



2023 / 2024

Reporte de **Sustentabilidad**



**Carta del
CEO Global**

4



**¿Quiénes
somos?**

5



Materialidad

20



Gobernanza

23



Colaboradores

33



**Impacto
social**

52



Programas

54



Eventos

60



**Acciones en
la comunidad**

64



Premios

74



**Impacto
Ambiental**

78



**Anexo
Colombia**

87



Reporte



Te damos la bienvenida

a nuestro Reporte de Sustentabilidad 2023-2024, donde reafirmamos el compromiso de Apex America con la gestión responsable y la transparencia en cada acción que llevamos a cabo.

La sostenibilidad es un pilar estratégico que orienta nuestro camino y está profundamente alineada con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y los criterios **ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza)**.

A través de este informe, reflejamos el **trabajo continuo para impulsar iniciativas concretas** que generen valor y nos permitan evaluar nuestros avances en comparación con **reportes anteriores**. Esto nos ayuda a **fortalecer** la rendición de cuentas y a **consolidar la confianza** de nuestros principales **grupos de interés**.

Este reporte no solo celebra nuestros logros, sino que también **marca el rumbo** hacia nuevos desafíos, reforzando nuestra misión de **dejar el mundo mejor de lo que lo encontramos**.

Te invitamos a explorar cada sección del informe y a acompañarnos en este recorrido hacia un futuro más sostenible.





Carta del CEO Global

"Mucha gente pequeña, en lugares pequeños, haciendo cosas pequeñas, puede cambiar el mundo"

Eduardo Galeano

Con mucho orgullo les presentamos nuestro Reporte de Responsabilidad Social, Sustentabilidad y DEI, que es el reflejo de nuestro compromiso en la construcción activa de un mundo mejor.

Nos encantaría que recorras detalladamente sus páginas porque este documento, además de describir nuestras iniciativas, logros y retos, es la esencia de nuestro propósito y de la misión que nos moviliza: *conformar un grupo de personas que quieran dejar el mundo mejor de como lo encontramos*. Es el reflejo de un sueño compartido, donde cada acción, grande o pequeña, nos acerca más a la construcción del futuro que deseamos: sostenible, inclusivo e igualitario.

Nuestro enfoque se fundamenta en una visión integral de la sustentabilidad, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y plasmada en políticas que priorizan:

- La gestión ética y sostenible de nuestro negocio.
- El bienestar como pilar fundamental para las personas, promoviendo una cultura que prioriza la calidad de vida y la cercanía como modo de relacionamiento.
- La inclusión y el respeto por la diversidad, impulsando programas que fomentan la equidad de género, la empleabilidad y la integración de personas con discapacidad.
- La conciencia ambiental, cuidando nuestro planeta con cada iniciativa.

Ser protagonistas del cambio.



¿Y por qué hacemos lo que hacemos?

Porque creemos firmemente que nuestras acciones tienen el poder de transformación.

En Apex, trabajamos con la convicción de que el éxito empresarial y económico debe ir de la mano con el bienestar de las personas y del planeta. Como organización tenemos la potencia, la responsabilidad y la dicha de ser aceleradores del cambio social. Tenemos la certeza de que el impacto trasciende las palabras y se manifiesta en acciones concretas que tocan vidas, transforman comunidades y siembran oportunidades para las generaciones presentes y futuras.

A través de estas páginas te invitamos a unirte a nuestra misión. Queremos que seas parte activa de este viaje y que sigamos construyendo el camino.

A quienes ya son parte: Gracias por escribir esta historia y por confiar en que juntos y juntas podemos ser protagonistas de un impacto positivo y duradero.

Andrés Ok
CEO Global
de Apex America





¿Quiénes **somos**?



Somos Apex America

Somos Apex America, líderes en servicios de BPO y experiencia del cliente (CX) en América Latina. Desde nuestra fundación en 2003 en Córdoba, Argentina, hemos crecido hasta llegar a ser en 2024

+10,000 colaboradores/as en 7 países.

Somos un BPO trabajando desde Latinoamérica para desarrollar soluciones innovadoras centradas en la experiencia del cliente.

Nos inspira generar un **impacto positivo en las comunidades** donde operamos, dejando una huella que contribuya al desarrollo sostenible y al crecimiento de nuestros clientes y colaboradores/as.

“

Nuestro compromiso es crear experiencias excepcionales en cada interacción, combinando metodologías sólidas, tecnología de vanguardia y un equipo de personas expertas y apasionadas por lo que hacemos.

Actuamos como socios estratégicos de nuestros clientes diseñando y gestionando interacciones eficientes y efectivas que transforman sus indicadores de experiencia.

”





Presencia global con impacto local



+100
clientes

+100 M
de interacciones
por año

97%
índice de
recomendación
de clientes

+50%
de nuestros clientes llevan 10 años
siendo nuestros partners



Nuestra cultura

Somos un equipo diverso y comprometido que tiene como base la **cercanía**, **nuestra competencia distintiva**, la que guía nuestras relaciones y prácticas. Además, nos permite escuchar y responder a las necesidades de **manera ágil y flexible**.



Misión

Nuestra misión es conformar un grupo de personas que quieran dejar el mundo mejor.

Nos inspiramos en esta visión para trabajar en la generación de un **impacto positivo** en las comunidades donde estamos presentes a través de **nuestros programas e iniciativas** que se enfocan en la diversidad, equidad e inclusión, el voluntariado social de impacto local, la empleabilidad y desarrollo profesional de las personas.

Nuestra visión es convertirnos en una organización global de Customer Experience especializada en CX Digital, en la que **garantizamos el espacio para desarrollar nuestro máximo potencial humano y profesional.**

Buscamos ser el partner de preferencia para todos y cada uno de nuestros clientes en todos los servicios.

Visión



Nuestros valores



Respeto

El **respeto** es un pilar central en nuestra compañía. Entendemos que es un camino de dos vías, donde cada persona tiene el **derecho a ser respetada** y, a su vez, la obligación de **tratar con respeto** a quienes forman parte de Apex. Fomentamos un ambiente donde la consideración y el trato respetuoso son esenciales en todas nuestras interacciones, tanto internas como externas.

Compromiso

El **compromiso** es una premisa fundamental de nuestra **ética organizacional**. Es la responsabilidad de aplicar y desarrollar en nuestro entorno la **cultura del cumplimiento de las normas, la responsabilidad y la superación de las expectativas**. Nos esforzamos por aplicar un compromiso individual y colectivo en todo lo que hacemos, desde el servicio al cliente hasta las operaciones internas.

Ser #1 desde la perspectiva de nuestros clientes

Buscamos constantemente ser el mejor equipo en lo que hacemos, no desde una perspectiva abstracta, sino desde la perspectiva de nuestros clientes. Entender y acordar sus **expectativas y necesidades** es la clave para transformarlas en nuestros objetivos. Este enfoque nos impulsa a **lograr resultados excepcionales** y a mantener relaciones cercanas y valiosas con nuestros clientes. **Ser los número uno es una metodología de trabajo que aplicamos en todas nuestras actividades** para garantizar su **satisfacción y éxito**.

Son los cimientos de nuestra cultura y guían cada una de nuestras acciones.



Nuestras áreas de servicio



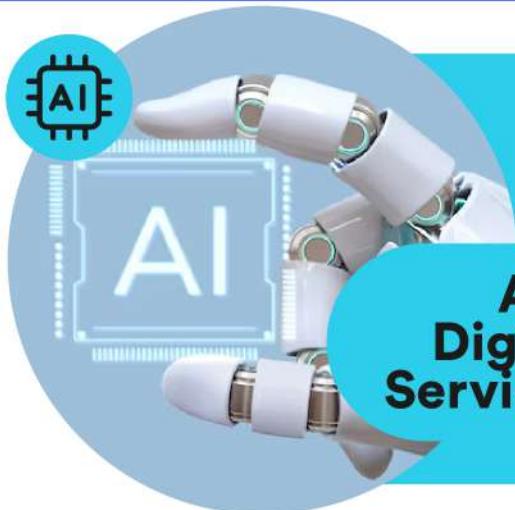
Customer Engagement

Customer Care
Content Moderation
Procesamiento de Órdenes
Tech Support
Gestión de Redes Sociales



Customer Experience Consulting

Customer Journey Mapping
Voice of the Customer Analysis
Digital Transformation
Innovation Lab
Service Design



AI + Digital Services

Chatbot and Voicebots
Advanced Speech Analytics
Digital Omnichannel
Self Service Solutions
Employee Experience Platform
WFH (Work from Home) Solutions

Nuestros servicios

“

Nos especializamos en descubrir las necesidades de los clientes y diseñar soluciones a través de experiencias de impacto omnicanal.

”



SAC Servicio de Atención al Cliente

Somos la **voz amigable que responde a las consultas y necesidades de los usuarios de nuestros clientes**. Ofrecemos soluciones rápidas y efectivas que inspiran confianza y fortalecen la relación con sus marcas.



Customer Care

Nuestra prioridad es brindar una **atención personalizada que eleve la satisfacción del cliente y fomente la lealtad a su marca**, asegurando interacciones excepcionales en cada momento.



Trust & Safety

Trabajamos para mantener la **seguridad en plataformas y comunidades en línea**, garantizando entornos protegidos y confiables que generen tranquilidad en los usuarios.



Tech Support

Ofrecemos soporte técnico de primer nivel para resolver problemas y responder a las inquietudes de los usuarios, asegurando que sus experiencias sean fluidas y sin contratiempos.



Content Moderation

Nos encargamos de moderar los contenidos en plataformas digitales, asegurando que sean seguros y apropiados, alineados con los estándares de nuestros clientes.



Order Processing

Simplificamos y optimizamos el procesamiento de órdenes para que los clientes reciban productos y servicios **sin complicaciones**. Desde la toma de pedidos hasta la gestión de inventarios, envíos y cobros, ofrecemos soluciones integrales.



Collect & Recovery

Nos especializamos en la **recuperación de pagos y la gestión de cobranzas en diversos sectores**, maximizando los ingresos de nuestros clientes mediante acuerdos efectivos y relaciones respetuosas con los usuarios.



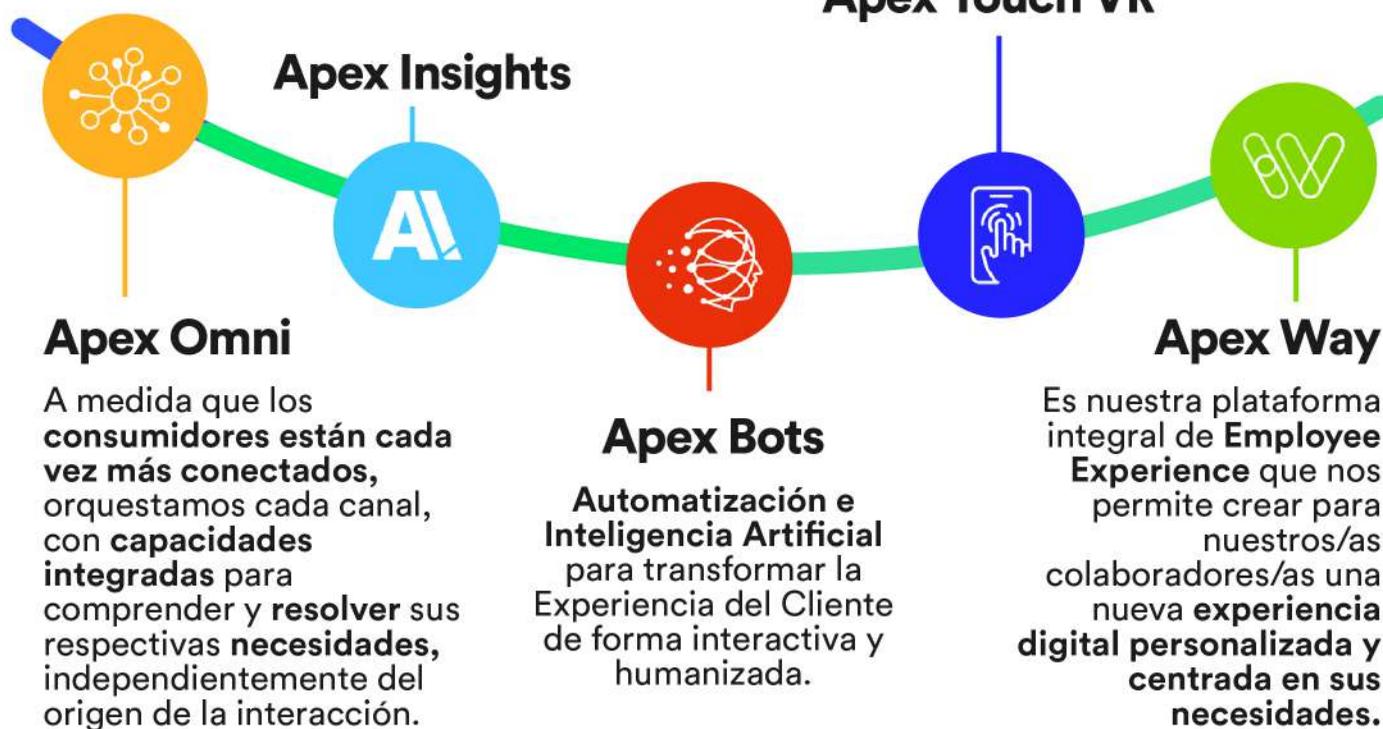


Innovación & transformación digital

Estamos en constante evolución. Nos destacamos potenciando nuestros propios productos con la ayuda de la Inteligencia Artificial y la Tecnología.

Es un desarrollo propietario, basado en la tecnología de Google Cloud, que nos permite **combinar y analizar rápidamente audios, textos, datos** estructurados y no estructurados de las interacciones con usuarios.

Facilita la **autogestión de clientes**, permitiéndoles navegar en un **IVR visual**, un menú de opciones de interacción rápida y fácil y que evita la espera en línea.





Factores clave de **éxito del modelo Apex**

Nuestros clientes nos eligen por una combinación de factores que nos hacen pioneros en la industria, convirtiéndonos en su partner estratégico para soluciones de Contact Center y la gestión de la experiencia de sus clientes.

Innovación tecnológica

Como primer BPO en Latinoamérica integrado a Google Cloud, adoptamos tecnologías avanzadas para optimizar procesos y desarrollar soluciones innovadoras que fortalecen la posición de nuestros clientes en el mercado.



