residuos generados

GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5

Tipo	Método	Heredia	Hatillo	Moravia	San Pedro	Liberia	Total
Residuos valorizables - No destinados a eliminación	Reutilización (kg)	12,873	1,181	14,551	70	0	28,675
	Reciclaje (kg)	11,622	17,658	3,861	3,593	19	36,753
	Compostaje (kg)	4,491	6,425	2,400	-	-	13,316
Residuos no valorizables - Destinados a eliminación	Residuos no valorizables (kg)	38,162	11,398	10,206	47,668	52	107,486
	Residuos de manejo especial (kg)	11,680	3,400	2,902	245	10,000	28,227
	Residuos peligrosos (kg)	396	269	19	312	-	995
No aplica	Incineración (quema de masa)						-
	Vertedero						-
	Almacenamiento en el sitio						-
	<b>Total kilogramos (kg)</b>	<b>79,224</b>	<b>40,330</b>	<b>33,939</b>	<b>51,887</b>	<b>10,072</b>	<b>215,452</b>

#### Clasificación residuos generados:

- **Reutilización:** Activos depreciados que se venden a colaboradores o se donan a organizaciones, empaques de café y aceite, ambas de cafetería
- **Reciclaje:** Cartón, plástico, latas de aluminio, tetrabrik, vidrio, madera, tóner de impresoras y estereofón
- **Compostaje:** alimentos de cafetería
- **Residuos no valorizables:** basura de áreas comunes y de cafetería
- **Residuos de manejo especial:** escombros por remodelaciones, destrucción de residuos, baterías de UPS y baterías alcalinas
- **Residuos peligrosos:** residuos bioinfecciosos del consultorio médico y residuos de pintura por remodelaciones de infraestructura

## Control de emisiones

GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4, GRI 305-5



### Estamos certificados en la norma ISO 14064 Gases de efecto invernadero Somos Carbono Neutral desde 2014

Los datos presentados a continuación sobre emisiones están verificados y certificados por auditores externos a la organización.

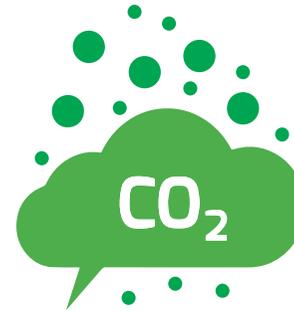
Nuestro compromiso es reducir y compensar la huella de CO<sub>2</sub>. La primera medición de CO<sub>2</sub> (año 2011) fue de 1,275 toneladas y los siguientes datos demuestra la disminución que hemos alcanzado:

Total Ton Co2					Intensidad de emisiones (ton CO <sub>2</sub> /per cápita)			
Edificio	2020			vrs 2019	Edificio	2020		
	2018	2019	2020			2018	2019	2020
Principal	380	294	165	-129	Principal	0.22	0.14	0.08
Anexo	159	114	67	-46	Anexo	0.24	0.14	0.09
Moravia	113	31	43	11	Moravia	0.20	0.08	0.15
Hatillo	115	82	54	-28	Hatillo	0.21	0.27	0.08
San Pedro	79	53	204	151	San Pedro	0.07	0.04	0.13
Liberia			1	1	Liberia			0.02
<b>Total</b>	<b>845</b>	<b>574</b>	<b>534</b>	<b>-40</b>	<b>Total</b>	<b>0.24</b>	<b>0.12</b>	<b>0.10</b>

Emisiones de GEI por alcance												
Edificio	Alcance I				Alcance II				Alcance III			
	2018	2019	2020	2020 vrs 2019	2018	2019	2020	2020 vrs 2019	2018	2019	2020	2020 vrs 2019
Principal	86	103	73	-31	198	102	82	-21	96	88	10	-78
Anexo	37	45	26	-19	121	69	42	-27	0	0	0	0
Moravia	52	14	24	10	61	17	19	1	0	0	0	0
Hatillo	49	60	31	-30	66	21	23	2	0	0	0	0
San Pedro	0	8	165	157	79	45	39	-6	0	0	0	0
Liberia			0	0			1	1			0	0
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>231</b>	<b>318</b>	<b>87</b>	<b>525</b>	<b>255</b>	<b>206</b>	<b>-49</b>	<b>96</b>	<b>88</b>	<b>10</b>	<b>-78</b>

**Intensidad por alcance**  
(total ton CO<sub>2</sub> por alcance/ colaboradores por edificio)

**Intensidad por alcance**  
(total ton CO<sub>2</sub> por alcance/ colaboradores por edificio)



Detalle	Total emisiones	Per cápita
Alcance I	318	0.06
Alcance II	206	0.04
Alcance III	10	0.00
<b>Total</b>	<b>534</b>	<b>0.10</b>

Alcance	2018 Emisiones absolutas de GEI (tCO <sub>2</sub> e)						2019 Emisiones absolutas de GEI (tCO <sub>2</sub> e)						2020 Emisiones absolutas de GEI (tCO <sub>2</sub> e)					
	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	HFCs	HCFCs	Totales	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	HFCs	HCFCs	Totales	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	HFCs	HCFCs	Totales
<b>Alcance I</b>	113	0	0	111	0	<b>225</b>	107	0	0	123	0	<b>231</b>	100	0	0	218	0	<b>318</b>
<b>Alcance II</b>	525	0	0	0	0	<b>525</b>	255	0	0	0	0	<b>255</b>	206	0	0	0	0	<b>206</b>
<b>Alcance III</b>	95	0	0	0	0	<b>96</b>	88	0	0	0	0	<b>88</b>	10	0	0	0	0	<b>10</b>
<b>Total</b>	734	0	1	111	0	<b>845</b>	450	0	1	123	0	<b>574</b>	315	0	1	218	0	<b>534</b>
<b>Total anual</b>	<b>845</b>						<b>574</b>						<b>534</b>					

**Reducción de emisiones de GEI**

En el 2018 tuvimos un aumento de 24% de emisiones, aun así, en el 2019 y 2020 logramos reducir nuestras emisiones.

