



Reporte de Sostenibilidad

2025



El camino que recorreremos desde hace más de dos décadas se basa en una convicción inquebrantable: poner a las personas en el centro de todo lo que hacemos. Cada avance, cada vínculo y cada resultado que construimos se sostiene en el respeto, la cercanía y el compromiso genuino con el bienestar.

El 2025 marca un momento de profunda evolución para nuestra compañía.

Elegimos amplificar nuestra esencia y trascender fronteras, dando un paso decisivo al integrarnos a OneSource, una alianza global que conecta mercados, culturas y tecnologías. Esta unión no nos transforma en algo diferente, sino que nos potencia en lo que ya somos, materializando nuestra visión de crecer en red y aportar valor al mundo.

Junto a esta expansión, hemos renovado nuestra imagen,

integrando nuevos colores y rediseñando nuestra marca para reflejar la fuerza de una comunidad diversa y globalmente conectada, que avanza hacia la construcción de experiencias significativas, innovadoras y humanas.

Mientras incorporamos herramientas de última generación y potenciamos nuestra propuesta de valor en CX Digital, nuestros valores permanecen intactos: seguimos impulsando el desarrollo, generando entornos de bienestar y fortaleciendo vínculos de confianza.

Este Reporte de Sostenibilidad 2025 es el reflejo de ese compromiso. Es la demostración de que, en Apex, lo que somos no cambia. Se fortalece. Se amplifica. Te invitamos a recorrer las páginas que documentan cómo nuestra identidad se proyecta hacia el futuro con más propósito que nunca.

Presentación de nuestro Reporte



En Apex creemos profundamente que el verdadero crecimiento no se mide solo en números, sino en el impacto que generamos en las personas y en el mundo que nos rodea. Desde hace más de 22 años, caminamos con un propósito claro: poner a las personas en el centro de todo lo que hacemos y construir, cada día, una organización más humana, más consciente y más conectada.

Este 2025 no fue un año más. Fue un año de decisiones importantes, de aprendizajes profundos y de un paso trascendental en nuestra historia. Al **sumarnos a la alianza global OneSource, elegimos amplificar nuestra esencia, abrirnos a nuevos mercados, tecnologías y oportunidades, y fortalecer nuestro compromiso de dejar el mundo mejor de como lo encontramos.** Esta alianza no nos cambia: nos potencia. Nos conecta con una comunidad global que comparte nuestros valores y multiplica nuestra capacidad de generar impacto positivo.

También nos animamos a evolucionar en la forma en que nos mostramos. **Renovamos nuestra imagen, integramos nuevos colores, redefinimos**

nuestra marca y alineamos nuestro lenguaje visual con el futuro que estamos construyendo.

Esta transformación refleja la energía que surge cuando equipos diversos, en distintos países, avanzan juntos hacia una misma dirección.

Mientras **seguimos incorporando innovación, desarrollando nuevas capacidades en CX Digital y consolidando nuestro liderazgo,** hay algo que permanece intacto: nuestros valores y nuestra manera de ver el mundo. Seguimos **impulsando el desarrollo de nuestra gente, generando entornos de bienestar, fortaleciendo vínculos de confianza y valorando la diversidad de voces** que nos hace crecer como comunidad.

Nada de esto sería posible sin cada una de las personas que forman parte de Apex. Este camino, construido a lo largo de 22 años, es colectivo. **Es el resultado del compromiso, la pasión y la convicción de quienes sostienen nuestra cultura todos los días, en cada país, en cada equipo, en cada interacción.**

Miramos hacia adelante con orgullo y gratitud,

con la convicción de que el camino que sigue estará marcado por más interacciones que nos potencian, por la riqueza de nuestra diversidad y por una mayor capacidad de generar valor tanto para nuestros clientes como para cada persona que forma parte de esta comunidad.

Nos espera un futuro de expansión, de alianzas que nos potencian y de una diversidad que amplía nuestras capacidades para dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes y colaboradores y colaboradoras.

Avanzamos con la mirada clara en el negocio, generando valor y crecimiento sostenido, y sin perder aquello que nos guía desde el primer día: el propósito de dejar una huella positiva en todo lo que hacemos.



Natalia Cascardo
Chief People Officer

- 01. ¿Quiénes somos?
- 02. Nuestro impacto Económico
- 03. Nuestro impacto Ambiental
- 04. Nuestro impacto Social
- 05. Nuestro impacto en Colaboradores y Colaboradoras
- 06. Gobernanza

01

¿Quiénes somos?

Ampliamos nuestra esencia, multiplicamos nuestro impacto.

Líderes en servicios de BPO, Contact Center y Customer Experience



Alcance Global, Esencia Local:

Multiplicando Conexiones

Con una **trayectoria de más de 20 años liderando la industria de BPO y Customer Experience**, en Apex nos consolidamos como una organización **aliada estratégicamente, con más de 50 clientes globales en mercados de alta exigencia.**

Nuestra estructura operativa actual potencia una sólida capilaridad regional, **integrando servicios especializados desde centros clave en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Paraguay y Perú.** Esta red nos permite conectar con consumidores en Latinoamérica, Europa y Estados Unidos, **impulsada por el talento de más de 10,740 colaboradores y colaboradoras que multiplican nuestro impacto día a día.**

Evolucionamos a través de la convergencia entre **innovación tecnológica y un modelo centrado en las personas, garantizando estándares de excelencia** que responden con agilidad a las demandas del mercado global.

+50

Clientes globales



+10.740

Colaboradores y Colaboradoras

Mercados atendidos

Argentina
Brasil
Chile
Colombia
Paraguay
Perú

Nuestros servicios



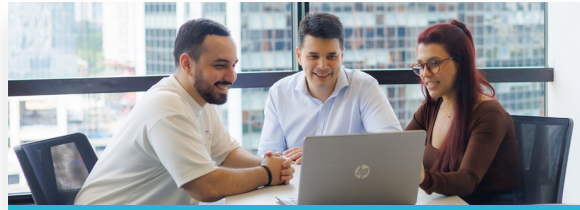
Herramientas para multiplicar el impacto de nuestros Clientes



Customer Engagement

Diseñamos cómo, cuándo y por qué canales podemos mejorar la experiencia de las y los usuarios de nuestros clientes.

- Customer Care (SAC)
- Soporte Técnico
- Moderación de Contenidos
- Gestión de Redes Sociales
- Procesamiento de Órdenes
- Back Office



Customer Experience Consulting

Brindamos nuestra expertise para asesorar en cualquier instancia y ayudar a brindar experiencias memorables y eficientes en cada interacción.

- Customer Journey Mapping
- Análisis de Voz del Cliente
- Transformación Digital
- Innovación y Mejora Continua



AI & Digital Services

Implementamos la atención a través de las herramientas tecnológicas más eficientes, potenciadas por Google Cloud.

- Chatbots y Automatizaciones
- Speech Analytics
- Plataformas Omnicanal
- Soluciones de Self Service
- Employee Experience
- Work From Home (WFH)

Nuestros servicios



Herramientas para multiplicar el impacto de nuestros Clientes

Customer Engagement



Customer Care (SAC)

Cuidamos de tus clientes como si fueran nuestros propios usuarios. Brindamos atención personalizada y de alta calidad en múltiples canales, asegurando experiencias fluidas, eficientes y memorables.



Soporte Técnico

Soluciones expertas para cada desafío técnico. Desde consultas básicas hasta incidencias complejas, nuestro equipo brinda asistencia técnica especializada, asegurando una resolución rápida y efectiva.



Moderación de Contenidos

Protegemos la integridad de tu comunidad digital. Filtramos y gestionamos contenido en plataformas online, asegurando que tu entorno digital sea seguro y cumpla con las regulaciones de cada industria.



Gestión de Redes Sociales

Conversaciones estratégicas para fortalecer tu marca. Monitoreamos, analizamos e interactuamos con tu audiencia en redes sociales para mejorar la percepción de tu marca y fidelizar clientes.



Procesamiento de Órdenes

Desde el pedido hasta la entrega, gestionamos cada detalle. Optimizamos el procesamiento de órdenes y la logística para mejorar la eficiencia de tu negocio y la experiencia del cliente.



Back Office

Automatización y eficiencia para tu operación. Nos encargamos de los procesos administrativos y operativos para que puedas enfocarte en lo que realmente importa: hacer crecer tu negocio.

Nuestros servicios



Herramientas para multiplicar el impacto de nuestros Clientes

Customer Experience Consulting



Customer Journey Mapping

Descubre oportunidades de mejora en cada punto de contacto. Analizamos cada etapa de la relación con tus clientes para optimizar su experiencia y maximizar su satisfacción.



Análisis de Voz del Cliente

Escuchamos lo que tus clientes dicen y transformamos datos en estrategias. Aplicamos metodologías avanzadas para interpretar el feedback del cliente y tomar decisiones basadas en datos.



Transformación Digital

Moderniza y digitaliza la experiencia del cliente. Te ayudamos a integrar herramientas digitales para ofrecer experiencias ágiles, eficientes y alineadas con las expectativas actuales.



Innovación y Mejora Continua

Estrategias basadas en datos para optimizar cada interacción. Implementamos planes de mejora continua para perfeccionar la experiencia del cliente y optimizar tu operación.

Nuestros servicios



Herramientas para multiplicar el impacto de nuestros Clientes

AI+ Digital Services



Chatbots y Automatizaciones

Automatización inteligente para una atención 24/7. Implementamos soluciones de IA para responder consultas de manera rápida, eficiente y sin fricciones.



Speech Analytics

Descubre insights clave con el análisis de voz. Extraemos información valiosa de las conversaciones con clientes para optimizar procesos y mejorar la experiencia.



Plataformas Omnicanal

Unifica todos tus canales en una sola experiencia integrada. Facilitamos una comunicación fluida en todos los puntos de contacto para garantizar una experiencia coherente.



Soluciones de Self Service

Empodera a tus clientes con herramientas de autoservicio. Implementamos soluciones digitales que permiten a los usuarios resolver sus necesidades sin fricciones.



Employee Experience

Potencia el rendimiento y engagement de tus equipos. Nuestra plataforma facilita la gestión del talento, su performance y mejora la experiencia del colaborador dentro de tu operación.



Work From Home (WFH)

Modelos flexibles para operaciones remotas efectivas. Desarrollamos estrategias y herramientas para que tu equipo brinde un servicio excepcional desde cualquier lugar.

Evolucionar para multiplicar el impacto



2003–2010

Los Primeros Pasos

2003 | Fundación

Nacimiento en Córdoba con enfoque en servicios offshore.

2005 | Rosario

Apertura del tercer centro operativo en Argentina.

2006 | Adquisición

Sykes Inc. adquiere la compañía (foco en EE.UU. y España).

2010 | Regreso

Los fundadores recuperan la empresa, retomando sus valores originales.

2011–2016

Expansión Regional

2011–2012 | Cono Sur y Centroamérica

Consolidación en Paraguay y desembarco en Honduras y Resistencia (Argentina).

2013–2014 | Chile y Brasil

Apertura en Santiago de Chile y entrada estratégica al mercado de San Pablo, Brasil.

2015–2016 | Crecimiento y Calidad

Apertura en El Salvador y Talca (Chile). Se alcanzan hitos de calidad con un 92% de NPS (Satisfacción del Cliente).

2017–2025

Revolución Tecnológica y Alianzas Globales



2017–2018 | Inteligencia Artificial Lanzamiento de Alfred CX (chatbot con IA) y desarrollo de la plataforma ASA (Advanced Speech Analytics) para transformar la experiencia digital.



Google Cloud
Partner

2019–2020 | Google Partner

Apertura en Colombia y acuerdo histórico: Apex se convierte en el primer BPO de Latam socio de Google Cloud para soluciones de CX.



2021–2023 | Consolidación Digital

Desembarco en Perú y superación de los 60 clientes globales, enfocándose en la gestión de clientes digitales.



2024–2025 | Alianza OneSource

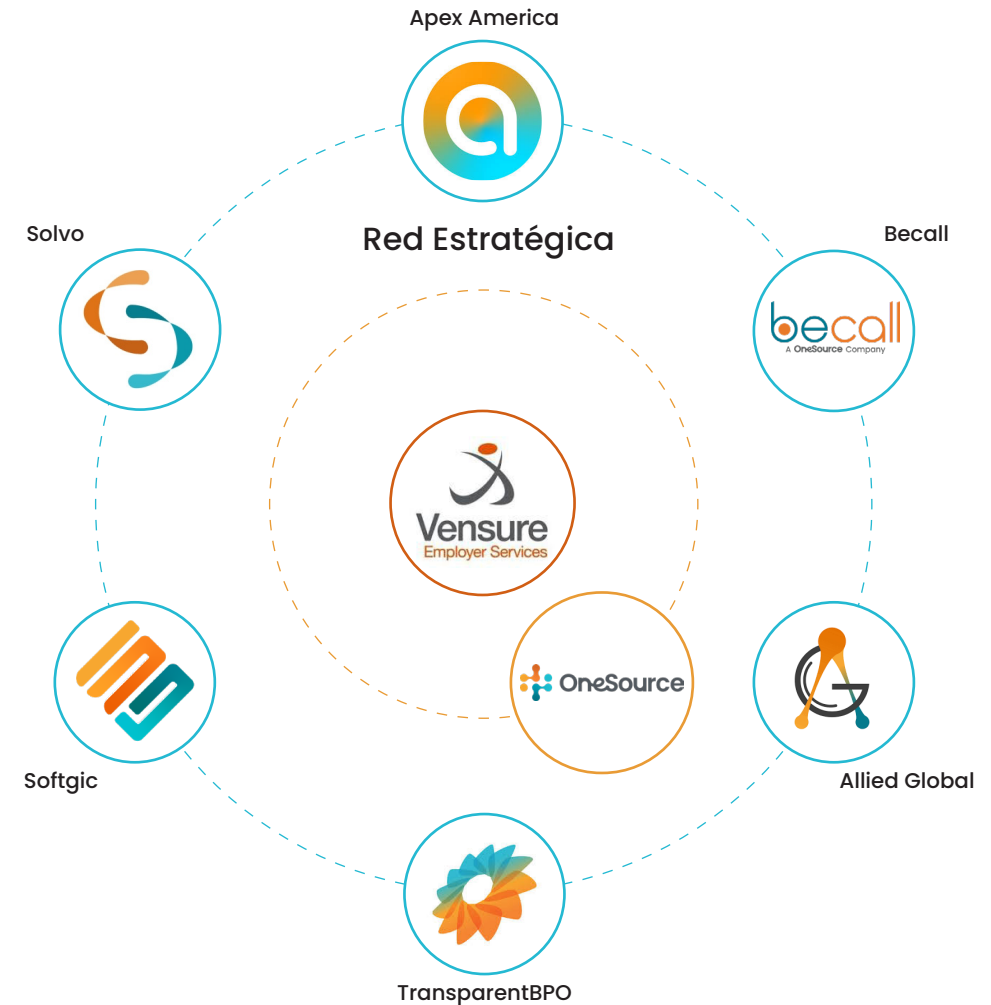
Integración con Vensure Employer Solutions y renovación de la Identidad Institucional, consolidando su branding global para liderar el futuro del BPO.

Sinergia global:

Multiplicando nuestro impacto junto a Vensure y OneSource

Iniciamos una nueva etapa de crecimiento exponencial tras integrarnos a Vensure Employer Solutions, proveedor líder con presencia en EE.UU., Latinoamérica, Asia y Europa. Con esta alianza, **sumamos el respaldo** de una organización con más de 23,000 colaboradores/as **que gestiona servicios críticos de BPO, nóminas y Customer Experience a nivel mundial.**

En octubre de 2024, consolidamos esta unión con el lanzamiento de OneSource, una red estratégica junto a nuevas firmas para potenciar capacidades globales. Esta sinergia **nos permite compartir herramientas innovadoras y prácticas de excelencia**, expandiendo nuestro impacto sin perder la identidad que nos distingue en cada mercado.



Nuestra evolución:



Ampliando la identidad para multiplicar nuestro propósito

Acompañando nuestra expansión global, renovamos nuestra identidad visual para reflejar una organización más conectada, diversa y preparada para el futuro. **Este cambio de imagen amplifica nuestra esencia, integrando colores y formas que simbolizan una comunidad que trabaja en red y pone siempre a las personas en el centro.**

Aportamos nuestro liderazgo regional a la alianza OneSource, manteniendo intacta la pasión y la cercanía que definen nuestra cultura de excelencia.

Nuestra evolución no es solo estética; representa el compromiso renovado de dejar una huella positiva en cada acción cotidiana que realizamos.



Nuestra esencia en acción



El propósito que nos guía

Conformar un equipo de personas que quieran dejar el mundo mejor de cómo lo encontraron, mediante la entrega de valor agregado a sus clientes y a la calidad de los servicios que a ellos se les presten, brindando a todos los colaboradores/as de la compañía un espacio de realización profesional y humana que despierte el compromiso activo de quienes forman parte de Apex America.

Los pilares de nuestra esencia

Respeto

Es el valor fundamental y bidireccional que rige todas nuestras interacciones, garantizando el derecho de cada persona a ser valorada y su obligación de tratar a los demás con integridad.

Cumplimiento de compromisos

Promover una cultura de responsabilidad donde cada compromiso asumido se cumple con excelencia, buscando siempre superar las expectativas y normas establecidas.

Ser N.º 1 para nuestros Clientes

Transformar las necesidades y expectativas de nuestros socios estratégicos en objetivos organizacionales compartidos para liderar el mercado desde su perspectiva.

Nuestra esencia: El motor de la sostenibilidad

Gestionando Riesgos ESG para multiplicar el impacto

En Apex America, no solo buscamos crecer, sino hacerlo de manera responsable. Para multiplicar nuestro impacto, gestionamos los riesgos ambientales, sociales y de ética (ESG) como una prioridad en nuestros seis países.

Nuestra estrategia es sencilla: usamos la tecnología y el talento humano para anticiparnos a los desafíos y proteger lo que más valoramos: a nuestros clientes, a nuestros colaboradores y colaboradoras y al entorno. Al ampliar nuestra esencia con una gestión segura y resiliente, aseguramos que cada paso de Apex sea firme, transparente y genere un valor positivo que perdure en el tiempo.

E

Gestionamos nuestro impacto midiendo la huella de carbono 2024 y ejecutando planes de eficiencia energética en todas las sedes. Implementamos tecnología LED y optimización de climatización para reducir el consumo operativo. Priorizamos la economía circular mediante la gestión de residuos electrónicos y el cuidado del consumo energético digital.

S

Potenciamos el talento humano mediante formación técnica en IA y programas de bienestar integral con alcance regional. Promovemos una cultura de diversidad e inclusión que garantiza igualdad de oportunidades y elimina brechas de género. Extendemos nuestro impacto social a través de alianzas estratégicas en empleabilidad y salud para la comunidad.

G

Aseguramos una gestión transparente mediante políticas éticas, ciberseguridad y protección de datos bajo estándares internacionales. Nuestra estructura de gobierno corporativo garantiza decisiones responsables y alineadas con los valores institucionales. Promovemos el uso ético de la tecnología y canales de denuncia activos para asegurar la integridad total del negocio.

Compromiso con el Desarrollo Sostenible

Nuestro rol como compañía estratégica en la industria de **BPO y Customer Experience** trasciende la gestión de servicios para convertirnos en un motor de cambio alineado con la Agenda 2030. Bajo la potencia de nuestra **sinergia global con Vensure y OneSource**, hemos consolidado una estructura tecnológica y humana capaz de integrar los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** en el corazón de nuestra operación diaria.

Cada ODS funciona como una herramienta métrica fundamental para garantizar una gestión transparente y estrictamente ética. Al **ampliar nuestra esencia** hacia una cultura interna regenerativa, aseguramos que la evolución de Apex multiplique un impacto positivo y duradero, contribuyendo directamente al desarrollo sostenible global.



