



**Softtek®**

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD  
2015



# Contenido

 <b>Carta CEO</b> Blanca Treviño	05	 <b>Perspectiva Social</b> Personas Capacitación Seguridad Integral y ocupacional Calidad de vida	45
 <b>Perfil de Softtek</b> Gobierno Corporativo Ética Empresarial	07	 <b>Medio Ambiente</b> Política medioambiental Ecoeficiencia Certificación LEED	57
 <b>Sostenibilidad</b> Política CSR Materialidad Grupos de interés Satisfacción de clientes	23	 <b>Perspectiva Financiera</b>	65
 <b>Fundación Solidaria</b>	37	 <b>Parámetros del reporte</b>	67

En Softtek nuestro concepto de Sostenibilidad está muy ligado a nuestra esencia, ya que ambos tienen el mismo sentido: Trascender.

Por esa razón, desde el principio hemos concebido a la sostenibilidad como un proceso de creación de valor en el cual nos esforzamos continuamente por lograr el equilibrio óptimo entre nuestra rentabilidad, el entorno y las personas. Esto significa que para la toma de decisiones no sólo tomamos en cuenta el factor negocio, sino que también tomamos en cuenta las consecuencias para las personas dentro y fuera de la organización, así como el impacto al medio ambiente, las comunidades donde operamos, y en general en todos nuestros grupos de interés.

Ser parte de lo que a mí me gusta mucho llamar "Economía del Talento", nos compromete a enfocar muchos de nuestros esfuerzos en ser la empresa donde todos los profesionales de TI quieran estar y de la cual nunca quieran irse. Para ello construimos y reforzamos día a día las relaciones con nuestros clientes, asegurándonos de seguir generando valor a través de la tecnología, de abrir espacios para encontrar nuevos retos y oportunidades de crecimiento. Hemos logrado afianzar toda un área de Desarrollo del Talento a través de la cual establecemos planes de carrera, así como toda una plataforma que ofrece la capacitación necesaria para ir completando cada uno de los objetivos que nos plantea el mercado, nuestros clientes y los intereses de nuestra propia gente. Asimismo contamos con un sólido proceso de "Performance Management" que nos permite determinar el nivel de crecimiento y desarrollo profesional de

cada persona, con lo cual podemos tomar decisiones encaminadas a mantener esa curva ascendente dentro de la organización. Ofrecemos un plan integral que busca contribuir a elevar la calidad de vida de nuestros colaboradores mediante 4 plataformas: salud, deporte, integración y entretenimiento.

Hoy propiciamos la participación activa de la comunidad bajo el concepto de innovación social, el cual implica enfrentar retos de manera conjunta pero con un enfoque tecnológico que sea más un habilitador de largo plazo que solo una solución temporal a un problema. Hemos dado forma a un "aula tecnológica" que se ha convertido en una posibilidad no solo de generar oportunidades de empleo, sino también de crear círculos virtuosos donde se logre un efecto multiplicador que haga prosperar a toda una comunidad.

Hemos renovado aspectos que rigen nuestra gobernanza corporativa, uno de ellos nuestro Código de Ética, el cual cumplirá la función de ser la guía para que nuestra conducta profesional continúe rigiéndose con la más absoluta conciencia de integridad, además que se convierte en nuestro marco rector.

Blanca Treviño  
Presidente & CEO



# Perfil de Softtek

Ayudamos a las organizaciones a prosperar en la era digital, a través de un amplio portafolio de servicios y soluciones que permiten la transformación del negocio, aumenta su eficiencia y eficacia de TI.

Desde nuestro inicio en 1982, hemos establecido presencia directa en más de 18 países y servimos el mercado global a través de una red de 17 Centros Globales de Entrega.

**Softtek es el líder de la industria de IT global.**



## ¿Quiénes somos?

### Datos relevantes



Compañía global de TI con más de 33 años de experiencia.



Ofrece soluciones end-to-end de TI, cubriendo el ciclo de vida total de la aplicación.



Ayuda a los clientes a incrementar ingresos y eficientizar costos mediante servicios de TI.



Metodología orientada a la calidad y a procesos: Lean 6Sigma, ISO, ITIL, CMMi-Level 5



Fusión única entre servicios digitales integrales, entregas globales y cobertura geográfica.



Enfoque en 5 industrias: Industrial, Tech & Media, Financiera, Retail & Consumidores y Gobierno.

### Puntos relevantes 2015

+10,000 consultores de TI altamente capacitados.

30 puntos de venta y operacionales en 18 países y 17 Centros de Entrega Global (GDCs) a lo largo de 4 continentes.

### Clientes



### Nuestras prácticas

- AMS Application Maintenance and Support
- BPO Business Process Outsourcing
- APD Application Development
- ITIS IT infrastructure support
- SEC Security
- ERP Enterprise Resource Planning
- IM Information Management
- QA Quality Assurance

### Número de colaboradores por práctica

	MS	ADP	BPO	ERP	IM	ITIS	QA	SEC
<b>Brasil</b>	409	7	3	23	6	1	23	
<b>Europa</b>	27	57	42	2	6	25	1	2
<b>México</b>	645	1,257	5	107	207	309	201	12
<b>Sudamérica Hispana</b>	231	294	3	242	242	42	27	0
<b>EUA</b>	978	579	195	253	253	930	457	207
<b>Global</b>	2,290	2,284	278	827	827	1,317	709	221

## Historia

En diciembre de 1982, Softtek fue fundada en México como una pequeña compañía de servicios de TI. En 1997 Softtek introdujo el modelo de servicios Nearshore con la creación del Centro Global de Entrega en Monterrey, México, el primero en su tipo en toda Latinoamérica. Aunque la compañía ha crecido enormemente desde su origen, promovida por una cultura corporativa única, esta tendencia se aceleró luego de que la actual Presidente y CEO Blanca Treviño tomara posición como CEO en el año 2000. En el 2003, Softtek adquirió el Centro Global de Desarrollo de GE en México y expandió su portafolio de aplicaciones y servicios al combinar las capacidades de los dos jugadores más fuertes de nearshore en México.

En agosto del 2007 Softtek adquirió I.T. UNITED, empresa ubicada en China, expandiendo sus capacidades al mercado asiático. Softtek utiliza la metodología de su marca registrada Global™ para trabajar con clientes, conocer sus necesidades a nivel local, regional y global a través de trabajo on-site y 18 Centros Globales de Entrega.

Softtek se transformó en un proveedor global de soluciones de TI y procesos de negocio con 10,000 colaboradores a través de 30 oficinas en Norteamérica, Latinoamérica, Europa y Asia.

## Reconocimientos y Distinciones

- ★ 2015 Gartner Magic Quadrant for SAP Application Management Services, Worldwide.
- ★ 2015 To 2016 Latin American Tech Market Update.
- ★ Testing Services Market Update 2015 Digital Testing, Buyers Beware! (Everest Group).
- ★ Re-certificación SAP® Business All-in-One powered by SAP HANA para eMetal®, solución especializada en la industria metal-mecánica.
- ★ IT Outsourcing in Banking Service Provider Landscape with PEAK Matrix Assessment 2015: Rise of the Challengers (Everest Group).
- ★ Primera edificación con certificación LEED® Platino dedicada a servicios de tecnología en el estado de Aguascalientes.
- ★ North America Domestic Outsourcing Services: Providers Embrace Onshoring Is the World Still Flat (Everest Group).
- ★ Re-certificación SAP® Business All-in-One powered by SAP HANA para pharmaLAB®, solución especializada en la industria farmacéutica.

## Presencia global



**18 países**  
**10,000+ colaboradores**

**GDC:** Centro de entrega, con procesos, metodologías, conocimientos, seguridad y estructura de calidad para entregar el mismo servicio en todo el mundo

- 17 Global Delivery Centers
- Principales oficinas de operaciones y ventas
- Cobertura Near Shore ®
- ★ 4 centros de excelencia

### Norteamérica

- 7,200**
- Canadá (1):**  
Toronto
- México (8):**  
Aguascalientes  
Ciudad de México-Eugenia  
Ciudad de México-Insurgentes  
Ciudad de México-Polanco  
Ciudad de México-Toreo  
Ensenada  
Guadalajara  
Monterrey
- Estados Unidos (5):**  
Miami  
Nueva York  
Atlanta  
San José  
St. Louis

### Sudamérica

- 2,000**
- Argentina (2):**  
Buenos Aires  
La Plata
- Brasil (4):**  
Barueri SP (Matriz Brasil)  
Fortaleza  
Río de Janeiro  
Sao Leopoldo-RS
- Chile (1):**  
Santiago
- Colombia (1):**  
Bogotá
- Paraguay (1):**  
Asunción
- Perú (1):**  
Lima
- Uruguay (1):**  
Montevideo
- Venezuela (1):**  
Caracas

### Asia

- 700**
- China (3):**  
Beijing  
Shangai  
Wuxi
- India (1):**  
Bangalore

### Centroamérica

- Costa Rica (1):**  
San José
- Puerto Rico (1):**  
Guaynabo

### Europa

- 250**
- Hungría (1):**  
Budapest
- Países Bajos (1):**  
Holanda
- España (2):**  
La Coruña  
Madrid
- Reino Unido (1):**  
Londres

## Portafolio de servicios

Soluciones end-to-end enfocadas en generar ingresos y aplicaciones de alta importancia. Operaciones altamente confiables, entregando servicios globales.



**Mejorar eficiencia de TI**  
Gasto y ejecución.

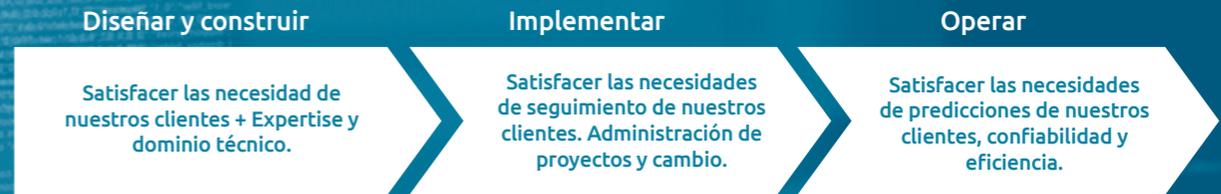


**Mejorar eficiencia del negocio**  
Aplicaciones y soluciones.



**Habilitar organizaciones para implementar iniciativas transformadoras**  
Valor creciente mediante el incremento de ingresos.