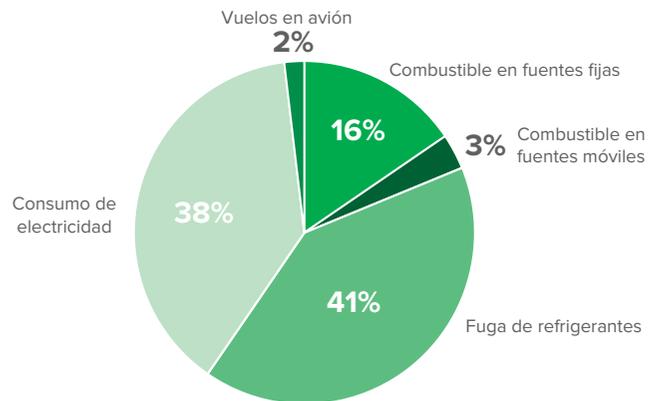
Indicador	2018	2019	2020
Total emisiones	845	574	534
Diferencia toneladas	164	-271	-40
% diferencia*	24%	-32%	-7%

\*Linea base año anterior

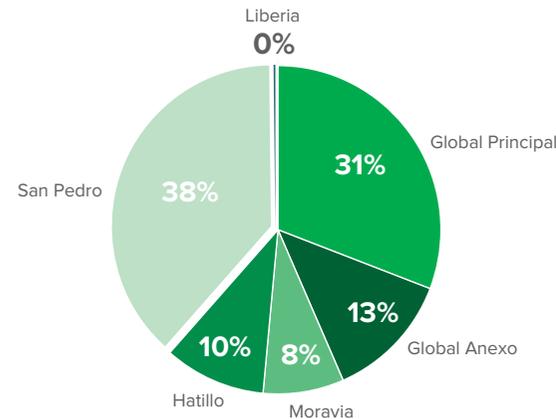
**Distribución de GEI**

Nuestro principal emisor de GEI es el consumo de electricidad, sin embargo para el 2020 tuvimos una fuga de 45kg de refrigerantes en el edificio de San Pedro y esto provocó un aumento no proyectado de 70 toneladas de emisiones de esta fuente.

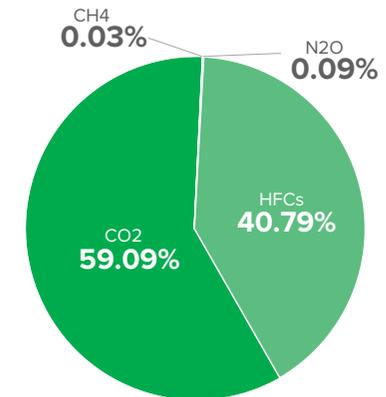
**Distribución de las emisiones de CO2e en SYKES Costa Rica según fuente (año 2020)**



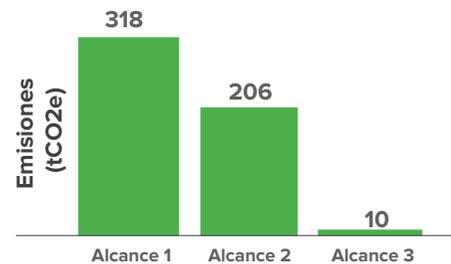
**Distribución de las emisiones de CO2e en SYKES Costa Rica, según edificio (año 2020)**



**Distribución de las emisiones en SYKES Costa Rica según tipo de GEI (año 2020)**



**Distribución de las emisiones de CO2e en SYKES Costa Rica, según alcance (año 2020)**



## Fuentes directas e indirectas de GEI

En el siguiente cuadro se detallan las fuentes de emisión identificadas para el inventario de GEI de SYKES Costa Rica, enmarcadas dentro de los límites definidos. La metodología empleada para la cuantificación de las emisiones y las remociones de GEI en SYKES se utilizaron las metodologías propuestas por la norma INTE/ISO 14064-1:2006 y la norma INTE 12-01-06:2011. Las emisiones de GEI directas e indirectas se han calculado mediante la utilización de factores de emisión. Se han utilizado los factores oficializados por el Instituto Meteorológico Nacional (IMN), GHG Protocol y No Kyoto "R22". En casos donde se requirieron factores no disponibles por el IMN, se recurre a otras fuentes confiables como DefraCarbonFactors.

### Emisiones de GEI desglosadas por alcance

<b>Alcance 1</b>	<p><b>Emisiones directas producto del consumo de combustibles fósiles en fuentes fijas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diésel para generación eléctrica de emergencia.</li> <li>- Gas licuado de petróleo (GLP) para cocina.</li> </ul> <p><b>Emisiones directas producto del consumo de fuentes fijas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diésel para generación eléctrica de emergencia.</li> <li>- Gas licuado de petróleo (GLP) para cocina.</li> </ul> <p><b>Emisiones directas producto del consumo de combustibles fósiles en fuentes móviles.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recarga de extintores.</li> <li>- Lubricantes.</li> </ul> <p><b>Fuga de refrigerantes de aires acondicionados y equipo de refrigeración.</b></p>
<b>Alcance 2</b>	Emisiones indirectas producto del consumo de energía eléctrica.
<b>Alcance 3</b>	Emisiones indirectas producto de los vuelos en avión de colaboradores para actividades relacionadas con la empresa.

## Compensación de emisiones de carbono

Con el fin de cumplir con el programa carbono neutralidad del gobierno de Costa Rica, una vez calculadas las emisiones de gases de efecto invernadero, procedemos a la compra de bonos verdes de compensación, los cuales tienen un costo de \$7.5 por tonelada emitida. En nuestro caso tuvimos que compensar 540 bonos en el 2020.

### Bonos FONAFIFO

	2018	2019	2020
Cantidad de bonos requerimos para certificarse	844	574	534
Cantidad de bonos comprados	850	580	540
Costo de los bonos comprados	\$ 6,375	\$ 4,350	\$ 4,050

## Acción cambio climático

GRI 201-2

### Desempeño económico

Comprometidos con la mejora continua y la gestión de nuestros impactos, hemos generado iniciativas de adaptación al cambio climático y uso eficiente de los recursos naturales

#### Inversión en Energías Renovables - Planta de paneles

Detalle	Eta 1: 2015	Eta 2: 2016
Inversión	\$135,962	\$132,455
Potencia	76kwp	100kwp
Cantidad	Cuatro inversores, 256 paneles	Cinco inversores, 320 paneles
ROI	8.5 años	6 años