Transformación global:

Nuestra esencia alineada a los ODS

Entendemos que la sostenibilidad no es un camino paralelo, sino la forma en que decidimos operar. Por ello, nuestra estrategia se articula directamente con la Agenda 2030 a través de una Guía de Referencias ODS, diseñada para identificar y potenciar nuestra contribución real al desarrollo global.



1 FIN
DE LA POBREZA

Erradicación de la pobreza mediante el acceso a recursos y la creación de oportunidades económicas equitativas.



3 SALUD
Y BIENESTAR

Promoción de una vida saludable y garantía del bienestar físico y mental para todos los colaboradores y comunidades.



4 EDUCACIÓN
DE CALIDAD

Fomento de una formación inclusiva que asegure el aprendizaje constante y el desarrollo de nuevas competencias técnicas.



5 IGUALDAD
DE GÉNERO

Eliminación de brechas de género mediante el empoderamiento y la igualdad de oportunidades en todos los niveles jerárquicos.



8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO

Impulso de un entorno laboral productivo, seguro y digno que potencie el crecimiento económico sostenido.



9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA

Desarrollo de soluciones tecnológicas y procesos innovadores que fortalezcan la resiliencia operativa de la infraestructura.



10 REDUCCIÓN DE LAS
DESIGUALDADES

Aplicación de políticas que aseguren la inclusión social y económica, reduciendo las disparidades dentro de la organización.



12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES

Gestión eficiente de los recursos naturales y reducción de residuos para minimizar la huella ambiental corporativa.



13 ACCIÓN
POR EL CLIMA

Ejecución de medidas urgentes para mitigar el impacto ambiental y combatir los efectos del cambio climático global.



16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS

Fomento de sociedades pacíficas y la rendición de cuentas a través de marcos institucionales transparentes y éticos.



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR LOS
OBJETIVOS

Construcción de alianzas estratégicas transversales para potenciar el alcance de las metas de desarrollo sostenible.

Transformación global:

Nuestra esencia alineada a los ODS

5 IGUALDAD DE GÉNERO



La estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión asegura un entorno libre de violencia, alcanzando un 56% de mujeres en roles de liderazgo. Alianzas estratégicas impulsan la formación tecnológica para reducir la brecha digital de género en la industria.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



El acceso al primer empleo formal y la formación continua potencian la empleabilidad y el talento joven a gran escala. La plataforma de Employed Experience Way y el modelo Human Centric garantizan un ecosistema laboral que prioriza el bienestar integral del colaborador.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



La implementación de tecnologías de vanguardia y soluciones de Google Cloud optimiza la eficiencia operativa y la resiliencia de los clientes. El enfoque en servicios digitales reduce procesos físicos ineficientes, consolidando la transformación digital como motor de sostenibilidad.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



La contratación activa de personas con discapacidad y la federalización del empleo formal disminuyen las asimetrías regionales en las comunidades. Este modelo de descentralización asegura igualdad de oportunidades reales más allá de las grandes capitales.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



La optimización de procesos mediante soluciones tecnológicas permite una gestión eficiente de recursos y la reducción sistemática de desperdicios. El cumplimiento del Código de Ética garantiza prácticas transparentes y una cadena de valor alineada con la responsabilidad corporativa.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



La medición de la huella de carbono y las acciones de mitigación marcan la ruta hacia la neutralidad. La digitalización operativa minimiza el consumo de papel y energía, alineando la competitividad con los objetivos climáticos globales.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



La colaboración estratégica con socios tecnológicos, organismos internacionales y el sector público amplifica el impacto social y ambiental de la compañía. La cooperación transversal se establece como la herramienta fundamental para el crecimiento conjunto y el desarrollo sostenible.

Conexiones que impulsan:

Nuestros Stakeholders

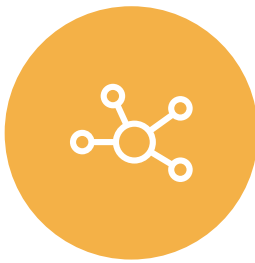
La gestión activa de **nuestros grupos de interés** es un pilar fundamental de nuestra estrategia de sostenibilidad; entendemos que nuestro impacto trasciende las operaciones directas. Mediante la identificación y el análisis profundo de los actores internos y externos, construimos vínculos sólidos basados en la transparencia y el beneficio mutuo.

La **escucha activa** es nuestra herramienta para alinear las decisiones corporativas con las expectativas de nuestros colaboradores/as, clientes, proveedores y la comunidad. A través de canales de comunicación abiertos y un diálogo fluido, transformamos las necesidades de nuestros stakeholders en el motor principal de nuestro crecimiento y en la validación de nuestro propósito.



Innovación para trascender:

Multiplicando nuestro impacto en la Era Digital



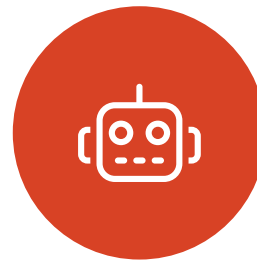
Apex Omni

A medida que los **consumidores están cada vez más conectados**, orquestamos cada canal, con **capacidades integradas** para comprender y **resolver** sus respectivas **necesidades**, independientemente del origen de la interacción.



Apex Insights

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 los usuarios.



Apex Bots

Automatización e Inteligencia Artificial para transformar la Experiencia del Cliente de forma interactiva y humanizada.



Apex Way

Es nuestra plataforma integral de **Employee Experience** que nos permite crear para nuestros/as colaboradores/as una nueva **experiencia digital personalizada y centrada en sus necesidades**.

Estándares globales:

Multiplicando la seguridad y excelencia en BPO

La calidad y la seguridad de la información son pilares fundamentales que sustentan nuestra promesa de valor. Como resultado de un riguroso proceso de transformación iniciado en 2024, en marzo de 2025 alcanzamos un hito estratégico: la **certificación internacional ISO/IEC 27001**.

Este estándar de excelencia establece un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) que nos permite multiplicar la confianza de nuestros aliados a través de una gestión integral de personas, procesos y tecnología. Al implementar el ciclo de mejora continua, garantizamos la confidencialidad e integridad de los datos en nuestros servicios de **BPO y Customer Experience** para el sector salud en Colombia.

Este logro, impulsado por la sinergia entre nuestras áreas de Cyber Security, IT, Legales y Cloud Services, no solo fortalece nuestra competitividad en el mercado global, sino que asegura el cumplimiento de normativas internacionales de vanguardia como el **GDPR**. Al **ampliar nuestra esencia** hacia estándares de seguridad de clase mundial, consolidamos a Apex como un socio estratégico capaz de proteger lo más valioso: la información y la tranquilidad de nuestros clientes y socios.

+17

Equipos implicados

+12

Meses de trabajo en adecuaciones



"La certificación ISO 27001 ha sido un hito crucial para nuestra organización fortaleciendo la confianza de nuestros clientes y socios al demostrar que tomamos en serio la protección de sus datos. No solo valida nuestro compromiso con la seguridad de la información, sino que también ha transformado nuestra cultura interna."



Marcelo Castro
Head of Cybersecurity

Alianzas que potencian la Sostenibilidad

En Apex America, entendemos que los grandes desafíos globales no se resuelven de forma aislada. Por ello, la generación de **alianzas y sinergias estratégicas** es el motor de nuestra evolución y una pieza clave para **multiplicar nuestro impacto** en la región.



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



02

Impacto Económico

Ampliamos nuestra visión de negocio para multiplicar el valor compartido.

Transparencia y solidez financiera para un futuro sostenible

La solidez de nuestra gestión se fundamenta en una administración de recursos responsable y transparente. Mantener nuestros balances y estados contables rigurosamente al día es mucho más que un cumplimiento normativo; es la garantía de salud financiera que asegura la continuidad de nuestro negocio y la confianza de nuestros accionistas, clientes y proveedores.

Esta estabilidad es el pilar que nos permite **ampliar nuestra esencia**, habilitando inversiones estratégicas en tecnología y desarrollo humano. Al gestionar nuestros recursos con integridad, generamos un marco de previsibilidad y orden institucional que nos permite **multiplicar nuestro impacto** y enfrentar con solvencia los desafíos del mercado global.

Para nuestra organización, la transparencia es el lenguaje que valida nuestro crecimiento sostenible.

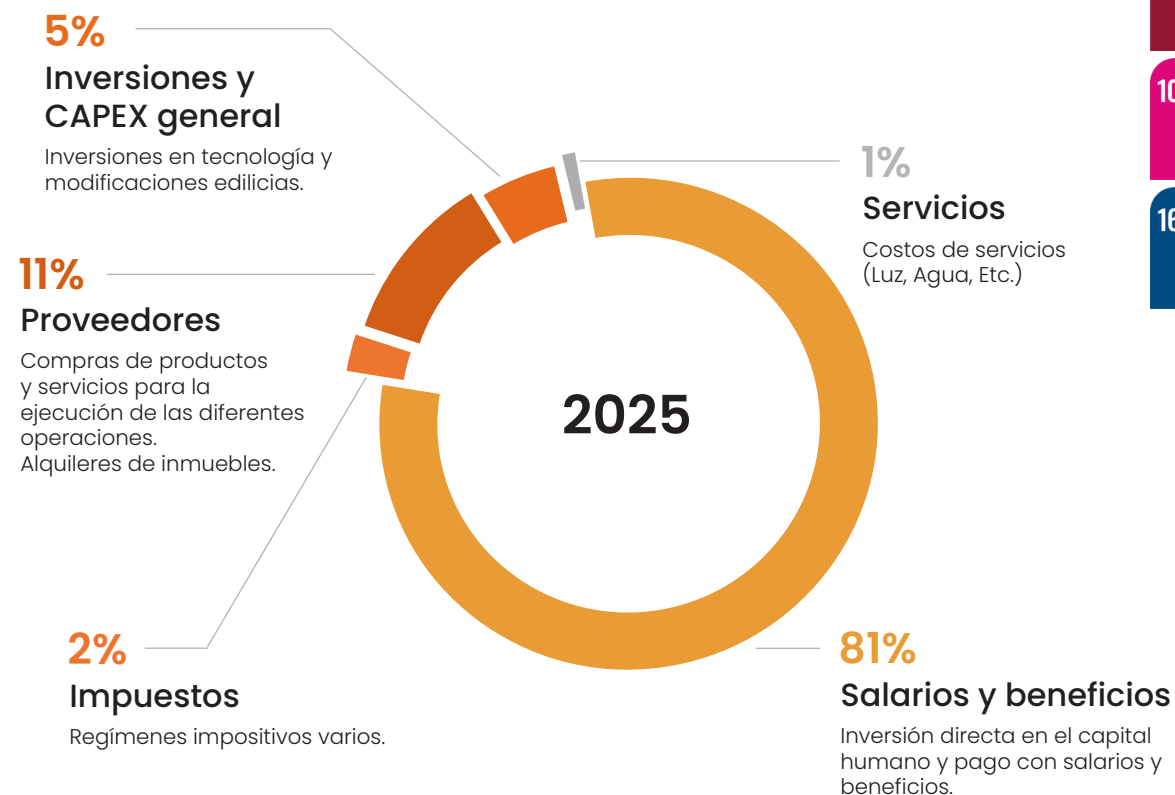


Multiplicando el valor económico con impacto social:

Valor generado y distribuido

Garantizar la continuidad de nuestras operaciones es fundamental para sostener los servicios que brindamos a nuestros clientes y, con ello, nuestra capacidad de generar empleo genuino y promover el desarrollo de nuestros equipos y sus familias. Cada oportunidad de inclusión y crecimiento que ofrecemos contribuye directamente al fortalecimiento económico y la integración de las comunidades donde estamos presentes.

Para asegurar una operación flexible, eficiente, segura y sostenible, integramos tecnologías que optimizan nuestros procesos y elevan la calidad del servicio. Analizamos de manera permanente el contexto en el que operamos y revisamos nuestra planificación estratégica con el objetivo de anticiparnos a posibles impactos negativos y proteger la estabilidad de nuestros servicios.



"Cada decisión financiera busca equilibrar eficiencia, sostenibilidad e impacto, cuidando a las personas, fortaleciendo nuestra cadena de valor y reinvertiendo para seguir evolucionando."



Florencia Oria
Chief Financial Officer

03

Impacto Ambiental

Multiplicando el respeto por nuestro planeta.

La expansión de Apex America hacia una red global conlleva una responsabilidad amplificada con el entorno. En un contexto de crecimiento y adopción de tecnologías de última generación, nuestra visión trasciende la eficiencia operativa para integrar la **acción climática** y la **economía circular** como motores de nuestra estrategia de sustentabilidad.

Entendemos que la innovación debe ser el vehículo para mitigar los efectos del **cambio climático**. Por ello, nos enfocamos en la gestión responsable de nuestra huella de carbono y en la optimización de los recursos energéticos que alimentan nuestra infraestructura digital. Al **ampliar nuestra esencia** tecnológica, promovemos un modelo de negocio que reduce el impacto ambiental mediante

principios de circularidad, priorizando la reducción de desechos y el uso consciente de materiales en todas nuestras geografías.

Nuestras iniciativas concretas buscan construir un ecosistema donde el crecimiento y el cuidado del planeta no sean caminos separados. Al integrar la eficiencia energética y la gestión de residuos electrónicos en el corazón de nuestras operaciones, aseguramos que el liderazgo de Apex sea compatible con la preservación del futuro ambiental, **multiplicando un impacto** positivo que proteja la biodiversidad y el bienestar global.

Nuestra estrategia frente al Cambio Climático

Este 2025 marca un hito fundamental en el camino hacia la sostenibilidad con la cuantificación, por primera vez, del impacto sobre el cambio climático a través del cálculo de la Huella de Carbono. Esta medición inaugural destaca por su alcance integral, al incluir la totalidad de los sites en Argentina y centros seleccionados en Perú.

Dicho proceso permite identificar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) mediante un inventario detallado de alcance 1, 2 y 3, estableciendo una línea de base clara para el diseño de futuros planes de acción. Para la valoración de los correspondientes Factores de Emisión, se utilizan las directrices de las siguientes organizaciones:

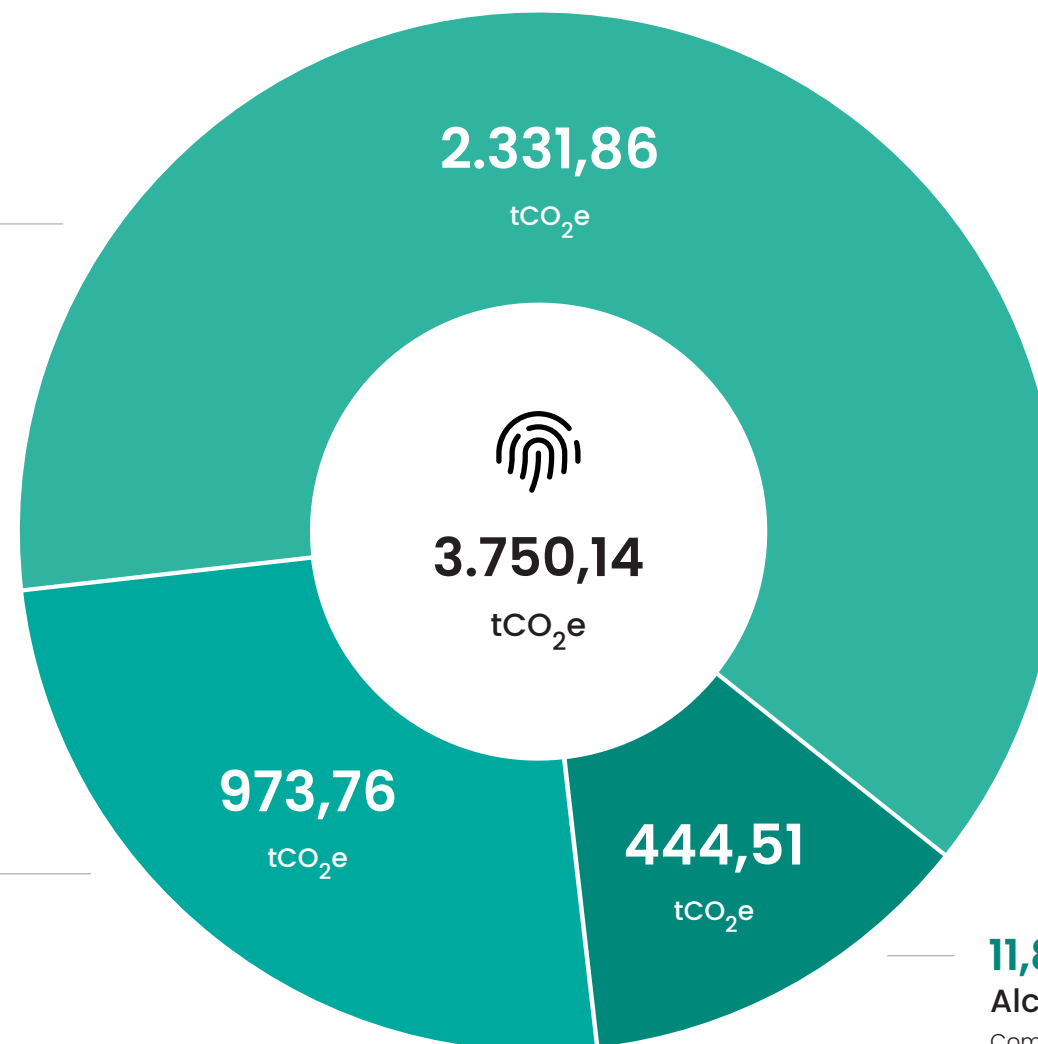


Nuestra primera medición de Huella de Carbono

Este primer análisis de Huella de Carbono es un paso crucial para generar conciencia y garantizar la trazabilidad de nuestras emisiones de CO₂. Buscamos una gestión responsable, demostrando que la acción comienza de forma individual y estableciendo un camino hacia la mejora continua, siempre en pro del bienestar ambiental.

62,18%
Alcance 3
Residuos | Insumos |
Viajes Desplazamientos |
In itinere

25,97%
Alcance 2
Consumo energético



11,85%
Alcance 1
Combustión Fija |
Combustión Móvil |
Refrigerantes

Plan de Acción Climático

Estamos dando los primeros pasos para estructurar nuestra estrategia de descarbonización a largo plazo. Durante este periodo, nuestro enfoque central es la colaboración con organizaciones y marcos de trabajo globales para definir metas claras de cara al 2026. En este sentido, estamos explorando el marco de la iniciativa Objetivos Basados en la Ciencia SBTi para guiar nuestro camino hacia la neutralidad climática en 2050.

Esta fase de diagnóstico nos permite proyectar esquemas de reducción, en torno al 5% para emisiones directas de alcance 1 y 2 y 7% para indirectas de alcance 3, que servirán de base para una planificación climática acorde a nuestra actividad.



United Nations
Global Compact



WORLD
RESOURCES
INSTITUTE



Nuestro compromiso con el cambio climático

Trabajamos en la reducción progresiva de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEIs), reconociendo su impacto en la sociedad y avanzando hacia metas internas de impacto positivo que nos permitan abordar el desafío de consolidarnos como una industria baja en carbono.

Hoy nos encontramos definiendo una estrategia integral para reducir nuestra huella de carbono, siendo este primer Reporte de GEIs un instrumento crucial en la transición ambiental de la organización. Al establecer medidas precisas de medición, reducción y compensación, este reporte se vuelve fundamental para progresar hacia la meta de Net Zero 2050, compromiso que implica la reducción sistemática de emisiones año tras año y la compensación de los remanentes.

Nuestro Plan de mitigación

El plan de mitigación permanente se enfoca en el cuidado del medio ambiente y el uso eficiente de los recursos en todos los centros de operación. Esta estrategia busca optimizar la operatividad mediante acciones constantes que reducen el impacto ambiental y promueven la sostenibilidad a largo plazo.