Experiencia regional

Con dos décadas de presencia en el mercado latinoamericano, acumulamos un profundo conocimiento regional y establecimos alianzas con marcas líderes, fortaleciendo la capacidad para operar en contextos diversos y desafiantes.

Soluciones a medida

Desarrollamos un modelo de consultoría especializado en experiencia del cliente (CX) y soluciones integrales (end-to-end), permitiendo una respuesta flexible y personalizada a las necesidades de diferentes industrias.

Cultura y cercanía

Nuestro diferencial es la Cercanía con la que operamos y gestionamos las necesidades de nuestros clientes y sus clientes. Somos flexibles, ágiles y sabemos operar en contextos multiculturales y diversos, permitiendo generar más y mejores oportunidades.



Cómo creamos interacciones valiosas

Creemos que la **colaboración es la clave para crear valor**. Nos sumergimos en los negocios de nuestros clientes, comprendiendo sus procesos y escuchando a sus consumidores/as.

Nuestro enfoque no termina en la planificación. **Implementamos, medimos y mejoramos continuamente nuestras soluciones para garantizar resultados excepcionales**. Esta dedicación nos permite ofrecer interacciones de calidad que marcan la diferencia en la experiencia del cliente.





Nuestro compromiso con la **Agenda 2030**

Gestionamos los desafíos de la sostenibilidad desde una perspectiva integral, abarcando las dimensiones **social, económica y ambiental**.

Nuestra estrategia se alinea con los objetivos a los que contribuimos mediante el impacto positivo de nuestras operaciones y la influencia en toda nuestra cadena de valor.

Como organización, estamos comprometidos con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas**, promoviendo acciones contra el cambio climático e impulsando la regeneración sostenible del planeta, de las personas y de las comunidades donde operamos.





Compromiso sostenible con **foco en los criterios ASG**

Nuestra estrategia de sostenibilidad tiene como objetivo situar los **criterios ASG** en el corazón del modelo del negocio para crear una **cultura interna regenerativa** que permita medir el impacto positivo que generamos con nuestras actividades.

Estos factores son claves para la aplicación de herramientas en nuestros proyectos y acciones que posibiliten un **desarrollo sostenible** de las personas y consoliden una gestión **responsable, transparente y ética**.





Debida diligencia

Te mostramos cómo respondemos a nuestros impactos, riesgos y oportunidades (IROs).

Con nuestro modelo de **gestión ético y responsable** en toda la cadena de valor promovemos la gestión de riesgos, oportunidades e impactos. A partir del **análisis de doble materialidad** realizado, respondemos a los impactos a través de diversas políticas desarrolladas en los distintos países donde estamos presentes.





Definición de temas materiales

El enfoque de los asuntos materiales para Apex America, nos permite evaluar tanto el **impacto financiero** en nuestra operación como el efecto que nuestras actividades generan en la **sociedad y el medio ambiente**.

La presente evaluación tiene como objetivo **identificar, priorizar y gestionar los temas que son críticos para los grupos de interés** y para el desarrollo sostenible de la empresa. A través de esta metodología, buscamos **alinear nuestras estrategias de negocio con las tendencias globales en sostenibilidad**, cumpliendo con el **compromiso ético** y con las expectativas de la sociedad.

Esta herramienta nos ayuda a **identificar riesgos y oportunidades**, optimizar la toma de decisiones y **asegurar que nuestra actividad contribuya positivamente al entorno**, fortaleciendo nuestra posición como líder responsable en el sector.



Gobernanza

Ética, Integridad y Gobernanza.

Sociedad

- Cultura, bienestar y marca empleadora.
- Experiencia del Cliente / Usuario.
- Compromiso con la comunidad, Diversidad, Equidad e Inclusión.
- Ciberseguridad.
- Innovación y Transformación Digital.
- Compromiso con la Cadena de Valor.

Ambiente

Gestión de Materiales y Residuos (Economía Circular).



Nuestros públicos de interés

Entendemos que **nuestro éxito está profundamente vinculado a las personas y grupos con los que interactuamos** a lo largo de nuestras operaciones. Estos actores influyen directamente en nuestras decisiones y contribuyen al logro de nuestros objetivos estratégicos. Es por eso que **nos comprometemos a escuchar y colaborar de manera constante para crear un impacto positivo y duradero.**





Nuestro análisis de doble materialidad

Esta herramienta nos permite identificar y priorizar temas clave, alineados con estándares GRI desde dos perspectivas complementarias: su impacto financiero para la organización y su impacto en la sociedad y el medio ambiente. Entre los temas destacados por su alta relevancia en ambas dimensiones se encuentran:

Ética,
Integridad y
Gobernanza

Este tema alcanzó la máxima puntuación (5,5), subrayando su importancia estratégica tanto para el cumplimiento normativo como para la construcción de confianza con los grupos de interés.

Ciberseguridad

Con una calificación igualmente alta (5,5), este tema es esencial para garantizar la protección de datos y la continuidad operativa, aspectos críticos en el entorno digital actual.

Cultura,
Bienestar y
Marca
Empleadora

Clasificado con un puntaje de 4 en materialidad financiera y 5 en impacto social, este tema resalta el valor de mantener un gran entorno laboral para la atracción y retención de talento.

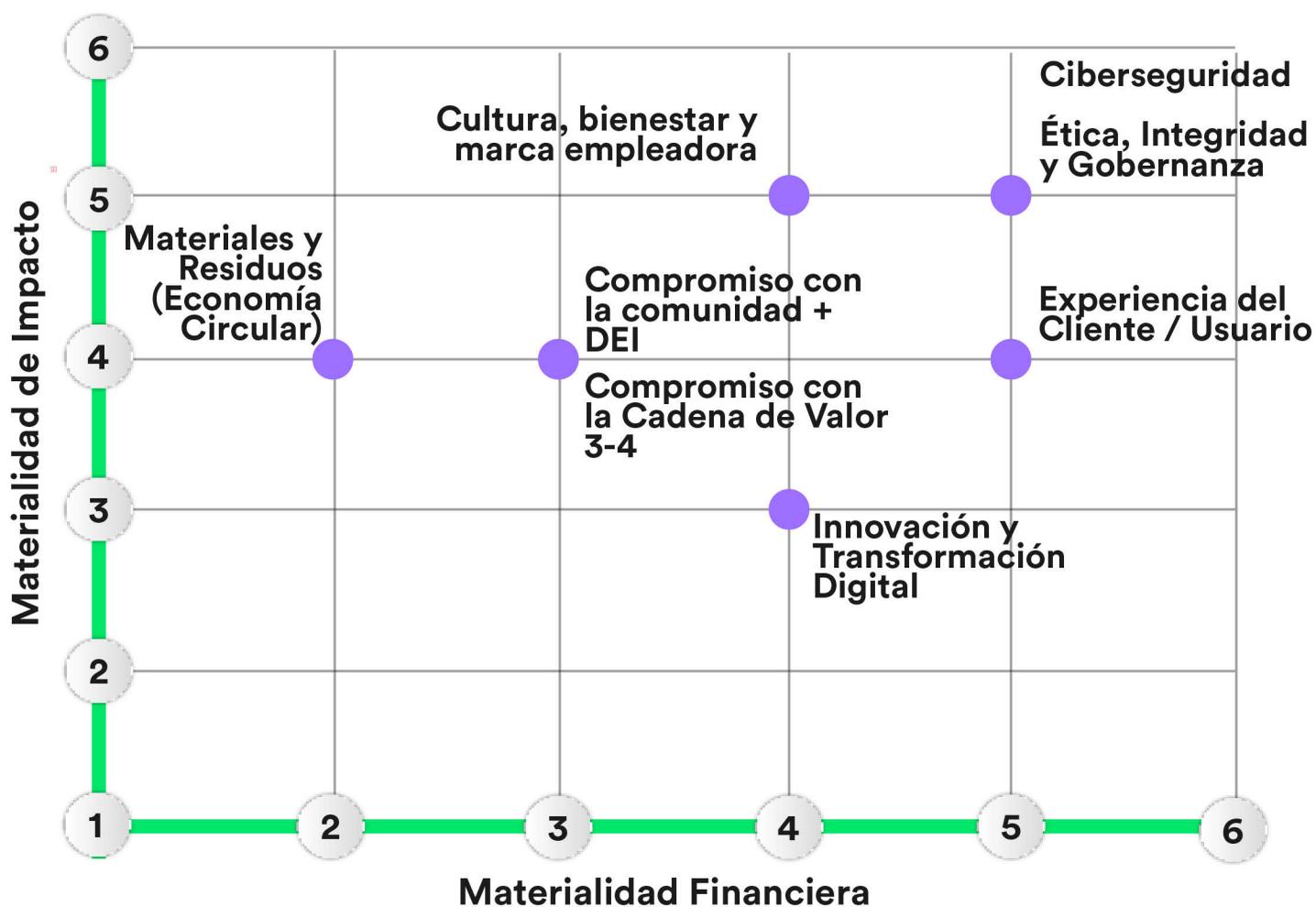
Experiencia
del Cliente/
Usuario

Con una puntuación de 5 en impacto financiero y 4 en impacto social, este tema destaca como un pilar central para la satisfacción del cliente y la competitividad de la empresa.



Nuestro análisis de doble materialidad

Otros temas relevantes incluyen el **Compromiso con la Comunidad y la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)** y el **Compromiso con la Cadena de Valor**, ambos con puntuaciones significativas en impacto social, lo que reafirma nuestro enfoque hacia una gestión responsable y sostenible.

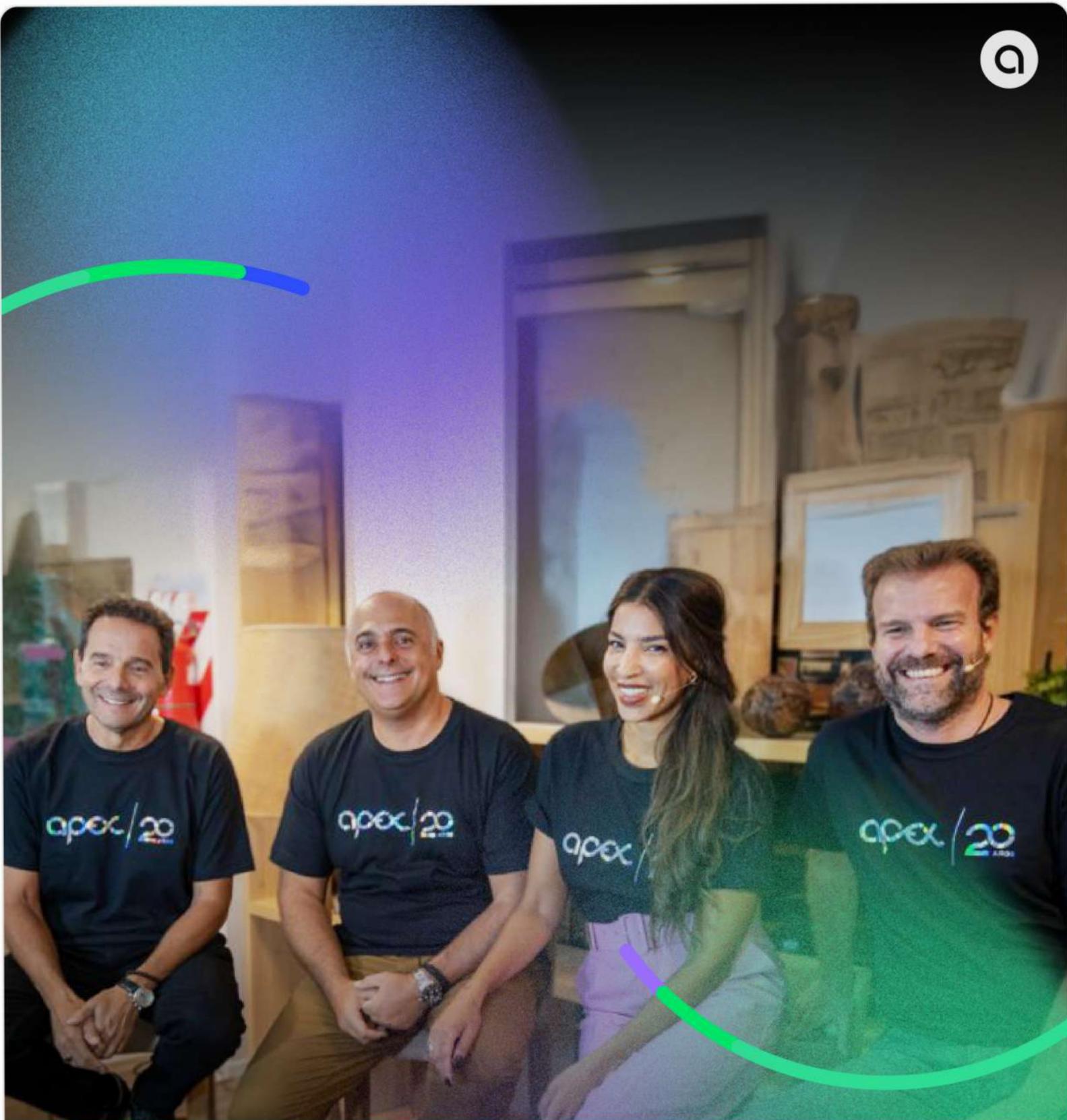




Nuestras alianzas estratégicas

Generamos alianzas y sinergias como estrategia de crecimiento permanente.