#### Generación de energías renovables - Planta de paneles solares

Detalle	2018	2019	2020
Potencia total	176Kwp	176Kwp	176Kwp
Generación de energía solar	278,801kWh	289,930kWh	265,129kWh
Valor ahorro monetario	\$37,595	\$42,589	\$34,953

### Implementación de luminarias LED en los cinco edificios de SYKES Costa Rica

#### Inversión en energías eficientes - Luminarias LED

Detalle	2017
Inversión	\$ 19,280
Alcance	Interiores de los cinco edificios
Cantidad	100% de iluminaria LED
ROI	1.3 años
Valor ahorro monetario	\$ 14,465

### Contribución de SYKES en el uso eficiente de energías

#### Ahorro por iniciativas de energías eficientes

Detalle	2018	2019	2020
Valor ahorro energía	458,573 kWh	64,601kWh	633,958kWh
Valor ahorro monetario	\$46,383	\$21,379	\$81,772

#### Mejoras e inversiones que hicimos en el 2020 para optimizar el uso de energía

Edificio	Oportunidad de Conservación de Energía (OCE)	Inversión \$	Ahorro kWh/Año	Ahorro monetario anual	ROI (años)
Moravia	Reemplazo HVAC principal Datacenter	\$ 6,850	46,179	\$ 3,943	1.7
Anexo Principal	Iluminación LED parqueo	\$ 1,520	7,425	\$ 828	1.8
Principal	Integración transferencia eléctrica BMS	\$ 168	-	\$ 5,051	N/A
Anexo	Integración transferencia eléctrica BMS	\$ 163	-	\$ 3,353	N/A
Hatillo	Integración transferencia eléctrica BMS	\$ 494	-	\$ 1,863	N/A
Moravia	Integración transferencia eléctrica BMS	\$ 494	-	\$ 1,819	N/A
Moravia	Reemplazo HVAC backup Datacenter	\$ 8,290	46,807	\$ 5,301	1.6
Anexo	Optimización de áreas por WFH	\$ -	585,480	\$ 69,819	N/A
Hatillo	Optimización de áreas por WFH	\$ -	19,354	\$ 2,456	N/A
Liberia	Retrofit iluminación LED ala A	\$ 678	12,096	\$ 2,384	0.3
Todos	Medición HVAC en edificios por BMS	\$ 11,501	-	\$ -	N/A
Principal	Medición por BMS nivel tanques diésel	\$ 2,490	-	\$ -	N/A

## Otros indicadores ambientales

### Extracción de agua

GRI 303-3

A continuación, se presentan datos de agua aplicando el formato recomendado por GRI. Los números presentados no cambian con respecto lo presentado anteriormente:

- Extracción total de agua de todas las zonas (en megalitros) y desglose de dicho total en función de las siguientes fuentes.
- Extracción total de agua de todas las zonas con estrés hídrico (en megalitros) y desglose de dicho total en función de las siguientes fuentes.

Fuente	Todas las zonas (ML)	Zonas con estrés hídrico (ML)
<b>Agua superficial (total)</b>	<b>2.708</b>	<b>0</b>
Agua dulce	0	0
Otras aguas	2.708	
<b>Agua subterránea (total)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Agua dulce	0	0
Otras aguas	0	0
<b>Agua marina (total)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Agua dulce	0	0
Otras aguas	0	0
<b>Agua producida (total)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Agua dulce	0	0
Otras aguas	0	0
<b>Agua de terceros (total)</b>	<b>25.237</b>	<b>0</b>
Agua dulce	25.237	0
Otras aguas	0	0
<b>Extracción total de agua de terceros</b>	Agua superficial	-
	Agua subterránea	25.237
	Agua marina	-
	Agua producida	-
<b>Extracción total</b>	<b>27.945</b>	<b>0</b>

Nota: SYKES Liberia es la única ubicación que se encuentra en una zona de estrés híbrido, sin embargo, para el 2020 no reportamos ningún dato de extracción de agua.

### Vertido de agua

GRI 303-4

A continuación, se presentan datos de agua aplicando el formato recomendado por GRI. Los números presentados no cambian con respecto lo presentado anteriormente.

- Vertido total de agua en todas las zonas (en megalitros) y desglose de dicho total según los siguientes tipos de destino, si procede:
- Un desglose del vertido total de agua en todas las zonas (en megalitros) según las siguientes categorías:

Destino	Vertido agua dulce (ML)	Vertido otras aguas (ML)	Vertido total (ML)
Agua superficial	0	2.708	2.708
Agua subterránea	0	0	0
Agua marina	0	0	0
Agua tercero	0	25.237	25.237
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>27.945</b>	<b>27.945</b>

- Vertido total de agua en todas las zonas con estrés hídrico (en megalitros) y desglose de dicho total.

Tipo de agua	Liberia (ML)
Agua dulce	0
Otras aguas	0
Total	0

### Consumo de agua

GRI 303-5

- Consumo total de agua (en megalitros) de todas las zonas.

Año	Consumo anual (ML)	Cantidad personas (consumo de agua/cantidad de personas)	Indicador
2018	39.070	4599	0.0085
2019	41.106	4725	0.0087
2020	27.945	5447	0.0051

**Residuos generados**

GRI 306-3

A continuación, se presentan datos de residuos generados aplicando el formato recomendado por GRI. Los números presentados no cambian con respecto lo presentado anteriormente:

- Peso total de los residuos generados en toneladas métricas y desglose de este total en función de la composición de los residuos.
- Información contextual necesaria para entender los datos y cómo se recopilan.