Iluminación responsable

Implementación de tecnología LED con sistemas de control centralizado para garantizar el apagado de equipos fuera de los horarios operativos. Se complementa con sensores de movimiento en áreas de baja circulación para optimizar el consumo de energía y reducir el desperdicio.



Mantenimiento preventivo

Ejecución de revisiones periódicas en sistemas eléctricos y UPS para asegurar un rendimiento óptimo y evitar fugas de energía. Además, se aplican configuraciones de suspensión automática en los equipos de cómputo para maximizar la eficiencia del parque tecnológico.



Equipos de alta eficiencia

Uso de sistemas de refrigeración y calefacción configurados con ajustes de ahorro energético.



Gases refrigerantes

Transición hacia el uso de gases R410A y R32, que destacan por su alta eficiencia térmica y un impacto ambiental significativamente menor en comparación con refrigerantes tradicionales.



Movilidad sustentable

Construyendo la primera estación de carga para monopatines eléctricos, que será instalada en el estacionamiento del edificio de Sagrada Familia, Córdoba, Argentina, y estará alimentada íntegramente por energía solar.

Nuestro Plan de mitigación



Ventilación natural

En la sede Elemento de Bogotá se opera bajo un modelo de edificio inteligente que prioriza el uso responsable de los recursos naturales mediante un sistema de ventilación natural estratégica. El diseño aprovecha rejillas de circulación y luz natural, lo que permite reducir significativamente la dependencia de climatización e iluminación artificial en las oficinas.

Gracias a esta configuración, se logra un **ahorro anual superior a los 21.000 kWh, evitando la emisión de 12,8 toneladas de CO₂e**. Este impacto positivo equivale a la capacidad de absorción anual de **más de 580 árboles**, consolidando una operación diaria de bajo consumo eléctrico.



Tecnología Inverter

En el edificio Sagrada Familia de Córdoba se reemplazaron más de 55 equipos de aire acondicionado obsoletos por nuevas unidades con tecnología inverter. Esta mejora tecnológica permite un **ahorro anual estimado de 100 MWh, lo que se traduce en una reducción de 38 toneladas de CO₂e en emisiones de Alcance 2**. Para dimensionar su alcance, esta cifra equivale a la absorción de **más de 1.700 árboles o al consumo eléctrico de hasta 35 hogares promedio**. La estrategia se complementa con la automatización del apagado de sistemas y la instalación de sensores de presencia, con el objetivo de escalar estos resultados al resto de las sedes del país.



Renovación tecnológica eficiente

Durante este periodo se incorporaron 1.453 equipos BMax, los cuales presentan un consumo energético significativamente menor en comparación con las PCs anteriores. Esta renovación tecnológica genera un **ahorro anual estimado de 330 MWh, logrando una reducción cercana a las 125 toneladas de CO₂e por año**. El impacto ambiental de esta medida equivale a la absorción anual de **más de 5.600 árboles**, reforzando el compromiso con la eficiencia operativa. De esta manera, la actualización del parque informático se convierte en una acción directa para disminuir la huella ambiental de la compañía.

El desafío de impulsar una Economía Circular



Asumimos el desafío de liderar la transición hacia un modelo de **economía circular**, entendiendo que el cambio real comienza en los espacios donde convivimos a diario. Nuestra meta es clara: impulsar y acelerar prácticas que transformen la gestión de recursos en nuestras oficinas, convirtiendo el **reciclaje y la reducción de residuos** en el estándar de nuestra operación.

Este compromiso va más allá de la infraestructura; se trata de cultivar una **cultura sustentable y circular** entre nuestros colaboradores y colaboradoras. Al **ampliar nuestra esencia** de servicio hacia el cuidado del entorno, buscamos que cada miembro de nuestro equipo se convierta en un embajador/a del cambio. Desde la separación en origen hasta el consumo consciente de

insumos, fomentamos hábitos que no solo protegen el planeta desde el lugar de trabajo, sino que se integran en la vida cotidiana de nuestra comunidad.

Para Apex America, acelerar la economía circular significa repensar nuestra relación con los materiales y la energía. Al involucrar activamente a nuestro talento humano en este proceso, logramos que la sustentabilidad deje de ser un concepto abstracto para convertirse en una acción colectiva que **multiplica nuestro impacto**, asegurando que cada recurso utilizado sea un paso hacia un futuro regenerativo y responsable.

Programa EcoOficina



12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



Impulsamos el programa EcoOficina para limitar el uso de recursos y reducir los desechos en nuestros espacios de trabajo, promoviendo una cultura de sostenibilidad a través de ejes estratégicos. Esta iniciativa se centra en la gestión consciente de la energía y el agua, junto con una sólida estrategia de economía circular basada en la reutilización y reparación de activos para extender su vida útil.

Además, hemos comenzado a trabajar activamente en la separación de residuos y la implementación de un plan paperless, fomentando la salud y el bienestar de nuestro equipo. De esta manera, nos involucramos como agentes de cambio que velan por el cuidado del entorno y la eficiencia operativa.



Plan de gestión de residuos

Este programa fue implementado inicialmente en nuestros edificios de Colombia y la sede Dino en Córdoba, Argentina. Durante el 2025, nos enfocamos en reducir el impacto de nuestras actividades, incentivando decisiones de compra y descarte más conscientes, además de promover activamente la separación de residuos y la reutilización de materiales. De esta manera, en colaboración con empresas y cooperativas aliadas, gestionamos el reciclaje de distintos materiales.

Como pilar fundamental de esta iniciativa, lanzamos a través de Universidad Apex una **formación global en educación ambiental**, diseñada para brindar herramientas concretas y hábitos responsables aplicables tanto en el hogar como en el trabajo. Esta formación es el resultado de la alianza estratégica firmada en 2024 con el Ministerio de Ambiente y Economía Circular de Córdoba, la cual permite a nuestros colaboradores y colaboradoras incorporar conceptos clave para fortalecer su compromiso y responsabilidad con el mundo.



Plan de gestión de residuos



En alianza con el consorcio del edificio Elemento, Ecorganics S.A.S y la Cooperativa Ecoambiental El Porvenir, se gestiona un modelo integral que incluye la separación, pesaje y compostaje de residuos. Durante 2025, se recolectaron **6.741 kg de materiales reciclables**, 3.446 kg de orgánicos, 2,83 kg de pilas y 93,33 kg de residuos electrónicos destinados a recuperación tecnológica. Es importante destacar que todo el dinero recaudado por la venta de estos materiales se dona a la Fundación Misioneros Divina Redención San Felipe Neri para proyectos sociales, representando un impacto positivo basado en estimaciones por superficie ocupada.



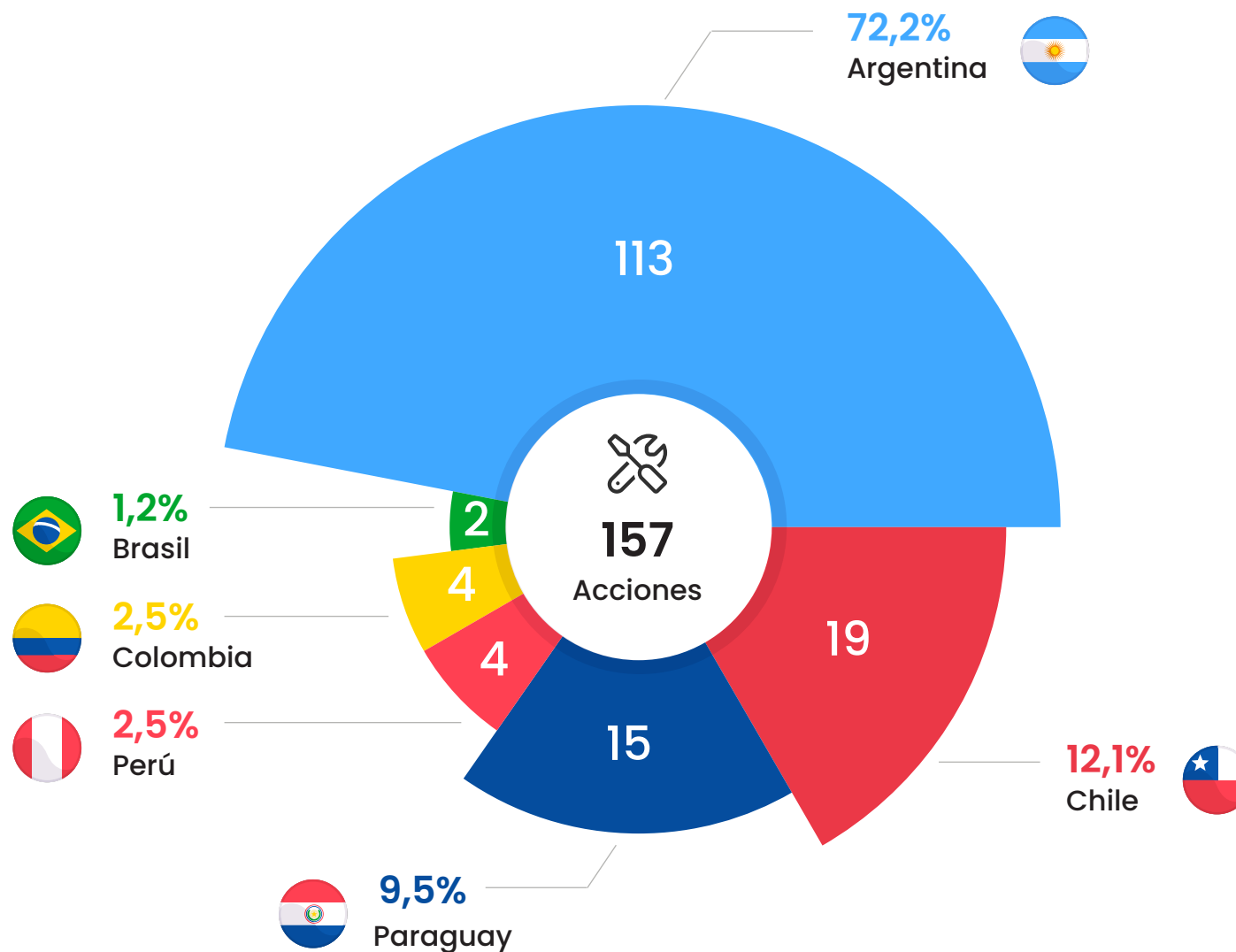
En Argentina, este programa se desarrolla en colaboración con la Cooperativa de Trabajo Podemos LTDA, entidad encargada del retiro, pesaje y redistribución de los materiales dentro de una red de recicladores para su reincorporación al circuito productivo. Desde la implementación del proyecto, en agosto hasta diciembre, se ha logrado el reciclaje de 422 kg de cartón, 81 kg de papel y 24 kg de plástico. Estos resultados marcan el inicio de una economía circular efectiva en la sede, garantizando que los residuos sean tratados y acondicionados adecuadamente como materia prima.

Impulsando la Economía Circular

Durante 2025, se ejecutaron 157 acciones correctivas y de mantenimiento para garantizar la seguridad, operatividad y extensión de la vida útil de diversos activos. Las intervenciones abarcaron desde infraestructura edilicia (techos, aberturas, sanitarios) y sistemas críticos (electricidad, climatización, data centers) hasta equipamiento tecnológico corporativo.

Se priorizó sistemáticamente la reparación y repotenciación de equipos sobre su reemplazo, permitiendo mitigar riesgos operativos y optimizar costos.

Esta gestión integral reforzó la confiabilidad de los servicios en múltiples sedes internacionales.



Impulsando la Economía Circular

Reutilización de mobiliario, componentes eléctricos, y equipos menores de luminarias LED y sensores.

La estrategia de infraestructura se enfoca en fortalecer la sostenibilidad mediante la reutilización sistemática de **mobiliario, componentes eléctricos y equipos menores en movimientos internos y proyectos futuros**. Para evitar compras innecesarias, se prioriza el almacenamiento de materiales aprovechables durante los desmontajes de sedes, siempre que cumplan con las especificaciones técnicas requeridas. La decisión de reparar se basa en criterios de funcionalidad, seguridad y ahorro económico, optando por la reposición solo cuando el equipo supera su vida útil o compromete la operación. Las reparaciones frecuentes abarcan desde el **mantenimiento de sillas y luminarias LED hasta ajustes en infraestructura de baños y cerrajería**. Estas intervenciones son ejecutadas de forma mixta por el equipo interno de mantenimiento y proveedores certificados para asegurar la calidad y el cumplimiento de estándares.



Impulsando la Economía Circular



Reciclaje periféricos informáticos y equipos de red.

En Paraguay establecimos una alianza con la empresa **eMiner** para la eliminación correcta y **reciclaje de 57,50 kg de desechos electrónicos**, incluyendo:

- **191 auriculares Biz 1100**
- **56 teclados**
- **42 mouse logitech**
- **1 cargador de Notebook Lenovo**

Por esta labor, la operación obtuvo su primer “Sello Verde”, certificando la responsabilidad corporativa en la disposición de RAEE.



Impulsando la Economía Circular

Reparación y retapizado sillas operativas.

Frente a la apertura de un nuevo edificio en Córdoba, se realizó un análisis de economía circular para decidir entre la compra de 200 unidades nuevas o la restauración de 414 sillas existentes. Con una inversión de \$34.166.598,00, se recuperó el doble de activos con un costo unitario de \$82.527,99, logrando un ahorro del 40% frente al valor de reposición. El proceso incluyó un retapizado integral y recambio de componentes críticos, permitiendo evitar el consumo de 800 kg de plástico virgen y reducir emisiones de CO2. Esta acción no solo optimizó el presupuesto y cumplió con objetivos de sostenibilidad global, sino que impulsó la economía local mediante una PyME de Córdoba. Adicionalmente, en la sede Sagrada Familia se intervinieron otras 550 sillas bajo esta misma metodología de extensión de vida útil.

Siguiendo el modelo de eficiencia implementado en otras regiones, en Brasil se inició la réplica de estas prácticas de economía circular. Una acción concreta documentada fue el envío a retapizar de 9 sillones para extender su funcionalidad estética y operativa. Esta iniciativa busca estandarizar la cultura de recuperación de activos en todas las sedes del país.



Juan Rentini
Analista de Compras

"Identificamos tres oportunidades: una económica, al evitar compras innecesarias; una ambiental, al reciclar y reparar mobiliario existente; y una social, al generar trabajo para una pequeña PyME local de Córdoba dedicada a la restauración de mobiliario."

04

Impacto Social

Conexión humana: Ampliando nuestra esencia en las comunidades donde operamos.

La solidaridad es un principio que guía cada una de nuestras acciones en Apex America, entendida no solo como una obligación, sino como una oportunidad estratégica para contribuir a la construcción de una sociedad más justa, inclusiva y equitativa.

Sabemos que nuestras decisiones y esfuerzos tienen el poder de generar un impacto directo en las comunidades donde operamos, y es por eso que trabajamos cada día para garantizar que nuestras acciones estén alineadas con nuestros valores fundamentales de solidaridad, inclusión y equidad.

No solo nos comprometemos a

generar valor económico, sino que también cumplimos un rol activo en el desarrollo de las personas y el entorno, promoviendo inclusión social y acceso a oportunidades para aquellas personas que enfrentan barreras estructurales. Desde el apoyo a proyectos comunitarios hasta la capacitación de talento en sectores vulnerables, nuestras iniciativas son la manifestación de una visión que va más allá del éxito corporativo, buscando siempre el bienestar común.

A través de estos esfuerzos, buscamos no solo transformar vidas, sino también fortalecer nuestra cultura organizacional con principios de respeto y colaboración, creando

un ambiente de trabajo en el que todos y todas podamos contribuir al bienestar colectivo. Esta visión integral de la responsabilidad social es parte fundamental de nuestro compromiso con el futuro de las comunidades y el desarrollo de un entorno laboral más inclusivo y empático.

“Nuestro compromiso va más allá de generar valor económico: elegimos asumir un rol activo en el desarrollo de las personas y las comunidades donde operamos, impulsando inclusión, equidad y oportunidades reales que transforman vidas.”



Fernanda De Mora

Gerenta Global de Sustentabilidad, Diversidad e Inclusión.

Nuestro compromiso social y el valor del voluntariado

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

Tenemos la convicción de que el impacto real nace cuando conectas con lo que te atraviesa, con eso que te emociona, te mueve o te gustaría que cambie. Porque ahí, donde algo te importa de verdad, nace el poder de transformar.

Más que un trabajo, tenemos un propósito.

Lo que hacemos importa, y queremos que cada colaborador y colaboradora sienta el impacto positivo que generamos en la comunidad. Este programa nos distingue, nos impulsa y nos permite construir un futuro más solidario juntos y juntas.

PENSÁ GLOBAL
ACTUÁ LOCAL

apex

Programa de Líderes Sociales

El Programa de Líderes Sociales acompaña a colaboradores/as movilizados/as por la solidaridad a liderar causas sociales. Les proveemos recursos, capacitación en gestión de proyectos, marketing, presupuestos y promoción para lograr el impacto deseado y mejorar realidades.

Creemos que el impacto real sucede al movilizarse por aquello que nos interpela. Este programa fomenta el voluntariado, permitiendo a cada persona transformar su compromiso en acción, alineando iniciativas con sus valores y las necesidades comunitarias.

Un Líder Social impulsa el cambio, inspira y genera impacto a través de acciones enfocadas en lo que deseamos transformar. Esta iniciativa es clave para nuestro propósito y fortalece el vínculo con nuestro entorno.

Nuestro objetivo es cumplir la misión de dejar el mundo mejor. Por ello, lideramos la estrategia de aplicación de este programa

anualmente en todos los países donde estamos presentes.

Trabajamos colaborativamente con equipos locales para el lanzamiento del programa, utilizando campañas de comunicación diversificadas y una fuerte presencia en nuestros sitios con invitaciones y actividades personalizadas para incentivar la participación.