**Generar valor a través de la tecnología para nuestros clientes**



Satisfacer las necesidades de nuestros clientes + Expertise y dominio técnico.

Satisfacer las necesidades de seguimiento de nuestros clientes. Administración de proyectos y cambio.

Satisfacer las necesidades de predicciones de nuestros clientes, confiabilidad y eficiencia.

### TI / Business Outsourcing

- Application Management Services
- Application Modernization
- Application Development
- ERP Management Services
- Business Intelligence
- Business Process Outsourcing
- Information Management
- Infrastructure Management
- Application Security Management
- Quality Assurance & Testing

### Servicios de la nueva era digital

- Agile Development
- BYOD
- Cloud
- DevOps
- Embedded Software Solutions
- Industrial Internet & Internet of Things
- Security Services for Cloud Computing
- Software Product Development
- User Experience

### Soluciones / Servicios específicos por industria

- Agile Development
- Financial Crime Prevention
- Governance, Risk & Compliance
- Mergers & Acquisitions IT Integration
- PCI Compliance Managed Services
- Global Procurement as a Service
- SAP Management Services

## Nuestra Cultura

### Plataforma cultural

Después de 33 años de existencia, nuestra cultura es uno de los activos más apreciados y en ocasiones más complejo de explicar, pero que sin duda nos ha ayudado a que Softtek adquiera personalidad propia, permitiendo distinguirnos y diferenciarnos del resto de las compañías.

El primer intento por describir o definir nuestra cultura fue en la creación de nuestras creencias (1984) que fueron un firme asentamiento de las características principales bajo las cuales queríamos desarrollar nuestra actividad empresarial:

- La fortaleza de nuestra empresa radica en las personas que la integran.
- La capacidad emprendedora es el motor que nos impulse al éxito.
- La unión de esfuerzos nos permite el logro de grandes metas.
- La utilización de alta tecnología permite excelentes resultados.
- El compromiso con nuestros clientes es la única forma de alcanzar nuestros objetivos.

En Julio del 2014 se reunió el Comité Ejecutivo para iniciar las conversaciones y el diseño de esta nueva Plataforma Cultural asegurándose que el futuro de Softtek va en la dirección que deseamos.

Buscando dar claridad a nuestra propuesta empresarial el primer paso fue tener claro nuestro propósito, es decir,

nuestra razón de ser, porqué estamos aquí y qué queremos ofrecer al mundo. Cada empresa tiene un propósito particular que trasciende a lo que hace y permite a las personas no solo aglutinar esfuerzos sino crear verdadera sinergia, darle sentido a su contribución.

Bajo este contexto y después de 33 años tenemos una visión mucho más clara y madura de nuestra razón de ser, a lo largo de todos estos años nos damos cuenta que hemos generado valor a la vida de muchas personas y a un sinnúmero de clientes, podemos decir orgullosamente que el paso por Softtek ha dejado huella, es decir ha generado valor. También nos dimos cuenta que nos hemos centrado principalmente en tres audiencias y por ello nuestro propósito es: Generar valor a través de la tecnología para nuestros clientes, nuestra gente y accionistas.

Ahora bien, teniendo claro nuestro propósito el siguiente paso fue definir nuestra forma particular de llegar a él, es decir nuestra esencia, lo que somos. Nos dimos cuenta que desde sus orígenes Softtek fue creada para trascender, es difícil de explicar pero quisimos ir más allá de un mero objetivo material o mercantil, nos dimos cuenta que la ambición formaba parte de nuestra naturaleza, ambicionamos hacer historia, dejar un legado; describimos así nuestra esencia como: Una pasión difícil de explicar por alcanzar nuevos horizontes, por llegar más alto, dejar huella; por trascender.

### Creencias

- Propiciando el ambiente adecuado, gente talentosa y autodeterminada crea cosas asombrosas.
- Colaborando es la única forma de cumplir nuestro propósito.
- Siendo ágiles y expertos en tecnología nos mantenemos un paso adelante.
- Construimos confianza cumpliendo cabalmente lo que prometemos.

### Propósito

Generar valor a través de la tecnología para nuestros clientes, nuestra gente y accionistas.

### Esencia

Una pasión difícil de explicar por alcanzar nuevos horizontes, por llegar más alto, dejar huella; por trascender.

# Engagement Index

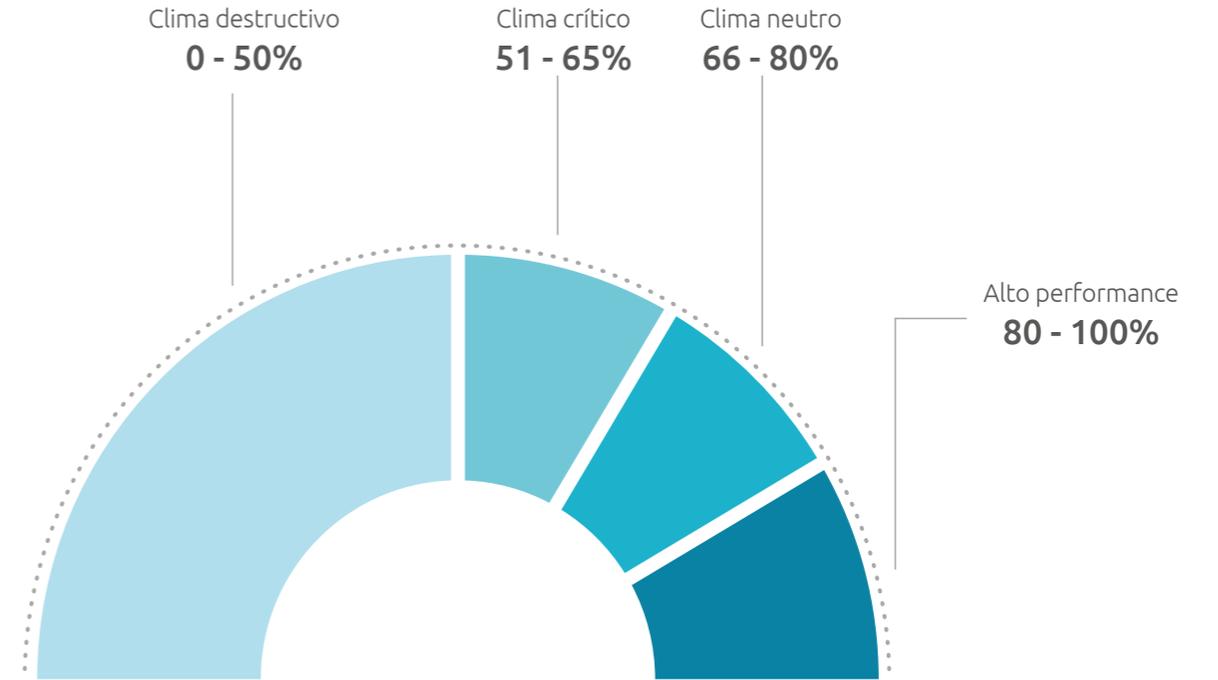
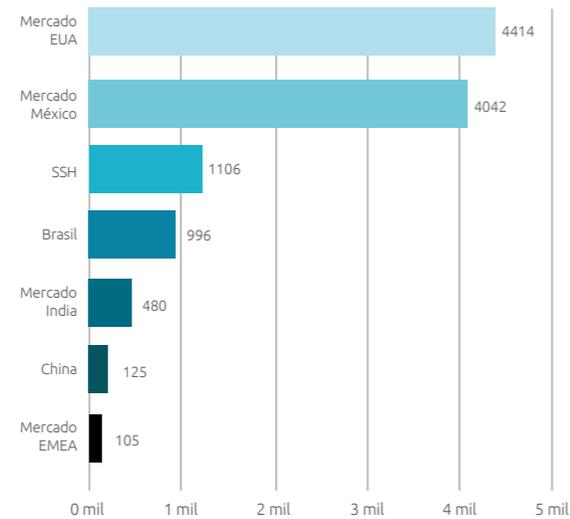
Es una herramienta interna de Softtek la cual nos proporciona información sobre nuestro clima organizacional, para entender cuáles son nuestras fortalezas y áreas de oportunidad y emprender acciones para construir el lugar donde todos queremos trabajar.

Encuestas / Antigüedad



(En blanco) (4627)    2-5 (1906)    <1 (1583)  
 > 10 (607)    1-2 (1215)    NA (153)  
 5-10 (1147)

País / Mercado



- 74.15% Engagement.**
- 76.47% Satisfacción** – “Cuánto me gusta estar aquí” – Hablar positivamente de la organización.
- 75.75% Prácticas de la organización** – Diversidad e inclusión.
- 67.44% Reconocimiento y compensación** – Remuneración y beneficios.
- 76.49% Personas** – Liderazgo, integración y comunicación en los equipos de trabajo.
- 73.61% Calidad de vida** – Balance entre vida personal y laboral, instalaciones.
- 74.81% Oportunidades** – Carrera, formación y desarrollo.
- 76.81% Trabajo** – Actividades del día a día.

# Gobierno Corporativo

## Comité de auditoría y de prácticas societarias.

- Evalúa el sistema de control y auditoría interna a fin de informar al Consejo de Administración sobre la situación de la auditoría y controles internos de Softtek.
- Informa detalladamente la detección de riesgos e incidencias así como el seguimiento a las medidas de preventivas, planes de mitigación y correctivas de cada área.
- Autoriza, en su caso, las operaciones entre partes relacionadas. Una vez que el Comité le ha informado los hallazgos Consejo de Administración, éste informa al CEO para que a su vez instruya a los responsables de cada área a fin de que ejecuten diligentemente los planes de mitigación de riesgo requeridos.
- Revisa y autoriza todos aquellos asuntos que puedan ser un conflicto de interés para la organización, operaciones o transacciones de la empresa con partes relacionadas.