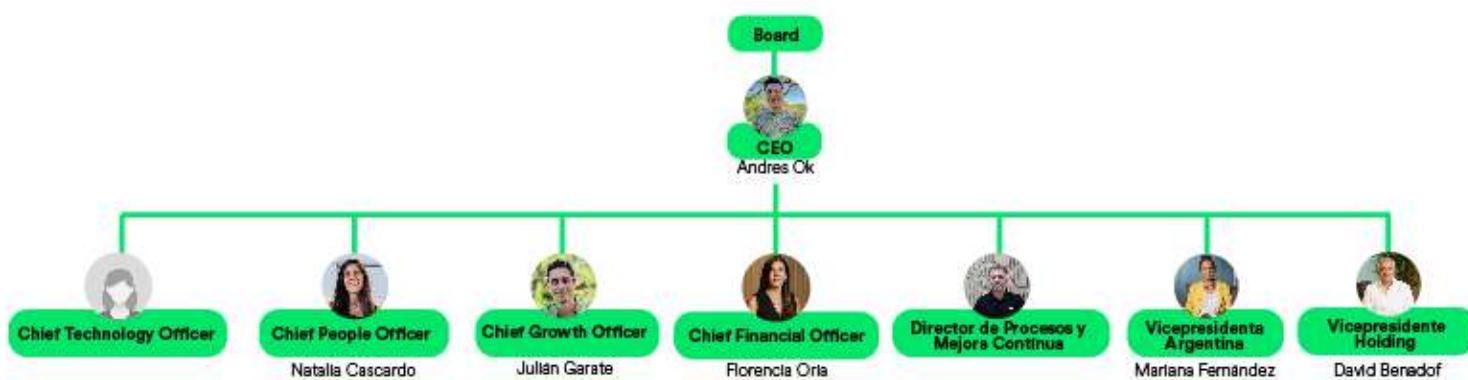
Governanza



Organigrama General



Nuestra gobernanza



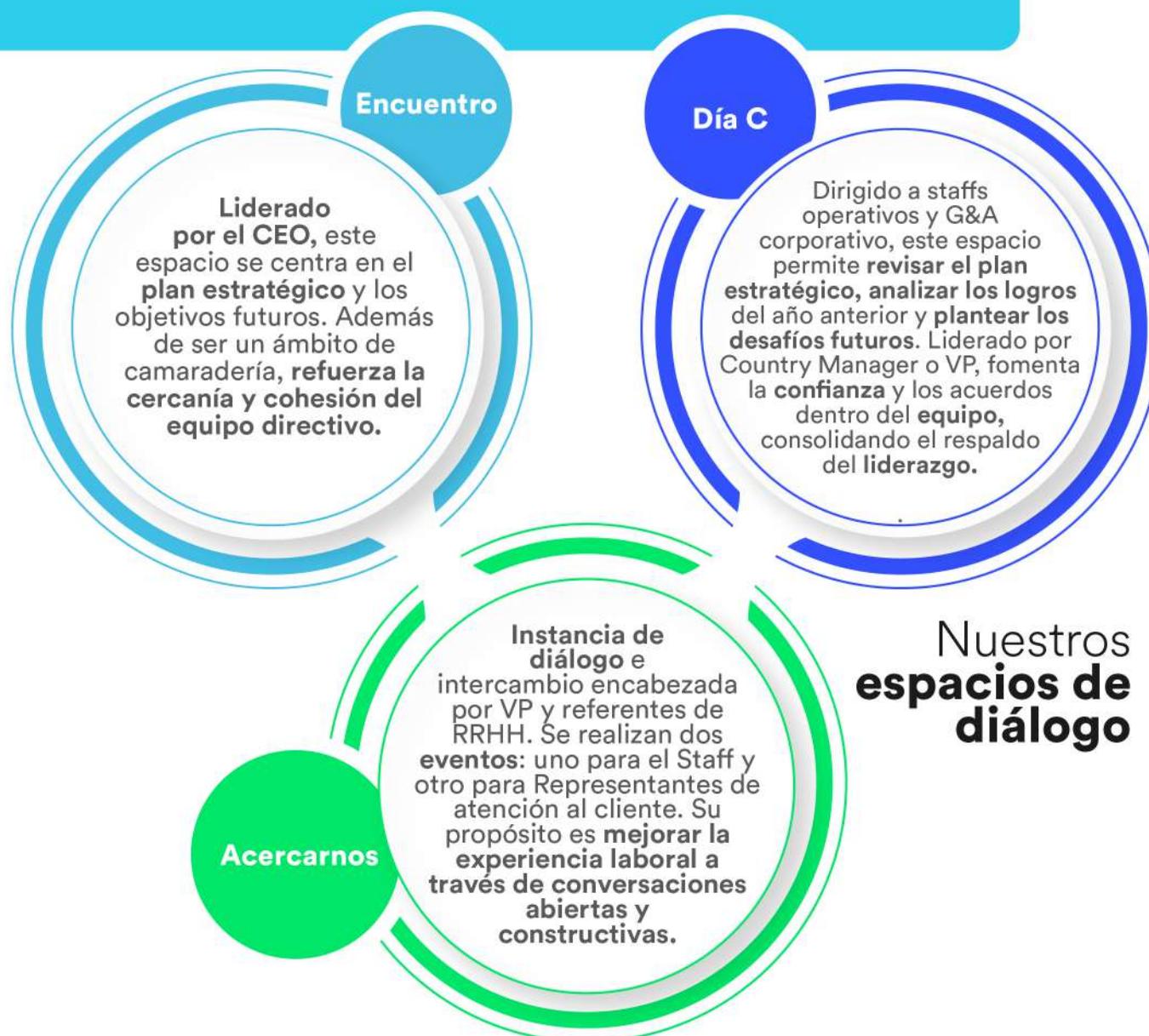


Nuestra **gobernanza**

Organizamos nuestra **gobernanza** de manera **integral y participativa**, garantizando que las **decisiones clave** sean comunicadas de forma clara y efectiva a todos los niveles de la empresa.

A través de diversos encuentros anuales, **promovemos el alineamiento estratégico, el fortalecimiento de la confianza mutua y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores/as.**

Cada encuentro tiene un propósito específico, orientado a **generar valor** tanto para los líderes como para el personal operativo, **impulsando el crecimiento conjunto y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía.**





Nuestros comités de trabajo

Comité de Ética Global

Garantizamos el cumplimiento del Código de Ética a través de un órgano especializado que atiende denuncias, brinda asesoramiento y ejerce funciones consultivas, de gestión y ejecutivas. Este comité se reúne trimestralmente o según las necesidades específicas.

El grupo está **compuesto por tres miembros con derecho a voto**: un/a representante designado/a por el Directorio, la Directora de Legales Corporativo y la Chief People Officer (CPO).

Entre sus principales responsabilidades se encuentran:

- Velar por el cumplimiento del Código de Ética.
- Proteger a las personas que utilicen la Línea Ética.
- Realizar investigaciones internas.
- Proponer acciones disciplinarias.
- Aprobar planes de capacitación.
- Elaborar y gestionar su propio manual de funcionamiento.

Actúa como una **herramienta interna para resolver conflictos y prevenir situaciones de acoso laboral**, contribuyendo a mantener la armonía en el entorno de trabajo.

Su función principal es **corregir cualquier conducta que afecte el bienestar de las y los colaboradores**. El comité se reúne de forma ordinaria cada tres meses.

Comité de Convivencia Laboral (CCL) Colombia

En **2023**
se gestionaron
12 casos

En **2024**
se resolvieron
23 casos

reflejando un incremento en la actividad del comité y su importancia en la organización.



Nuestros comités de trabajo

Es un organismo clave que vela por la seguridad y salud de las y los colaboradores en Colombia, en cumplimiento con el **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)**.

Garantizamos prácticas laborales seguras y proteger el bienestar de los colaboradores. El comité está compuesto por representantes de empleadores y trabajadores, elegidos por votación, asegurando una representación equilibrada.

Sus responsabilidades incluyen **identificar riesgos, proponer medidas de mejora, investigar accidentes y promover la formación en seguridad.** COPASST sirve como **punto de comunicación** entre colaboradores/as y la administración, facilitando la identificación y **resolución** de situaciones que puedan afectar la integridad del equipo.

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) - Colombia

Comité para la prevención del hostigamiento sexual - Perú

Este Comité refleja nuestro compromiso con un entorno laboral seguro, equitativo y libre de violencia.

Está conformado por representantes de la empresa y de los y las colaboradoras, asegurando paridad de género y transparencia en sus acciones. Su labor se centra en prevenir, investigar y sancionar cualquier conducta de hostigamiento sexual, así como en implementar medidas de sensibilización y capacitación. Este Comité refuerza nuestra Cultura de respeto y bienestar, alineada con nuestros valores y las normativas vigentes en Perú.





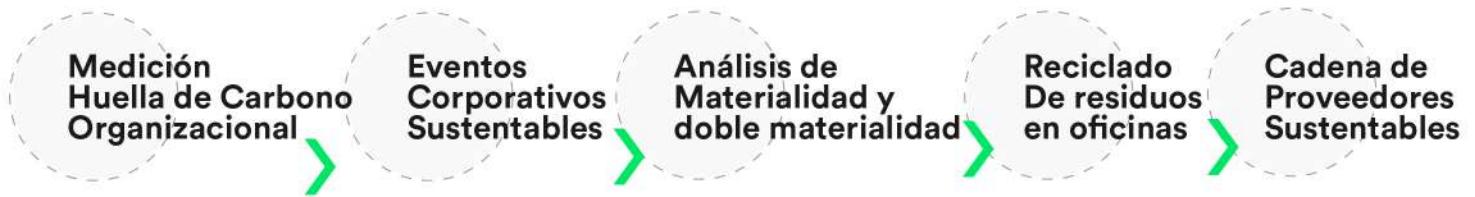
Nuestra **área de sustentabilidad**

El **área de Sustentabilidad ha evolucionado** desde un enfoque centrado en el bienestar de los y las colaboradoras, la **equidad, la diversidad y la inclusión**. Inicialmente, las acciones destacadas se orientaban hacia la construcción de un ambiente de trabajo equitativo y diverso, promoviendo la integración y el desarrollo personal. A medida que la compañía creció, se **reforzó la transversalidad de la sustentabilidad en todas las áreas**. Ahora, el foco se está expandiendo para **trabajar en acciones en lucha contra el cambio climático en 2025**.

En **2024 evolucionamos** nuestro nombre



> **Plan de Acción 2025** >



Código de **Ética**

Guía nuestras acciones y decisiones en cada país donde operamos. Este marco establece principios que deben ser conocidos, respetados y aplicados diariamente por todas las personas.

El código es una base común, cada país cuenta con su propia versión adaptada a sus normativas y contextos locales. Esto garantiza que el compromiso ético se mantenga consistente y relevante en todas las operaciones.

La ética es parte integral de la cultura de Apex en cada región.





Política de diversidad, equidad e inclusión

Desde que nos constituimos como organización, nos guía la misión de conformar un equipo de personas que quieran dejar el mundo mejor de como lo encontramos y nuestra Cultura centrada en las personas. Es así como reflejamos nuestra forma de ser en prácticas enfocadas en **garantizar la diversidad** dentro de la organización.

Está compuesta por pilares estratégicos que promueven un **entorno inclusivo y respetuoso para todos**, rechazando cualquier tipo de discriminación, acoso o violencia.

Este enfoque se extiende a la inclusión de personas con discapacidad, adaptando los procesos y espacios laborales. El programa también **asegura la igualdad de oportunidades y el reconocimiento de la identidad de género** de cada colaborador/a.



Para ver nuestra política completa

Nuestros Principios





Políticas que guían nuestro impacto Apex

Implementamos una rigurosa política que asegura la gestión responsable de la información personal de los y las usuarias que acceden a nuestro sitio web.

Subrayamos la importancia de la privacidad y ofrecemos un canal de contacto para resolver dudas relacionadas con el tratamiento de datos.

Política de privacidad y protección de datos personales

Su objetivo es establecer directrices claras para proteger y gestionar la información de la empresa, así como las tecnologías utilizadas en su procesamiento.

Buscamos resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información frente a amenazas y vulnerabilidades, tanto deliberadas como accidentales.

Promovemos un entorno seguro que garantiza el manejo adecuado de los datos y la tecnología. Nos comprometemos a aplicar medidas preventivas y correctivas para mitigar los riesgos asociados a la información.

Política de seguridad de la información

Conocé nuestra Política





SOMOS UN EQUIPO DIVERSO Y COMPROMETIDO

Colaboradores y colaboradoras



Somos un equipo diverso y comprometido con nuestro propósito organizacional, orientado a alcanzar resultados excepcionales y asumir nuevos **desafíos con pasión.**

Tenemos la convicción de que un entorno laboral **seguro, un clima positivo y oportunidades de desarrollo profesional** son esenciales para mejorar la calidad de vida de cada persona.

Nos dedicamos a crear y mantener espacios de trabajo seguros y saludables que promuevan el bienestar de cada integrante de la compañía, **fomentando su creatividad, iniciativa y crecimiento**, al tiempo que garantizamos un **balance adecuado entre la vida personal y laboral.**

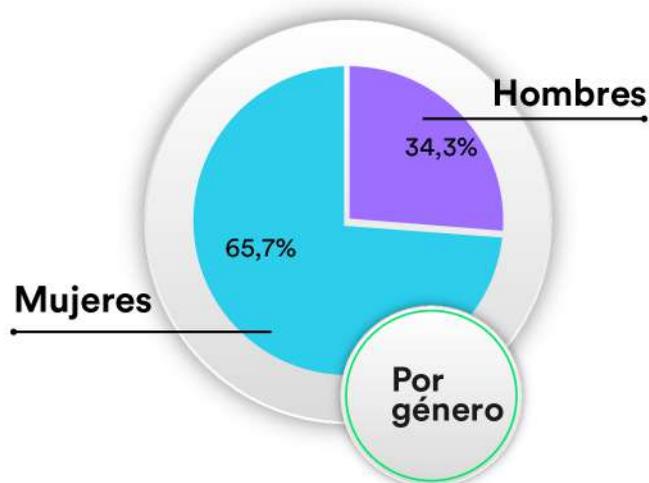
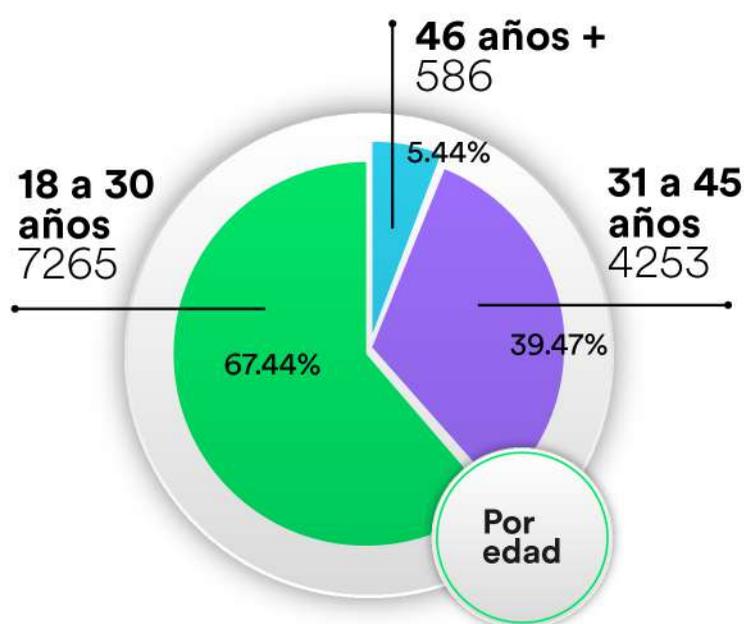


En Apex las personas están al centro de la estrategia y es nuestra Cultura de Cercanía y bienestar, lo que nos distingue como organización.