**Residuos generados 2020**  
En toneladas

Composición de los residuos	Residuos generados (T)	Residuos valorizados (T)	Residuos destinados a eliminación (T)
Ordinarios (No peligrosos)	186.23	78.74	107.49
Peligrosos	0.99		0.99
Residuos de manejo especial	28.23	0.00	28.23
Total	215.45	78.74	136.71

**Residuos no destinados a eliminación (valorizables)**

GRI 306-4

A continuación, se presentan datos de residuos valorizables no destinados a eliminación aplicando el formato recomendado por GRI. Los números presentados no cambian con respecto lo presentado anteriormente:

- Peso total de los residuos no destinados a eliminación en toneladas métricas y desglose de este total en función de la composición de los residuos.
- Peso total de los residuos peligrosos no destinados a eliminación en toneladas métricas y desglose de este total en función de las siguientes operaciones de valorización:
- Peso total de los residuos no peligrosos no destinados a eliminación en toneladas métricas y desglose de este total en función de las siguientes operaciones de valorización:
- Por cada operación de valorización incluida en los Contenidos 306-4-b y 306-4-c, un desglose del peso total en toneladas métricas de los residuos peligrosos y no peligrosos no destinados a eliminación:

Composición de los residuos	En las instalaciones (T)	Fuera de las instalaciones (T)	Total
<b>Ordinarios (No peligrosos)</b>			
Preparación para la reutilización	0	28.67	28.67
Reciclado	0	36.75	36.75
Otras (compostaje)	0	13.32	13.32
Total	0	78.74	78.74
<b>Peligrosos</b>			
Preparación para la reutilización	0	0	0
Reciclado	0	0	0
Otras	0	0	0
Total	0	0	0

Total residuos no destinados a eliminación 78.74 toneladas

### Residuos destinados a eliminación (no valorizables)

GRI 306-5

A continuación, se presentan datos de residuos no valorizables destinados a eliminación aplicando el formato recomendado por GRI. Los números presentados no cambian con respecto lo presentado anteriormente:

- Peso total de los residuos destinados a eliminación en toneladas métricas y desglose de este total en función de la composición de los residuos.
- Peso total de los residuos peligrosos destinados a eliminación en toneladas métricas y desglose de este total en función de las siguientes operaciones de eliminación:
- Peso total de los residuos no peligrosos destinados a eliminación en toneladas métricas y desglose de este total en función de las siguientes operaciones de eliminación:
- Por cada operación de eliminación incluida en los Contenidos 306-5-b y 306-5-c, un desglose del peso total en toneladas métricas de los residuos peligrosos y no peligrosos no destinados a eliminación:
- Información contextual necesaria para entender los datos y cómo se recopilan.

Composición de los residuos	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	Total
<b>Ordinarios (No peligrosos)</b>			
Incineración (con recuperación energética)	0	0	0
Incineración (sin recuperación energética)	0	0	0
Traslado a un vertero	0	107.49	107.49
Otra	0		0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>107.49</b>	<b>107.49</b>
<b>Peligrosos</b>			
Incineración (con recuperación energética)	0	0	0
Incineración (sin recuperación energética)	0	0	0
Traslado a un vertero	0	0.99	0.99
Residuos de manejo especial	0	28.23	28.23
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>29.22</b>	<b>29.22</b>

Total residuos destinados a eliminación 136.71 toneladas



## **ENFOQUE DE GESTIÓN**

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

## Enfoque de Gestión

### Extracción de agua

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Establecido en el Manual del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social de SYKES Costa Rica, los temas materiales de la organización se identificaron por medio de una revisión inicial contemplando lo siguiente:

- Guía para elaboración de Reportes de Sostenibilidad GRI G4.
- Guía para elaboración de Reportes de Sostenibilidad GRI Standards 2016.
- Norma internacional ISO 26000 incluyendo las 7 materias fundamentales de la responsabilidad social y los asuntos correspondientes a cada una de ellas.
- SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB).
- ROBECO SAM SUSTAINABILITY YEARBOOK 2017.
- GRI Sustainability Topics for Sectors.
- Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Reportes de Responsabilidad Social de empresas del sector tales como ATENTO, ATOS, Accenture y Convergys.
- Documentación Interna: Plan Estratégico SYKES Costa Rica, Misión, Visión y Valores de SYKES.
- Consulta a partes interesadas.

Con esta revisión se determinaron los temas relevantes para la organización, los cuales se describen en las páginas 21. Una vez identificados se procedió a aplicar los criterios de impacto y riesgo para la organización y la relevancia para las partes interesadas.

Pregunta	Escala	Definición	Calificación	Peso de la Pregunta
De no hacernos responsables sobre este tema, el riesgo económico para el negocio sería:	Bajo	Bajo: el riesgo de pérdida monetaria es <\$25.000	1	3
	Mediano	Mediano: el riesgo de pérdida monetaria es mayor a \$25.000 y menor a \$50.000	2	
	Alto	Alto el riesgo de pérdida monetaria es mayor a \$50.000	3	
Existencia de un requisito legal	Existe	Existe algún documento, contrato, reglamento para gestionar el tema	1	3
	No existe	No existe algún documento, contrato, reglamento para gestionar el tema	0	
Las partes interesadas con las que el sector se relaciona han mostrado preocupación por este tema	Poco	Poco: Solamente uno o dos públicos de interés muestran preocupación	1	1
	Medio	Medio: Algunos públicos de interés muestran preocupación	2	
	Mucho	Mucho: La mayoría de los públicos de interés muestran preocupación	3	
La falta de gestión en este tema podría afectar negativamente la imagen y la reputación del sector	Poco	Poco: alcance solamente en la comunidad	1	2
	Medio	Medio: alcance cantonal y provincial	2	
	Mucho	Mucho: alcance nacional	3	
La falta de gestión en este tema podría generar un impacto negativo en la sociedad o el medio ambiente	Si	Si: la empresa debe tener gestión del tema material para no impactar negativamente	1	1
	No	No: la empresa puede omitir la gestión de este tema material sin impactar negativamente	0	
El alcance del impacto de este tema es:	Bajo	Bajo: Afecta a un solo público de interés	1	2
	Medio	Medio: Afecta a varios públicos de interés de la empresa	2	
	Alto	Alto: Alcance nacional	3	
La probabilidad de que este tema tenga un impacto negativo es:	Baja	Baja: El impacto sucede sólo en circunstancias excepcionales, no hay precedentes conocidos	1	2
	Media	Media: Ha ocurrido algunas veces pero no de forma regular	2	
	Alta	Alta: El impacto ocurre reiteradamente como consecuencia directa de nuestras operaciones	3	
De no hacernos responsables sobre este tema, la gravedad del impacto sería:	Bajo	Bajo: Es reversible de forma inmediata al suspender la actividad	1	2
	Medio	Medio: Es reversible en el mediano plazo y mediante la ejecución de un plan de acción	2	
	Alto	Alto: Causa daños irreversibles en la sociedad o el medio ambiente	3	
Nuestra capacidad de detección del impacto es:	Baja	Baja: Mínimo conocimiento sobre la existencia del impacto y no tenemos ningún mecanismos para detectarlo y monitorearlo	3	1
	Media	Media: Tenemos conocimiento sobre el impacto, contamos con mecanismos de detección pero no se realizan monitoreos periódicos	2	
	Alta	Alta: Es un impacto conocido, contamos con mecanismos formales de detección y monitoreo periódico.	1	