José Ángel Arias Álvarez	Presidente
Horacio de Jesús Flores Gómez	Vocal
Elsa Catalina Patiño González	Vocal

## Comités Operativos

En el ejercicio de sus funciones, el Consejo de Administración se auxilia de diversos comités que tienen el fin de supervisar los temas relevantes del negocio. Los Comités Operativos que le reportan al Consejo de Administración son los siguientes:

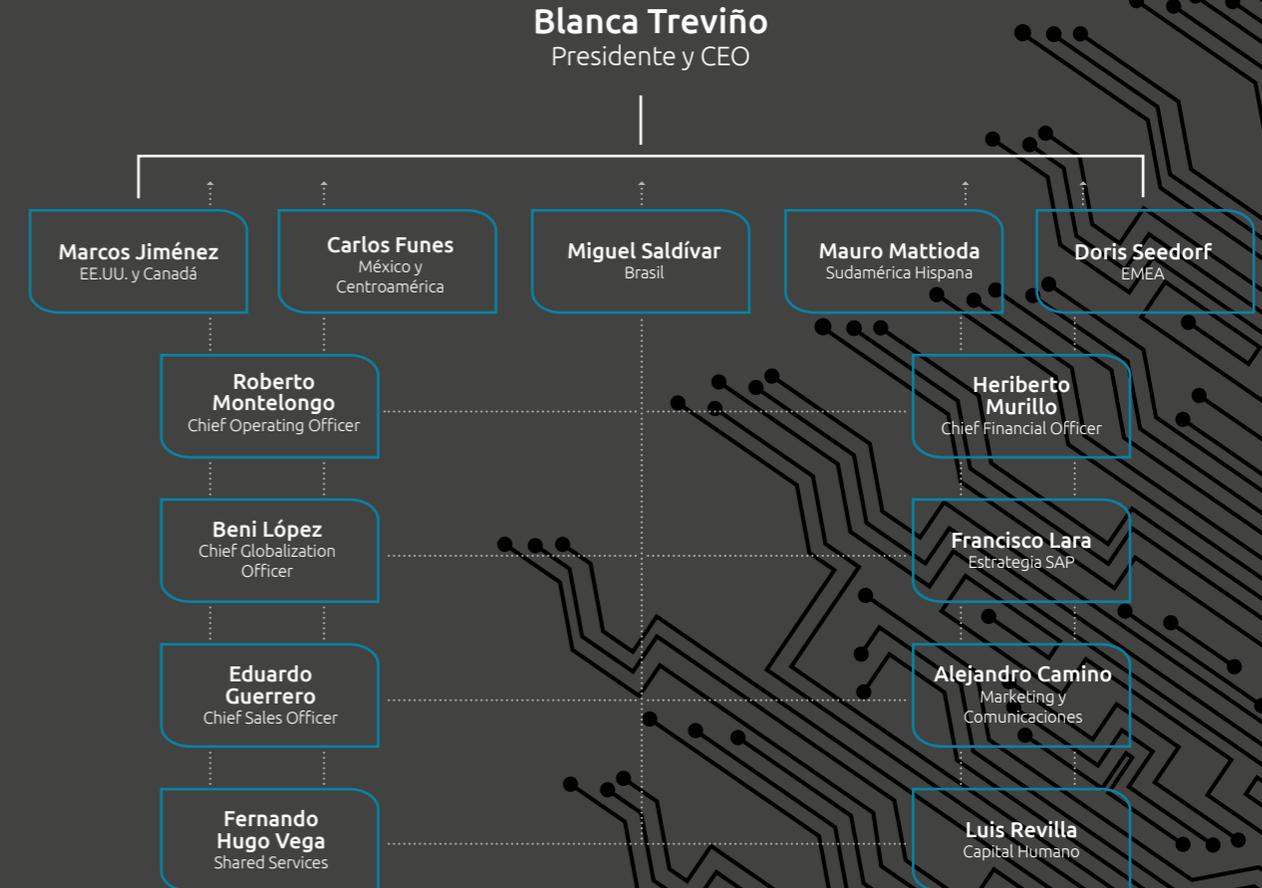
### Comité de inversión y riesgo

El comité es el responsable de emitir e implementar políticas de autorización de riesgos, así como de evaluar y autorizar proyectos e iniciativas de inversión de la compañía.

Adicionalmente evalúan los resultados trimestrales de cada uno de los mercados en función a su presupuesto y toman las acciones requeridas a fin de salvaguardar el desempeño del negocio.

Blanca Avelina Treviño de Vega  
Roberto Neftalí Montelongo Romero  
Heriberto Murillo Tamayo

## Equipo directivo



### Comité de seguridad

Este comité es responsable de diseñar, emitir y ordenar la implementación de las políticas, mecanismos y sistemas para garantizar la seguridad de la información de la compañía y los clientes.

Jaime González, Director de Seguridad de la Información le reporta directamente a este comité.

Blanca Avelina Treviño de Vega  
 Roberto Neftalí Montelongo Romero  
 Fernando Hugo Vega García  
 Heriberto Murillo Tamayo  
 Beni César López Santiago

### Comité ejecutivo

Este comité está compuesto por los Directores Generales de cada uno de los mercados así como de los reportes directos al CEO.

Entre sus funciones incluyen evaluar las planeaciones anuales y quincenales de cada mercado así como el resultado de las estrategias de negocio a fin de compartir experiencias, retroalimentar y realizar las modificaciones adecuadas de las mismas.

Blanca Avelina Treviño de Vega	Marcos Jiménez Baez
Roberto Neftalí Montelongo Romero	Carlos Antonio Funes Garay
Heriberto Murillo Tamayo	Mauro Gabriel Mattioda
Fernando Hugo Vega García	Miguel Ángel Saldívar Álvarez
Ángel Eduardo Guerrero García	Luis Ignacio Revilla Muñoz
Francisco Javier Ángeles Lara	Alejandro Camino Cortés
Beni César López Santiago	



### Consejo de administración

- Ejecuta y vigila el cumplimiento de las decisiones de la asamblea.
- Supervisa la gestión, desempeño y estrategia general del negocio.
- Revisión y autorización de los estados financieros.
- Reporta el estado y desempeño del negocio.
- Autorización de los planes de inversión y proyecciones financieras para los próximos 5 años de los mercados donde opera.
- Se reúne 3 veces al año.

Blanca Avelina Treviño de Vega	Presidente
Roberto Neftalí Montelongo Romero	Consejero
Fernando Hugo Vega García	Consejero
Doris María Luisa Seedorf Fernández	Consejera
Heriberto Murillo Tamayo	Consejero
Horacio de Jesús Flores Gómez	Consejero (suplente, no ejecutivo)
Ángel Eduardo Guerrero García	Consejero (suplente)
Eduardo Arizpe Fematt	Secretario no miembro del consejo de administración (no ejecutivo)
Marla Carolina Martínez Carlos	Secretario no miembro del consejo de administración (suplente, no ejecutivo)

## Ética Empresarial

En 2015 comenzamos un proceso de planeación y definición respecto a cómo vivimos y aplicamos la ética en Softtek; tema que sabemos es de importancia crítica para el negocio y para nuestros colaboradores.

Para guiar este proceso y asegurar su cumplimiento, se formó y oficializó nuestro Comité de Ética, cuyo principal objetivo es: preservar y asegurar en Softtek una cultura y prácticas empresariales fincadas en los principios éticos a través de la definición, implementación y actualización de herramientas o medios para asegurar su cumplimiento.

Está conformado por:

Luis Ignacio Revilla Muñoz	Presidente
Mauro Gabriel Mattioda	Consejero
Agustín de la Maza Huesca	Consejero
Fernando Méndez Barajas	Consejero

Complementario a esta acción se establecieron los estatutos éticos que rigen el actuar de dicho comité, y en los cuales se exponen elementos tales como; propósito, deberes, criterios de actuación y funciones.

Sin ser ésto suficiente, y para reforzar nuestro compromiso con los más altos estándares en la materia, se dio marcha a la reestructuración del Código de Ética, el cual será reflejo de nuestras creencias, valores y conductas esperadas; a la creación de comités de ética locales; así como de un mecanismo de denuncia, para empoderar a colaboradores, proveedores, clientes y accionistas en la correcta aplicación del código.

Todo nuevo colaborador de Softtek conoce nuestro Código de Ética mediante la inducción ofrecida al inicio del ciclo laboral. Del mismo modo, la información y el código están contenidos dentro del portal [collaboration.softtek.com](http://collaboration.softtek.com).



# Sostenibilidad

## Política CSR

### El desarrollo general y sostenible

Softtek establece el crecimiento, la expansión geográfica, la oferta anual, y los objetivos de acuerdo con sus recursos actuales.

Promueve la atracción, el desarrollo y el compromiso del talento.

Contribuye a la calidad de vida de los asociados. Cooperamos para generar círculos de bienestar en cada ubicación con la que está conectado.

En la compra de productos y servicios, prestamos mucha atención a los aspectos sociales y ambientales, que juegan un papel importante en su producción, el transporte y el uso, y hace los acuerdos pertinentes con los proveedores y clientes.

También deseamos contribuir al desarrollo sostenible del entorno en el que operamos. Por lo tanto vamos a invertir en las empresas locales y las personas que viven y trabajan en la zona.

Respetamos y cumplimos con las leyes en todos los lugares donde operamos.

### Derechos humanos

Emprenderemos solamente las actividades que tengan en cuenta los derechos humanos aplicables. Esto está en conformidad con las obligaciones y las leyes internacionales aplicables en cada país donde operamos.

### Suministro de información

Formulamos periódicamente nuevas metas en materia de RSE, da una información veraz y clara sobre el progreso y está dispuesta a celebrar consultas con las partes.