Distribución de colaboradores/as

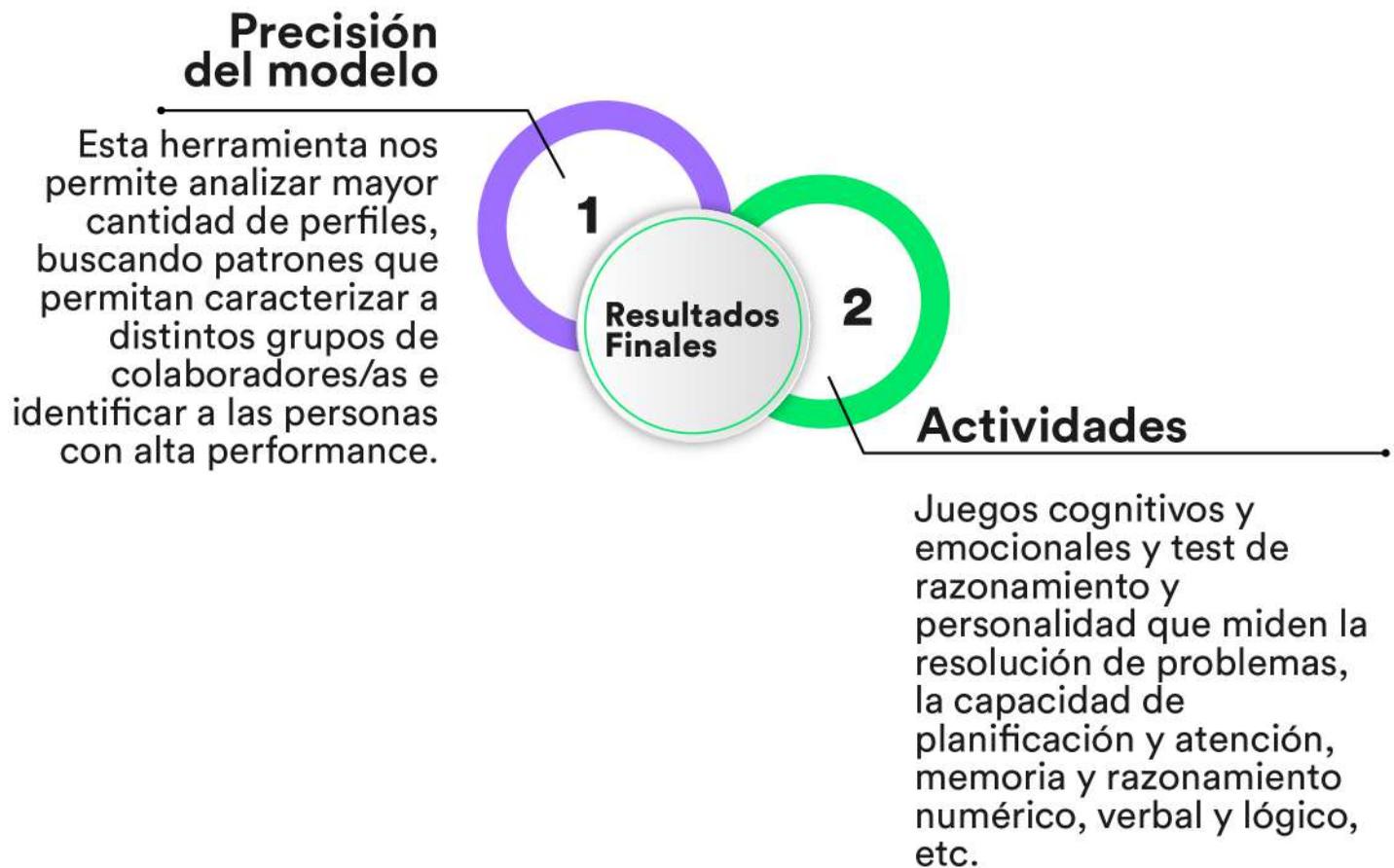
¿Cómo nos distribuimos?





Innovación en proceso de selección

Con la premisa de optimizar nuestro proceso de selección, implementamos GenLAB, una plataforma que identifica las características de nuestros equipos y crea perfiles modelo utilizando IA avanzada.





Nuestros Beneficios

Diseñamos nuestra **política de beneficios** para fortalecer la experiencia de nuestros/as colaboradores/as, impulsando su **bienestar y sentido de pertenencia**. Esta iniciativa forma parte de nuestra visión de ser el mejor lugar para trabajar, alineándose con nuestra estrategia global.

Los beneficios buscan amplificar el disfrute en el **entorno laboral**, promoviendo el **equilibrio y la conexión con la comunidad**. Estos son los principales enfoques y categorías que guían esta política:

Enfoques



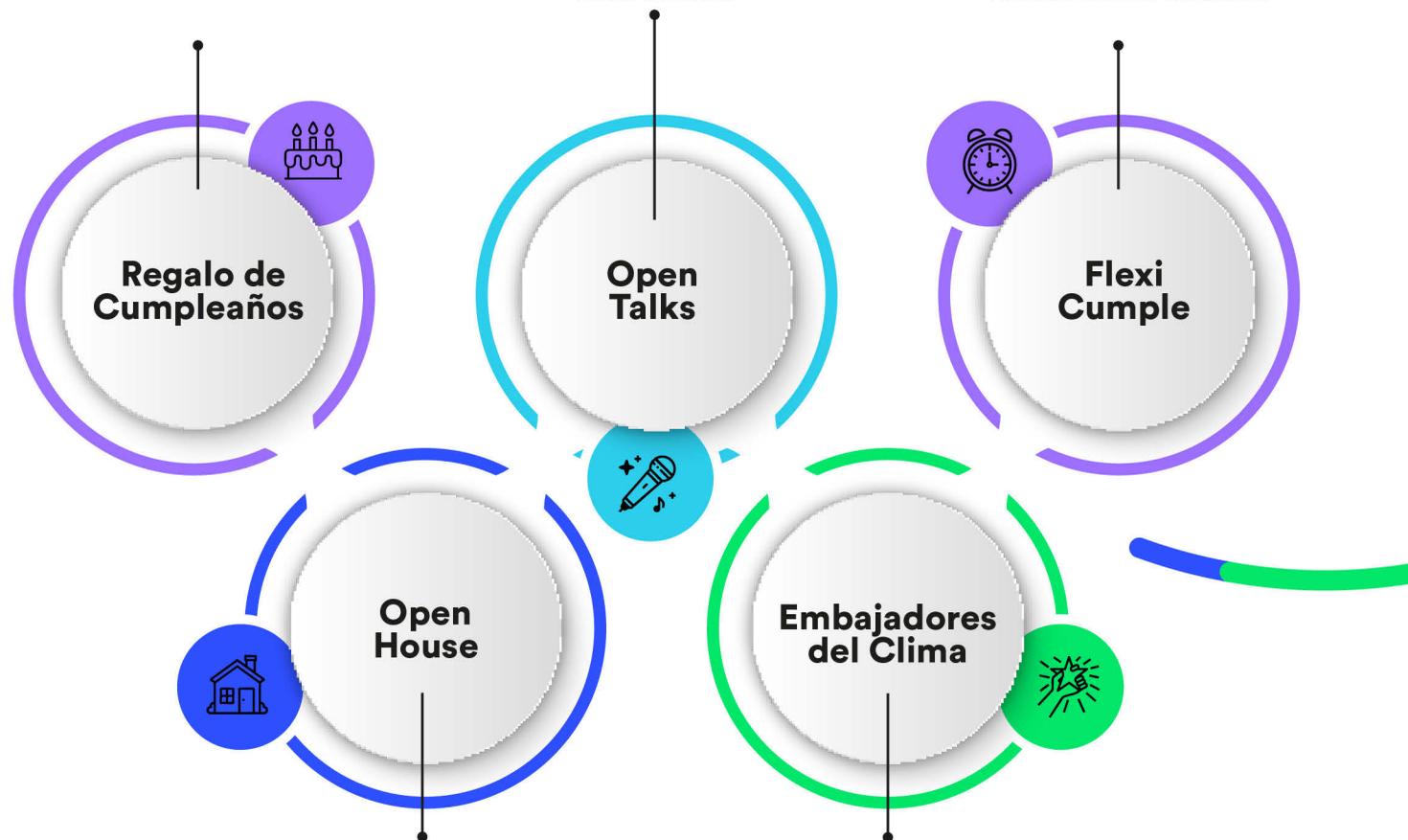


Nuestro **Top 5** de **beneficios**

Un presente para **celebrar el cumpleaños del colaborador/as**, reforzando el **sentido de pertenencia y reconocimiento personal**. Este beneficio está presente en todos los países y busca crear momentos de disfrute personal, alineados con el bienestar integral.

Ciclo de charlas y conferencias motivacionales con el objetivo de inspirar, conectar y desarrollar nuevas habilidades. Promueve el crecimiento personal y profesional en todos los países, impulsando el aprendizaje continuo y la innovación.

Opción de disfrutar de una **jornada libre en el cumpleaños del/la colaborador/a**. Este beneficio busca equilibrar la vida laboral con la personal y está disponible para quienes ocupan roles de *Staff* en Argentina, Chile, Colombia y Paraguay, adaptándose a las necesidades locales.



Espacio de integración donde el equipo puede **invitar a familiares o amistades a conocer el entorno laboral**, fomentando cercanía y **orgullo por el lugar de trabajo**. Es una iniciativa implementada en todos los países, fortaleciendo los vínculos entre la organización y las familias del equipo.

Reconocimiento a equipos o colaboradores/as que destacan por sus **resultados** y contribuyen a crear un **excelente clima laboral**. Se otorga en todos los países y fomenta el compromiso con la cultura organizacional y el sentido de equipo.



Revisión para la mejora (RPM)

Implementamos el proceso **Revisión para la Mejora (RPM)**, un modelo propio que reemplaza la evaluación de desempeño tradicional. RPM consiste en conversaciones de retroalimentación alineadas con la **misión, valores y competencias culturales** de la empresa, con el objetivo de identificar fortalezas, oportunidades y establecer planes de mejora. El proceso se adapta a dos grupos: **Representantes de Atención al Cliente (RAC)** y **Staff**, con frecuencias de revisión personalizadas según el nivel de desempeño.

Para RAC, la **frecuencia varía de semanal a mensual**, mientras que para Staff se realiza mensualmente con un **objetivo de cumplimiento del 90%**. Este enfoque nos permite potenciar el crecimiento y desarrollo continuo de los/as colaboradores/as, promoviendo un ambiente de aprendizaje y mejora constante.

En 2023 se completaron

103.447 RPM para RAC.
7.271 RPM para Staff.

En 2024 se completaron

123.771 RPM para RAC.
7.410 RPM para Staff.





Clima laboral

El centro de todos nuestros esfuerzos son las personas, es por eso que nos ocupamos de relevar constantemente nuestro clima laboral.

Para lograrlo llevamos adelante 3 encuestas durante el año, dos de ellas enfocadas en evaluar aspectos críticos y ajustar los planes de acción en curso, y una mucho más completa que nos permite desarrollar estrategias de mejora para el año siguiente. Estas encuestas nos permiten conocer la opinión de nuestros colaboradores y colaboradoras, tener una mirada objetiva de nuestro trabajo, evaluar los progresos y prever resultados para la mejora continua.

Medimos el Índice de Confianza de nuestro colaboradores/as a través de estos 5 áreas clave:

Respeto

Medimos el grado en que los y las colaboradoras se sienten respetadas/os por la dirección. Mide los niveles de apoyo, colaboración y atención que perciben como resultado de la acción de la dirección hacia ellos.

Orgullo

Medimos el sentimiento de orgullo de los colaboradores y colaboradoras por su trabajo evaluando la forma positiva en que consideran su trabajo, su equipo o grupo de trabajo y la empresa.

Credibilidad

Medimos hasta qué punto los colaboradores y colaboradoras ven a la gerencia como creíble evaluando las percepciones de los empleados sobre las prácticas de comunicación, la competencia y la integridad de la gerencia.

Ecuanimidad

Medimos hasta qué punto los colaboradores y colaboradoras sienten que las prácticas de gestión son justas evaluando la equidad, la imparcialidad y la justicia que los empleados perciben en el lugar de trabajo.

Compañerismo

Medimos la sensación de disfrute de los colaboradores/as en el lugar de trabajo y se mide por el nivel de intimidad que sienten, la libertad que sienten para expresarse, la sensación de hospitalidad en el entorno y el grado en que las personas sienten que son miembros de una comunidad.





Nivel de **satisfacción** laboral 2023



Igualdad, Inclusión y Género

Promovemos la igualdad de oportunidades asegurando que los puestos y remuneraciones se basen en las **capacidades, la posición y el desempeño** de cada persona.

Creemos en la **importancia de construir una cultura inclusiva** que valore la diversidad y elimine cualquier forma de discriminación.

A lo largo del tiempo, hemos desarrollado **esquemas de trabajo que garantizan el acceso equitativo** para todos y todas.

La **equidad de género** es fundamental para el **crecimiento sostenible** y el bienestar de nuestras comunidades, por eso es que durante 2023 y 2024 seguimos fortaleciendo nuestras prácticas para asegurar que cada colaborador y colaboradora tenga las mismas oportunidades de desarrollo.



Estos últimos 2 años abordamos

+20 acciones dentro del programa de igualdad, inclusión y género.