PROGRAMA DE
LÍDERES SOCIALES



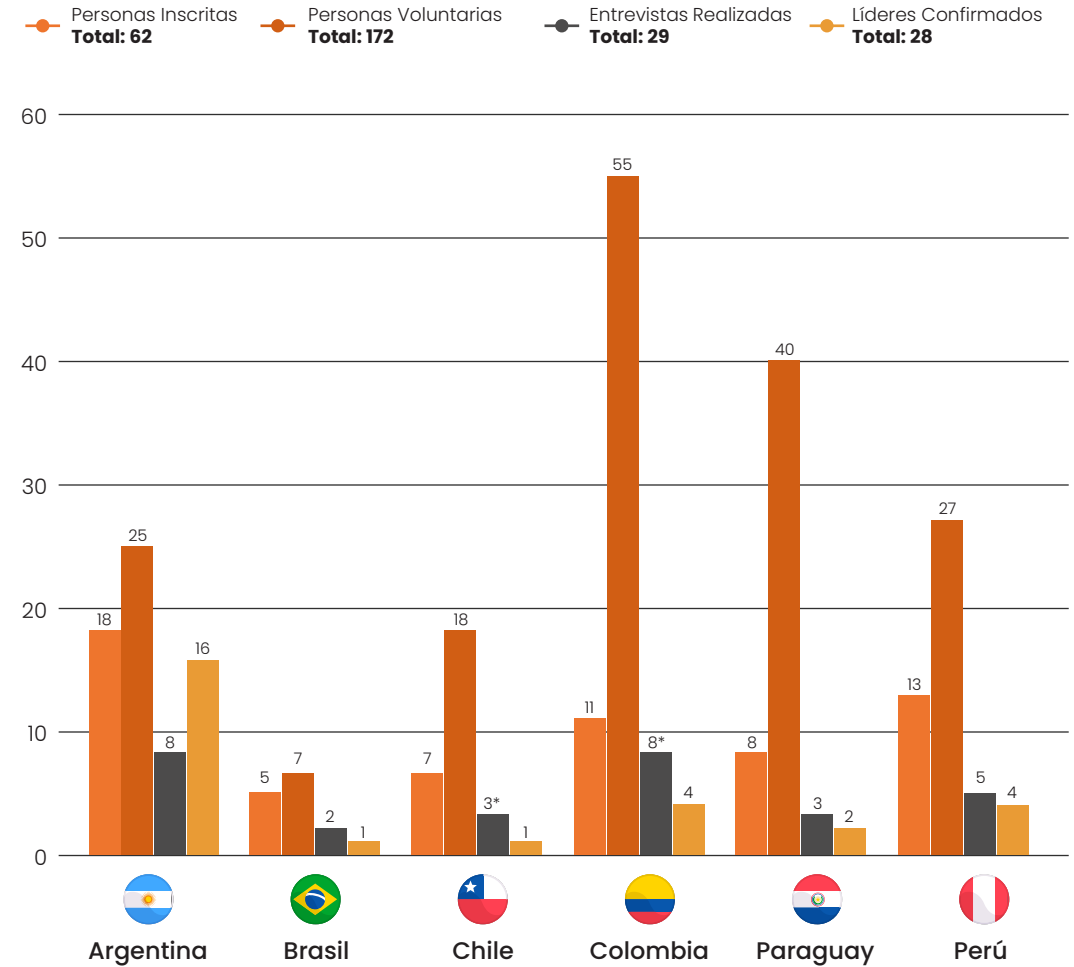
Dejamos el
mundo mejor

2025



Programa de Líderes Sociales

Resultados del año 2025



*Entrevistas Realizadas Grupales

PROGRAMA DE
LÍDERES SOCIALES

apex

Dejamos el
mundo mejor

2025

Formación de líderes sociales

En 2025 y en el marco de este Programa, se desarrolló la **Formación a Líderes Sociales**, una iniciativa regional para fortalecer proyectos solidarios. El objetivo fue proveer herramientas para transformar ideas en proyectos estructurados, gestionables y con impacto social sostenible.

La formación se desarrolló de manera sincrónica, regional, dinámica y participativa, fomentando el intercambio y el trabajo colaborativo entre líderes de distintos países. Las sesiones se organizaron en bloques regionales por zona horaria:

- **Bloque 1: Argentina, Chile y Paraguay**
- **Bloque 2: Colombia y Perú**
- **Bloque 3: Brasil**

Los encuentros virtuales se realizaron en fechas comunes, moderados por referentes locales. Los módulos, con enfoque práctico y experiencial, combinaron teoría, actividades individuales y grupales, y reflexión.

Se utilizaron materiales formativos unificados a nivel regional (videos, documentos, recursos editables), garantizando coherencia y adaptabilidad local.

Las y los participantes compartieron avances y resultados por medio de una comunidad de WhatsApp por bloque, promoviendo el intercambio, el acompañamiento y el aprendizaje continuo entre pares.

Esta formación fortaleció capacidades de liderazgo social, planificación, gestión y medición de impacto, consolidando una red regional de líderes comprometidos/as con la transformación social.



Nuestras acciones solidarias y su impacto



Argentina



Un Sol para los Chicos

250 voluntarios dedicaron 1.500 horas atendiendo llamadas para recaudar fondos destinados a programas de infancia con UNICEF.



Futura Camp

Inclusión de 30 colaboradoras en formación tecnológica y metodologías ágiles para potenciar el talento femenino en el ecosistema STEM.



Biblioteca Participativa

Proyecto de Santi Camarasa que reunió 70 libros y 19 voluntarios para fomentar el aprendizaje colectivo en sites.



Kiosco Superarte

Recaudó \$320.000 para útiles escolares de 100 adolescentes, apoyando a la Fundación Líderes de Ansenusa en Córdoba.



Nuestras acciones solidarias y su impacto



Argentina



Campañas de Contacto

Gestión de 3.558 llamados para fidelizar donantes de Fundación Leer, Soles y Líderes de Ansenuza mediante voluntarios.



Tapa Tapita

Valeria Coffi coordinó la recolección de 472 kg de plástico para costear tratamientos médicos de los niños Alma y Milo.



Santa Solvo

Alianza entre Apex y Solvo entregando 60 regalos y recreación para 50 niños del Proyecto Amén en diciembre.



Proyecto Famired

Mónica Polenta lideró talleres de apoyo emocional y contención para 20 familias con niños en el espectro autista.



Nuestras acciones solidarias y su impacto



Brasil



Inova Silver

Evento con 200 asistentes para debatir la longevidad y combatir estereotipos, promoviendo el potencial humano de personas 60+.



Movimento Prata

Cristián Sepúlveda recaudó R\$ 1.035 en insumos geriátricos para la ONG Velho Amigo, apoyando a adultos mayores vulnerables.



Arraiá do Bem

Campaña de invierno que recolectó 800 prendas de abrigo destinadas a familias asistidas por el Ejército de Salvación.



Nuestras acciones solidarias y su impacto



Chile



Lazos con Huella

Alianza con Fundación Sonrisa Animal para financiar herramientas digitales de autogestión, transparencia y ventas independientes para el refugio.



Almuerza por \$2.500

Venta de 80 hamburguesas patrocinadas por OTEC
Expansión para financiar iniciativas sociales y fomentar la convivencia interna.



Feria de las Pulgas

Campaña de recolección y venta presencial de ropa para financiar el rescate y rehabilitación de animales abandonados.



Venta de Remeras

Generó \$185.500 destinados a la sostenibilidad de proyectos sociales y al fortalecimiento de la cultura solidaria en Chile.



Nuestras acciones solidarias y su impacto



Colombia



Huellas de Esperanza

Apoyo a Fundación San Roque mediante donaciones y \$350.000 COP para rescate animal, liderado por Karen Usma y Wilber Alazcar.



Mesa LGBTIQ+

Programa de inclusión y empleabilidad diversa mediante campañas de sensibilización y referidos con el apoyo de la comunidad Apex.



Campaña Solidaria

Recolección de alimentos, ropa y medicamentos para perritos rescatados, movilizando a más de 30 colaboradores en aportes solidarios.



Nuestras acciones solidarias y su impacto



Paraguay



Salvando Patitas

Luján Medina coordinó donaciones de medicinas y alimentos para el refugio animal Dame una Pata mediante campañas internas.



Esperanza que Florece

Entrega de golosinas y productos de limpieza para niños con VIH en Hogar Jardín y población de Casa Diversa.



Rifa y Remeras

Recaudación de Gs 4.900.000 mediante alianzas empresariales y venta de indumentaria para financiar proyectos de desarrollo comunitario.

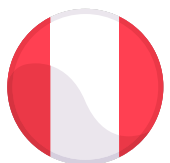


Conversatorio Mascotas

Capacitación virtual sobre tenencia responsable para 60 personas de la región, dictada por un estudiante de veterinaria voluntario



Nuestras acciones solidarias y su impacto



Perú



Regalo más Grande

Impacto en 500 niños con juguetes y actividades recreativas en San Martín de Porres, junto a BeCall y Solvo.



Rifa y Almuerzos

Fondos recaudados mediante ventas internas destinados a campañas navideñas y apoyo material para familias en situación vulnerable.



Luna Creciente

Entrega de 50 cartas motivacionales y 10 cajas de abrigo para brindar asistencia y calor a personas sin hogar.



Multiplicando el Talento Joven a través de la educación

Tenemos la convicción de que la verdadera transformación social ocurre cuando abrimos puertas donde antes había muros. Por ello, nuestra estrategia de impacto social prioriza la **educación y la empleabilidad** como los motores fundamentales para cambiar realidades, especialmente en comunidades de **jóvenes en situación de vulnerabilidad**.

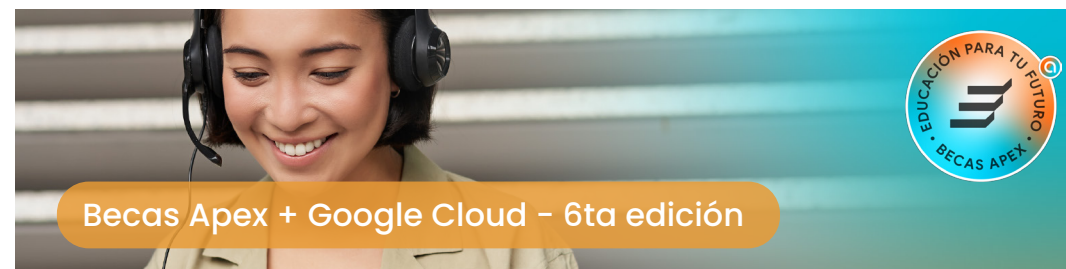
Entendemos que el primer empleo es mucho más que una oportunidad económica; es el inicio de un proyecto de vida. Al **ampliar nuestra esencia** tecnológica y humana, trabajamos junto a **aliados estratégicos** — ONGs, instituciones educativas y organismos públicos— para diseñar programas de formación que preparen a las nuevas generaciones para los desafíos del mercado laboral actual.

A través de estas sinergias, logramos que el talento de jóvenes con alto potencial encuentre un camino real hacia la profesionalización en la industria de BPO y Customer Experience. Para Apex America, trabajar sobre la empleabilidad joven es la inversión social más valiosa: es la forma en que **multiplicamos nuestro impacto**, asegurando que el crecimiento de la economía digital sea inclusivo, equitativo y generador de bienestar para las futuras generaciones.

Multiplicando el Talento Joven a través de la Educación



El fortalecimiento de la empleabilidad local se concretó mediante un acuerdo estratégico con la Universidad Nacional de Córdoba. Un total de 113 licencias educativas fueron otorgadas para potenciar los programas “X+Empleo” y “Escuela de Oficios”. Los beneficiarios accedieron a cinco trayectos formativos diseñados para elevar sus competencias en el mercado laboral actual. Entre los contenidos destacados se incluyeron experiencia del cliente, soporte técnico, redes sociales y operación de PC. Estas herramientas técnicas se complementaron con formación esencial en ortografía y redacción para asegurar una comunicación profesional. La iniciativa facilitó el acceso a conocimientos especializados, ampliando significativamente las oportunidades de inserción laboral de las y los participantes. Este esfuerzo conjunto con la Universidad garantiza una preparación técnica alineada con las demandas reales de la industria. Cada licencia representa un paso firme hacia el desarrollo social y profesional de la comunidad educativa involucrada.



La transformación digital de la comunidad se impulsó mediante un ecosistema de aprendizaje global que integra múltiples empresas. Esta iniciativa tecnológica alcanzó presencia en 14 países, consolidando una red de formación profesional con impacto internacional. Un total de 1.390 personas se inscribieron globalmente, de las cuales 946 superaron con éxito la etapa evaluativa inicial. Más de 200 becas técnicas fueron otorgadas para desarrollar habilidades críticas en el mercado laboral altamente digitalizado. El acceso a la plataforma oficial Google Cloud Skills Boost permite a las personas seleccionadas obtener una capacitación avanzada.

Un programa de mentoreo especializados guía actualmente el crecimiento profesional de las y los becados para asegurar su aprendizaje efectivo. Este programa se posiciona como una plataforma clave para la inclusión digital y la especialización tecnológica a gran escala.

Nuestro Compromiso Social y el Valor del Voluntariado

Maratón de entrevistas simuladas

Desde Apex y OneSource, trabajamos en alianza junto a Fundación Córdoba Mejora – un puente entre educación y trabajo que potencia la empleabilidad de jóvenes de la provincia de Córdoba, donde integrantes de nuestro equipo de People se sumaron como voluntarias para acompañar a estudiantes de nivel secundario en la práctica de entrevistas laborales. Una experiencia que les permitió descubrir sus talentos, ampliar su mirada sobre el mundo laboral y ganar confianza para comunicar sus ideas con seguridad.



“Lo principal fue la conexión con las personas y sobre todo observar el valor que estos alumnos de colegios secundarios le dan al espacio... valor como acercamiento al mundo del trabajo... a la orientación “ocupacional” creo que suma en 360° esta acción... para todas las personas que somos parte. Hermoso poder sumar desde nuestra experiencia en la práctica, aportando y dejando el mundo mejor de lo que lo encontramos.”



Mariana Ruiz

Líder de Innovación Cultural



Evelin Henry

Directora Global de Experiencia y Bienestar

“Participar de esta jornada fue un verdadero regalo, me llevé mucho más de lo que entregué. Tener el privilegio de escuchar sus sueños, sus inquietudes, sus expectativas y ver su compromiso me llenó de inspiración. Estas oportunidades me conectan con el propósito y me recordó que, al compartir un poco de lo que somos, todos crecemos.”

Nuestro Compromiso Social y el Valor del Voluntariado

Multiplicando el Talento Joven a través de la Educación

Nuestra participación en el final intercolegial del Taller de Innovación Social 2025, organizado por la Fundación Córdoba Mejora, fomenta la articulación entre el sector educativo, las empresas y la comunidad local. El Director Global de Compras y Real Estate, Nacho Ruiz, integró el jurado encargado de evaluar proyectos de impacto social desarrollados por estudiantes secundarios. Las propuestas abordaron desafíos críticos como el uso responsable del agua, la empleabilidad juvenil y el fomento de vocaciones en carreras STEM.

Esta instancia permitió brindar una mirada estratégica y profesional a las soluciones innovadoras planteadas por las y los jóvenes de la provincia, y reforzar el compromiso con la formación de nuevas generaciones y el desarrollo sostenible de la región.



"Participar de espacio fue una experiencia muy valiosa, es inspirador ver el compromiso, la creatividad y el trabajo colaborativo de las y los estudiantes y docentes en la búsqueda de soluciones concretas. Estas iniciativas nos recuerdan que dejar el mundo mejor de lo que lo encontramos comienza por abrir oportunidades, habilitar espacios donde puedan imaginar y construir futuros posibles. Acompañar y reconocer su voz es, en sí mismo, un acto transformador"



Nacho Ruiz

Director Global de Compras y Real Estate

Multiplicando el Talento Joven a través de la Educación



La necesidad de cubrir vacantes bilingües impulsó una estrategia de selección enfocada en la integración de migrantes y personas en condición de refugiados/as. Mediante alianzas estratégicas con el Instituto Adus y Missão Paz, se identificaron talentos con fluidez en inglés, español y francés. Esta colaboración permitió la contratación de 14 personas provenientes de países como Venezuela, Marruecos, Nigeria y el Congo. Las y los nuevos colaboradores fortalecen la diversidad cultural de la organización mientras responden a las altas exigencias de clientes internacionales. La iniciativa transformó con éxito un desafío de reclutamiento en un programa de impacto social con resultados profesionales concretos.

“Establecer una alianza con estos Institutos es más que una iniciativa de responsabilidad social. Es un paso estratégico y necesario para promover un entorno corporativo más diverso, acogedor e inclusivo, alineado con los valores de Apex America en todos los países donde operamos”



Cristián Sepúveda
Country Manager de Apex America Brasil.



El desarrollo de la empleabilidad inclusiva se concretó a través de un programa de formación para personas con discapacidad en Santiago. En colaboración con la Municipalidad de Pudahuel, se seleccionaron participantes para una experiencia práctica intensiva de dos semanas. El proceso contó con el apoyo de 12 voluntarios/as internos y la ejecución de 58 gestiones logísticas para asegurar la accesibilidad. Las y los estudiantes fortalecieron sus competencias interpersonales mediante talleres de habilidades blandas y acompañamiento directo en los servicios operativos. Como resultado final del proyecto, uno de los participantes fue contratado formalmente, consolidando el compromiso real con la inserción laboral diversa.

“Lo más importante de esta experiencia es que no lo vemos como un cierre, sino como un punto de partida con la certeza de que el verdadero impacto se logra cuando la inclusión se integra a los procesos, se sostiene en el tiempo y se construye de manera colectiva. Este programa nos deja aprendizajes, vínculos y una hoja de ruta para seguir avanzando hacia una cultura Apex más diversa, consciente y genuinamente inclusiva”



Evelyn Silva Monardes
Analista de Desarrollo y Bienestar

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Nuestro Compromiso Social y el Valor del Voluntariado



Colombia



Fundación Siigo

Se desarrollaron, dentro y fuera de la compañía, acciones estratégicas orientadas al fortalecimiento de la empleabilidad con un enfoque en diversidad e inclusión. Se diseñaron y crearon oportunidades laborales destinadas a comunidades diversas. Estos esfuerzos resultaron fundamentales para extender el alcance del empleo y consolidar el compromiso social con los entornos donde se opera.

La implementación de este enfoque permitió integrar perfiles variados que enriquecen el capital humano y fomentan la equidad profesional. Un marco de trabajo equitativo guió cada paso del proceso para asegurar que el impacto en la comunidad fuera tangible y sostenible.

473

postulados/as en ferias internas para primer empleo: Espacios diseñados para incluir nuevos talentos jóvenes y perfiles con experiencia limitada en el mercado laboral.

289

postulados/as en ferias laborales externas: Conexión estratégica con diversos perfiles y comunidades para vincular necesidades operativas con oportunidades de empleo reales.

300

postulados/as para participar con Alianza con la Fundación Siigo: para integrar talento en formación técnica a las vacantes, fortaleciendo la red de reclutamiento.

44

participantes en la Feria de Inclusión – Discapacidad: Promoción activa de la empleabilidad para personas con discapacidad en espacios dedicados a la equidad laboral.



Optimización de Pandape: Consolidación de este canal como fuente principal para mejorar la eficiencia y diversidad en la atracción de candidatos.



Género, Inclusión y Diversidad

Nuestro compromiso con la igualdad de género y la diversidad no es solo un principio fundamental, sino una práctica constante que se refleja en cada una de nuestras decisiones y acciones. Sabemos que la inclusión es clave para construir equipos diversos, donde todas las personas, independientemente de su género, origen, orientación sexual o capacidades, puedan desarrollarse en un entorno de respeto, equidad y oportunidad.

A través de diversas iniciativas, programas y políticas internas, buscamos no solo promover la diversidad como un valor, sino también garantizar que cada individuo se sienta valorado, respetado y apoyado. Estas acciones son parte de nuestro compromiso a largo plazo con la creación de un entorno de trabajo inclusivo, que fomente el bienestar, la equidad y la participación activa de todos nuestros colaboradores y colaboradoras.



La Diversidad Multiplica nuestra Identidad



Formalizamos nuestro compromiso con la igualdad de género al integrarse como empresa miembro del Capítulo Argentino de la Unstereotype Alliance de ONU Mujeres. Esta adhesión refuerza el posicionamiento organizacional en la promoción de representaciones auténticas y libres de estereotipos en toda la comunicación corporativa. La participación en esta red global permite el trabajo conjunto con gobiernos y el sector privado para transformar las narrativas mediáticas, desafiar las normas de género tradicionales y fomentar una cultura de respeto. El objetivo final es contribuir activamente a la construcción de una sociedad más equitativa y diversa.



Participamos en el Unstereotype Alliance Summit LATAM 2025: Narrativas que construyen futuro, un espacio liderado por ONU Mujeres para impulsar el marketing inclusivo. Nuestra Chief People Officer, Natalia Cascardo, expuso sobre la creación de entornos digitales integradores y la implementación del Programa de Diversidad, Equidad e Inclusión. El evento congregó a más de 40 referentes regionales de agencias, medios y la academia para debatir sobre el impacto social de la comunicación, compartir buenas prácticas y reflexionar sobre el poder transformador de los mensajes institucionales. Nuestra presencia en el Summit reafirma el compromiso de la empresa con las narrativas que promueven la equidad.