Nos caracterizamos por la apertura. Nos gusta decirle a nuestra gente que dirección hemos elegido, creando así espacio para sus recomendaciones. Estamos convencidos de que sólo así el apoyo y la implicación mutua puede ocurrir, por lo que uniendo fuerzas podemos lograr nuestros objetivos.

La comunicación activa y abierta y la información confiable, están a disposición con regularidad y de manera oportuna.



Softtek cree que es importante informar a todos nuestros grupos de interés en forma de lo posible de todas las facetas de nuestras actividades.

La transparencia de negocios, es el concepto central en Softtek. Por la presente, queremos dejar claro que tenemos una política activa de información hacia nuestros clientes y así rápidamente satisfacer todas las necesidades de información que dispongan, pero también esperamos esto de su parte. De esta manera, sentamos las bases para una cooperación eficaz, basado en el 100% de confianza.

## Condiciones de trabajo

Promovemos la vitalidad, la empleabilidad y el desarrollo de su gente. Nos hemos comprometido a la diversidad de género, origen, cultura y edad de su plantilla laboral.

La Seguridad de nuestros asociados es lo más importante para nosotros. Es por eso que siempre nos esforzamos en contar con óptimas condiciones de seguridad, y también con examinar el entorno de trabajo muy de cerca.

Tomamos muy en serio nuestro personal, esto incluye una consulta adecuada de las condiciones de empleo. Esto significa, por ejemplo, que ofrecemos a los oficiales de personal de las instalaciones las facilidades para realizar sus tareas de la mejor manera posible.

A modo de una actitud abierta y una comunicación clara, tratamos de ofrecer una imagen completa de lo que está pasando en la empresa.

El área de Talent Engagement tiene un sólido compromiso, que se centra en la definición e implementación de todo un proceso de desarrollo, evaluación y promoción de oportunidades para todos los colaboradores.

## Medio ambiente

Nos comprometemos a minimizar su impacto medioambiental. Hacemos esto mediante la reducción de los daños ambientales, el uso de energía y las emisiones de CO2, tanto como sea posible, y cuando sea posible, mediante el empleo de una producción limpia.

Nos esforzamos por alcanzar un mejor medio ambiente para el presente y el futuro. Hacemos esto mediante la aplicación continua de las tecnologías más respetuosas del medio ambiente, mediante el suministro de productos y servicios ambientalmente conscientes, y reciclar siempre que sea posible, todo de acuerdo con los más altos estándares.

Hacemos todo lo posible para evitar daños, en cualquiera de sus formas. Aplicamos las normas locales, regionales y mundiales en materia de medio ambiente, salud y seguridad. Softtek también aplica pruebas de planes de contingencia. Esto asegura la oportuna llegada de la policía, bomberos y ambulancias a los lugares correctos.

## Anticorrupción

La integridad es una prioridad de alta importancia para Softtek. Por lo tanto, mantenemos una estrecha vigilancia sobre todos los sectores de nuestra sociedad para asegurar que no existe corrupción de ningún tipo. Una serie de mecanismos de control han sido, por ejemplo, incorporados en nuestra administración tributaria y financiera. Nuestros empleados también son conscientes de la política de la empresa.

Queremos hacer negocios, pero no a cualquier precio. Alineados con las directrices de la OCDE, rechazamos

totalmente la corrupción en todas sus formas. Todos nuestros empleados son conscientes de la política de la empresa y de cómo se deben hacer negocios con honestidad.

Contamos con un código de ética y conducta, que es una guía de nuestra conducta profesional de una manera integral, transparente, honesta y responsable. Nuestra Plataforma Cultural constituye una parte esencial de nuestro código.

## Asuntos de consumidores

Consideramos al cliente como un socio de negocios. Estamos comprometidos a proporcionar el mejor servicio posible a los clientes de nuestros productos. Tramitamos las reclamaciones de manera rápida y amablemente, de forma gratuita y sin ningún tipo de procedimientos complicados.

La satisfacción de nuestros clientes es lo primero. Nos esforzamos por ofrecer servicios y productos de clase mundial. Lo hacemos mediante la aplicación de tecnologías y metodologías modernas, y la supervisión continua de nuestros procesos de negocio, todo de acuerdo con los más altos estándares.

La privacidad de nuestros clientes está garantizada. Toda la información que nos brinda es estrictamente confidencial. Nuestra administración de cliente está organizada de tal manera que los datos no pueden caer en las manos de otros.

## Ciencia y tecnología

Softtek está constantemente buscando nuevas oportunidades en el campo de los productos y servicios sostenibles.

Estamos abiertos a la cooperación, a la asociación y a compartir activamente conocimientos y experiencia.

Tomamos las necesidades del mercado local en cuenta en nuestras actividades científicas y tecnológicas. Esto significa que preferimos la contratación de personal en la cercanía de nuestras oficinas. Ofrecemos capacitación y formación.

Tenemos en cuenta los planes ya existentes de cada lugar en donde operamos y de las políticas para el desarrollo científico y tecnológico.

Estamos plenamente comprometidos a contribuir al desarrollo del conocimiento.

## Competencia justa

La política de la empresa en Softtek es que el "libre mercado" sólo funciona si existe una competencia leal. En la contratación, nos fijamos exclusivamente en nuestra propia posición, sin tener en cuenta a otros compradores. Respetamos las leyes de la competencia y trabajaremos estrechamente con las autoridades en la materia.

## Tributación

Respetamos las normas fiscales en los países en los que operamos. Por lo tanto hacemos nuestras las recomendaciones de la OCDE. Eso significa que, en cualquier caso nuestra empresa siempre pagará impuestos a tiempo.

# Materialidad

## Proceso de Materialidad

Debido a que la sostenibilidad puede abarcar una gran diversidad de temas, muchos de ellos transversales, es propicio adoptar la recomendación del GRI (Global Reporting Initiative) relativa a la realización de un análisis de materialidad que ayude a priorizar los principales asuntos de naturaleza ambiental, social y económica de la compañía y que pueden influir en la toma de decisiones de nuestros grupos de interés.

Es así que con la finalidad de dirigir nuestros esfuerzos en incluir de forma más estratégica a la sostenibilidad en nuestra práctica de negocio, para este periodo de reporte iniciamos un proceso que nos permite determinar los temas en sostenibilidad más pertinentes, aquellos que deben ser incorporados en la estrategia y práctica cotidiana de la empresa.

Parte de este proceso inició con la identificación de temas materiales del sector de “Software y Servicios” a nivel global. Se describen a continuación.

### La sostenibilidad y temas materiales en el sector de software y servicios.

Conforme a un estudio benchmark en sostenibilidad realizado por ES Global Consulting, una consultoría dedicada a estrategias en sostenibilidad y capacitación, nuestro sector es uno de los que más rápidamente avanza en la inclusión del tema de sostenibilidad en las políticas y modelos de negocio. La sostenibilidad es un tema relevante para todas las empresas importantes del sector y visto como fundamental para la estrategia de negocio de las empresas líderes del mismo sector. En la mayoría de las empresas líderes se concibe a la sostenibilidad como una forma de agregar valor a sus empresas, en donde los sistemas de análisis, gestión y KPIs son vías para afinar las operaciones del negocio.

Este grado de avance puede deberse al dinamismo propio del sector y al rol crítico de los recursos humanos con su capacidad de innovación; resalta también el rol de la ética y derechos humanos como un eje fundamental en las empresas del sector. Por la característica propia del sector relativa al uso de capacidad intelectual, son fundamentales los aspectos de atracción, reclutamiento y desarrollo de colaboradores.

Así mismo se considera la sostenibilidad como un medio que otorga carácter y personalidad a las empresas. En donde a la par de tener fuertes programas de voluntariado y aportaciones a las comunidades donde operan y viven los empleados, se incorporan diferentes iniciativas de sostenibilidad en el marco del rigor y la disciplina de gestión de negocios, todos los temas definidos a partir de un análisis de materialidad.

Es notable que el sector de Software y Servicios son empresas relativamente nuevas y sistemáticas en sus procesos, algunas empezaron a reportar la sostenibilidad hace relativamente poco tiempo en comparación con otros sectores, a la vez de que pueden contribuir al uso de metodologías y sistemas de manejo de información para establecer sistemas más avanzadas de gestión en sostenibilidad y de generación de informes de sostenibilidad o anuales.

### Los temas materiales del sector

El análisis de materialidad es un proceso que determina los temas más contundentes en sostenibilidad para el sector y la organización. En nuestro caso, según el benchmark inicial realizado, los aspectos principales se relacionan con la ética y la inclusión, el bienestar de los colaboradores y la seguridad y la privacidad de los datos.

A continuación, se presenta el desglose de los temas y asuntos prioritarios que son contemplados en las estrategias y líneas de acción de la empresa.

### Gobernanza

- Cumplimiento de principios, lineamientos y mejores prácticas de sostenibilidad.
- Sistemas de implementación, medición y evaluación bien desarrollados.
- Ética e integridad.
- Estrategia en la cadena de valor, impulsando sus clientes y proveedores.

### Económico

- La seguridad y privacidad de los datos.
- Inversión en la innovación.
- Cultura de colaboración y cooperación de largo plazo con clientes y cadena de valor.

### Social / Interno

- Reclutamiento de talento, con un fuerte énfasis en la promoción e inclusión de las mujeres.
- Retención (generar identidad, desarrollo personal y profesional).
- Diversidad e inclusión como parte de ADN de la empresa; la multiculturalidad como una fortaleza y capital social de la empresa.

### Social / Externo

- Voluntariado (desarrollo de talento y habilidades en diferentes grupos sociales-escuelas-grupos desprotegidos-vulnerables) y donaciones como prácticas cotidianas.
- Apoyo a las iniciativas comunitarias e identificación con las causas por parte de colaboradores.
- Fuerte enfoque en educación de ciencia y tecnología; inclusión digital, plataformas educativas para grupos externos sin acceso.
- Trabajo a través de socios estratégicos (OSCs, gobiernos, empleados, etc.)

### Medio ambiente

- Cambio climático.
- El impacto ambiental – reducir emisiones de carbono.
- Reducir residuos orgánicos y electrónicos.
- Participar en programa de proveeduría sostenible.
- Promover el desempeño ambiental de sus proveedores.