+50 alianzas estratégicas

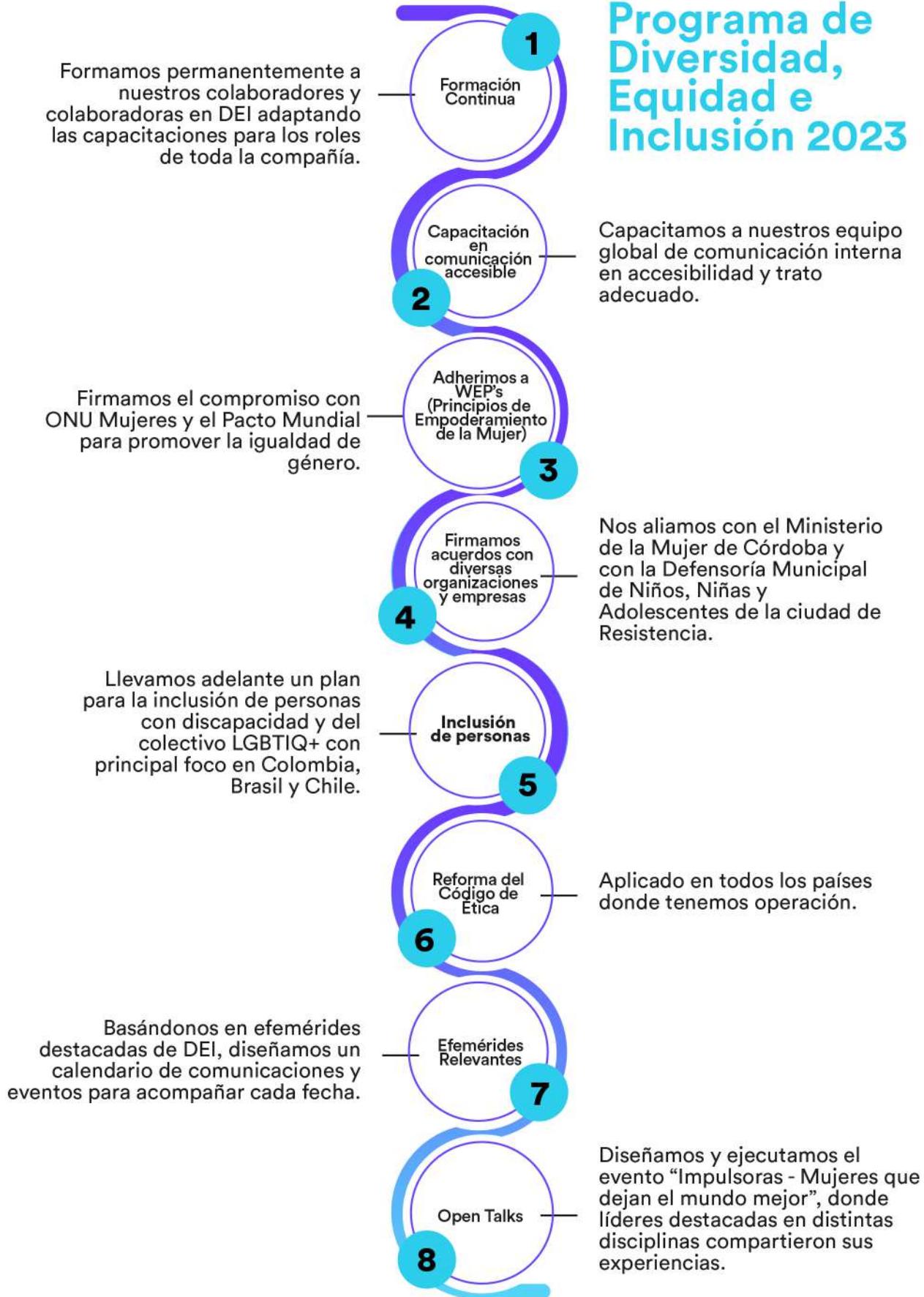
+16 distintas intervenciones de igualdad, inclusión y género fuera de los programas



Nuestro plan de acción



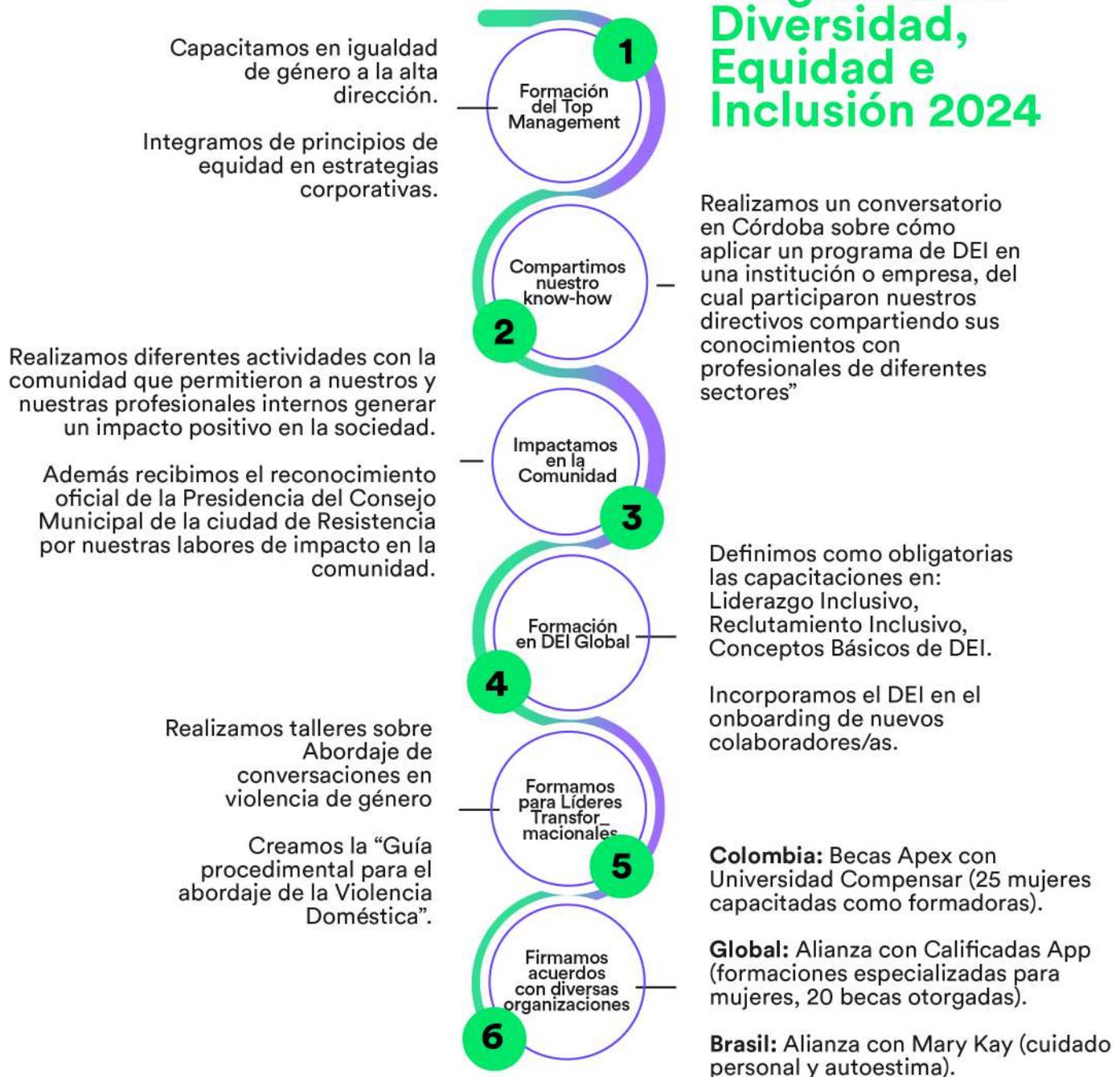
Programa de Diversidad, Equidad e Inclusión 2023



Nuestro plan de acción



Programa de Diversidad, Equidad e Inclusión 2024





Acciones destacadas

Inclusión y Reconocimiento de la Identidad de Género

Promovemos activamente la **rectificación de género** y el **cumplimiento de leyes** que **garantizan derechos** para personas trans y no binarias. La compañía ha actualizado su **código de ética** para reflejar estos **valores** y asegurar que todos los colaboradores/as puedan expresar libremente su **identidad de género**.

Diseñamos e implementamos un proceso que permite a colaboradores y colaboradoras vivenciar su identidad de género. A través de este proceso adecuamos la información personal que nuestros sistemas almacenan de acuerdo al cambio de nombre y género que hayan realizado frente al Estado (en aquellos países donde sea legal). Además acompañamos a las personas que no se sienten identificadas con su nombre o género asignado al nacer respetando su identidad en las herramientas de trabajo interna (plataformas, email, etc)

Impulsamos **campañas de sensibilización** sobre identidad de género y **ofrecemos apoyo psicosocial** a quienes atraviesan **procesos de rectificación**, reafirmando su **compromiso** con la **equidad y la inclusión**.

Capacitaciones en Tecnología para Mujeres y Diversidades

En 2023 firmamos una alianza con la **Secretaría de la Mujer de Córdoba**, Argentina con el objetivo de capacitar a mujeres y diversidades en tecnología, fortaleciendo su empleabilidad y reduciendo la brecha digital de género en el mundo del trabajo. A través de formaciones llevadas adelante de manera voluntaria por nuestros y nuestras profesionales líderes de la compañía, capacitamos a mujeres en visualización de datos, gestión de proyectos y modelos de negocio e inteligencia artificial.



Secretaría de la MUJER MET[CBA] Mujeres en Tecnología - Córdoba



Impulso al talento joven

Acompañamos un año más al **Programa Enlazar de la Fundación Córdoba Mejora**, que fomenta el desarrollo de talento joven. En 2023, entrevistamos a más de **35 jóvenes** a través de esta iniciativa, impulsando su inserción laboral. Cinco de ellos avanzaron en procesos de selección, y dos participaron en entrevistas individuales para posibles incorporaciones.



Acciones destacadas

En 2023, adherimos a los **Principios de Empoderamiento de la Mujer (WEPs)**, una iniciativa de ONU Mujeres y el Pacto Mundial de la ONU que **promueve la igualdad de género en el trabajo, el mercado y la comunidad**. Firmamos este compromiso durante una ceremonia en Córdoba el 11 de julio, recibiendo el reconocimiento del equipo de WEPs.

Esta adhesión impulsa **acciones concretas**, como la continuidad de programas de **diversidad, equidad e inclusión en toda Latinoamérica**. Reforzamos nuestro compromiso con el empoderamiento de las mujeres y la igualdad de oportunidades en todos los niveles de la organización.

Principios de Empoderamiento de la Mujer



Contratá Trans

En 2024, establecimos una **alianza con Contratá Trans** para compartir nuestras **búsquedas laborales** directamente con la institución. Contratá Trans nos conecta con **perfiles del colectivo travesti-trans** que cumplen con los requisitos de nuestras vacantes.





Capacitaciones

En Apex tenemos claro cómo queremos capacitar a nuestros colaboradores/as y lo dividimos en dos ejes importantes. Estas capacitaciones aseguran que las personas que se suman al equipo estén preparadas tanto en habilidades técnicas como en los valores fundamentales de la organización.

Capacitaciones por rol técnico

Cliente

Atención al cliente
Necesidades del cliente

Bienvenida a Apex

Código de Ética
Seguridad e higiene
Diversidad, equidad e inclusión

2024
+3000 nuevos ingresos
162.000 horas de formación

Entre 2023/2024
30622 personas formadas
99.832 horas de formación



Formaciones internas en temáticas fuera del rol



Capacitamos a nuestras/os colaboradoras/es en diferentes temáticas externa a su rol específico dentro de la empresa.

Dentro del 2023 y 2024 impactamos a **+365 personas con +1400 de horas formadas** en las siguientes temáticas:



Además impactamos a **+2175 personas con +8100 horas de capacitaciones externas de Apex** en diversas temáticas sobre liderazgo, comunicación y datos, dictadas con nuestras alianzas:





Nuestra comunicación

Comercial & Marketing

Garantizar la reputación de marca, el conocimiento de nuestros servicios y soluciones y generar leads según los objetivos comerciales definidos.

¿Cómo distribuimos nuestra comunicación?

Marca Empleadora

Resguardar la reputación de la marca y fortalecer los atributos de valor que aseguren la atracción de talento. Nuestra estrategia busca generar un fuerte compromiso y orgullo entre nuestros colaboradores/as, creando un entorno que fomente su conexión con la empresa y el desarrollo de su potencial profesional.

Comunicación Interna

Instalar conversaciones relevantes, fijando agenda de los temas estratégicos que impulsan el negocio y garantizan la cultura Apex, con el propósito de lograr identificación, compromiso, cohesión y sentido de pertenencia.





Canales de comunicación



Indicadores de Comunicación

Cantidad de campañas

Ingresos totales al portal

Ingresos únicos

Engagement global

Lecturas de noticias total

Alcance global

Alcance operación

Ingresos únicos por país

Cantidad de notas publicadas

Engagement por país

Alcance por país

Respuestas en mensajes directos RRSS

Cantidad de posts en cada una de nuestras redes

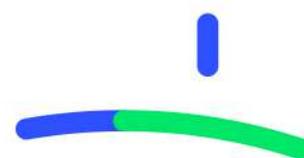
Seguidores de RRSS



Comunicación interna

TOMI (Tu Opinión Me Interesa) es un canal interno de comunicación diseñado para fomentar la cercanía entre los colaboradores/as. Su objetivo es promover un espacio de participación activa para contribuir a un ambiente de trabajo más agradable. A través de TOMI, los empleados pueden hacer consultas, proponer sugerencias, expresar opiniones y dar reconocimientos.

Este canal busca desarrollar el sentido de pertenencia en el equipo y apoyar la mejora continua en temas relevantes para la organización. TOMI permite **conocer las situaciones positivas y negativas dentro de la empresa y abordar necesidades específicas.** Además, busca mejorar procesos organizacionales y crear una base de conocimiento compartida para impactar positivamente en la experiencia de los colaboradores/as.



PAÍS	2023 TOTAL	HASTA 12/11/24 TOTAL
TOTAL COMPAÑÍA	1.467	1.059
ARGENTINA	1.148	934
BRASIL	193	11
CHILE	78	53
COLOMBIA	15	49
PARAGUAY	30	5
PERÚ	-	6

**Cantidad
de TOMIS
de Orgullo**





Nuestro impacto social



Creando **valor social**

Para potenciar nuestra **contribución a la sociedad**, trabajamos junto con organismos públicos, instituciones privadas y del tercer sector, en áreas de valor estratégico, como el **fortalecimiento de la empleabilidad, la educación ambiental, y la Diversidad, Equidad e Inclusión.**

Continuamos impulsando nuestra estrategia de inversión social, porque nos inspira **ser parte activa de las soluciones** que responden a las necesidades de nuestra comunidad, especialmente vinculadas con la educación y generación de empleo local.



NUESTRO IMPACTO SOCIAL

Programas



Programa de empleabilidad

En Apex creemos firmemente que la educación es la base del éxito y que es clave poder acceder a una educación de calidad.