La Diversidad Multiplica nuestra Identidad



Como integrantes de la Red de Mujeres de Empresas Tech, formamos parte del foro realizado en el marco del LACIGF 2025. Fernanda De Mora, Gerenta Global de Sustentabilidad y DEI, guió la conversación sobre tres pilares estratégicos: innovación mediante equipos diversos, diseño ético sin sesgos y transversalidad del programa DEI. La participación destacó cómo la diversidad potencia el desarrollo tecnológico y optimiza los procesos de colaboración interna.



Fuimos sede de la primera actividad de AmCham Diversity en Córdoba, enfocada en la Silver Economy y la inclusión generacional. El encuentro reunió a profesionales y entidades públicas para debatir sobre la valoración de la experiencia en el mercado laboral actual. Cristián Sepúlveda, Country Manager en Brasil, brindó herramientas clave y datos estratégicos para gestionar la diversidad etaria dentro de las compañías. Con la participación de más de 37 asistentes, se desarrollaron diálogos junto a especialistas de Hermony y Diagonal Asociación Civil. Esta iniciativa ratifica que el bienestar y la equidad son pilares fundamentales para construir experiencias memorables y una cultura del trabajo inclusiva.

La Diversidad Multiplica nuestra Identidad



El ciclo formativo se concibe como un espacio de conversación abierta y sensibilización sobre los diversos tipos de diversidad presentes en el entorno laboral. A través de temáticas como sesgos inconscientes, comunicación inclusiva y políticas internas, se integran dinámicas prácticas para conectar la teoría con situaciones cotidianas.

El propósito central es generar mayor conciencia y fortalecer liderazgos capaces de promover diálogos seguros y responsables en sus equipos. Estas instancias permiten reducir prejuicios y fomentar una cultura de respeto mutuo dentro de la organización. De esta manera, se consolida un aprendizaje continuo que impacta directamente en la convivencia diaria.



Con la participación del Country Manager de Paraguay, recibimos en nuestras oficinas a Yren Rotela, activista trans paraguaya para conversar sobre su historia de vida y lucha.

La actividad se desarrolló de forma presencial en Paraguay y fue transmitida vía Google Meet para los equipos de Chile y Perú, permitiendo la participación de todas las personas interesadas con una participación total de más de 30 personas.

Esta iniciativa tuvo como objetivo generar un espacio de diálogo y reflexión que contribuyera a fortalecer el respeto, la inclusión y la comprensión de la diversidad dentro de la comunidad laboral. La actividad registró una alta participación y recibió retroalimentación positiva, evidenciando un fortalecimiento significativo de la cultura organizacional orientada a la diversidad e inclusión.

La Diversidad Multiplica nuestra Identidad



En conmemoración del Día Internacional de la Discapacidad, se realizó una jornada de sensibilización liderada por especialistas en psicología de OTEC Expansión Vital. La charla abordó los derechos de las personas con diversidad funcional y promovió mejores prácticas para una inclusión efectiva en el trabajo. Esta iniciativa forma parte de un programa continuo que busca generar espacios de aprendizaje y reflexión profunda sobre la discapacidad.



La implementación de estas becas formativas, a través de OTEC Expansión Vital, buscaron fortalecer las competencias técnicas en inclusión laboral y cultural. Un grupo de 12 colaboradores/as completó el programa, alcanzando un 100% de aprobación en las evaluaciones de desempeño. Esta formación permitió instalar prácticas inclusivas tangibles en el día a día de las operaciones en Chile. El éxito de la convocatoria evidenció el alto interés de los equipos por participar activamente en la construcción de entornos respetuosos.



La organización desarrolló campañas de comunicación interna enfocadas en la lucha contra el racismo y la valorización de la cultura negra en la sociedad brasileña. En el marco del Día de la Eliminación de la Discriminación Racial, se destaca el legado de figuras como Marielle Franco como símbolo de resistencia y justicia social. Las acciones incentivan la escucha activa, la reflexión sobre los sesgos inconscientes y la actitud firme frente a situaciones de discriminación. Durante el Día de la Conciencia Negra, se refuerzó el compromiso con la equidad mediante la difusión de contenidos sobre la historia y contribución de la población afrodescendiente. Estas iniciativas posicionan a la compañía como un espacio seguro, ético y profundamente comprometido con la justicia racial.

Premios y distinciones

Compromiso por la promoción de espacios seguros, equitativos y libres de violencia por motivos de género

Durante este 2025 nuestra organización fue reconocida por la Secretaría de la Mujer de la Provincia de Córdoba, junto a Espacio Mujeres Tec, por nuestro compromiso inquebrantable en la promoción de espacios de trabajo seguros, equitativos y libres de violencias por motivos de género.

Este reconocimiento es un fuerte respaldo a la labor sostenida de años, que se traduce en políticas sólidas, la construcción de procesos y lineamientos organizacionales con perspectiva de género, la prevención y acompañamiento a quienes lo necesitan y la construcción de una cultura genuinamente inclusiva.

Este logro reafirma nuestra convicción de que la vinculación público-privada es la clave para impulsar la transformación social

y el bienestar que buscamos; y nos impulsa a ir por más proyectos y planes que no solo nos permitan impactar positivamente en la comunidad, sino que también nos ayuden a seguir garantizando dentro de Apex espacios de bienestar y desarrollo para todo nuestro equipo.



Premios y distinciones

Compromiso con la prevención de la violencia laboral y doméstica

Recibimos con mucho orgullo el Premio Grow 2025 en la categoría Prevención de la Violencia Laboral y Doméstica. Este galardón reconoce el compromiso que asumimos al implementar el procedimiento para el Abordaje de conversaciones en Situaciones de Violencia Doméstica.

La iniciativa fue puesta en marcha en 2024 con el propósito de acompañar de forma cercana y empática a quienes atraviesan situaciones de violencia, ofreciendo contención, orientación y asesoramiento a través de nuestros equipos de Recursos Humanos y Líderes Transformacionales.

Desde su implementación, hemos acompañado a 14 personas, brindándoles apoyo en momentos difíciles y derivándolas a los recursos adecuados para su atención.



"Esta iniciativa nació como respuesta a situaciones concretas. En algunos casos, compañeros/as alertaban sobre situaciones de violencia; en otros, eran las propias mujeres quienes se acercaban buscando orientación o contención. Esa confianza nos hizo entender que cuando alguien nos elige para hablar de algo tan delicado, tenemos que estar a la altura"



Fernanda De Mora

Gerenta Global de Sustentabilidad, Diversidad e Inclusión.

Participación en eventos – Brasil



Nuestra presencia en este evento de ClienteSA nos permitió conectar con los principales líderes y especialistas en experiencia del cliente de Brasil. Nuestro Country Manager, Cristián Sepúlveda, representó a la compañía en el escenario principal moderando el panel sobre la evolución del CX en la cultura organizacional.



Fuimos parte de la Rio Innovation Week (RIW), uno de los principales eventos de innovación de América Latina, que mueve más de 4000 millones de reales en negocios y reúne a más de 200.000 visitantes.

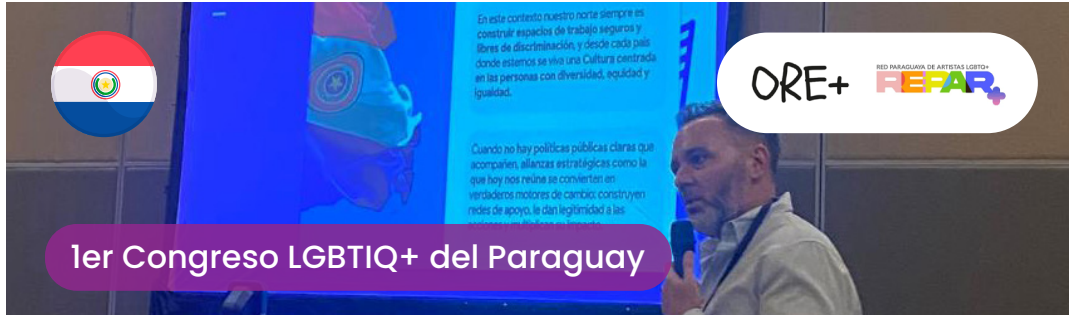
En un importante panel sobre la Silver Economy, nuestro Country Manager de Brasil, Cristián Sepúlveda, compartió su visión sobre cómo la longevidad está redefiniendo los hábitos de consumo e impulsando nuevas demandas para empresas y startups.



Estuvimos presentes en CONAREC 2025, en São Paulo, el mayor congreso del mundo sobre Experiencia del Cliente (CX).

El evento fue un espacio valioso para fortalecer las conexiones con grandes ejecutivos y empresas, además de ponernos al día sobre las innovaciones y tendencias del sector, presentadas por importantes ponentes.

La Diversidad Multiplica nuestra Identidad



Nuestra participación en este congreso nacional, organizado por Ore+ y REPAR+, constituyó una instancia estratégica para visibilizar las políticas de igualdad que promovemos a nivel regional. Parte de nuestras áreas de Cultura, Recursos Humanos y Operaciones compartieron las iniciativas implementadas para garantizar entornos laborales respetuosos, seguros y libres de discriminación.

A lo largo de la jornada se presentan hitos clave, como la adecuación de nombre y género, y procesos de selección diseñados con perspectiva inclusiva. El intercambio de experiencias reafirma nuestro compromiso con el cumplimiento de estándares internacionales en diversidad e inclusión, fortaleciendo un modelo de gestión orientado a la equidad y a la participación plena de la comunidad LGBTQ+.



Formamos parte del encuentro empresarial organizado por World Vision Perú y ACNUR, con el respaldo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. En este marco, recibimos un reconocimiento especial por ser una de las empresas más comprometidas con la generación de oportunidades para personas refugiadas. La participación en este espacio permitió fortalecer las redes de colaboración público-privada, reafirmando la convicción de que las alianzas estratégicas son el motor necesario para facilitar el acceso al empleo formal y la autonomía económica. Este reconocimiento valida nuestro esfuerzo por integrar a todas las personas en proyectos de vida sostenibles.

La Diversidad Multiplica nuestra Identidad

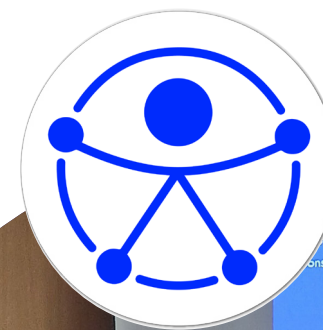
Programa Formación Global para la Inclusión de Personas con Discapacidad

El compromiso con la Diversidad, Equidad e Inclusión se materializa a través de un programa de formación especializada implementado en los seis países donde la organización tiene presencia. Esta iniciativa asegura que los procesos de reclutamiento, selección y desarrollo de talento sean plenamente accesibles y promuevan un entorno laboral equitativo. La capacitación aborda la adaptación de procesos técnicos, la sensibilización sobre desafíos específicos y las mejores prácticas para una integración efectiva en todos los niveles.

Durante su lanzamiento, **más de 325 colaboradores/as** participaron en cuatro encuentros sincrónicos diseñados para transformar la cultura organizacional. Actualmente, estos contenidos forman parte de la currícula obligatoria en la plataforma de aprendizaje, adaptándose a las funciones específicas de cada colaborador/a. El programa incluye módulos diferenciados sobre conceptos básicos de inclusión, herramientas de liderazgo y técnicas de selección con perspectiva de discapacidad.

+325

Colaboradores/as



GROW



Nuestra misión de dejar el mundo mejor impulsa la creación de entornos laborales inclusivos donde todas las personas pueden desarrollarse plenamente sin distinción de género. En el marco del Día Internacional de la Mujer 2025, nos adherimos al lema de ONU Mujeres enfocado en los derechos, la igualdad y el empoderamiento de las niñas y mujeres en toda su diversidad. Este compromiso se refleja en nuestra fuerza laboral donde más de la mitad de los integrantes son mujeres, consolidando una cultura de equidad representativa. Asimismo, se garantiza una participación significativa de liderazgo femenino en los procesos de toma de decisiones clave para el negocio.

A través del Programa de Diversidad, Equidad e Inclusión, se ejecutan acciones concretas para eliminar barreras y promover la participación activa en todos los niveles. Durante esta efeméride, los equipos de cada país lideran actividades de sensibilización en todos los sites para involucrar a las y los colaboradores en esta causa.

El enfoque prioriza la valoración del talento individual por encima de la identidad de género, edad, orientación sexual o condición de discapacidad. De esta manera, se reafirma el propósito institucional de construir espacios seguros donde el empoderamiento sea una realidad cotidiana para todas las personas.



8M: Día Internacional de la mujer



Ejes de Trabajo



1

Voluntariado con Impacto en la Empleabilidad

Realizando formaciones para mujeres lideradas por nuestros y nuestras profesionales.

2

Empleabilidad con Impacto en la Comunidad

Talleres y cápsulas sobre educación financiera, con ejemplos dirigidos a mujeres y con datos que expresen la realidad de las mujeres en el país en relación a la economía y finanzas.

3

Campaña de Comunicación

Realizamos un challenge de 21 días, durante el cual compartimos libros, podcasts, historias de vida, artículos, canciones y otros contenidos relacionados con el Empoderamiento, la Igualdad y los Derechos de las mujeres.

8M DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER

#8M · 21 DÍAS POR LA EQUIDAD

Durante 21 días compartimos contenido en Instagram para reflexionar y actuar sobre diversidad, equidad e inclusión.



8M: Día Internacional de la mujer

Colombia

- Charla de finanzas personales: 75 mujeres participantes.
- Voluntariado para la empleabilidad: 60 mujeres capacitadas por 5 voluntarios/as.
- Impacto total regional: Beneficio directo a 100 mujeres.

Perú

- Capacitación en finanzas personales: 30 mujeres participantes.
- Herramientas para la empleabilidad: 27 mujeres de Parroquia Señor Esperanza.
- Espacios de bienestar y relajación: 30 colaboradoras participantes
- Taller sobre ciclo menstrual: 20 mujeres participantes.

Chile

- Asesoría contable en finanzas: 30 mujeres participantes.
- Formación municipal en empleabilidad: 40 mujeres de Red Peñalolén.
- Actividades de autocuidado físico: 30 colaboradoras participantes.
- Educación sobre salud menstrual: 20 mujeres participantes.
- Charla sobre legislación familiar: 30 mujeres asesoradas por abogada.

Paraguay

- Charla de autonomía financiera: 30 mujeres participantes.
- Empleabilidad en contextos vulnerables: 40 mujeres de Fundación Princesa Diana.
- Rutina de bienestar y autocuidado: 30 colaboradoras participantes.
- Charla sobre salud menstrual: 20 mujeres participantes.

Argentina

- Taller de empleabilidad y CV: 14 mujeres del Instituto Castro Barros.
- Cápsulas de educación financiera: Disponibles para toda la dotación país.

ORGULLO LGBTQ+

Cada 28 de junio conmemoramos el Día Internacional del Orgullo LGBTQ+, una fecha clave para visibilizar, reflexionar y celebrar la diversidad que forma parte de nuestra identidad como organización. Este día nos invita a reafirmar nuestro compromiso con la inclusión, la igualdad y el respeto por la diversidad, valores que están en el núcleo de nuestra cultura organizacional.

En Apex, continuamos trabajando para construir entornos seguros, donde cada persona tenga la libertad de ser auténticamente quien es, sin temor a ser juzgada. Creemos que la diversidad es una fuente de fortaleza y crecimiento, y por eso celebramos cada historia, cada vivencia y cada paso hacia la visibilidad y el reconocimiento de la comunidad LGBTQ+.

Este mes de junio fue una oportunidad para transitar con orgullo el camino de la inclusión. Elegimos acompañar a quienes lideran la lucha por la igualdad, poniendo en valor su voz, su obra y su protagonismo en la sociedad.

Durante todo el mes, compartimos en nuestras redes internas y externas contenidos culturales, artísticos y literarios que reflejan la lucha, la identidad y el aporte de la comunidad LGBTQ+ en Latinoamérica, y cada país realizó actividades que se sumaron a la propuesta global.



ORGULLO LGBTQ+



en diálogo: con impacto

06, se llevó adelante el
por la Diversidad. Yren
trans paraguaya, nos
a de vida y lucha.

la ingresando en el
a en WAY > Me Sumo



Argentina

- Dress Code Especial Arcoíris: Participación de colaboradores/as con, prendas, accesorios y maquillaje.
- Activación Fotográfica "Nuestra Huella": Registro colectivo para empoderamiento y reflexión.



Brasil

- Día del Orgullo WEAR: Creación de ambiente seguro mediante vestimenta.
- Acciones regionales de aprendizaje: Participación en trivias y campañas de sensibilización.



Chile y Perú



- Transmisión de conversatorio regional: Conexión vía Meet desde sede Paraguay.
- Participación en Trivia LGBTQ+: Aprendizaje lúdico sobre derechos y diversidad.
- Jornada de visibilidad "Orgullo WEAR": Uso de colores arcoíris en oficinas.



Colombia

- Desfile LGBTQ+: acción simbólica y pedagógica que promovió la visibilidad, la empatía y la conversación. junto a 20 voluntarios/as.
- Campaña visual estilo "NY Pride": Piezas con personas reales y diversas.



Paraguay (Sede Central de la Actividad)

- Conversatorio con activista Yren Rotela: Más de 30 personas participantes (presencial/virtual).
- Trivia lúdica sobre cultura LGBTQ+: Espacio de aprendizaje colectivo y reflexión.
- Acción "Orgullo WEAR": Vestimenta temática para visibilidad del apoyo.

Octubre Rosa

Octubre se reconoce mundialmente como el Mes de la Concientización sobre el Cáncer de Mama, siendo el domingo 19 el Día Internacional de Lucha Contra esta enfermedad.

En Apex, nos sumamos a esta iniciativa para promover la reflexión y la sensibilización en torno a la prevención, detección temprana y el apoyo a quienes enfrentan esta realidad.

Reconocemos que la información y la conciencia son herramientas clave para salvar vidas, reducir el impacto del cáncer de mama y fortalecer el compromiso colectivo con la salud integral de nuestras colaboradoras, sus familias y la comunidad en general. Esta campaña refuerza nuestro compromiso con el bienestar, la responsabilidad social y la promoción de entornos laborales inclusivos y saludables.

Como parte de este compromiso, desarrollamos una campaña de comunicación que no solo difundió datos y cifras relevantes sobre el cáncer de mama, sino que también compartió contenidos

educativos orientados a la concientización sobre la salud mamaria, promoviendo hábitos preventivos y cuidados fundamentales.

Además, invitamos a cada país donde operamos a diseñar y ejecutar sus propias estrategias de actividades en torno a este mes.. Esta iniciativa busca fomentar la participación local, adaptando las acciones a las necesidades y contextos de cada equipo, promoviendo así la sensibilización, la educación y la prevención de manera cercana y efectiva en todas nuestras operaciones.



Octubre Rosa

Argentina

- Intervenciones rosas y lazos simbólicos: Visibilidad en fachadas y edificios corporativos.
- Campaña de concientización y autocuidado: Comunicaciones semanales sobre mitos y verdades.
- Encuentro de reflexión con "Guapas": Participación de 15 personas (presencial/virtual).
- Donación de cabello para pelucas: 14 donantes junto a Fundación Pelitos.



Brasil

- Charlas educativas sobre prevención: Dos sesiones lideradas por aseguradora médica.
- Jornadas de bienestar y masoterapia: Masajes rápidos en oficinas São Paulo y Sumaré.
- Campaña de visibilidad y vestimenta: Uso de prendas rosas y videos preventivos.



Chile, Paraguay y Perú

- Becas de salud y bienestar: 300 becas de Pilates Terapéutico otorgadas.
- Cápsula de herramientas de gimnasio: Alianza con fundaciones Remo Arriba y Mujer Activa.
- Acción visual "Nos vestimos rosa": Visibilidad y apoyo simbólico en oficinas.