Una característica importante del sector es la integración de la sostenibilidad caracterizada por:

- La evolución rápida en la incorporación de la sostenibilidad como tema clave del sector.
- La definición de estrategias de sostenibilidad como parte integral de la estrategia de negocio.
- Sostenibilidad es responsabilidad del alto nivel de gobernanza.

## Grupos de interés claves en el sector IT

La colaboración y contribución son básicos en la forma de operar, la mayoría de las empresas líderes del sector han integrado la sostenibilidad como una forma de ser, crecer y cuidar su negocio, todo de la mano con sus clientes, colaboradores, cadena de valor y grupos de interés externos como las OSCs, las comunidades donde operan, el gobierno, etc. Algunos de los grupos de interés particulares al sector, incluyen las empresas de reclutamiento por la importancia de profesionales capacitados en nuevas tecnología y la demanda del sector.

Las empresas del sector se declaran a sí misma como un actor clave en una economía global, caracterizada por la virtualización y digitalización. El sector se posiciona en una cadena de valor a nivel mundial en un sitio en donde se ejerce un papel importante en la sostenibilidad de sus principales grupos de relación, principalmente de los clientes. Al mismo tiempo, por tener un gran énfasis en bienestar de sus colaboradores y las comunidades en donde operan, se desarrollan múltiples relaciones con las organizaciones de la sociedad civil.

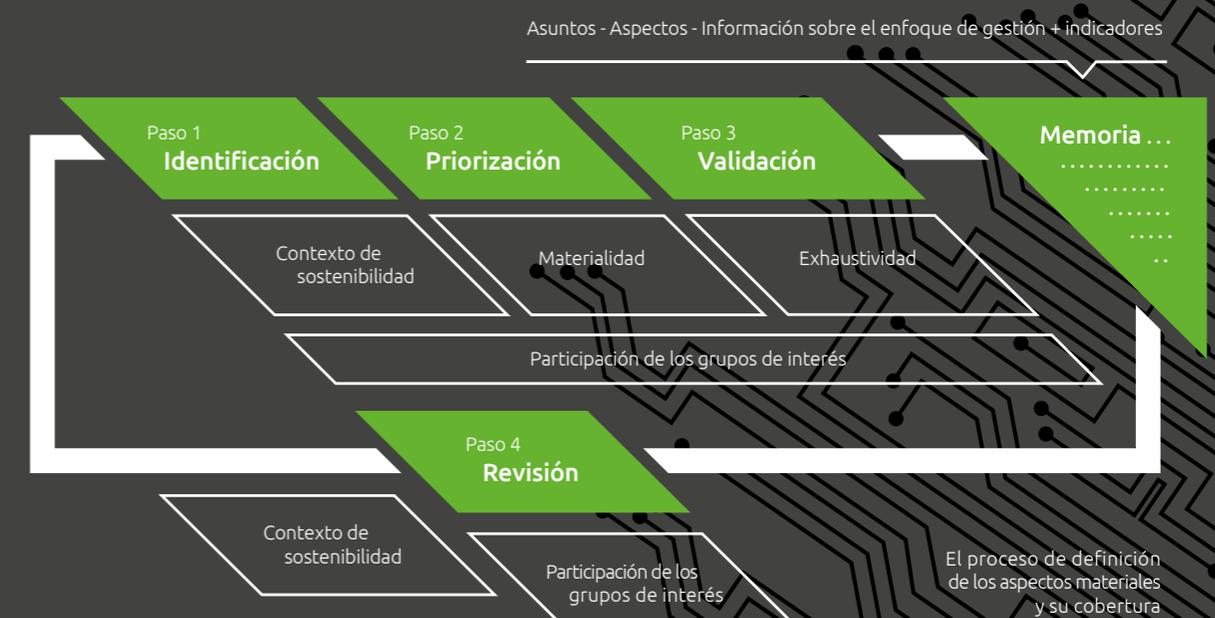
### Los grupos de interés clave en el sector son:

- Clientes
- Colaboradores
- Proveedores
- Alta gerencia
- Empresas de reclutamiento
- Inversionistas
- Gobierno
- Instituciones académicas
- OSCs
- Comunidades

## El proceso de análisis de materialidad en Softtek

El proceso para definir la materialidad de los temas se encuentra en desarrollo y se realiza conforme a la metodología establecida por el Global Reporting Initiative y los lineamientos del AccountAbility (AA 1000)

Nos encontramos en el establecimiento de un proceso que incluya un mayor involucramiento y participación de nuestros grupos de interés, enfoque establecido precisamente en los nuevos lineamientos del GRI-G4.



# Grupos de Interés

En Softtek nos interesa y es de vital importancia mantener contacto con nuestros grupos de interés ya que son clave para nuestro crecimiento y permanencia en el mercado, por ello establecimos canales de comunicación para una adecuada interacción.



# Satisfacción del cliente

El NPS o Net Promoter Score es una métrica desarrollada para medir el nivel de satisfacción de los clientes, es ampliamente utilizado en todo el mundo por corporaciones tanto B2C (Business to consumer) como B2B (Business to business) que es el caso de Softtek.

Es el proceso de encuestas, lo implementamos como herramienta de medición y es una base para la implementación de mejoras a nivel proyecto, cuenta o servicio, lo cual resulta en un crecimiento de las cuentas y retención de clientes.

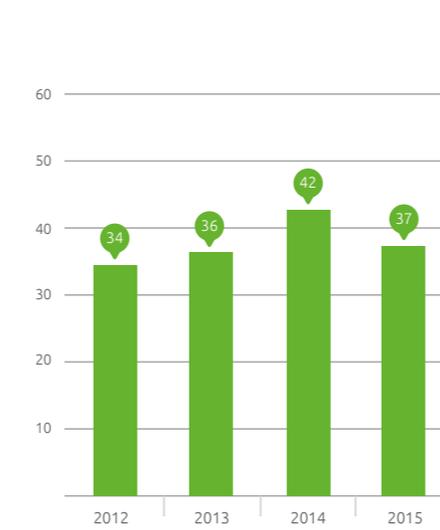
Además nos apoya porque tenemos documentados los resultados y las acciones que se generan de ellos.

Las únicas prácticas que tuvieron mejoras en su NPS en comparación al año pasado, fueron QAV y ERP.

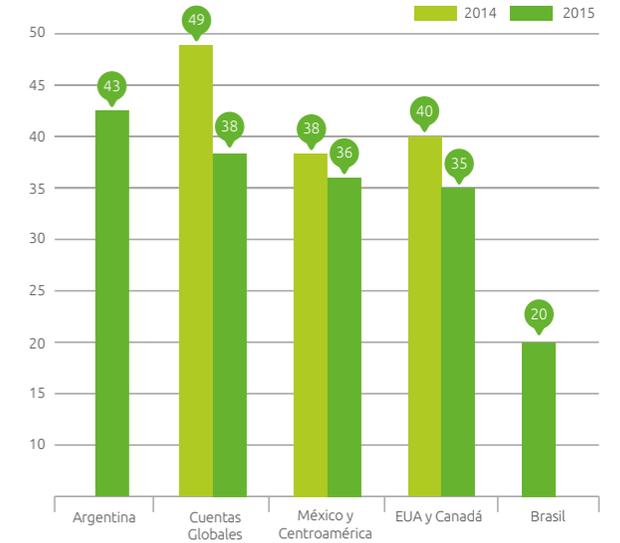
Se mandaron 1536 encuestas y se recibieron 644 respuestas.

Mercado	Respuestas	Promotores	Pasivos	Detractores	NPS
Cuentas Globales	153	87	52	14	48
Sudamérica Hispana	40	20	17	3	43
Brasil	64	25	27	12	20
México y Centroamérica	191	93	74	24	36
EUA y Canadá	196	92	81	23	35
<b>Gran Total</b>	<b>644</b>	<b>317</b>	<b>251</b>	<b>76</b>	<b>37</b>

Práctica	Respuestas	Promotores	Pasivos	Detractores	NPS
Application Development	169	91	59	19	43
Application Maintenance & Support	128	61	54	13	38
ARS Staff Augmentation Solutions	110	55	42	13	38
BPO	1	0	1	0	0
Enterprise Resource Planning	27	14	11	2	44
Information Management	15	6	6	3	20
Information Security	1	1	0	0	100
IT Infrastructure Support	58	26	23	9	29
Quality Assurance	36	20	12	4	44
SAP	20	9	9	2	35
Sharepoint	1	1	0	0	100