Universidad Apex es un programa de impacto en la empleabilidad y profesionalización de nuestros colaboradores y colaboradoras, pero también con las comunidades donde estamos presentes. Es un espacio de formación mediante el cual tangibilizamos nuestra misión de dejar el mundo mejor de como lo encontramos.

Esta propuesta se adapta buscando ofrecer nuevas oportunidades para potenciar las habilidades y herramientas que el mercado demanda, dando visibilidad a nuestra cultura y valores.

Google Cloud

Disminuyendo la brecha digital en el mundo del trabajo, **Becas Apex** es nuestra forma de Impactar también en los ODS, generando así una educación de calidad e igualdad de oportunidades para todas las personas. Este programa tiene ya cinco ediciones globales en alianza con nuestro **partner estratégico Google Cloud** y una primera edición en Colombia.

Durante el mes de marzo de 2024 lanzamos la **primera convocatoria de Becas Apex en Colombia, en alianza con Universidad Compensar**. Dirigida especialmente a nuestras colaboradoras y 25 de ellas tuvieron la oportunidad de capacitarse como Formadoras de Formadores, adquiriendo conocimientos sobre diseño y liderazgo de formaciones para equipos, potenciando así su perfil profesional.

Además reinventamos el proceso de selección de Becas Apex Global, y a través de diferentes mesas de trabajo con nuestros equipos de tecnología y reclutamiento, **desarrollamos un sistema que evaluó conocimientos técnicos y competencias culturales de los postulantes mediante encuestas**. Este nuevo proceso permitió **agilizar 60 horas de trabajo y acortar los tiempos para comunicar los ganadores/as**, siendo un proceso más rápido, automatizado e intuitivo.





Programa de empleabilidad

	Impacto 2023			Impacto 2024*	
	90% de permanencia en el programa	193 Cursos certificados	288 Personas Inscriptas	+918 Laboratorios aprobados.	+315 Cursos certificados
Impacto 2023	40 Personas becadas	1,737 Horas de estudio	31 Personas voluntarias para selección de becados/as	370 Personas inscriptas	100 Personas becadas
	47 Horas de voluntariado en selección	12 Personas voluntarias en tutorías	576 Horas de voluntariado en Tutorías	+2835 Horas de estudio	
	*La edición 2024 continúa activa al momento de la publicación de este reporte, por lo que se presentan resultados parciales.				

+50 personas inscriptas	35 personas entrevistadas	25 becas asignadas
6 personas voluntarias participaron de las entrevistas	+20 horas de voluntariado	20 mujeres certificadas
+30 horas de estudio		

Resultados Becas Apex Colombia

Programa de diversidad, equidad e inclusión

Nuestro Programa de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) refleja el compromiso con la **construcción de una cultura organizacional inclusiva y equitativa**. Este programa es una iniciativa que surgió de una forma muy orgánica, al identificar que nuestra cultura estaba yendo incluso mucho más rápido que nuestros procesos internos y que para seguir acompañando el movimiento, era necesario formalizarlo.

Desde 2022, estas acciones concretas se tradujeron en políticas y prácticas tangibles para nuestros colaboradores, colaboradoras y comunidad.

Consolidando nuestra cultura de bienestar, inspiramos y co-construimos con nuestros partners y las comunidades que habitamos un mundo más diverso, equitativo e igualitario.

Adicionalmente, hemos trabajado de manera personalizada en cada país para garantizar el cumplimiento de normativas locales en la inclusión de personas con discapacidad, con planes de fortalecer este eje en 2025.

Estas acciones han generado resultados concretos, que se presentan en detalle en la sección **Premios** de este reporte, evidenciando el impacto positivo del programa en nuestros equipos y comunidades.





Programa de diversidad, equidad e inclusión

WOMEN'S
EMPOWERMENT
PRINCIPLES



Secretaría de la
MUJER



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE
CÓRDOBA

Revisión del Código de Ética

Actualizamos nuestro marco ético para abordar con mayor eficacia situaciones de discriminación y violencia, reflejando nuestro compromiso con un entorno seguro y respetuoso.

Capacitamos permanentemente a toda nuestra organización en forma personalizada según roles, promoviendo una cultura de respeto y equidad.

Formaciones en Diversidad, Equidad e Inclusión

Formación en abordaje de conversaciones sobre violencia de género

Formamos a nuestros y nuestras Líderes Transformacionales en el abordaje y manejo de conversaciones y situaciones de violencia por motivos de género.

Generamos una alianza estratégica con ONU Mujeres para impulsar la igualdad de género y el empoderamiento en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad.

Adhesión a los Principios de Empoderamiento de la Mujer (WEPs)

Alianzas estratégicas

Colaboramos con la Secretaría de la Mujer para ofrecer capacitaciones en tecnología a mujeres y diversidades.

Formamos a líderes transformacionales en manejo de conversaciones sensibles y apoyo en situaciones de violencia por motivos de género.

Capacitación en abordaje de violencia de género

Rectificación de género y adecuación de nombre

Implementamos procesos que permiten a los colaboradores realizar cambios legales y administrativos para reflejar su género autopercebido, respetando su identidad en todas las herramientas internas.



Programa de voluntariado

En Apex buscamos que el paso de nuestros colaboradores y colaboradoras por la compañía trascienda lo laboral permitiéndoles descubrir nuevas facetas de sí mismos/as.

El Programa de Voluntariado se ha transformado, con el paso de los años, en una iniciativa intrínseca y un emblema de la organización. Como compañía incentivamos que **nuestros/as colaboradores/as tomen acción, compartiendo su tiempo y conocimientos con la comunidad.**

Con este Programa invitamos a participar de diferentes actividades de voluntariado como acompañar a instituciones, realizar entrevistas o tutorías, ser formador/a, organizar eventos, etc.

El proyecto insignia de este Programa es el de **Líderes Sociales**, a través del cual acompañamos a colaboradores y colaboradoras movilizados/as por la solidaridad, **a liderar y trabajar por una causa social** que los/as atraviesa, brindándoles recursos, capacitación en gestión de proyectos, manejo de presupuestos, marketing y herramientas de promoción.

En los últimos dos años, nuestro Programa de Líderes Sociales logró:

53
líderes sociales formados/as

49
alianzas con partes interesadas

+14,722
personas beneficiadas

99
proyectos solidarios ejecutados

+16,727
horas de voluntariado

+2,317
voluntarios/as participantes

Acciones realizadas este 2024 por el programa





NUESTRO IMPACTO SOCIAL

Eventos





Eventos de recaudación

En sintonía con el Programa de Líderes Sociales, en 2023 realizamos distintos eventos de recaudación en cada uno de los países de América Latina en los que estamos presentes.

Esta iniciativa nos llena de orgullo ya que el **100%** del dinero recaudado es donado a causas sociales.

Junto a nuestros equipos, sus familias y amigos/as y con el acompañamiento de diferentes organizaciones y empresas, unimos fuerzas para dejar el mundo mejor de como lo encontramos.



apex day FESTIVAL SOLIDARIO

ApexDay es nuestro festival solidario, diseñado para recaudar fondos y apoyar causas locales. Cada evento busca fortalecer el sentido de pertenencia y orgullo entre colaboradores/as, **mostrando la cultura organizacional a la comunidad.** A través de actividades y comunicaciones, se impulsa la venta de entradas y productos solidarios, fomentando el compromiso tanto dentro como fuera de la empresa.

La participación de personas voluntarias y el apoyo de artistas y sponsors han sido clave para ampliar el alcance del evento. La respuesta de la comunidad ha sido positiva, generando interés y reconocimiento hacia las iniciativas solidarias. ApexDay se consolida como una oportunidad para fortalecer la marca y contribuir al bienestar de la comunidad.

¡Así vivimos nuestros eventos en distintas sedes!



Impacto 2023

4 eventos de Recaudación (Chile - Santiago, Paraguay - Asunción, Argentina - Córdoba, Argentina - Resistencia)

27 proyecto solidarios	128 personas voluntarias que participaron de la organización del evento	28 líderes sociales
USD \$7,574.21 recaudados	52 personas involucradas en la organización de los eventos	4688 entradas vendidas
855 horas de voluntariado		



Nuestros Eventos



Hacé click y mirá el material!

En nuestras oficinas de Córdoba, Argentina, realizamos un WorkShock junto a Fabiana Renault, Naranja y el Gobierno de Córdoba para diseñar los ejes temáticos del #TEDxCórdoba 2023.

Este encuentro fue una verdadera revolución creativa, donde compartimos ideas innovadoras y movilizadoras con el propósito de incluir temas clave para Apex en el evento, formar a colaboradores/as en habilidades de oratoria, e impulsar nuestra contribución al desarrollo comunitario.

El impacto de esta alianza estratégica va más allá del evento: fomenta la transferencia de conocimiento, fortalece las redes entre sectores públicos y privados, y refuerza nuestro compromiso con el ODS 17, orientado a construir un futuro más equitativo e inclusivo.

¡Las ideas que queremos ya están en marcha, y nos entusiasma ser parte de este movimiento transformador!



x = evento TED organizado de forma independiente

Jornadas de Inserción Profesional

En las Jornadas de Inserción Profesional, Apex America implementa su propósito organizacional de "dejar el mundo mejor de lo que lo encontramos" en cada aspecto de su negocio. Destacó cómo la empresa combina impacto comunitario, derechos humanos y sustentabilidad con estrategias inclusivas en reclutamiento y liderazgo. Estas acciones no solo promueven un ambiente diverso e innovador, sino que también posicionan a Apex como líder en la integración de valores organizacionales con resultados empresariales.

La charla subrayó el **compromiso de la empresa con el desarrollo profesional equitativo y la construcción de un futuro laboral más inclusivo.**



NUESTRO IMPACTO SOCIAL

Acciones en la Comunidad





Nuestras acciones destacadas

Nuestra visión de sostenibilidad trasciende lo ambiental, abarcando un enfoque integral que incluye la promoción de la diversidad, la equidad y la inclusión en todos los aspectos de nuestra operación. A través de alianzas estratégicas, programas transformadores y eventos con impacto social, trabajamos activamente para crear un mundo más equitativo y sostenible.

Durante el 2023 y 2024 desarrollamos distintas acciones con impacto en nuestra comunidad.





Nuestras acciones destacadas

Alianza con Ministerio de Ambiente y Economía Circular de la Provincia de Córdoba

Esta alianza tiene como objetivo desarrollar una serie de cápsulas sobre educación ambiental que estarán disponibles durante 2025 para nuestra comunidad interna y externa, y brindar un taller para emprendedores/as y trabajadores/as del sector ambiental, con el fin de fortalecer la economía circular y expandir redes de trabajo. Así continuaremos promoviendo el conocimiento y las acciones sostenibles.



Programa Boomerang

Una iniciativa que diseñamos y llevamos adelante junto a la **Secretaría de la Mujer y el Espacio Mujeres TEC de Córdoba**. A través de ella, acompañamos y brindamos herramientas sobre gestión de proyectos, armado de CV y estrategias de búsqueda de empleo, inteligencia emocional aplicada al trabajo, inteligencia artificial y herramientas de trabajo colaborativo a mujeres mayores de 40 años que hicieron una pausa en sus vidas laborales y desean reinsertarse nuevamente, empoderándolas en su desarrollo profesional y personal.

Secretaría de la **MUJER** **Espacio mujeres tec**



Impacto del programa

+90 mujeres inscriptas	+60 entrevistas	7 clases realizadas
12 voluntarios y voluntarias en equipos de selección	40 mujeres becadas	22 mujeres certificadas

Nuestras acciones destacadas



Como cada año, participamos con orgullo en esta iniciativa que tiene como objetivo transformar el presente y construir un futuro más sostenible para nuestras comunidades. Durante 2023 y 2024, participamos desde Córdoba y Resistencia, Argentina, recibiendo llamadas de donaciones de dinero para apoyar los proyectos de Unicef y ayudando a que más chicos, chicas y adolescentes accedan a su derecho a la salud, alimentación, educación y protección.

Los aportes permiten llevar adelante: - Sacar las mayúsculas de Pobreza, adolescencia, violencia y sociedad comprometida.

- Iniciativas para la reducción de la Pobreza,
- Programas para el desarrollo de la Primera Infancia.
- Acciones que fomenten la igualdad de oportunidades en la Adolescencia.
- Iniciativas que favorezcan ambientes libres de Violencia.
- Acciones para promover una Sociedad Comprometida.

2023

+120
voluntarios/as
recibiendo llamadas
y organizando el
evento.

1076
llamadas
recibidas.

2024

En esta edición, contamos con la participación de voluntarios de Córdoba y Resistencia, quienes se sumaron con entusiasmo a esta iniciativa.

+200
voluntarios/as
recibiendo llamadas
y organizando el
evento.

699
llamadas
de donaciones
recibidas.





Nuestras acciones destacadas

Día internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia

Desde nuestro compromiso con la inclusión y la equidad de género, celebramos este día reconociendo el papel vital de las mujeres y las niñas en el ámbito científico

En **Resistencia, Argentina** realizamos un **Taller de tecnología para niñas de 8 a 12 años** con voluntarios de nuestro equipo IT, que aprendieron a armar una PC y los fundamentos básicos de programación. Además brindamos una charla sobre ciberseguridad y riesgos de internet para los/as adultos/as acompañantes.

En **Córdoba, Argentina** organizamos la "Jornada Abierta de Tecnología para Mujeres, Niñas y Diversidades", donde más de 100 personas participaron en talleres de robótica, tecnología para adultas mayores y una charla inspiracional sobre balance laboral y personal.



Día internacional de la Mujer Trabajadora 8M

Reafirmamos nuestro compromiso con la inclusión, la diversidad y el empoderamiento de las mujeres, enfocándonos en acortar la brecha de género en el mundo del trabajo a través de la capacitación, alianzas estratégicas y eventos para promover la equidad de género e inspirar a las mujeres a empoderarse.



Impacto	1053 personas impactadas	317 personas formadas en conceptos básicos de DEI	30 personas capacitadas en roles específicos
	7 alianzas estratégicas	517 personas formadas en liderazgo inclusivo	27 personas voluntarias

Día Internacional del Orgullo

En junio de 2024, llevamos a cabo diversas actividades de concientización incluyendo un video sobre el Día del Orgullo, diferentes actividades interactivas en site y una campaña educativa sobre las siglas LGBTIQ+.