Colombia

- Tamizajes de salud y prevención: Controles de cuello uterino con enfermería.
- Charlas educativas sobre detección temprana: Acción de salud integral en operaciones.
- Impacto directo en colaboradoras: Beneficio para más de 45 mujeres.



05

Colaboradores y Colaboradoras

Ampliamos el desarrollo de nuestro talento para multiplicar el potencial humano.

Tenemos la convicción de que no existe evolución tecnológica ni crecimiento económico que no nazca del potencial de las personas. El desarrollo del talento es el pilar que sostiene nuestra esencia humana y la fuerza que nos permite multiplicar nuestro impacto en la industria del Customer Experience.

Entendemos que la sostenibilidad de nuestra compañía está intrínsecamente ligada al bienestar y crecimiento de quienes la integran. Por ello, invertimos en programas de formación continua y planes de carrera que no solo potencian habilidades técnicas, sino que fomentan un liderazgo consciente y resiliente. Al poner el foco en la capacitación constante, aseguramos que nuestro equipo esté preparado para los desafíos

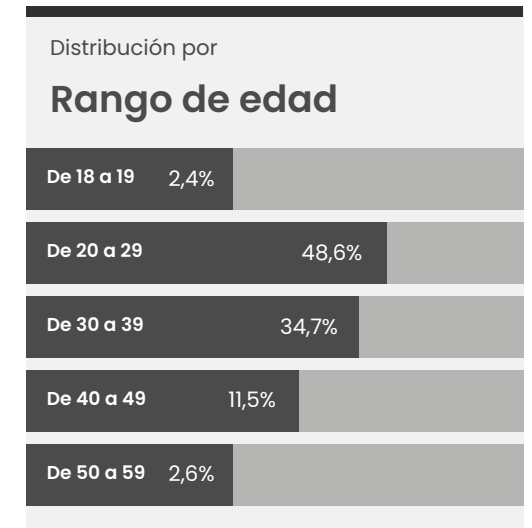
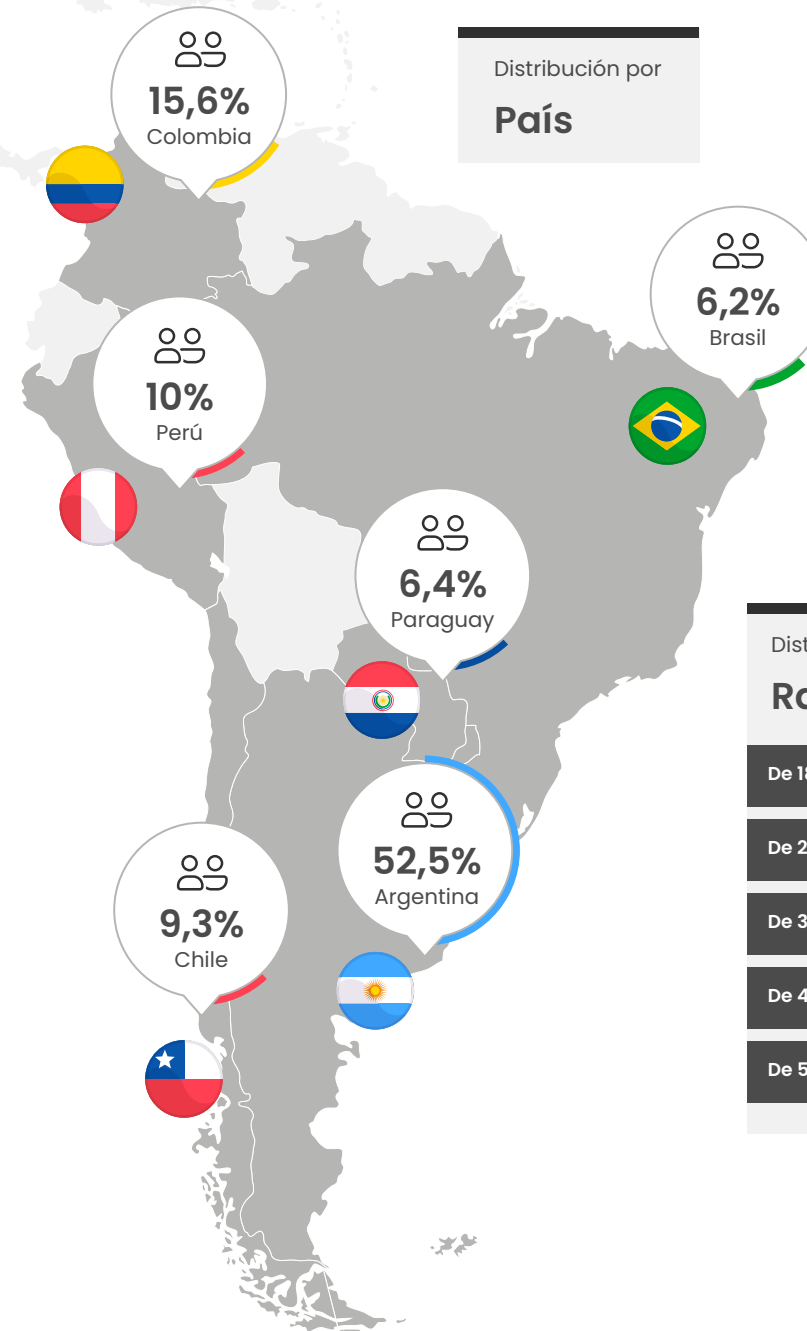
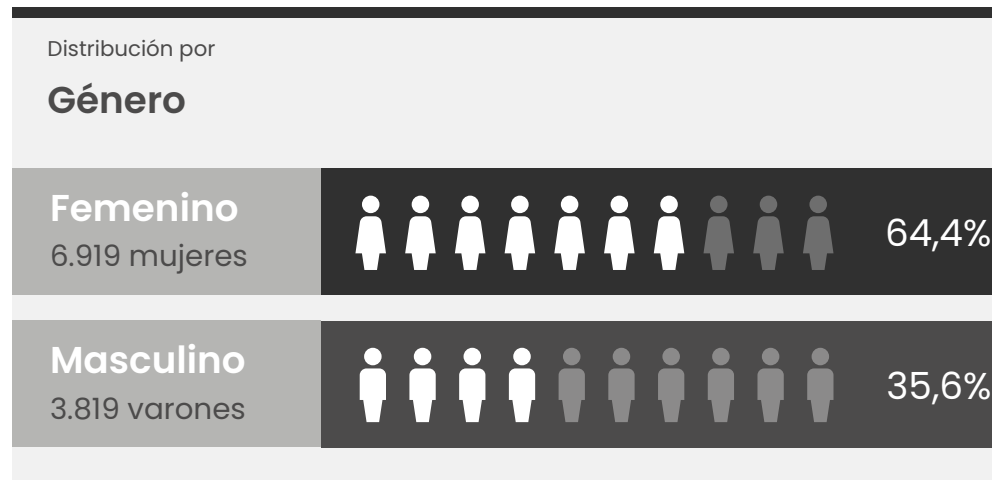
de la era digital, transformando el aprendizaje en una herramienta de movilidad social y profesional.

Cuidar a las personas significa crear un entorno de pertenencia donde el talento pueda florecer. Al ampliar nuestra esencia a través de la educación y el empoderamiento de nuestros colaboradores y colaboradoras, garantizamos una organización más sólida y humana, capaz de generar valor compartido y de liderar el futuro con una visión ética y sostenible.

ADN Diverso:

Nuestra estructura de talento

La fuerza laboral de la compañía, integrada por **10.740 colaboradores/as**, refleja un sólido compromiso con la equidad y la representatividad. Esta distribución de talento se conforma por **6.919 mujeres** y **3.819 varones**, consolidando una estructura organizacional donde la diversidad de género es un pilar fundamental de nuestro crecimiento.

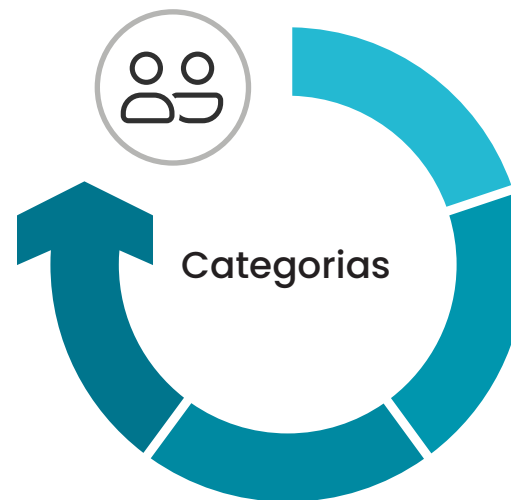


Beneficios que Potencian nuestro Impacto

Nuestra Política de Beneficios está diseñada para complementar nuestra propuesta de valor y potenciar la experiencia de las y los colaboradores, alineada con nuestra visión de ser el mejor lugar para trabajar. Esta política busca fortalecer el orgullo de pertenecer a Apex, brindando un conjunto de beneficios que promuevan el bienestar integral, el equilibrio entre la vida personal y profesional, y el sentido de comunidad dentro de la organización.

La política está disponible dentro de Way, nuestra plataforma de Employee Experience, y permite a cada colaborador/a visualizar y gestionar los beneficios disponibles según su categoría y ubicación, asegurando transparencia, eficiencia y accesibilidad.

Objetivos de Nuestros Beneficios



- Salud**
Bienestar físico y mental, asegurando la calidad de vida de nuestros equipos.
- Balance de vida**
Garantizar un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal.
- Celebraciones y Experiencia**
Promover la integración y disfrute en el entorno de trabajo.
- Económicos/Financieros**
Bienestar económico de los colaboradores.

Impulsando el desarrollo y excelencia organizacional:



Evaluación de Desempeño

Las **Evaluaciones de Desempeño** en Apex no son simplemente un proceso operativo, sino un **elemento clave de nuestra estrategia de desarrollo y gestión del talento**, que impacta directamente en la mejora continua de nuestros equipos y en los resultados organizacionales.

Este proceso integral alcanza a todos los colaboradores/as, garantizando que cada miembro de la organización tenga una vía clara para el crecimiento profesional, la retroalimentación constante y la alineación con los objetivos estratégicos de la compañía.

Las **Revisiones para la Mejora (RPM)** son un pilar estratégico dentro de nuestro modelo de gestión del desempeño. A través de estas revisiones, logramos transformar las oportunidades de mejora en acciones concretas que son medibles, trazables y alineadas con los objetivos de negocio. **Esta estructura de desempeño no solo**

busca evaluar, sino potenciar el talento y fomentar la autonomía de nuestros colaboradores y colaboradoras.

Las conversaciones de desempeño son el espacio primordial para el desarrollo profesional, el bienestar de nuestros/as colaboradores/as y la gestión del rendimiento. Este proceso encarna nuestra competencia distintiva de Cercanía, **promoviendo un diálogo transparente y continuo entre líderes y colaboradores/as.** Es una instancia que, más allá de la evaluación, se convierte en una oportunidad para fortalecer el vínculo entre la organización y su talento, optimizando la capacidad de adaptación y contribución de cada individuo al éxito colectivo.



Impulsando el desarrollo y excelencia organizacional:

Evaluación de Desempeño

Las evaluaciones de desempeño son un motor de transformación para nuestra organización, acelerando el desarrollo de las personas, asegurando la consistencia de los estándares y generando un impacto directo en los resultados de negocio. Este proceso no solo impulsa el rendimiento individual, sino que contribuye estratégicamente a la excelencia organizacional.

Al contar con este proceso, no solo generamos desarrollo profesional, sino que también ayuda a:

- **Definir** claramente las áreas de mejora y establecer acciones alcanzables con seguimiento específico.
- **Desarrollar** las capacidades de coaching de las/os líderes, fortaleciendo su rol como acompañantes estratégicos del desarrollo de sus equipos.
- **Garantizar** consistencia y efectividad en la experiencia de feedback, promoviendo una cultura de mejora continua.



*Datos hasta noviembre 2025

"Estos indicadores reflejan el compromiso organizacional con la mejora continua y el desarrollo constante de nuestros equipos, asegurando que cada conversación de desempeño sea una inversión tangible en el futuro de la organización."



Gastón Marcón
Gerente de Experiencia y Bienestar

El valor de nuestra gente:

Clima, Cultura y Compromiso

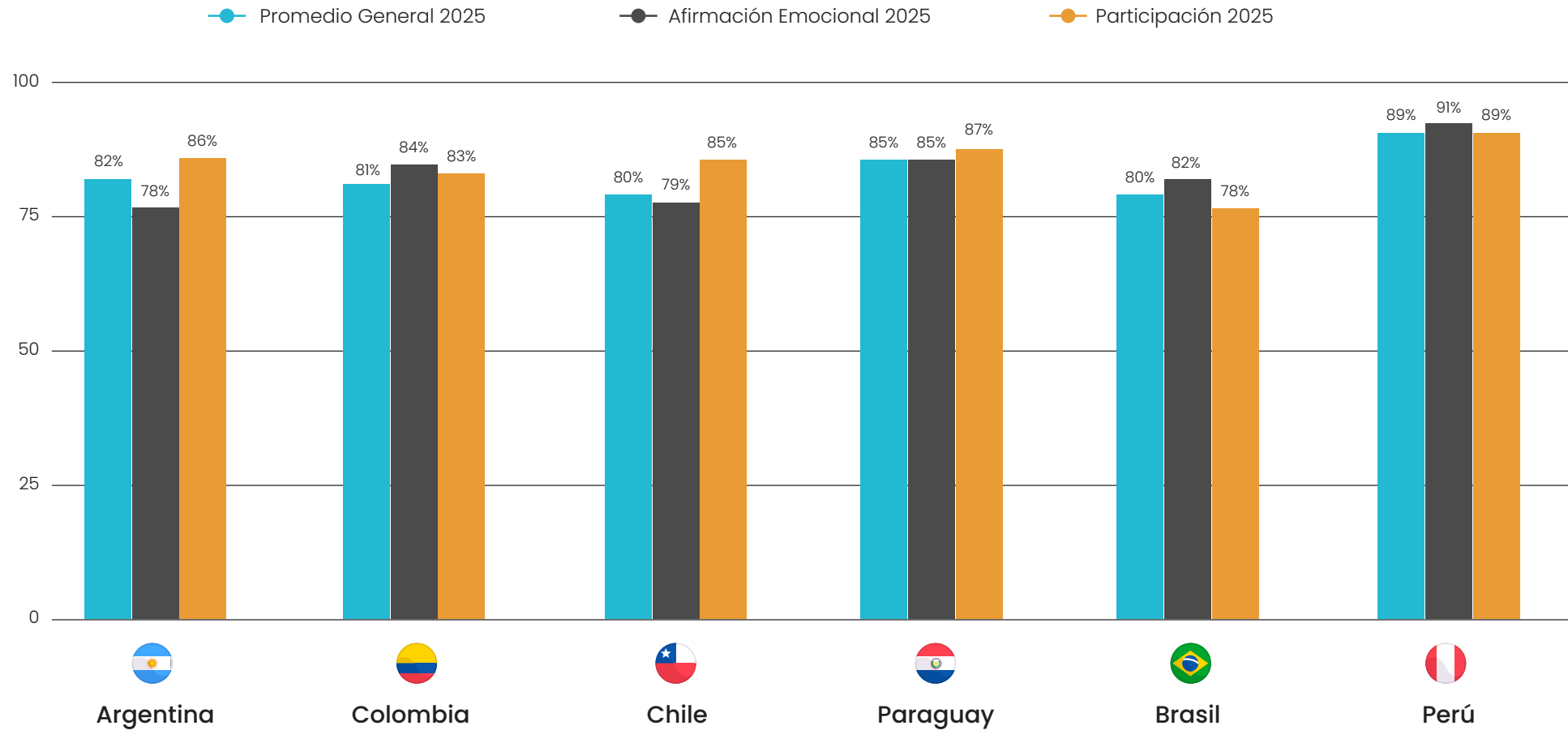
Las personas se sitúan en el centro de la estrategia organizacional bajo una cultura de Bienestar que busca su equilibrio personal y el acompañamiento en el logro de sus resultados. Este enfoque se sustenta en procesos que facilitan el compromiso, la diversidad y la velocidad en la respuesta, permitiendo que el orgullo por transformar realidades consolide a la compañía como el mejor lugar para trabajar. La satisfacción que experimentan las y los colaboradores se traslada directamente a los clientes, impactando en los resultados mediante una cultura de Cercanía que fortalece los vínculos estratégicos.

Para monitorear este ecosistema, se ejecutan tres instancias de medición anual que evalúan el nivel de engagement con el liderazgo, la tarea y el equipo de trabajo. Durante el año se realizan dos mediciones denominadas termómetro, las cuales se enfocan en aspectos críticos para adaptar los planes de acción de forma ágil según los resultados obtenidos. Finalmente, se lleva a cabo una medición anual integral que consta de más de 60 preguntas diseñadas para profundizar en las dimensiones de credibilidad, respeto, ecuanimidad, orgullo y compañerismo..



El valor de nuestra gente:

Resultados encuesta de clima



Crecimiento organizacional y Gestión del Talento

El Programa de Gestión de Talento tiene como objetivo reconocer y proyectar el potencial de cada persona mediante un proceso estructurado con mirada estratégica. Este programa alcanza niveles de Gerencia, Dirección, Jefaturas y liderazgos operativos en todos los países donde la compañía opera. Su ejecución permite identificar el potencial de desarrollo de quienes evolucionan nuestra cultura cada día.

Nuestra visión de desarrollo

El crecimiento de la organización comienza con el crecimiento de las personas. Por ello, se invierte constantemente en espacios de formación que potencian las habilidades, el talento y el bienestar de cada colaborador/a. Estos espacios están diseñados estratégicamente bajo tres pilares fundamentales que garantizan la eficacia en el rol, el fortalecimiento de la cultura y el desarrollo profesional especializado.

Metodología y etapas del proceso

El proceso se caracteriza por ser objetivo, participativo y accionable, siguiendo etapas clave: autovaloración del potencial, evaluación del líder, posicionamiento en la Matriz de Talento (9 Box), calibración global para garantizar equidad regional y sesiones de Feedback para definir Planes de Desarrollo Individual (PDI).

Innovación

La gestión se ha modernizado con la implementación del Hub de Talento, una herramienta interna diseñada para centralizar el mapeo y la evaluación de planes de desarrollo. Esta plataforma permite visualizar el talento en tiempo real, facilitar mapas de sucesión e identificar posiciones clave (Key Positions) de manera alineada con los desafíos del negocio.

Formación de alto nivel:

El rol de Universidad Apex en nuestra estrategia

Universidad Apex es nuestra plataforma de aprendizaje y desarrollo, con tecnología de vanguardia y centrada en la experiencia. Vive dentro de Way, nuestra plataforma de Employee Experience y ofrece capacitaciones orientadas al crecimiento profesional de nuestros colaboradores y colaboradoras.

Capacitaciones por temáticas específicas del rol técnico

Estas capacitaciones tienen como objetivo primordial preparar a las y los colaboradores para un desempeño eficaz desde el primer día. El contenido abarca la operación diaria, el manejo de sistemas, los procesos específicos de cada cliente y las habilidades esenciales para una atención de calidad. Su finalidad es asegurar que cada persona adquiera los conocimientos técnicos fundamentales para cumplir con los estándares de servicio y calidad exigidos.

9.580

Personas impactadas

54.967

Inscripciones

Distribuidas en 507 programas de formación.

28.740

Horas de formación anual

3 horas promedio por persona al año.

Universidad Apex

Talento en evolución:

Conocimiento que multiplica

Capacitaciones Internas

Corresponden a las formaciones proporcionadas por la organización, diseñadas para fortalecer competencias esenciales que van más allá de las tareas técnicas del rol. Estas capacitaciones buscan promover una cultura organizacional sólida, responsable y alineada con nuestros valores. Son material producido internamente y a partir de talleres con profesionales, alojado en la plataforma de LMS interna, Universidad Apex.