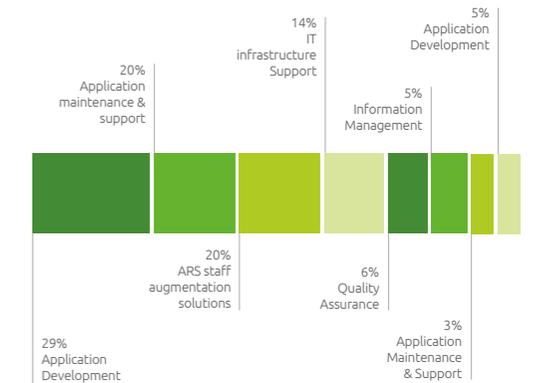
NPS por año



NPS por mercado

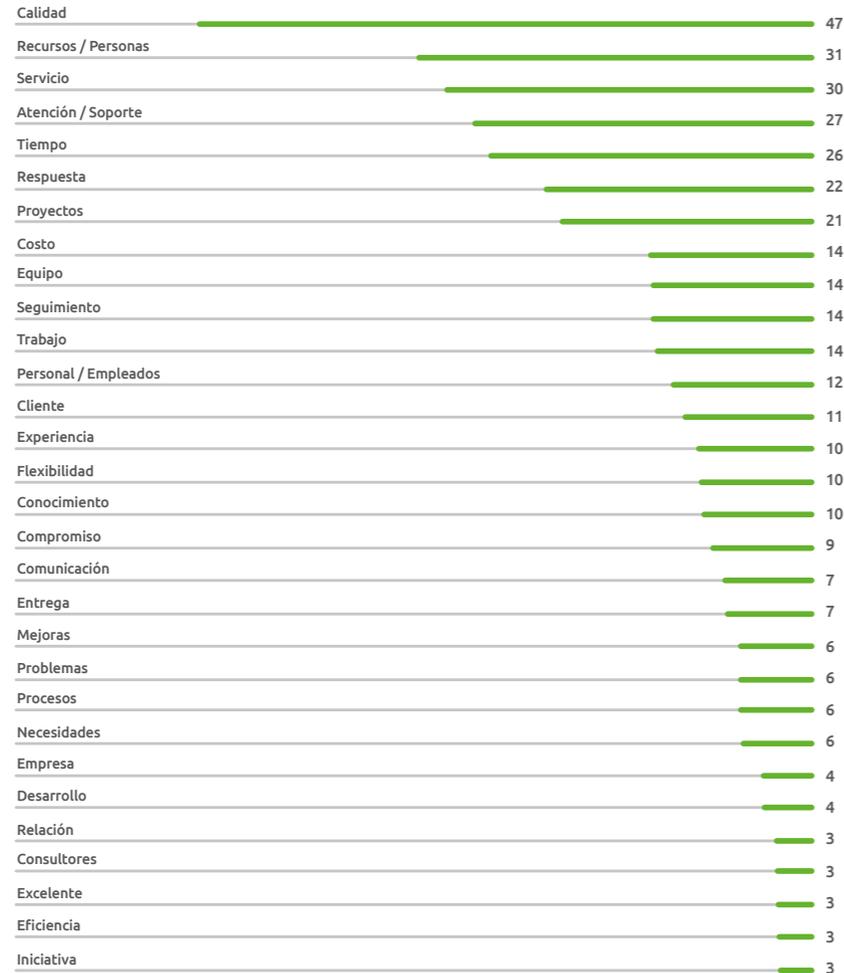


NPS por práctica



Distribución de detractores por práctica

## Factores más importantes considerados por los pasivos y detractores





# Fundación Solidaria

## MISIÓN

Contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos.

## VISIÓN

Consolidarnos como una fundación global, con un comité en cada una de las sedes donde tenemos presencia, para contribuir al bienestar social y al balance óptimo entre las personas y el planeta.

El 2015 representó para Fundación Solidaria un proceso de evolución, profesionalización y fortalecimiento mediante alianzas con empresas y ONGs.

Un ejemplo de esto fue el comienzo de la primera generación del programa “Aula Tecnológica”, en el cual se capacita a jóvenes en fundamentos de programación, desarrollo humano e inglés, y cuyo objetivo es proporcionar conocimiento en el campo de las TI para su inclusión laboral.



## Aula tecnológica

Es un programa de Fundación Solidaria, que inició con el apoyo de Softtek en el año 2011 con el objetivo de impulsar la educación a través de programas de capacitación en tecnologías de información y lenguas extranjeras.

Desde entonces a la fecha, este programa ha beneficiado a **250 estudiantes en niveles de educación básica, media y media superior, hemos brindado un total de 1,310 horas clase**, las cuales han sido impartidas por 25 colaboradores de Softtek y 4 estudiantes de universidad que realizaron su servicio social dentro de este programa.

El objetivo del Aula Tecnológica es fortalecer los conocimientos de los estudiantes mediante cursos de computación, programación básica e idiomas extranjeros dándoles herramientas que contribuyen a su desarrollo personal y profesional.

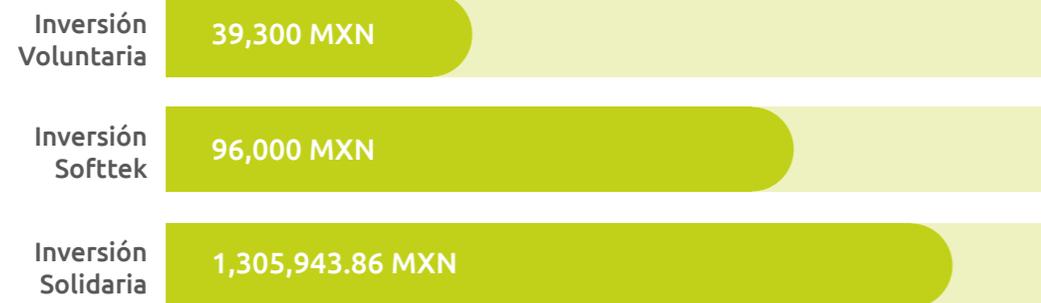
En "AULATEC" se vive la cultura de Softtek, los alumnos se comprometen, se auto determinan, aprenden que con entusiasmo, perseverancia y esfuerzo se generan grandes cambios.

En el 2015 se impartió el curso de programación básica, en el cual preparamos a estudiantes para que puedan empezar una carrera como Ingenieros en Sistemas. El programa tuvo una duración de 12 semanas, donde los estudiantes aprendieron fundamentos de programación con JavaScript, inglés básico, equivalente a curso semestral de universidad, cómo presentar su portafolio y Currículum Vitae para entrar a cursos de capacitación avanzada en Softtek.

Este curso estuvo dirigido para gente que desea iniciar una carrera como ingeniero en sistemas, pero no cuenta con experiencia ni conocimientos de programación. Los interesados asistieron a nuestro programa de introducción a las tecnologías. Al terminar, contaron con los conocimientos necesarios para tomar cursos avanzados de programación y aplicar a los programas de capacitación de Softtek.



Fundación Solidaria desarrolla programas orientados al desarrollo y crecimiento de las comunidades donde operamos, a través de una participación activa en soluciones que les permitan maximizar sus oportunidades, mejorando su bienestar social para que tengan una vida mas digna.



## Plataforma MAD

Make a Difference es una plataforma creada por Fundación Solidaria con el fin de gestionar el voluntariado corporativo de Softtek. Mediante el registro de nuestros colaboradores, nos permite conocer sus intereses y habilidades y el tipo de causas que desean apoyar. De esta forma creamos un vínculo entre ellos y las instituciones y sus necesidades para que puedan apoyarlos de manera remota y en tiempo real.

Por otro lado, mantenemos el voluntariado tradicional, el cual apuntalamos mediante un programa llamado Give Me Ten, que nos permite contribuir a una causa diferente cada mes y en la cual se puede participar donando tiempo, dinero o productos. Por último, MaD nos permite

definir y gestionar lo que llamamos proyectos Pro-Bono, cuya característica principal es su impacto global y la participación de todas las sedes de Softtek.

La implementación de esta plataforma nos brinda la posibilidad de ser ágiles en la creación de soluciones tecnológicas a problemas sociales y abrir un espacio para que nuestros colaboradores pongan en práctica sus habilidades, todo esto con un mismo propósito:

¡SEGUIR HACIENDO LA DIFERENCIA!

[http://bit.ly/stk\\_mad](http://bit.ly/stk_mad)



## Alianza Educativa por Nuevo León

Como un esfuerzo por fomentar la cultura y participación ciudadana, tanto en las escuelas, como en las comunidades aledañas, Softtek continuó el trabajo con Alianza Educativa por Nuevo León en los planteles de primaria Isaías Balderas y Mariano Matamoros, en Santa Catarina.

Parte de este trabajo consistió enfocarse en temáticas que fortalecieran a los alumnos y comunidad, por ejemplo, ecología, cultura, salud, valores, entre otros.



**Primaria  
Profesor Isaías Balderas Torres**  
Turno matutino

8 eventos  
2,303 participantes



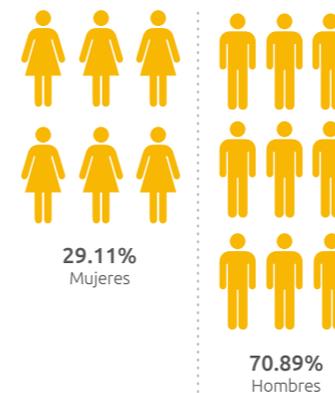
**Primaria  
Mariano Matamoros**  
Turno vespertino

6 eventos  
813 participantes



# Perspectiva Social

## Personas Plantilla Laboral



Edades:



Distribución por nivel  
Mercado

País	Beginner	Trainee	Junior	Proficient	Senior	Expert	Staff
Brasil	17.7%	3.3%	12.8%	22.6%	23.9%	8.3%	11.5%
Europa	4.3%	8.6%	17.3%	22.7%	28.1%	6.5%	12.4%
México	11.5%	3.2%	16.5%	24.2%	20.3%	15.5%	8.9%
Sudamérica Hispana	8.9%	0.2%	13.8%	29.7%	29.0%	5.4%	13.0%
EUA	11.0%	3.4%	18.9%	21.3%	19.0%	13.7%	12.6%

Headcount por mercado

Mercado	HC
Brasil	872
Europa	185
México	3,190
Sudamérica Hispana	964
EUA	4,132

Distribución por nivel

Softtek Global



Distribución por práctica global



# Seguridad Integral y Ocupacional

## Seguridad y privacidad de los datos

Softtek cumple con los procesos de seguridad de acuerdo a la LFPDPPP (Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares) y se asegura de tener bajo custodia información sensible la cual no se debe compartir.

Todos nuestros acuerdos de negocio están publicados en el portal interno de Softtek y todos nuestros colaboradores tienen acceso a ellos.

Contamos con un Plan de Contingencia, el cual es importante conocer para estar preparados en caso de que se presente un desastre natural o provocado por algún accidente.

Existen varios tipos de Brigadas (Evacuación, Búsqueda y Rescate, Contra Incendio y Primeros Auxilios) conformadas por colaboradores de Softtek.

## Acuerdos de seguridad

Como parte de las políticas de seguridad, es obligatorio que todos los colaboradores firmen el acuerdo de confidencialidad para tener acceso a la red de Softtek. Este documento menciona el compromiso que tenemos de acatar las normas establecidas con respecto a la información de Softtek o a cualquiera de sus clientes.