Miraló acá





Nuestras acciones destacadas

Octubre Rosa

Desde nuestro compromiso con la salud y bienestar de todos y todas, nos sumamos un año más a la lucha y concientización sobre el cáncer de mama. Impulsando la prevención y el cuidado, invitamos a nuestros equipos a participar en jornadas de reflexión y actividades con profesiones de la salud, y nos aliamos a organizaciones de la sociedad civil para apoyar su valioso trabajo.



Así vivimos Octubre Rosa

Córdoba

Organizamos charlas internas en colaboración con la Fundación Marie Curie, para concientizar sobre el cáncer de mama. Además, realizamos comunicaciones dirigidas a empresas de la red e impulsamos actividades que contaron con la participación y el respaldo de la Fundación Marie Curie, Córdoba Rosa y el Gobierno de la Provincia.

Colombia

Realizamos una charla de prevención del cáncer de mama con simulación de síntomas a través de una actividad práctica con mamas de tela, y en alianza con nuestro proveedor de salud laboral brindamos consultas médicas gratuitas a todas aquellas mujeres que quisieran hacerse un chequeo formal respecto al tema.

Perú

Organizamos charlas sobre prevención del cáncer de mama y un operativo de cuidado personal dentro de nuestras oficinas.



Brasil

Realizamos una reunión con un especialista para responder preguntas sobre la prevención del cáncer de mama y nos aliamos con Mary Kay para enseñar a nuestras colaboradoras sobre cuidados preventivos ante la enfermedad. Además llevamos adelante diferentes actividades solidarias para apoyar al Instituto

Resistencia

Realizamos charlas en alianza al Sanatorio Fundación Palacio sobre la prevención del cáncer de mama y una jornada de donación de cabello junto al Voluntariado de Estética Oncológica.

Paraguay

Organizamos charlas sobre prevención del cáncer de mama y diferentes actividades en alianza con Aura Face Lab para instruir a nuestras colaboradoras sobre la relevancia de la detección temprana de la enfermedad.

Chile

Organizamos charlas sobre prevención del cáncer de mama y un convenio de seguro médico para el cáncer.



Nuestras acciones destacadas



Día Internacional contra la lesbofobia, bifobia y homofobia

Conmemoramos el Día Internacional contra la homofobia, lesbofobia, transfobia y bifobia, destacando el progreso en la **erradicación de la violencia y discriminación** por motivos de **identidad sexual en América Latina**. A través del **Programa de Diversidad, Equidad e Inclusión**, promovemos espacios de trabajo seguros donde todas las personas puedan ser ellas mismas y alcanzar su máximo potencial. Invitamos a nuestros/as colaboradores/as a reflexionar sobre los avances logrados y la necesidad de continuar trabajando para **eliminar los prejuicios y la violencia en la sociedad**.



17/05
Día Internacional contra la bi, trans, lesbo y homofobia.

Conversatorio sobre la implementación del Programa de Diversidad, Equidad e Inclusión

Organizamos un conversatorio sobre la implementación de un programa de **Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)**, en el que se discutieron estrategias clave para crear espacios de trabajo seguros y fomentar la inclusión. Se enfatizó la importancia de contar con **políticas claras, formación continua y el compromiso** de todos los niveles de la organización para garantizar un **entorno laboral equitativo**.

Secretaría de la **MUJER**

Ministerio de **DESARROLLO SOCIAL Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO**



apex

Espacio mujeres tec

Red de Mujeres del EMT
IMPULSORAS DE LA IGUALDAD DE GÉNERO EN LAS EMPRESAS

Evento ONU y Mujeres TEC

Participamos en los **Diálogos Suprarregionales organizados por ONU Mujeres en Córdoba**, donde se discutió la importancia de **impulsar la igualdad y equidad** en diversos ámbitos. Como Miembro Signatario de los **Principios de Empoderamiento de la Mujer (WEPS)** y parte de la **Red de Mujeres Empresarias Especializadas en Tecnología**, compartimos acciones a través del **Programa de Diversidad, Equidad e Inclusión**.





Nuestras acciones destacadas

Charlas de Salud y Bienestar - Chile, Paraguay y Perú

En el marco del Mes de la Salud, desarrollamos una iniciativa en conjunto los tres países para ofrecer charlas sobre temas clave de bienestar dirigidas a colaboradores/as.

Las sesiones incluyeron:

Herramientas prácticas para el manejo de la salud psicoemocional.

Guía para la familia de una persona con condición del espectro autista.

Guía para la alimentación saludable.

+150

personas impactadas

+95

certificados entregados



Reacondicionamiento de la Sala de Cuentos en Casa Cuna - Paraguay

Colaboramos con la Institución Casa Cuna "Dr. Carlos Santiviago" para reacondicionar la Sala de Cuentos, beneficiando a más de **120 niños** que residen allí. Durante dos meses, **recolectamos materiales** y, con la participación de más de **12 voluntarios/as** y en más de **60 horas solidarias**, **pintamos, limpiamos y decoramos** el espacio para transformarlo en un lugar acogedor y funcional.

Campaña de reciclaje y donación - Perú

Colaboramos con la fundación Aniquem en una **campaña de recolección de juguetes** y reciclaje para apoyar la rehabilitación de niños y adolescentes sobrevivientes de quemaduras graves. Se instalaron **puntos de recolección en nuestras oficinas**, logrando reunir más de **10 kg de residuos plásticos** y **20 juguetes** que fueron entregados a la institución.



Programa de donaciones "Bota por mi vida" - Chile

Colaboramos con la Fundación San José para la Adopción mediante el programa "Bota por Mi Vida", promoviendo la recolección de papel reciclable en nuestras oficinas y fomentando la sustentabilidad y la solidaridad con niños y niñas de la fundación. Paralelamente, recolectamos productos esenciales como shampoo, crema para dermatitis y colonias infantiles, contribuyendo a las necesidades de la institución en su labor de apoyo y cuidado infantil.



Nuestras acciones destacadas

Reacondicionamiento de computadoras - Brasil

A través del proyecto Social “Projeto Viver”, nuestros y nuestras profesionales de tecnología realizaron el mantenimiento y reacondicionamiento de **48 computadoras** que la “Institución Projeto Viver” utiliza para poder atender a **más de 250 personas** en estado de vulnerabilidad.



Donación de alimentos y actividades de acompañamiento - Brasil

A través del proyecto Social, “Bons Tempos”, realizamos actividades de acompañamiento, de donación y entrega de alimentos durante todo el **2024** para la institución “Caluz”, quienes acompañan y dan tratamiento psicológico y médico a **personas con VIH positivo**.

Recaudamos 27 litros de leche, 6 litros de aceite y 5 kg de café, 52 desodorantes, 19 enjuagues bucales, 30 cremas para manos y 30 vasos. De estas actividades participaron **más de 20 voluntarios y voluntarias** de nuestras oficinas

Apoyo al desarrollo integral de familias - Colombia

Acompañamos a la **Fundación Niño de Jesús** que trabaja por el desarrollo integral de niños y niñas, y sus familias. Durante este 2024 realizamos una campaña de recaudación de donaciones y formaciones en armado de CV y estrategias de búsqueda de empleo para madres cuidadoras.



Resultados:

+350 personas impactadas	400 unidades de ropa interior para niños y niñas	108 zapatos
6 personas voluntarias	+12 horas de voluntariado	



Nuestras acciones destacadas

Feria de empleo en la Universidad Católica de Córdoba - Córdoba, Argentina

Participamos de la jornada ofreciendo estas charlas. Taller para profesionales del futuro: ¿Cómo armar tu CV para empresas tecnológicas? - Diversidad, Equidad e Inclusión: Pilares estratégicos para los futuros puestos de trabajo - ¿Cómo convertir ideas en acciones?



Maratón de reciclaje - Argentina

El 17 de mayo, en conmemoración del Día internacional del reciclaje, organizamos una maratón de recolección de tapitas en nuestro site de Córdoba para el proyecto “Alma y Milo” y de papel en nuestras oficinas de Resistencia en alianza con la Fundación Chamánica. Esta iniciativa contribuyó al fomento del reciclaje y la conciencia ambiental además de promover la solidaridad a través de la participación voluntaria.

+520 kg

kg reciclado de papel

+50 kg

de tapitas recolectadas

Días Solidarios

Durante todo el 2024, realizamos stands solidarios organizados por Líderes Sociales, para reclutar voluntarios/as, dar visibilidad a las causas, organizar colectas y recaudar fondos.





Nuestros premios

Nos llena de orgullo que tanto nuestra experiencia en el mercado como **nuestro compromiso con la sustentabilidad y la responsabilidad social** sea reconocido en distintos certámenes.

Como compañía participamos de los Premios Eikon, Pamoic, Amcham y los Premios Latam, que celebran la **innovación, el liderazgo y el impacto positivo en la comunidad**. Estos reconocimientos **refuerzan nuestra misión** de ser una empresa que, además de contribuir al desarrollo económico, también lidera el **camino hacia un futuro más equitativo, inclusivo y sostenible**. Cada premio no es solo un logro sino una oportunidad para seguir mejorando y generar un cambio real en las comunidades donde operamos.

Impacto 2023/2024

20 premios obtenidos

8 oro

5 plata

6 bronce

1 otras categorías





Nuestro Top 3 en 2023

Premios LATAM ALOIC
Caso: La IA para optimizar la toma de decisiones



Premios PAMOIC
Migración a canal digital: ¿Cómo convertirlo en una experiencia memorable?



Premios PAMOIC
Becas Apex - Programa de impacto en la empleabilidad y profesionalización a través de Universidad Apex

Premios PAMOIC
Campaña 8M "Día Internacional de la Mujer Trabajadora" - Programa de eventos, conferencias y talleres.



BPROCX Awards
"Equipo, Tecnología y Procesos para liderar las redes sociales del sector Salud"



Nuestro Top 3 en 2024



Computrabajo BestWorkPlaces
"1ra mejor empresa para trabajar"





Nuestro Top 3



Programa de Diversidad, Equidad e Inclusión de Apex America

@pamoic

Premio ORO en la categoría “Mejor estrategia de Inclusión y Diversidad” en los Premios PAMOIC 2023 en Argentina.

Esta iniciativa se centra en la transversalización de la perspectiva de género y la creación de políticas inclusivas aplicables en todos los países donde operamos. Entre sus logros se destacan la **formación en diversidad para colaboradores/as, alianzas estratégicas con organismos gubernamentales** y el impulso de la igualdad de oportunidades, reafirmando nuestro liderazgo como referentes de inclusión en America Latina.

Premio BRONCE en la categoría “Mejor operación de empresa tercerizadora” en los Premios PAMOIC 2024 en Argentina.

Este modelo destaca por su enfoque innovador en la **gestión operativa, optimizando procesos** y garantizando excelencia en la prestación de servicios tercerizados. La iniciativa prioriza la **eficiencia, la calidad y el bienestar de los colaboradores**, consolidando a Apex como líder en el sector. Este reconocimiento refuerza el compromiso de la empresa con la mejora continua y la generación de valor para sus clientes y

Modelo de gestión ENFOCO WAY

Computrabajo

Premio a la 1ra mejor empresa para trabajar en la categoría Contact Center en los premios BestWorkPlace 2024 de CompuTrabajo Argentina.

Este galardón destaca nuestra excelencia en la creación de un ambiente laboral positivo, inclusivo y centrado en el bienestar de sus colaboradores/as. Hemos logrado consolidarnos como referentes en la industria, promoviendo una cultura de desarrollo y satisfacción laboral. Este reconocimiento reafirma nuestro compromiso con la calidad humana y profesional en el ámbito corporativo.





Impacto **Ambiental**



Nuestro compromiso **ambiental**



Creemos en los esfuerzos para mitigar el cambio climático.

En 2024 empezamos a armar nuestro Plan de Acción 2025 para afrontar los retos que esto conlleva.



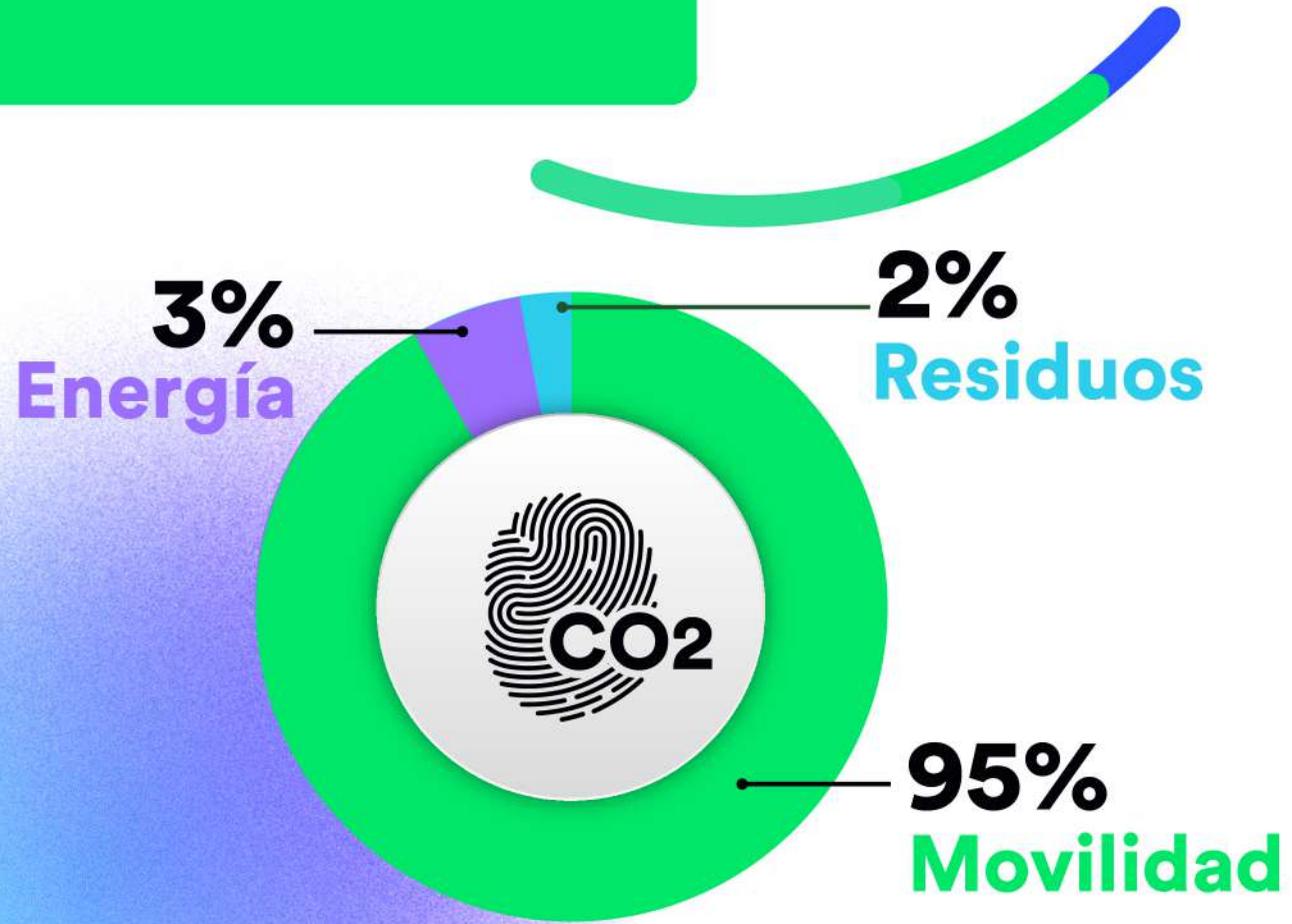


Medimos nuestro **impacto**

Nuestra misión trasciende a las personas y abarca también el **cuidado del planeta** que habitamos.