Explicación del motivo por el que el tema es material

Materialidad		Explicación del motivo por el que el tema es material										
Dimensión	Tema material	Riesgo Económico	Requisito Legal	Partes Interesadas	Riesgo p/ Imagen y Reputación	Impacto Negativo	Alcance del Impacto	Probabilidad del Impacto	Gravedad del Impacto	Capacidad Detección	Relevancia Negocio	Relevancia PI
Ambiental	Gestión de residuos	Bajo	Existe	Poco	Mucho	Si	Medio	Alta	Bajo	Media	70.59%	88.52%
	Tratamiento de aguas residuales	Bajo	Existe	Poco	Poco	Si	Medio	Alta	Bajo	Media	62.75%	92.41%
	Control de emisiones	Alto	Existe	Poco	Poco	Si	Alto	Alta	Alto	Alta	84.31%	79.85%
	Consumo de agua	Mediano	No Existe	Poco	Poco	Si	Medio	Alta	Medio	Alta	52.94%	92.63%
	Consumo de energía	Alto	No Existe	Medio	Poco	Si	Alto	Alta	Bajo	Alta	60.78%	94.16%
	Consumo de papel	Bajo	No Existe	Medio	Poco	Si	Bajo	Alta	Bajo	Media	43.14%	86.97%
	Consumo de combustibles sólidos	Bajo	No Existe	Poco	Poco	Si	Medio	Baja	Bajo	Alta	35.29%	80.52%
	Acción cambio climático	Bajo	No Existe	Poco	Poco	No					22.22%	84.54%
Económica	Ética y anticorrupción	Alto	Existe	Mucho	Mucho	Si	Medio	Media	Medio	Alta	84.31%	88.60%
	Sostenibilidad en la cadena de valor	Bajo	No Existe	Medio	Medio	Si	Medio	Media	Medio	Media	50.98%	84.72%
	Prácticas justas de mercadeo	Alto	Existe	Medio	Mucho	Si	Medio	Media	Medio	Media	84.31%	93.62%
	Servicio al cliente y conocimientos técnicos	Alto	Existe	Mucho	Mucho	Si	Medio	Media	Medio	Media	86.27%	91.00%
	Protección de datos	Alto	Existe	Mucho	Mucho	Si	Medio	Media	Medio	Alta	84.31%	93.29%
	Competitividad e innovación	Alto	No Existe	Mucho	Medio	Si	Medio	Media	Medio	Media	64.71%	78.79%
Social	Derechos humanos	Mediano	Existe	Mucho	Mucho	Si	Medio	Media	Medio	Media	80.39%	79.50%
	Condiciones de trabajo	Alto	Existe	Mucho	Mucho	Si	Medio	Alta	Medio	Alta	88.24%	87.29%
	Salud y seguridad ocupacional	Alto	Existe	Mucho	Mucho	Si	Medio	Alta	Medio	Alta	88.24%	81.97%
	Desarrollo del talento	Alto	No Existe	Mucho	Medio	Si	Medio	Media	Medio	Alta	62.75%	79.40%
	Inversión social y comunidad	Bajo	No Existe	Medio	Mucho	Si	Medio	Baja	Medio	Media	50.98%	74.23%
	Generación de empleo	Alto	No Existe	Mucho	Mucho	Si	Medio	Baja	Medio	Alta	62.75%	92.09%
	Generación de riqueza	Bajo	No Existe	Medio	Medio	Si	Medio	Baja	Medio	Baja	49.02%	80.11%
	Atracción y retención de talento	Alto	Existe	Mucho	Mucho	Si	Medio	Alta	Medio	Alta	88.24%	84.27%

Cobertura del tema material y el enfoque de gestión y sus componentes

Materialidad		Cobertura del tema material, que incluye una descripción de:			El enfoque de gestión y sus componentes	
Dimensión	Tema material	Dónde se produce el impacto	La implicación de la organización en los impactos	Cualquier limitación particular relativa a la Cobertura del tema	Objetivos y metas	Áreas responsables del compromiso y recursos con los que cuentan
Ambiental	Gestión de residuos	En los cinco edificios de SYKES Costa Rica donde tenemos operaciones, todas las personas, todas las actividades, áreas de operación y soporte, según declaratoria ambiental vigente, ver: <a href="http://sykescostarica.com/sustainability">sykescostarica.com/sustainability</a>	Causado - Interno / Externo	Conciencia y cultura de nuestras partes interesadas sobre reciclaje, recolección y separación de residuos.	Reducir 4% de residuos por hora trabajada al 2020 vs 2019. Reducir 20% de plástico de un solo uso en cafetería medido en colones al final del 2020.	El ente encargado de todos los temas ambientales de SYKES Costa Rica es el Comité de Ambiente, liderado por el Director de Administración y compuesto por uno o más representantes de las siguientes áreas: mantenimiento, cafetería, finanzas, responsabilidad social, coordinación de edificios, compras y seguridad.
	Tratamiento de aguas residuales		Causado Vinculado - Interno - Externo	Interno: equipo para el tratamiento y control de las aguas residuales Externo: algunos de nuestros proveedores que nos rentan los edificios donde operan se encargan del tratamiento final de las aguas residuales	Trampas de grasa implementadas en todos nuestros edificios para disminuir el impacto negativo de las aguas residuales.	
	Control de emisiones		Causado - Interno / Externo	Cambios en los indicadores planeados de la gestión de los alcances definidos, página # 99-101	Mantener la certificación carbono neutro. Reducir 10% respecto a año base sin que afecte el factor de emisión en el 2020	
	Consumo de agua		Causado - Interno	Seguimiento y control de los indicadores de medición establecidos	Lograr \$50mil de ahorros en el 2019 vs 2018 en electricidad y agua. Reducir 5% de consumo de agua por hora trabajada 2020 vs 2019. Reducir un 60% el consumo de agua con año base 2008 al 2021.	
	Consumo de energía		Causado - Interno	Seguimiento y control de los indicadores de medición establecidos	Reducir 3% de energía por hora trabajada 2020 vs 2019. Lograr \$50mil de ahorros en el 2019 vs 2018 en electricidad y agua. Mantener la certificación del sistema de gestión de energía ISO 50001. Generar el 8% del consumo de energía de nuestros edificios por medio de nuestra planta solar al 2021. Reducir un 35% el consumo de energía con año base 2008 al 2021.	
	Consumo de materiales		Causado - Interno	Seguimiento y control de los indicadores de medición establecidos	90% de suministros amigables al 2021. Reducir un 5% el consumo de papel en el 2020 vs 2019. +83% de compras amigables medido en colones en el 2020	
	Consumo de combustibles sólidos		Causado - Interno	Seguimiento y control de los indicadores de medición establecidos	Reducir 1% de consumo de gas LP 2020 vs 2019. Reducir 1% de consumo de gasolina y diesel 2020 vs 2019. Reducir un 20% el consumo de gas LP con año base 2008 al 2021.	
	Acción cambio climático		Causado - Interno / Externo	Interno: resultados de nuestra gestión ambiental, presupuesto Externa: impactos generados y que no pudieron ser compensados o eliminados	"Implementar la 3ra fase de la planta solar al final del 2do semestre 2020. Instalar los módulos de BMS en todos los edificios al 100% al final del 2020.	