2,5

horas promedio por colaborador/a



Talento en evolución:

Conocimiento que multiplica

Capacitaciones Externas

Estas formaciones se ofrecen a perfiles específicos para potenciar sus habilidades y favorecer su crecimiento profesional dentro de la compañía. Se realizan fuera de las plataformas internas y pueden incluir cursos, certificaciones o entrenamientos avanzados facilitados por instituciones externas o proveedores especializados. Su objetivo es ampliar las capacidades técnicas o de liderazgo de nuestros equipos, impulsar la excelencia y acompañar el desarrollo de talento estratégico



Talento en evolución:

Conocimiento que multiplica

El equipo de Procesos y Mejora continua, desarrolló e implementó este programa de entrenamiento con el objetivo principal de acelerar la efectividad comercial y consolidar la cultura organizacional desde el ingreso. Basado en un análisis de causa raíz y el diseño de un “Journey To Be”, se optimizó la experiencia de las y los nuevos talentos del equipo con contenidos vinculados a cultura organizacional, productos y servicios, prácticas comerciales, aseguramiento de la calidad, resultados y mediciones. La aplicación de un MVP permitió realizar ajustes precisos mediante ciclos de retroalimentación inmediata. Se registró una reducción significativa de tiempos muertos gracias a la entrega temprana de herramientas operativas esenciales. Esta nueva estructura garantiza una salida al mercado alineada con los valores diferenciales de la compañía.



Talento en evolución:

Conocimiento que multiplica

Procedimentación de Onboarding de G&A

Otro de los proyectos que acompañó el equipo de Procesos y Mejora continua fue la implementación del proceso de onboarding para las áreas de G&A y Staff, priorizando la competencia de “Cercanía” como eje de la experiencia de cada colaborador/a. Se estandarizó el diagrama de seguimiento y se mejoró la comunicación transversal entre las áreas de Producto y Digitalización de Procesos, ADP corporativo, Contrataciones y Selección de los distintos países y el Champion corporativo. La puesta en marcha de un MVP operativo asegura que cada ingreso sea un proceso planificado, consistente y de alta calidad. El consenso alcanzado por más de 20 especialistas garantiza una visión unificada del flujo de trabajo.

Estandarización y marco de gestión de Guardias Pasivas

El establecimiento de un marco estratégico unificado para las Guardias Pasivas garantiza una respuesta crítica y eficiente ante incidentes de seguridad. En estrecha colaboración con los equipos de Ciberseguridad, Tecnología, Data Strategic y Cloud Service, se definió una política formal que elimina reprocesos operativos innecesarios. La nueva metodología de priorización eleva la madurez operativa y facilita la toma de decisiones bajo escenarios de alta presión. Se generó material estructurado para asegurar que todos los equipos actúen bajo un estándar de excelencia común. Esta iniciativa es fundamental para blindar la continuidad del negocio y la resiliencia tecnológica.

Comunicación con propósito:

Multiplicando el Orgullo de pertenecer

La comunicación en la organización es un pilar clave para consolidar la cultura, fortalecer el sentido de pertenencia y potenciar estratégicamente el negocio. El equipo de Comunicación Interna y Marca Empleadora, integrado en la Dirección de People, diseña y ejecuta campañas desde una visión integral que movilizan a la acción e instalan conversaciones significativas. Su propósito es acompañar a la organización centrando la estrategia en el bienestar y la experiencia de las personas, mientras que, como Marca Empleadora, busca potenciar la reputación institucional para conectar, inspirar talento y reforzar el orgullo de pertenencia. Durante el 2025 se ejecutaron 55 proyectos de comunicación institucional de gran alcance.

Canales y ecosistema de comunicación

En el módulo Me Sumo de la plataforma de Employee Experience, Way, se aloja el principal canal de novedades gestionado por el área. Asimismo, líderes y voceros/as son fundamentales para expandir la cultura de primera mano, complementándose con otros canales internos y externos para fortalecer el posicionamiento de la compañía.



Comunicación con propósito:

Multiplicando el Orgullo de pertenecer

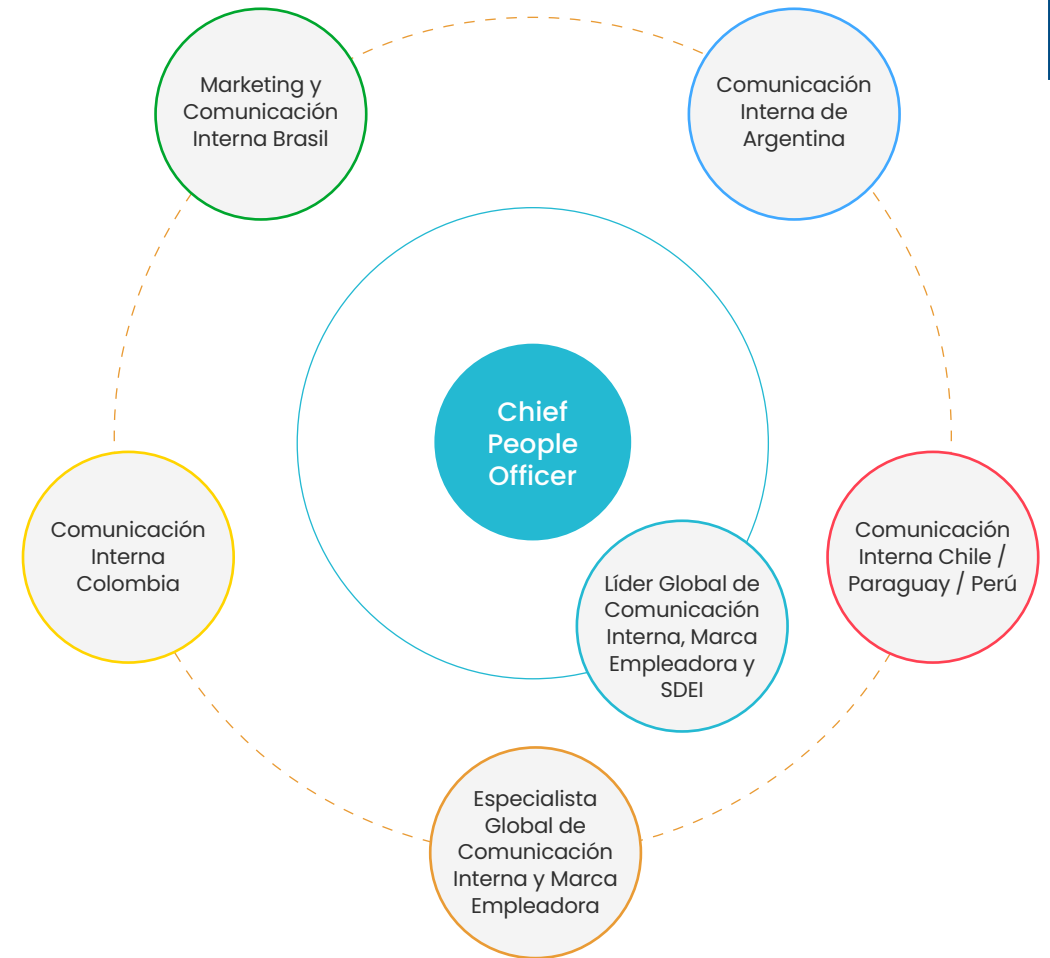
¿Cómo lo hacemos?

Metodología de gestión y narrativa

La base de toda acción es una narrativa institucional clara que define quiénes somos, cómo trabajamos y hacia dónde vamos, permitiendo planificar y ejecutar una estrategia anual con campañas específicas para cada audiencia y canal. El área actúa como un asesor experto para todas las direcciones de la compañía, asegurando que cada mensaje esté alineado con la voz, el tono y los objetivos de la marca.

Modelo descentralizado y co-responsabilidad

Funciona bajo un modelo de comunicación colaborativa que trabaja en sinergia con co-responsables locales en cada país de operación. Este esquema permite la ejecución de campañas globales y regionales con un seguimiento estricto para garantizar la uniformidad de la marca, asegurando al mismo tiempo que el mensaje mantenga la pertinencia y el contexto cultural de cada mercado local.



Comunicación con propósito:

Multiplicando el Orgullo de pertenecer

Indicadores

Nuestra medición se divide en dos ejes clave: la adopción interna a través del portal Way › Me Sumo, que fortalece la cultura y el sentido de pertenencia, y la proyección externa en redes sociales, que consolida nuestra identidad de marca y reputación como un gran lugar para trabajar.

“Liderar el área de Comunicación Interna en Apex America significa, ante todo, escuchar, conectar y acompañar. Cada indicador que vemos reflejado en este informe representa conversaciones que se activan, personas que se informan, participan y se sienten parte. Nuestro desafío es transformar la comunicación en una herramienta estratégica que fortalezca la cultura, potencie el negocio y ponga siempre en el centro la experiencia y el bienestar de quienes forman parte de la compañía. Los resultados que logramos son colectivos y hablan de una comunidad viva, comprometida y en constante evolución.”



Nieves “Copo” Alvarez López

Líder de Comunicaciones internas, Marca empleadora y SDEI



Comunicación Interna y Adopción

(Way › Me Sumo)

Este eje refleja cómo las personas se informan, participan y conectan con la vida de la compañía.



Comunicación Externa y Marca Empleadora (RRSS)

Evaluamos cómo dialogamos con nuestras audiencias y proyectamos nuestra identidad hacia afuera.



Voces que transforman:

Participación y mejora continua

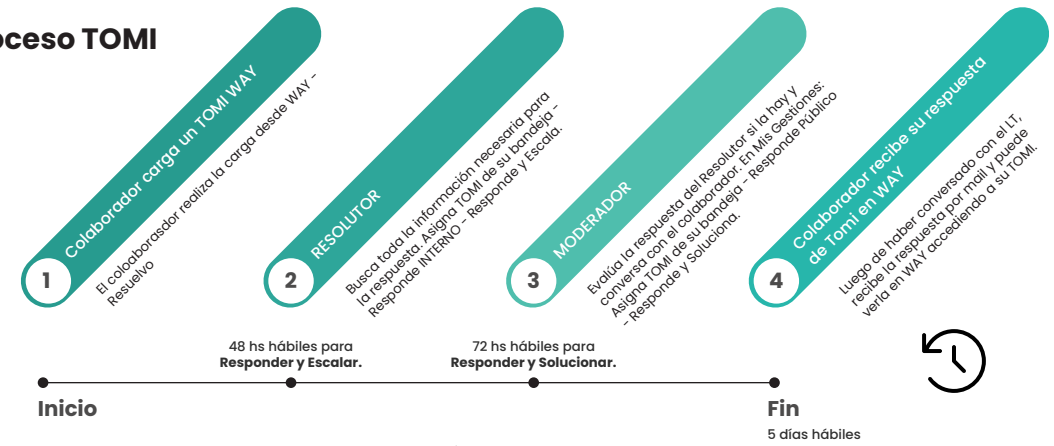
TOMI

TOMI, que significa “Tu Opinión Me Interesa”, es un canal abierto y estratégico alojado en la plataforma de Employee Experience Way, diseñado para que las y los colaboradores de la organización dejen sugerencias, consultas y reconocimientos que potencien su experiencia diaria.

Este espacio busca generar una cultura de participación y escucha activa que permita conocer e impactar positivamente en las vivencias del equipo, fomentando un profundo sentido de pertenencia en quienes protagonizan la mejora continua de la compañía. A través de este canal, se promueve la optimización de los procesos organizacionales al permitir que las personas propongan mejoras en temas de alcance general que aportan valor real a la operación y al clima de trabajo.

Complementando esta visión, se integran los TOMIs de Orgullo, un espacio de reconocimiento específico donde las y los colaboradores expresan su valoración por sus compañeros/as y equipos, celebrando la cercanía y las competencias culturales que definen a la organización.

Proceso TOMI



Cantidad de TOMIs y sus categorías

Mesas TOMI	Cantidad
Orgullo Apex	1092
Cultura	566
Consulta ADM	529
Infra Edilicia	285
Planeamiento y WFC	223
Performance	94
ITServices	32

Total de TOMIs 2825

99%

TOMIs Gestionados

83,3%

Resueltos de manera puntual

Compromiso con el bienestar integral:

Salud para nuestro talento

Iniciativas estratégicas centradas en la promoción del bienestar integral y la prevención médica impulsaron el fortalecimiento de hábitos saludables en toda la población. Diversas entidades del sector salud y proveedores especializados aportaron su respaldo técnico para garantizar el éxito de cada jornada de cuidado. El despliegue de estas actividades se ejecutó en articulación directa con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para asegurar entornos laborales sanos. Una participación masiva de colaboradores/as permitió consolidar programas preventivos enfocados en salud visual, oral y cardiovascular. Los ejes de acción abarcaron desde la salud mental y el manejo del estrés hasta la prevención de enfermedades metabólicas e infecciosas.

Alianzas con entidades como ARL SURA y Compensar fortalecieron la oferta formativa mediante talleres de pausas activas y bienestar emocional. El esfuerzo coordinado con clínicas y profesionales externos garantizó evaluaciones de riesgo oportunas y acceso a servicios especializados. Estos programas reafirman el compromiso organizacional con una cultura de autocuidado y prevención continua.

Actividades

- **Prevención Médica Temprana:** Tamizaje cardiovascular, autoexámenes (mama/testicular), diabetes y salud visual/oral.
- **Salud sexual y reproductiva:** Charlas de planificación familiar, prevención de ETS y educación sexual integral.
- **Bienestar psico-emocional:** Estrategias de escucha activa, manejo del estrés (Kit antiestrés) y prevención de sustancias.
- **Hábitos de vida saludable:** Alimentación balanceada, ritmos de actividad física y talleres de autocuidado.
- **Seguridad laboral (SST):** Pausas activas, ergonomía y prevención de riesgos psicosociales



Participación Total:

1.827

Asistencias registradas



960

personas formadas en prevención y charlas educativas



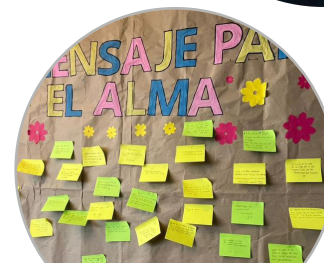
447

tamizajes y exámenes clínicos realizados en jornadas de salud física



420

participantes en programas de salud mental.



Compromiso con el bienestar integral:

Salud para nuestro talento

Estrategias integrales de cuidado físico y emocional se desplegaron para fortalecer la calidad de vida de los equipos en la región. El programa combinó operativos clínicos presenciales en especialidades como odontología, nutrición y oftalmología con un robusto ciclo de formación en salud mental. Profesionales especializados abordaron temáticas críticas como la depresión, el manejo del estrés y la prevención del suicidio, brindando herramientas de contención y acompañamiento.

La prevención física se mantuvo activa mediante un programa de pausas saludables remotas dirigidas por medicina ocupacional y estaciones técnicas de kinesiología. Este enfoque multidisciplinario asegura un entorno laboral equilibrado, conectando la asistencia médica directa con la sensibilización sobre patologías crónicas y bienestar psicoemocional.



● Salud Clínica, Visual y Preventiva

- **Atención Odontológica:** Más de 70 colaboradores recibieron atención clínica durante operativos de 4 días.
- **Salud Visual:** 146 personas atendidas mediante operativos oftalmológicos especializados (en alianza con Óptica H&M y Óptica Caracol).
- **Control Nutricional:** 24 evaluaciones y orientaciones presenciales realizadas en conjunto con Caja Los Andes.
- **Evaluaciones Especializadas:** Implementación de stands de Dermocosmética (exámenes de piel) y Kinesiología.
- **Educación Preventiva:** 15 participantes formados específicamente en prevención y control de Diabetes.

● Salud Mental y Bienestar Emocional

- **Ciclo de Psicología (OTEC):** 87 participantes capacitados en temáticas críticas:
- **Prevención del Suicidio** (34).
- **Trastorno de Déficit de Atención - TDA** (29).
- **Depresión** (24).
- **Gestión del Estrés:** 47 personas capacitadas a través de talleres generales y sesiones especializadas con expertos.

● Salud Ocupacional y Calidad de Vida

- **Pausas Saludables:** Implementación de sesiones mensuales de 60 minutos dirigidas de forma remota por un médico ocupacional,

Compromiso con el bienestar integral:

Salud para nuestro talento



Durante el mes de abril, se impulsaron campañas de sensibilización sobre el autismo para promover entornos organizacionales más empáticos y respetuosos. En el marco del Día Mundial de la Salud, se ejecutaron sesiones de gimnasia laboral enfocadas en estiramientos y relajación para renovar la energía del equipo. Complementariamente, se ofrecieron servicios de quick massage en las unidades para aliviar tensiones físicas y reducir el estrés diario.

La campaña de Septiembre Amarillo priorizó el cuidado emocional mediante la difusión de Dala, un asistente virtual para escucha activa y contención emocional. Durante este periodo, también se fomentó la salud mental a través de una curaduría de libros con historias de superación y reflexión humana. Octubre Rosa incluyó talleres preventivos sobre cáncer de mama dictados por profesionales médicos y jornadas adicionales de masajes revitalizantes. Finalmente, la agenda anual cerró en noviembre con acciones de concientización y diálogo sobre la prevención del cáncer de próstata.

Salud Preventiva

2

Talleres especializados con profesionales del plan médico (Octubre Rosa).

Bienestar Físico

2

Jornadas completas de quick massage en ambas unidades operativas.

Apoyo Emocional

#

Lanzamiento y promoción de "Dala", nuestro asistente de bienestar.

Cultura Inclusiva

1

Campaña global de concientización y buenas prácticas sobre el Autismo.



06

Gobernanza

Multiplicando el impacto desde la transparencia.

apex
*People
who make
it real*

Nuestra estructura de Gobierno

El modelo de gobernanza de Apex America se mantiene como un pilar fundamental de nuestra identidad, conservando su estructura integral y participativa incluso tras nuestra integración como parte de OneSource. Esta transición refuerza el compromiso de asegurar que las decisiones clave se comuniquen con absoluta claridad, garantizando que el alineamiento estratégico y la confianza mutua sigan siendo el motor de nuestra gestión diaria. Los encuentros anuales continúan vigentes con el propósito de generar valor compartido tanto para el liderazgo como para el personal operativo y de gestión, impulsando el cumplimiento de los objetivos globales.

El sostenimiento de estos espacios de diálogo garantiza que la esencia de nuestra cultura organizacional permanezca intacta y fortalecida dentro del nuevo marco corporativo. Esta continuidad asegura una transición fluida que prioriza, ante todo, el desarrollo y la cercanía con cada colaborador/a.

Espacios de Comunicación

Día C

Instancia dirigida a staffs operativos y G&A corporativo para revisar el plan estratégico, analizar logros del año anterior y plantear los desafíos futuros bajo el liderazgo del Country Manager, VP y C-Level.

Acercarnos

Diálogo e intercambio encabezado por VP y referentes de RRHH mediante dos eventos anuales para Staff y Representantes de atención, con el fin de mejorar la experiencia laboral mediante conversaciones abiertas.

Gobernanza transparente:

Código de Ética

El Código de Ética constituye la guía fundamental para las acciones y decisiones de las y los colaboradores, cuerpo directivo y socios/as en cada región donde operamos. Mantenemos este marco normativo como una base sólida de principios que deben ser respetados y aplicados diariamente, asegurando que la ética sea parte integral de nuestra identidad. Para garantizar que este compromiso sea siempre relevante y preciso, contamos con versiones adaptadas a las normativas y contextos locales de cada país, logrando una cultura de integridad consistente en todas nuestras operaciones.