Durante los últimos años, hemos trabajado para medir la huella de carbono de nuestros eventos de recaudación en Córdoba, Argentina; adoptando como objetivo reducir año tras año las emisiones que generan los mismos.

En el evento de recaudación de 2022 en Córdoba la medición de la Huella de Carbono fue de 1,9 TnCo2e; para la cual tuvimos en cuenta los consumos energéticos del evento, el medio de transporte a través del cual llegaron las personas que participaron del mismo y residuos generados durante el evento.





Así Compensamos

Reafirmamos nuestro compromiso de compensar los impactos generados en nuestro evento **Apex Day Córdoba 2022**. Durante el evento las/os participantes plantaron semillas de árboles para contribuir a la compensación de la huella generada ese día.

Durante el 2023 realizamos nuestro **Apex EcoDay**, una jornada de plantación de estos árboles en conjunto con Trend It, Reforestamos, Coca - Cola Andina, Ente Bio Córdoba, TAMSE y la Secretaría de Transporte de la Provincia de Córdoba.

De la actividad participaron **+160 voluntarios y voluntarias**, quienes plantaron **+150 ejemplares** de árboles nativos en la reserva San Martín, Córdoba, Argentina



Apex
EcoDay



Coca-Cola ANDINA



TRENDIT

TAMSE



Secretaría de
Transporte



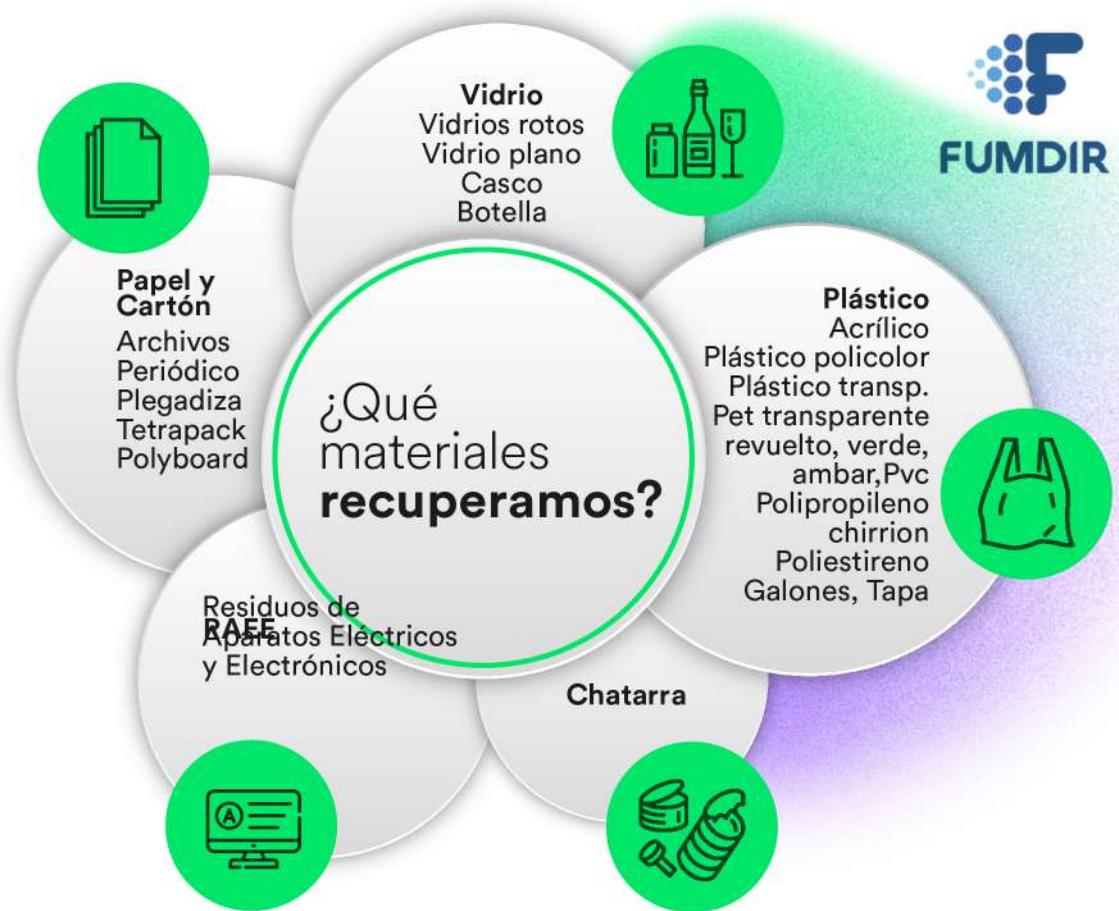
Economía circular

Conocemos la importancia de tener una buena gestión de los residuos que se generan en nuestras oficinas.

En nuestros edificios de Colombia, empezamos nuestros procesos de circularidad en alianza con los consorcios de Elementos y T35, donde se reciclan

+4000 kg
de materiales reciclables por año.

La venta es el destino final de los materiales, la cual es realizada por los consorcios en diferentes acuerdos con instituciones de reciclado. Todas las ganancias derivadas de este intercambio se donan a diferentes organizaciones de acción comunitaria y social, entre ellas la Fundación Misioneros Divina Redención San Felipe Neri.



Además, durante febrero y marzo de 2024 realizamos distintas acciones con Proyectos Solidarios en Argentina para recuperar

+520 kg de papel y +50 kg tapitas de plástico



Economía circular

En cada edificio de nuestra compañía, aplicamos el 2° Principio de la Economía Circular,

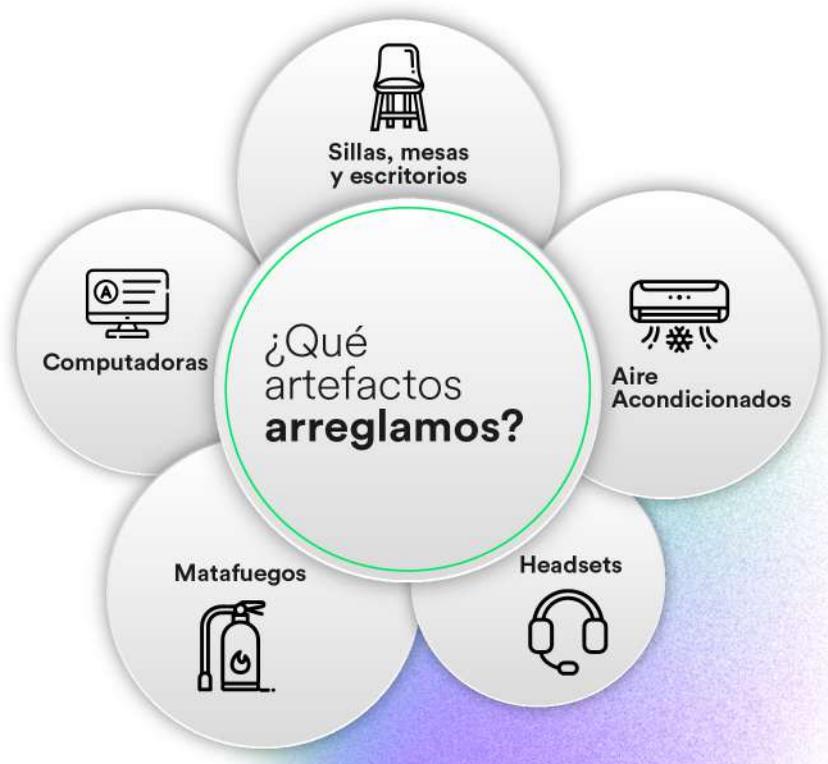
“Mantener productos y materiales en uso”

Así es como priorizamos el arreglo y la recarga sobre la compra de nuevos productos, Durante 2023 y 2024 en Colombia realizamos

+367 refacciones de infraestructura de distintos artículos tecnológicos, mobiliario y de seguridad y recargas de matafuegos.

Además, en nuestro site de Perú, donamos

+40 sillas a la Asociación Traperos de San Pablo para poder ser reconstruidas.



Reparaciones Globales 2023

- Argentina 136
- Chile 25
- Colombia 1
- Paraguay 7

Total Global 169

Economía circular

En lineamiento con los principios de la economía circular, en Apex somos conscientes de que **eliminar los residuos desde el principio** es clave para evitar futuras contaminaciones y desperdicios de materiales.

Desde el 2020

empezamos a implementar **acciones paperless** en todas nuestra oficinas, principalmente en las áreas de **administración de personas y legales**, incentivando a nuestros equipos a **disminuir la cantidad de impresiones** que se generan.





La **integridad** es el pilar fundamental que **guía** cada una de nuestras **decisiones**.

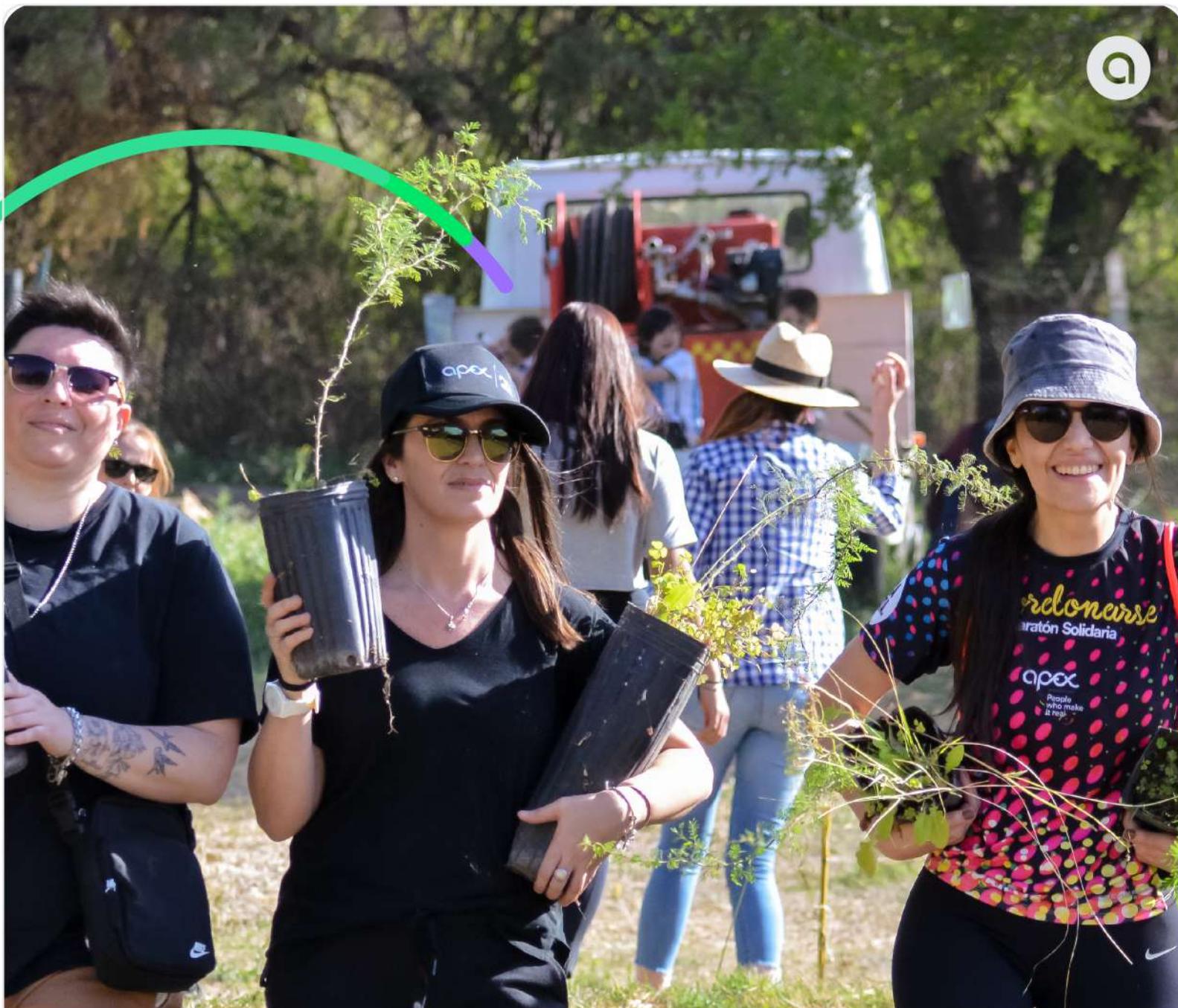
Fomentamos prácticas empresariales **transparentes, coherentes y responsables**.

Aspiramos a que todas las personas con quienes colaboramos adopten **comportamientos** basados en los más altos **estándares de ética corporativa**.

Construimos día a día una **cultura íntegra y transparente**, fortaleciendo **nuestros valores éticos** corporativos y asegurando la **sustentabilidad** del negocio.

Este **compromiso** refuerza nuestra **identidad** como organización y consolida nuestra marca, generando **confianza** entre nuestras **partes interesadas y stakeholders**.





Con este **Reporte de Sustentabilidad**, reafirmamos nuestro **compromiso con la gestión responsable** de nuestros servicios y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Agradecemos profundamente a **todas las áreas de la compañía** por su **colaboración y compromiso**, que hicieron posible esta valiosa herramienta para reflejar nuestros avances y desafíos en el **camino hacia la sustentabilidad**.

DOS MIL VEINTITRES / VEINTICUATRO