Materialidad		Cobertura del tema material, que incluye una descripción de:			El enfoque de gestión y sus componentes	
Dimensión	Tema material	Dónde se produce el impacto	La implicación de la organización en los impactos	Cualquier limitación particular relativa a la Cobertura del tema	Objetivos y metas	Áreas responsables del compromiso y recursos con los que cuentan
Económica	Ética y anticorrupción	Todas nuestras partes interesadas están involucradas en este tema material	Contribuido Vinculado - Interno - Externo	Interno: si alguno de nuestros colaboradores incumple nuestros Estándares de Conducta Externo: si alguno de nuestros aliados estratégicos ocasiona un evento y nos impacta indirectamente	Comunicación y capacitación al 100% de nuestros nuevas contrataciones del código de conducta. Mantener el beneficio de zona franca en el país. Cumplimiento de todos los temas laborales, especialmente con la CCSS.	Alta dirección, entrenamiento de agentes, comercial
	Sostenibilidad en la cadena de valor	Clientes Proveedores Colaboradores	Contribuido - Interno	Evaluación del desempeño de sostenibilidad de nuestra cadena de valor y sus impactos	Alcanzar 10% de proveedores activos evaluados anualmente. Implementar el análisis de compras (basado en las tres dimensiones o no solo en lo comercial/financiero) al 100% en las órdenes de compra.	Compras y responsabilidad social.
	Prácticas justas de mercadeo	Colaboradores Medios de comunicación Competidores	Contribuido Vinculado - Interno - Externo	Interno: uso de la marca SYKES y seguimiento de las tendencias Externo: percepción de personas o organizaciones externas sobre la marca	Aplicaciones de candidatos por medio de campañas de social media >=96%	Comunicaciones, reclutamiento.
	Servicio al cliente y conocimientos técnicos	Colaboradores Clientes	Causado - Interno	Calidad del servicio brindado a nuestros clientes por medio de nuestros colaboradores	Aumentar los ingresos a 157M al 2022 por medio del portafolio de servicio existente. Mejorar el porcentaje de utilidad neta de 22% a 24% al 2022. Incrementar la satisfacción del cliente de 89% a 90% o más al 2022.	Directores de operaciones, vicepresidente de operaciones Costa Rica, todos los agentes directos e indirectos de la organización, calidad y productividad, finanzas.
	Protección de datos	Colaboradores Clientes	Causado - Interno	Gestión de riesgos para la protección de datos y mitigación de fraudes	Realizar al menos 1 auditoria interna en todas nuestras cuentas. Cerrar el año con 0 casos de protección de datos. Herramientas del modelo de seguridad 100% implementadas.	Seguridad y riesgo, directores de operación.
	Competitividad e innovación	Colaboradores Clientes	Causado - Interno	Capacitación de nuestros colaboradores	Promover innovación, investigación y desarrollo por medio de un centro de excelencia (CoE) -1 proyecto mapeado por unidad de negocio -6 proyectos desplegados en 2020	Calidad y productividad

Materialidad		Cobertura del tema material, que incluye una descripción de:			El enfoque de gestión y sus componentes	
Dimensión	Tema material	Dónde se produce el impacto	La implicación de la organización en los impactos	Cualquier limitación particular relativa a la Cobertura del tema	Objetivos y metas	Áreas responsables del compromiso y recursos con los que cuentan
<b>Social</b>	Derechos humanos	Colaboradores Proveedores Clientes	Causado - Interno Vinculado - Externo	Interno: ninguna limitación ni obstáculo identificado Externo: trazabilidad en nuestra cadena de valor, principalmente proveedores	0 casos de discriminación, acoso, o violación a los derechos que poseen nuestros colaboradores y partes interesadas.	Capital humano y comunicaciones
	Condiciones de trabajo	Colaboradores Proveedores	Causado - Interno	Presupuesto limitado para atender todas las necesidades de nuestros colaboradores	Ratio de compensación y salarios SYKES vs mercado en >=90%	Capital humano y comunicaciones
	Salud y seguridad ocupacional	Colaboradores Proveedores	Causado - Interno	Cumplimiento de las normas internas establecidas por parte de nuestros colaboradores	Lograr la certificación del sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo ISO 45001 en el 2020.	Administración
	Desarrollo del talento	Colaboradores	Causado - Interno	Presupuesto limitado para atender todas las necesidades de nuestros colaboradores	>=85% de tasa de graduación en entrenamiento de agentes de servicio al cliente y ventas en el 2020.	Capital humano y comunicaciones
	Inversión social y comunidad	Comunidad Colaboradores Clientes Medios de comunicación Gobierno	Causado - Interno Contribuido - Externo	Interno: presupuesto limitada y cuantificar el impacto a largo plazo de nuestras iniciativas Externo: huelga 2018 y estabilidad política	30% de participación de nuestros colaboradores en voluntariado corporativo. Cumplimiento del plan de trabajo con el Ministerio de Educación Pública. Donaciones y patrocinio enfocados en nuestros focos: mejora del inglés, promoción de la tecnología y educación.	Responsabilidad social, asuntos corporativos, todos los colaboradores de la organización.
	Generación de empleo	Comunidad Colaboradores	Causado - Interno	Presupuesto limitado para alcanzar más personas con bajo nivel de inglés y formación técnica	Alcanzar 40% de participación femenina en cuentas técnicas al 2021. El 30% de las contrataciones anuales deben ser aportados por SYKES Academy. Tasa de graduación o éxito de SYKES Academy de >=80%. Al menos 500 estudiantes en Tech Academy por periodo (trimestre).	SYKES Academy, Tech Academy, capital humano y comunicaciones, asuntos corporativos, responsabilidad social
	Generación de riqueza	Colaboradores	Causado - Interno	Costo de algunos productos y servicios que nos ofrecen los proveedores nacionales	Más del 90% del gasto en proveedores (€ y \$) debe ser local.	Compras, finanzas y contabilidad.
	Atracción y retención de talento	Colaboradores Competidores	Causado - Interno Vinculado - Externo	Interno: sostenibilidad de nuestro negocio, entre más rotación y más difícil sea encontrar el perfil de contratación más difícil se nos hace crecer y ser rentables Externo: competencia agresiva en el mercado laboral por candidatos del mismo perfil	Cumplimiento del >=96% de las contrataciones necesitadas. Costo de contratación de cada cantidado menos o igual a \$417. Rotación en los primeros 30 días de una nueva contratación menos o igual a 11%. Rotación en los primeros 60 días de una nueva contratación menos o igual a 16%. Rotación en los primeros 90 días de una nueva contratación menos o igual a 22%.	Capital humano y comunicaciones