Toda la información que se utiliza para administrar las operaciones del negocio es propiedad de Softtek, quien delega la responsabilidad de la misma a cada uno de los colaboradores que la generan y utilizan, por lo cual no debe comunicarse externamente.

Es muy importante que la información que se maneja de los clientes sea debidamente protegida y no se comunique externamente ya que es parte de la propiedad intelectual que los clientes dejan bajo custodia de Softtek.

Cada colaborador deberá asumir total responsabilidad por la custodia, propiedad, clasificación, uso y protección de la información que requiera para desempeñar sus funciones.

## Warning

Proceso mediante el cual se sanciona el incumplimiento de los acuerdos de negocio y de equidad y respeto.

## Seguridad de la información

Es el grupo de estrategias, políticas y procedimientos designado para proteger información o sistemas de información de un uso no autorizado, revelación, ruptura o destrucción.

### Nuestra política de seguridad de la información.

- Information Security en Softtek.
- Clasificación y Control de Activos.
- Rol de Recursos Humanos en Information Security.
- Seguridad Física.
- Administración de Redes, Comunicaciones y Operaciones.
- Control de Acceso.
- Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.
- BCP – DRP.
- Conformidad y Sanciones.

## Beneficios

### Salud

Este concepto abarca todos aquellos beneficios cuyo propósito es proteger a los colaboradores de Softtek ante contingencias presentes o futuras en lo que a su bienestar físico se refiere.

En todas las sedes se cuenta con un In-Plant para apoyo de información y trámites relacionados a seguros.

### Seguro de gastos médicos mayores

Su propósito es respaldar al colaborador ante contingencias médicas personales o de su cónyuge e hijos que requieran hospitalización, o el tratamiento de una enfermedad.

### Acuerdo de incapacidad

Proporciona a los colaboradores de Softtek una protección que les otorgue tranquilidad, por estar imposibilitado parcial o totalmente para desempeñar su trabajo por algún tiempo.

### \* Seguro de autos

Brindar un seguro con tarifas preferenciales el cual respalda al colaborador en contingencias automovilísticas personales o de familiares directos (si están inscritos) y en caso necesario contar con el apoyo de nuestro broker de seguros.

### \* Caja de ahorro

Es un beneficio que fomenta el ahorro y permite que el capital aportado durante cada año genere intereses, además ofrece la posibilidad de solicitar préstamos personales.

### Apoyo para el retiro

Es un beneficio creado para generar un patrimonio a largo plazo que contribuya a mejorar la calidad de vida cuando se cumple la edad de retiro o bien termine la relación con la empresa.

### Desarrollo humano

Consiste en un programa de cursos que se imparten de manera interna y de importantes convenios y acuerdos con las más prestigiadas instituciones educativas.

Consiste en:

- Actividades encaminadas a desarrollar los conocimientos y competencias profesionales.
- Las actividades de desarrollo humano comprenden entrenamientos, programas, tutorías, cursos, lecturas, licencias, certificaciones y convenios.
- Se tienen convenios de becas corporativas que permiten a los colaboradores obtener descuentos en carreras y maestrías.

### \* Beneficios no globales

### Performance management

Es un proceso de evaluación del desempeño que se realiza anualmente, y en el cual se fomenta la conversación entre el líder y el colaborador con el objetivo de identificar fortalezas, áreas de mejora, cumplimiento de metas y establecer nuevos retos.

### Vacaciones

Se disfrutarán de los días establecidos por la ley de los países donde tenemos operaciones.

### Permisos de ausencias especiales

Se otorgan dos días hábiles de descanso por concepto de matrimonio o fallecimiento de familiar directo; en caso de paternidad se otorgan 5 días hábiles.

### Convenios

Contamos con numerosos convenios en nuestras diferentes localidades, con solo identificarte como colaborador de Softtek, podrás obtener atractivos descuentos y promociones en empresas de alimentos, entretenimiento, electrodomésticos y deportes entre otros.

\* Beneficios no globales

## Capacitación

### Curso de inducción

País	👤👤👤
Argentina	184
Brasil	314
China	140
Colombia	46
Costa Rica	26
España	30
India	251
México	2,260
EUA	99

### Certificaciones presenciales

País	👤👤👤
Brasil	6
España	1
México	48
EUA	1

### Talleres presenciales (sin Inducción y sin Security Awareness)

País	👤👤👤
Argentina	4
Brasil	21
Canadá	1
Chile	3
China	2
Colombia	2
Costa Rica	5
España	2
India	9
México	202
EUA	14

### Talleres presenciales

País	👤👤👤
Argentina	25
Brasil	46
Canadá	1
Chile	3
China	289
Colombia	16
Costa Rica	105
España	301
India	424
México	7,902
EUA	260

### Talleres

País	No. de Participantes en talleres	No. de personas con entradas únicas	No. de talleres promedio por persona
Argentina	362	322	1
Brasil	733	435	2
Canadá	1	1	1
Chile	51	47	1
China	571	267	2
Colombia	103	98	1
Costa Rica	212	61	3
España	367	167	2
India	1308	430	3
México	19,266	6,074	3
EUA	430	226	2

### Cursos en línea

País	Total	Duración en horas		Promedio por persona
Argentina	3,304	3,597	362	9
Brasil	2,710	2,889.9	270	10
Canadá	24	20	5	5
Chile	55	59.3	11	5
China	1,890	1,651.2	231	8
Colombia	300	376.8	53	6
Costa Rica	511	429	81	6
España	1,298	1,156.2	155	8
India	10,535	10,015.3	444	24
México	99,727	89,710.2	6,991	14
EUA	2,003	1,633.2	235	9

## Calidad de Vida

Para Softtek, la Responsabilidad Social Corporativa (CSR) es un proceso de creación de valor en el cual nos esforzamos continuamente por lograr el equilibrio óptimo entre nuestra rentabilidad, el entorno y las personas.

### 3E Employee Engagement Events

Genera actividades y eventos que contribuyen al incremento de la calidad de vida de nuestros colaboradores y su engagement con la organización.

La oferta integral del área se compone de 4 plataformas:



#### Salud

Integrar acciones dirigidas a promover el desarrollo de comportamientos saludables para reducir afectaciones y así mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.

Se desarrollan acciones en los temas de:

- Ferias de salud
- Nutrición
- Estrés
- Actividad física

#### Integración

Son las actividades enfocadas a generar interacción entre los colaboradores de un mismo proyecto o sede, y a su vez incluir a sus familiares y amigos.

Nuestra principal actividad en esta plataforma son los "juevebes", espacios donde se genera un ambiente adecuado para la integración y convivencia de los colaboradores.

En el 2015 se realizaron alrededor de 200 "juevebes" en las nuestras diferentes sedes, logrando una participación promedio de 150 colaboradores por evento.

 **Entretención**

Son espacios que permiten a los colaboradores coincidir y compartir intereses sobre una actividad o pasatiempo en particular.

Dos de las actividades con mayor participación fueron:

**Talent-On 2015**

Se realizó en la sede de Aguascalientes con una asistencia de 669 personas, el evento consistió en un concurso de los diferentes talentos de los colaboradores.

**Al son que me toquen bailo**

Se llevó a cabo en la Ciudad de México y asistieron 489 colaboradores, consistió en un concurso de baile en pareja y diferentes ritmos.

Ambas actividades, además de fomentar la integración y entretenimiento de los colaboradores, se generó un impacto en la sociedad al contribuir con diferentes organizaciones sociales como principales beneficiarios.

 **Deporte**

Son las actividades que permiten a nuestros colaboradores mantenerse activos dentro y fuera de las oficinas, promoviendo la actividad física como una forma de integración y de mantenerse saludables.



 **Softtekiada**

Parte fundamental de nuestro programa de Calidad de Vida, La Softtekiada es la culminación de meses de torneos deportivos y actividades sociales y culturales que sirven como mecanismo de clasificación al evento anual.

Su principal objetivo es incentivar la activación física y la convivencia e integración.

En el 2015 tuvo como sede las playas de Riviera Maya, Quintana Roo, México.

500	Asistentes
70%	Colaboradores
30%	Familia y amigos
12	Países
15	Sedes
3,600	Colaboradores participaron en los torneos clasificatorios

# Medio Ambiente

## Nuestra Política Ambiental

### Alcance

Esta Política Ambiental es de alcance global y abarca las operaciones de Softtek en todos los países donde operamos. Incluye, pero no se limita a, nuestra gestión de las cuestiones relacionadas al cambio climático, la contaminación, el agua, la biodiversidad y la escasez de recursos.

### Cumplimiento ambiental

Nos comprometemos a cumplir, o incluso superar, los requisitos de la legislación ambiental pertinentes en todos los ámbitos en los que operamos.

### Gestión de los impactos

Estamos comprometidos con la gestión de nuestros impactos ambientales directos a través de las siguientes actividades:

- Monitorear, reducir y comunicar nuestro uso de energía, emisiones de gases de efecto invernadero, consumo de papel, residuos y consumo de agua.
- Implementar medidas de reciclaje adecuadas, respetando los procesos y normas vigentes en cada nación.
- Asegurar el almacenamiento, transporte y disposición final de nuestros residuos de equipos de cómputo y telefónicos, cumpliendo con todas las disposiciones legales vigentes, según la localidad.
- Buscar la certificación de nuestra empresa con organismos ambientales reconocidos según la región de operación.
- Invertir en tecnologías de eficiencia energética y explorar las oportunidades de utilizar materiales reciclados donde sea rentable.
- Asegurar que nuestros procesos de operación sean seguros para nuestros empleados, clientes y ambiente.
- Tener en cuenta nuestros impactos sobre la biodiversidad.
- Fomentamos la aplicación y el uso herramientas reconocidas a nivel local e internacional para contribuir a mejorar nuestro desempeño ambiental.



Aplicamos evaluaciones de Gestión Sostenible de la Cadena de Suministro y nuestra Política de Evaluación de Proveedores que involucra estándares de práctica empresarial sostenible y de compromiso con la mejora continua que deben seguir nuestros proveedores.