Como pilar de transparencia, nuestra “Línea Ética” se encuentra plenamente habilitada. Este canal seguro permite a todos los integrantes de la organización realizar denuncias, plantear consultas sobre el Código de ética o solicitar información de manera confidencial, consolidando un entorno de confianza y comportamiento responsable en cada nivel de la compañía.

¿Que contempla nuestro Código?



Para ver el Código de cada país ingresa AQUÍ



Comités que multiplican nuestra esencia sostenible

En nuestra organización contamos con diversos Comités que cumplen un rol esencial en la construcción de un entorno de trabajo seguro, ético y alineado con la legislación vigente. Estos espacios de participación y gobernanza fortalecen nuestras prácticas internas, promueven el bienestar de las y los colaboradores y aseguran una gestión responsable de aspectos clave como la convivencia laboral, la prevención del hostigamiento, la seguridad y salud en el trabajo, así como la integridad y el comportamiento ético.

“A través de estos Comités consolidamos una cultura basada en la transparencia, el respeto y la mejora continua, garantizando que cada decisión y cada acción refleje nuestro compromiso con las personas y con la organización.”



Dolores Guzmán

Directora de Legales Corporativo y Compliance

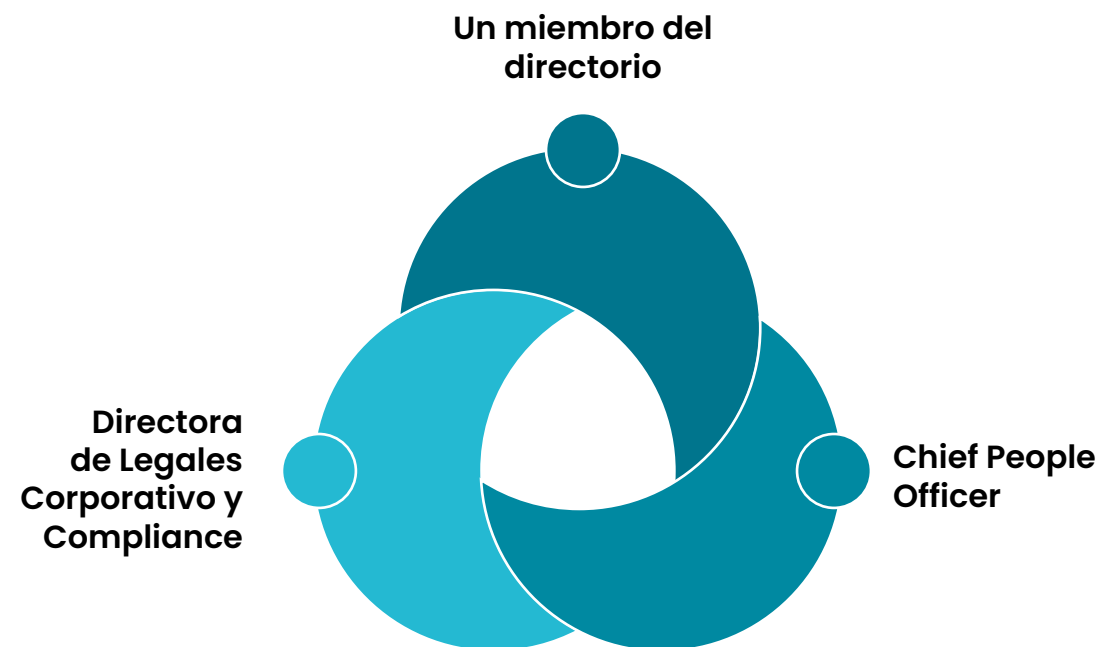


Gobernanza activa:

Comité de Ética

Este Comité, con funciones consultivas, de gestión y ejecutivas, constituye un pilar fundamental de nuestra gobernanza corporativa y del compromiso permanente con la integridad, la transparencia y el comportamiento responsable. Su labor garantiza el cumplimiento estricto del Código de Ética y la gestión eficiente de consultas o alertas sobre la conducta organizacional recibidas a través de la Línea Ética. Todas las prácticas se desarrollan bajo un marco de respeto, confidencialidad y equidad, fortaleciendo la confianza interna y consolidando una cultura alineada con nuestros valores estratégicos.

Las investigaciones se centran en casos críticos como presunto acoso sexual, fraudes, sobornos o cualquier comportamiento contrario a las políticas de la compañía en todos los países de operación, exceptuando las competencias exclusivas de los comités locales en Colombia y Perú. La estructura de trabajo exige sesiones trimestrales obligatorias o reuniones extraordinarias para asegurar una toma de decisiones ética y oportuna.



Gobernanza activa:

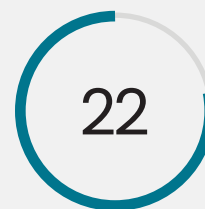
Comité de Convivencia Laboral

El Comité de Convivencia Laboral es una instancia preventiva de acoso laboral independiente en su funcionamiento que contribuye a proteger a las y los colaboradores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en el lugar de trabajo. Su rol es preventivo, orientador, conciliador y canalizador, por lo anterior, el Comité no determina si hay acoso laboral.

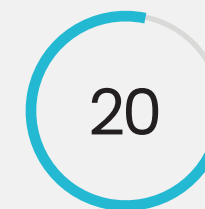
Las investigaciones se centran en casos de presunto acoso laboral. Es importante precisar que, conforme a la Resolución 3461 de 2025, el Comité pierde competencia para conocer situaciones de presunto acoso sexual laboral.



Canal para denuncias o inconformidades es:
comitedeconvivencia.co@apexamerica.com



Casos recibidas



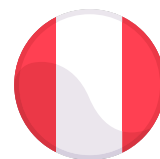
Casos resueltas

Gobernanza activa:

Comité de Hostigamiento Laboral

La garantía de una organización segura y libre de hostigamiento constituye una prioridad estratégica que se gestiona mediante la investigación rigurosa de denuncias recibidas por canales habilitados. El aseguramiento de un entorno equitativo recae en una estructura de representación paritaria, integrada por dos miembros designados por el empleador y cuatro colaboradores/as elegidos/as democráticamente. Este sistema de elección asegura la transparencia y la participación activa del personal, contando con dos titulares y dos suplentes para garantizar la continuidad operativa ante cualquier cese.

La labor de vigilancia constante y la resolución de casos críticos consolidan una cultura de respeto absoluto hacia la integridad de todas las personas. El cumplimiento de estas funciones es esencial para salvaguardar el bienestar dentro del ecosistema profesional y asegurar la calidad de vida de los equipos.



Recepcionar

las pruebas a investigar

Entregar

el informe elaborado por el Comité al área de gestión humana u otro organismo que cumpla ese rol.

Mantenerse

vigilante ante cualquier signo o hecho que revictimiza a la denunciante o víctima.

Investigar y emitir

el informe que contenga la descripción de los hechos, la valoración de los medios probatorios, la propuesta de sanción o de archivamiento, y de ser el caso, la recomendación de medidas adicionales para evitar nuevamente el hostigamiento sexual.

4

Casos recibidos

4

Casos resueltos

Gobernanza activa:

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

El COPASST es un organismo fundamental que vela por la seguridad y salud de los colaboradores y colaboradoras en Colombia, bajo el marco del SG-SST. Nuestra prioridad es garantizar prácticas seguras que protejan el bienestar integral de todo el personal.

Este comité cuenta con una representación equilibrada, compuesto por miembros elegidos por votación tanto de la administración como de los colaboradores y colaboradoras. Al identificar riesgos y promover la formación, el COPASST actúa como un puente de comunicación esencial para el equipo, facilitando la resolución de situaciones que puedan afectar su integridad.



Sesiones tratadas

Gobernanza activa:

Sostenibilidad

El área de Sostenibilidad de Apex America ha consolidado su trayectoria mediante una evolución constante que sitúa el bienestar, la equidad y la diversidad en el núcleo de su estrategia organizacional. Lo que inició como una gestión enfocada en construir ambientes de trabajo inclusivos y promover el desarrollo personal, se ha transformado en un modelo de gestión transversal que hoy permea todas las áreas de la compañía.

Durante el 2025, este compromiso se ha fortalecido con la expansión del equipo, permitiendo no solo profundizar en los pilares de inclusión y diversidad, sino también ampliar nuestro alcance estratégico. Este crecimiento nos ha permitido integrar acciones directas y concretas en la lucha contra el cambio climático, reafirmando una visión de sostenibilidad integral que responde a los desafíos globales actuales.



Políticas que guían nuestra Sostenibilidad

Nuestro compromiso con el respeto por los derechos humanos, la integridad, la diversidad y la inclusión es fundamental. Por ello, hemos desarrollado e implementado un conjunto de políticas que no solo refuerzan estos valores esenciales, sino que también aseguran el estricto cumplimiento de todos los estándares y regulaciones tanto a nivel nacional como internacional.

Política de Derechos Humanos

Garantiza que toda persona vinculada a la organización sea tratada con respeto, dignidad e igualdad, asegurando entornos libres de discriminación, acoso o explotación.



Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE):

Programa para identificar, detectar, **prevenir** y mitigar riesgos asociados a la corrupción y el soborno transnacional en las operaciones.



Sagrilaft

Sistema de defensa frente a actividades ilegales, para evitar que la empresa sea utilizada para el Lavado de Activos o el Financiamiento del Terrorismo.



Política de Privacidad y Protección de Datos

Representa el compromiso formal de proteger la privacidad, plasmando de forma transparente los procesos de recopilación, almacenamiento y uso responsable de los datos personales.



Convenio 190 OIT

Integramos los principios del Convenio 190 de la OIT para la eliminación de la violencia y el acoso laboral en nuestra organización, reafirmando la prohibición explícita de cualquier tipo de hostigamiento para garantizar un ambiente seguro.

Política de Diversidad, Equidad e Inclusión

Fomenta un entorno donde cada persona sea valorada y respetada, comprometiendo a todos los grupos de interés a respetar la diversidad de género, edad, discapacidad y origen.

Políticas que guían nuestra Sostenibilidad:

Compras con propósito

Contamos con una política de compras que orienta la evaluación, selección y adquisición de productos y servicios bajo principios de eficiencia, calidad y cumplimiento normativo, manteniendo siempre un enfoque prioritario en la sostenibilidad y el impacto ambiental. Como parte de este compromiso, el equipo ha sido capacitado en políticas ecosustentables, lo que permitió diseñar un procedimiento robusto donde cada pedido es evaluado según su necesidad y urgencia.

En caso de identificarse un posible impacto ambiental, se activa un protocolo de notificación inmediata al área de Cultura, la cual puede solicitar informes detallados sobre los materiales o sugerir alternativas más sostenibles antes de autorizar la gestión. Este enfoque proactivo garantiza que la organización ofrezca opciones sustentables de manera constante, validando que cada decisión de compra refleje la responsabilidad ambiental y el compromiso con el desarrollo sostenible.



Políticas que guían nuestra Sostenibilidad:

Diversidad, Equidad e Inclusión.

Desde nuestros orígenes nos impulsa la misión de dejar el mundo mejor de como lo encontramos y una cultura human-centric que pone a las personas en el centro de cada decisión. Este año, al integrarnos a OneSource, mantenemos con firmeza nuestra gobernanza y el compromiso de asegurar espacios de trabajo diversos, inclusivos y seguros para todas las personas.

Nuestra Política de Diversidad, Equidad e Inclusión actúa como un marco de protección que garantiza un entorno de respeto mutuo, donde no tienen lugar la discriminación, el acoso o la violencia en ninguna de sus formas. Este enfoque se traduce en acciones concretas, como la adaptación de procesos para personas con discapacidad y el pleno reconocimiento de la identidad de género, asegurando que la igualdad de oportunidades sea una realidad compartida en toda la organización.

Principios



Excelencia respaldada por métricas que fortalecen la confianza de nuestros clientes



@apex

El proceso de **Client Handshake** representa un pilar fundamental dentro de nuestra cultura organizacional, ya que nos ayuda a comprender profundamente y desde la Cercanía, la experiencia de nuestros clientes. El mismo, tiene como objetivo central detectar las oportunidades a trabajar y optimizar la resolución de las necesidades específicas de cada cliente mediante un contacto estrecho.

Para cuantificar este impacto, se realiza una **medición semestral** basada en tres indicadores clave: la Satisfacción General (SG) medida en una escala Likert que va de “Muy satisfecho” a “Muy insatisfecho”, el Net Promoter Score (NPS) para evaluar la lealtad y la satisfacción del Plan de Trabajo (PT).

Un componente innovador de esta estrategia es la etapa de **Autoevaluación**, donde los y las líderes operativos deben anticipar las respuestas de sus clientes antes de obtener los resultados reales. Este hito permite medir con precisión el nivel de cercanía que tienen nuestros líderes operativos con sus clientes y reforzar nuestro compromiso con la mejora continua.

El **ciclo** de Client Handshake comienza con la inducción para las y los nuevos participantes y la realización obligatoria de las autoevaluaciones por parte de los/as líderes responsables. Una vez obtenidas las respuestas de los/las clientes, se procede a un análisis integral que abarca dimensiones tanto cuantitativas como cualitativas, desglosando los resultados por indicador y ello, se garantiza que todos los clientes reciban un Plan de Trabajo con acciones específicas diseñadas para abordar oportunidades o potenciar fortalezas.

En los casos donde no se alcancen resultados “Top 2 Box” en SG y/o NPS, se realiza un seguimiento a través del **Comité de Satisfacción de Clientes Críticos**. La causa raíz es identificada por el líder operativo, quien define y propone acciones concretas para abordar los principales “dolores del cliente”. Estas acciones son revisadas y acompañadas en el comité. Como parte del seguimiento, el equipo de CH realiza encuestas “termómetro”, que permiten evaluar la percepción del cliente sobre el plan presentado y monitorear su evolución antes de la siguiente medición oficial.



Excelencia respaldada por métricas que fortalecen la confianza de nuestros clientes

De cara al año 2025, el modelo ha experimentado una evolución significativa mediante la **implementación de un CRM** propio que automatiza el envío de encuestas y personaliza los enlaces para cada cliente. Esta herramienta tecnológica se alinea con la estandarización del proceso como el método oficial de medición de satisfacción para todo el grupo OneSource a nivel global. Para optimizar la experiencia de nuestros clientes, se ha rediseñado la encuesta y se eliminaron las preguntas de benchmark, permitiendo que cada cliente se enfoque exclusivamente en su relación directa con la compañía.

"Client Handshake fortalece el vínculo con nuestros clientes y garantiza su satisfacción continua, alineada con nuestra visión de ser el mejor socio estratégico para cada uno de ellos."



Nadia Colazo

Especialista de Experiencia y Bienestar



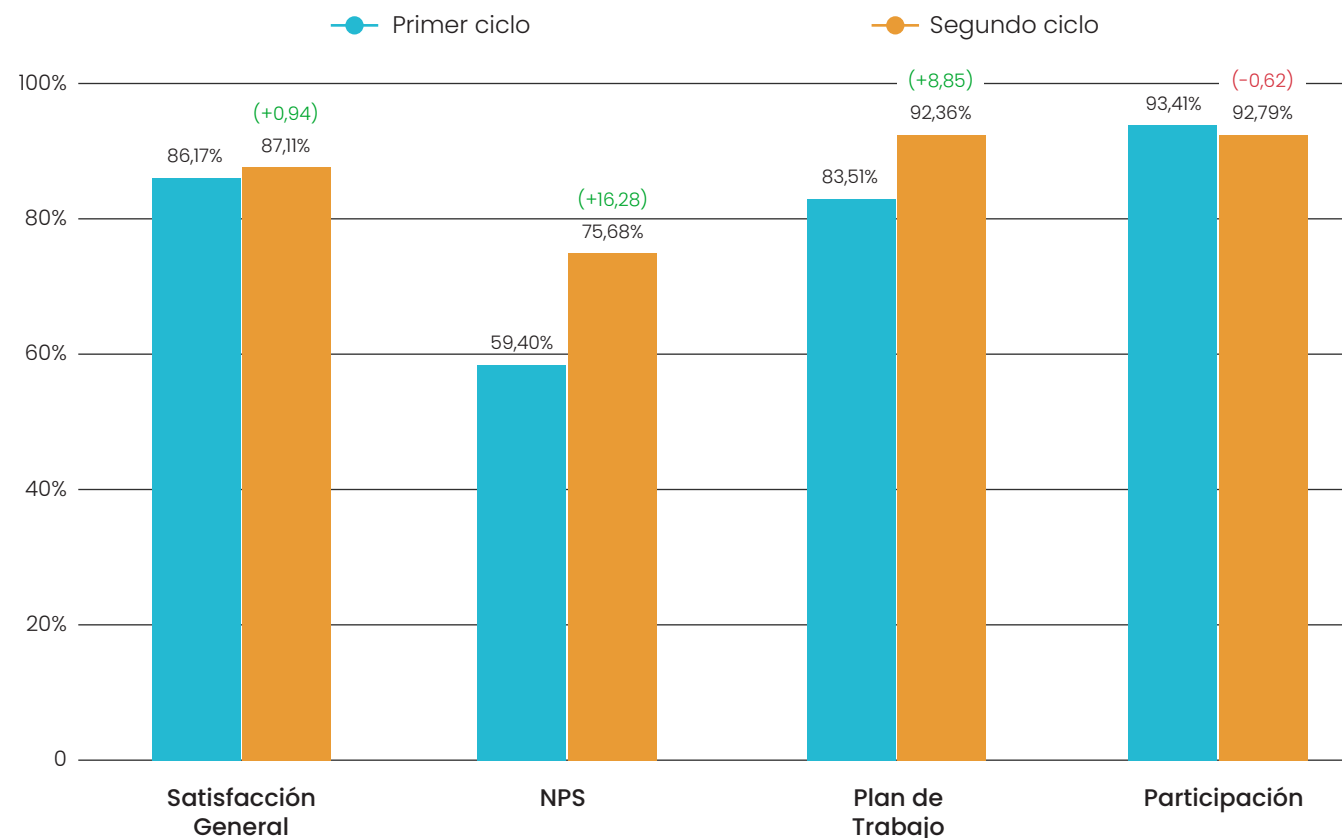
Excelencia respaldada por métricas que fortalecen la confianza de nuestros clientes

Performance Global 2025

Los resultados del segundo ciclo de 2025 confirman el impacto positivo de las mejoras implementadas, con una Satisfacción General que alcanzó el 87.11%, un crecimiento del 0.94% respecto al ciclo anterior.

El indicador de lealtad NPS mostró un avance significativo al situarse en 75.68%, mientras que la satisfacción de los Planes de Trabajo subió al 92.36%, todo esto manteniendo una sólida tasa de participación del 92.79%.

Comparativa de Indicadores: Ciclo 1 vs Ciclo 2 (2025)



Resultados comparativos de los ciclos de encuesta de 2025

Al finalizar este recorrido por nuestro desempeño en 2025, volvemos al punto de partida con una certeza renovada: evolucionar no significa dejar de ser.

A través de estas páginas hemos compartido cómo la integración a OneSource, nuestra nueva identidad visual y la adopción de tecnologías de CX Digital han transformado nuestra escala, pero nunca nuestro espíritu. Hemos demostrado que es posible crecer hacia una red global sin renunciar a la cercanía local; que se puede innovar con herramientas de vanguardia manteniendo siempre a las personas en el centro; y que la rentabilidad sostenible es el resultado natural de actuar con integridad y propósito.

Este reporte no es solo un balance de resultados; es la hoja de ruta de una compañía que ha decidido amplificar su esencia para multiplicar su impacto.

Miramos hacia adelante con el entusiasmo de saber que cada desafío es una oportunidad para fortalecer nuestros vínculos de confianza.

Gracias por acompañarnos en este año de evolución histórica.

Apex 2025

Ampliamos nuestra esencia.
Multiplicamos nuestro impacto.