**Nota:**

la identificación de los temas materiales con las partes interesadas se encuentran en las páginas 14 a la 16, relacionamiento con PI y en la página 32 mapeo de nuestros temas materiales en nuestra cadena de valor.

Los resultados del 2018 se presentan a lo largo del presente reporte de sostenibilidad, el cual está dividido por dimensión y tema material.

Para todos los temas materiales tenemos políticas, procedimientos y manuales, todos disponibles en nuestra herramienta SYKESPEDIA, disponible para nuestros colaboradores, y en caso de cualquier parte interesada externa, podemos remitirselas por medio de los mecanismo especificados más abajo

Los mecanismos formales de queja y/o reclamación para cualquier tema material son los siguientes

**Internos**

Correo electrónico: [ComprometeRSE@sykes.com](mailto:ComprometeRSE@sykes.com)

Oficina de Servicios al Colaborador

Ask Alejandro

**Externos**

Redes sociales: [@sykescostarica](https://www.instagram.com/sykescostarica)

Correo electrónico: [ComprometeRSE@sykes.com](mailto:ComprometeRSE@sykes.com)

Cualquier recepción de nuestros 6 edificios

Teléfono: 800 SYKES CR

Página web: [sykescostarica.com](http://sykescostarica.com)

**Certificaciones**





# ÍNDICE DE CONTENIDOS

GRI 102-55

ESTÁNDAR DEL GRI	NÚMERO DE ESTÁNDAR	DECLARACIÓN (DISCLOSURE)	PÁGINA	COMENTARIOS / OMISIONES
GRI 102: Contenidos Generales	102-1	Nombre de la organización	6	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	6, 8 y 36-37	
	102-3	Ubicación de la sede	3 y 8	
	102-4	Ubicación de las operaciones	3	
	102-5	Propiedad y forma jurídica	6	
	102-6	Mercados servidos	8 y 36-37	
	102-7	Tamaño de la organización	3	
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	48-51	
	102-9	Cadena de Suministro	24-25 y 34-35	
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	26-33 y 34-35	
	102-11	Principio o enfoque de precaución		Política Internas aprobadas por nuestros directores según los compromisos adquiridos por la organización y la legislación nacional
	102-12	Iniciativas externas	17-19	
	102-13	Afiliación a asociaciones	17-19	
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-5	
	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	41-42	
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	39-40	
	102-17	Mecanismos para asesoramiento y consultas sobre ética	20	
	102-18	Estructura de gobernanza	9 y 10	
	102-19	Delegación de autoridad	15-16	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo por temas económicos, sociales y ambientales	10	
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	11-13	
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	10	
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	9 y 10	
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	9 y 10	
	102-25	Conflictos de intereses	39-40	
	102-26	Funciones del órgano superior de gobierno en establecer el propósito, valores y estrategia	15-16	
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	4-5	
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	15-16	
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	14	
	102-30	Efectividad del proceso de gestión de riesgo	41-42	
	102-31	Evaluación de temas ambientales, sociales y económicos	14	
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		El departamento de responsabilidad social presenta al Vicepresidente de Operaciones SYKES Costa Rica el informe de sostenibilidad final para dar los últimos comentarios y aprobación previo a la publicación del reporte.
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	20	
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	20	
	102-35	Políticas de remuneración		Política de Compensación y Beneficios, aprobada por la directora de capital humano y comunicaciones, última revisión 13 de septiembre de 2020. No se comenta en el informe por temas de competencia, pero si alguna parte interesada quisiera conocerla, estamos dispuestos a compartirla.

ESTÁNDAR DEL GRI	NÚMERO DE ESTÁNDAR	DECLARACIÓN (DISCLOSURE)	PÁGINA	COMENTARIOS / OMISIONES
GRI 102: Contenidos Generales	102-36	Proceso para determinar la remuneración		Establecido en la Política de Compensación y Beneficios, internamente los llamamos VCS (Variable Compensation Structure), HPP (High Performance Plan) y Otros (por ejemplo carga de trabajo). Los aprueba la alta dirección y contratamos a los consultores PWC y HAY Group.
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración		No involucramos a los grupos de interés según la Política de Compensación y Beneficios.
	102-38	Ratio de compensación total anual		2020: Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada de SYKES Costa Rica: 30% del salario anual.  2020: Mediana de la compensación total anual de todos los colaboradores (excluida la persona mejor pagada) de SYKES Costa Rica: 4.9% del salario anual.
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Persona mejor pagada: 2020= 30% y 2019= 20%, por lo tanto hubo un crecimiento del 50%  Mediana todos los colaboradores excluyendo al mejor pagado: 2020= 7.85% y 2019= 3.03%, por lo tanto hubo un crecimiento del 159.16%
	102-40	Lista de los grupos de interés	11-13	
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	70	Actualmente SYKES Costa Rica no posee un sindicato de trabajadores, sin embargo posee un asociación solidarista
	102-42	Identificando y seleccionando a los grupos de interés	11-13	
	102-43	Enfoque sobre participación de los grupos de interés	11-13	
	102-44	Temas y preocupaciones claves planteados	11-13	
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	2	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	2	
	102-47	Lista de temas materiales	14	
	102-48	Reexpresión de la información	15-16	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	2	
	102-50	Periodo objeto del informe	2	
	102-51	Fecha del último informe	2	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	2	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	2	
	102-55	Índice de Contenidos del GRI	117-122	
	102-56	Verificación externa		Actualmente no contamos con el presupuesto para contratar un proveedor verificador, aun así convocamos a varios expertos en sostenibilidad y reportes para revisar el contenido del mismo, estos son independientes de la organización.

ESTÁNDAR DEL GRI	NÚMERO DE ESTÁNDAR	DECLARACIÓN (DISCLOSURE)	PÁGINA	COMENTARIOS / OMISIONES
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	21 y 111-114	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	21 y 111-114	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	21 y 111-114	Las metas económicas de la empresa se actualizan cada semana por medio de la reunión de alta gerencia y cada trimestre se revisan a profundidad para ver oportunidades o problemas encontrados
GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	38 y 58	
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	106	
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	38 y 58	
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	75	
GRI 202: Presencia en el mercado	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	58	
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	58	
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	86	
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	86	
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	84	
GRI 205: Lucha contra la corrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	39-40	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	39-40	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	39-40	
GRI 206: Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		No hubo acciones jurídicas en el periodo de reporte
GRI 207: Impuestos 2019	207-1	Enfoque fiscal	85	
	207-2	Gobierno fiscal, control y gestión de riesgos	85	
	207-3	Participación de las partes interesadas y gestión de las preocupaciones relacionadas con los impuestos	85	
	207-4	Reporte país por país	85	

ESTÁNDAR DEL GRI	NÚMERO DE ESTÁNDAR	DECLARACIÓN (DISCLOSURE)	PÁGINA	COMENTARIOS / OMISIONES
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	87 y 109-114	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	87 y 109-114	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	87 y 109-114	Las metas ambientales de la empresa se actualizan cada semana por medio de la reunión de alta gerencia y cada trimestre se revisan a profundidad para ver oportunidades o problemas encontrados
GRI 301: Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	91	
	301-2	Insumos reciclados utilizados	91	
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	91	SYKES no tiene ningún proceso de envasado
GRI 302: Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	93	
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	93	
	302-3	Intensidad energética	94	
	302-4	Reducción del consumo energético	94	
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	-	No se reportaron casos de este tipo en el período de memoria
GRI 303: Agua y efluentes	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	96	
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	96	
	303-3	Extracción de agua	97 y 107	
	303-4	Vertidos de agua	99 y 107	
	303-5	Consumo de agua	97 y 107	
GRI 304: Biodiversidad	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas		SYKES no posee centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		SYKES no reporta ningún impacto significativo para el año 2020
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Omisión	Omisión: no procede, SYKES no posee un impacto directo en hábitats protegidos o restaurados
	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Omisión	Omisión: no procede, SYKES no posee operaciones en el hábitat de las especies de la Lista Roja de la UICN
GRI 305: Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	102-105	
	305-2	Emisiones directas de GEI (alcance 2)	102-105	
	305-3	Emisiones directas de GEI (alcance 3)	102-105	
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	102-105	
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	102-105	
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		SYKES no tuvo ninguna emisión de este tipo
	305-7	Oxidos de nitrógeno (NOx), Óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire		SYKES no tuvo ninguna emisión de este tipo
GRI 306: Residuos	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	100	
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	100	
	306-3	Residuos generados	101 y 109	
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	101 y 109	
	306-5	Residuos destinados a eliminación	101 y 109	
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		SYKES no tuvo ningún incumplimiento de la legislación y normativa ambiental
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	34-35	
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	34-35	

ESTÁNDAR DEL GRI	NÚMERO DE ESTÁNDAR	DECLARACIÓN (DISCLOSURE)	PÁGINA	COMENTARIOS / OMISIONES
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	51 y 111-114	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	51 y 111-114	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	51 y 111-114	Las metas sociales de la empresa se actualizan cada semana por medio de la reunión de alta gerencia y cada trimestre se revisan a profundidad para ver oportunidades o problemas encontrados
GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	53 y 54	
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	59-61	
GRI 402: Relación trabajador-empresa	401-3	Permiso parental	62	
	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Las políticas de la empresa establecen un mínimo de 4 semanas
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	63	
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de	67	
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	63	
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y	65 y 66	
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	67	
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	63	
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los	67	
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	63	
	403-9	Lesiones por accidente laboral	68	
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	68	
GRI 404: Formación y educación	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	79-81	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	79-81	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	82	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	52	
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	58	
GRI 406: No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	70	
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	70	
GRI 408: Trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	34-35	No se registraron casos operacionales y proveedores con riesgo significativo de de trabajo infantil
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	34-35	No se reportaron casos de operaciones y proveedores con riesgo significativo de de trabajo infantil
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		100% personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		No se reportaron casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas
GRI 412: Evaluación de los derechos humanos	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	70	Ningún centro ha sido objeto de evaluación en materia de derechos humanos
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	70	
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		No se reportaron acuerdos ni contratos de inversión en el periodo en memoria

ESTÁNDAR DEL GRI	NÚMERO DE ESTÁNDAR	DECLARACIÓN (DISCLOSURE)	PÁGINA	COMENTARIOS / OMISIONES
GRI 413: Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	84	
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	84	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	34-35	
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	34-35	
GRI 415: Política pública	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos		No hubo ningún apoyo a partidos y/o representantes políticos en el periodo de reporte
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		No hubieron casos de incumplimiento sobre este temas durante el periodo de reporte
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		No hubieron casos de incumplimiento sobre este temas durante el periodo de reporte
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Omisión	Omisión: no procede, SYKES no tiene ningún proceso de envasado
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Omisión	Omisión: no procede, SYKES no tiene ningún proceso de envasado
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Omisión	Omisión: no procede, SYKES no tiene ningún proceso de envasado
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	39	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		Ninguna multa por incumplimiento en el 2020

**SYKES<sup>®</sup>**

---