Nuestro objetivo es trabajar con nuestros proveedores para influir positivamente en su desempeño ambiental, y para asegurar que:

- Nuestros proveedores son conscientes de los problemas ambientales, sociales y éticos, así como de los riesgos y oportunidades relevantes para sus operaciones y productos.
- Nuestros proveedores operan bajo normas de práctica reconocidas internacionalmente.
- Nuestros proveedores tienen sistemas de gestión para abordar cuestiones asociadas a sus riesgos y oportunidades.
- Estos sistemas ofrecen una gestión de rendimiento eficaz y mejora continua.

Buscamos asociarnos con proveedores que compartan nuestro compromiso con las mejores prácticas y la mejora continua. Además nos comprometemos con los proveedores para reducir los impactos ambientales de los servicios y productos que utilizamos.

### Infraestructura sostenible

Nuestro deseo para limitar el impacto medioambiental del negocio se refleja a través de nuestra toma de decisiones con respecto a nuestras ubicaciones operacionales. Buscamos implementar una política de desarrollar nuestras actividades en oficinas certificadas por estándares de gestión ambiental en cada localidad.

El desempeño medioambiental es uno de nuestros criterios utilizados para seleccionar y adaptar los nuevos edificios. Debido a lo anterior consideramos incorporar a nuestras instalaciones sistemas de gestión del consumo eficiente de energía, equipados con tecnología de ahorro de energía y agua y que estén preferentemente situados cerca del transporte público.

### Sensibilización y promoción

Fomentamos la formación de nuestros colaboradores en temas ambientales, de la misma forma que intentamos asegurarnos de que comprendan la importancia de incorporar las consideraciones ambientales en sus actividades diarias del negocio a través de las siguientes actividades:

- Involucrar a nuestros empleados a través de comunicados regulares y boletines internos para aumentar su comprensión sobre las cuestiones ambientales.
- Facilitar el acceso a la formación, herramientas y plantillas en su caso, para la medición y gestión de los impactos ambientales.
- Desarrollar productos y ofertas que ayuden a los empleados a tomar decisiones ambientales fuera de la oficina.
- Crear y gestionar espacios de trabajo que reflejen nuestro compromiso con el cuidado de nuestro capital natural, en particular, con la eco-eficiencia.



Contribuimos, en caso de ser necesario, al desarrollo de la política pública que mejore nuestro entorno natural, mientras que generamos beneficios económicos.

### Gobernanza y presentación de informes

La responsabilidad última de nuestro desempeño ambiental recae en nuestra CEO y Consejo Directivo.

Nuestros equipos de administración tienen la responsabilidad gestionar día a día los impactos ambientales, riesgos y oportunidades, con las cuestiones planteadas por el Comité de Gestión Ambiental para nuestra huella operativa, así como a través de comités de

riesgo y nuestro Consejo de Sostenibilidad en su caso. Nos comprometemos con la mejora continua de nuestro sistema de gestión ambiental, que se ha desarrollado de acuerdo con la norma ISO 14001 y apoya nuestra implementación de esta política.

Revisamos periódicamente nuestros avances logrados e informamos públicamente nuestro desempeño ambiental sobre una base anual y tratamos de tener esta información auditada por un tercer independiente.

### Revisión de esta política

Esta política se revisará cada dos años.

# Ecoeficiencia

## Plan de Implementación 2015-2016

### Prevención de la contaminación

- Identificar los aspectos e impactos ambientales de las decisiones y actividades en el entorno que nos rodea.
- Identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con nuestras actividades.
- Medir, registrar e informar acerca de nuestras fuentes de contaminación significativas en México.
- Desarrollo de un plan de comunicación para reducir la contaminación, el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía.
- Desarrollo de un programa integral de reciclaje para reducir y minimizar progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de mi control o influencia.

### Uso sostenible de los recursos

- Identificar las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados.
- Creación de los indicadores para medir, registrar e informar sobre los usos significativos de energía, agua y otros recursos.
- Promoción de la adquisición sostenible mediante la aplicación de evaluaciones de gestión sostenible de la cadena de suministro.
- Proposición de una Política de Evaluación de Proveedores que involucra estándares de práctica empresarial sostenible y de compromiso con la mejora continua que deben seguir nuestros proveedores.

### Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo

- Identificar, medir, registrar e informar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero y definición del alcance de nuestras responsabilidades.
- Reuniones continuas con el área de infraestructura física para proponer estrategias de ahorros de energía donde sea posible en la organización, incluyendo la compra de bienes eficientes energéticamente.

### Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales

- Identificar impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y los servicios de los ecosistemas y tomar medidas para eliminar o minimizar dichos impactos.

## En cifras



Reuso de más de **150 piezas** de mobiliario



Inicio de **Implementación** del ISO26000



Reciclaje de más de **8 toneladas** de material electrónico



Reciclaje de más de **100 equipos** celulares



Correcta disposición de **30 kilogramos** de residuos especiales



Una **Capacitación** de Reporte en GRI



Definición del estándar del sistema de **Gestión Ambiental**



Entrega de **1000 Dispositivos** de agua (ahorro de dos litros por descarga)

**Aguascalientes**

	Costo	KW/h
2011	2,256,995	1,315,440
2012	2,083,187	1,172,736
2013	1,916,467	1,050,480
2014	1,988,443	1,053,234
2015	1,814,705	1,189,871

**2015**  
**Costo por pesona:** 977.22  
**KW/h por pesona:** 640.00

**Ensenada**

	Costo	KW/h
2011	38,105	19,697
2012	572,557	302,480
2013	537,611	313,628
2014	670,554	326,480
2015	577,400	333,568

**2015**  
**Costo por pesona:** 1,654.00  
**KW/h por pesona:** 989.81

**Monterrey**

	Costo	KW/h
2011	3,654,711	1,555,037
2012	3,497,958	1,425,188
2013	3,030,708	1,216,759
2014	3,030,708	1,216,759
2015	2,435,768	977,905

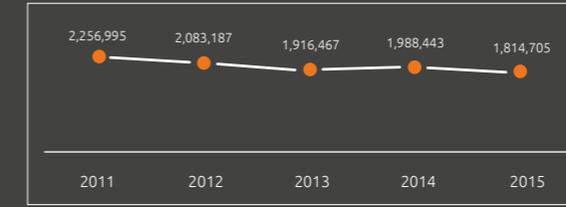
**2015**  
**Costo por pesona:** 2,493.10  
**KW/h por pesona:** 1,000.92

**Guadalajara**

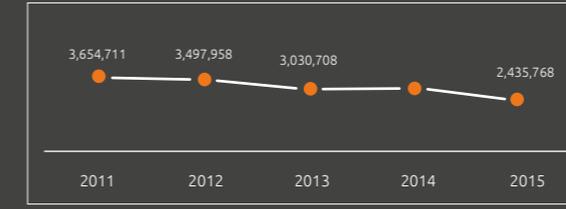
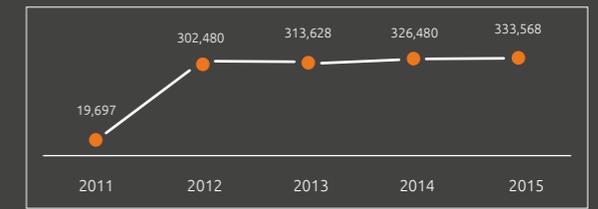
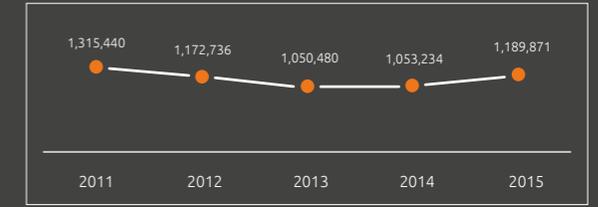
	Costo	KW/h
2011		
2012		
2013		
2014	443,664	353,310
2015	487,694	291,680

**2015**  
**Costo por pesona:** 1,318.09  
**KW/h por pesona:** 788.32

**Costo**



**KW/h**



# Certificación LEED

**Softtek**

Liderazgo ambiental con parámetros globales

Líderes pioneros de la sustentabilidad, tanto a nivel nacional como a nivel global, ya que obtuvimos 80 puntos en la certificación LEED, lo cual nos sitúa en el más alto nivel de certificación del sistema.

El Centro de Desarrollo de Software de Softtek en Aguascalientes obtiene la certificación LEED@NC Nivel Platino.

LEED (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental) Leadership in Energy & Environmental Design por sus siglas en inglés, se trata de un sistema de certificación de edificios verdes reconocido internacionalmente, desarrollado por el Consejo de Edificación Verde de los Estados Unidos (U. S. Green Building Council).

 Reduce la contribución al cambio climático.

 Mejora la salud de cada individuo.

 Protege y restaura los recursos del agua.

 Protege y mejora la biodiversidad y los ecosistemas.

 Promueve materiales sustentables y regenerativos.

 Construye una economía verde.

 Mejora la calidad de vida de las comunidades.

LEED es una certificación internacional que se compone de un conjunto de pre-requisitos y estrategias encaminadas hacia la sustentabilidad de edificios. Evalúa aspectos relacionados con la eficiencia energética, el uso de energías alternativas, la mejora de la calidad ambiental interior, la eficiencia del consumo de agua, el desarrollo sustentable de los espacios y la selección de materiales.

- Los selladores, pinturas y acabados del edificio cuentan con bajos compuestos orgánicos volátiles (VOC's) que evitan problemas relacionados con la salud.

Además de lo anterior, se implementó un sistema de acristalamiento de alta eficiencia, reduciendo la ganancia térmica del edificio que equivale a menos calor, menos inversión en aire acondicionado = menor gases de efecto invernadero.

Medidas implementadas para lograr la certificación:

- El proyecto cuenta con el 100% de plantas nativas y adaptadas en y eso disminuye el agua de riego y favorecen la biodiversidad.
- Se impermeabilizó color blanco, minimizando el efecto isla de calor y con ello, el efecto del calentamiento global.
- Para lograr el ahorro energético, se cuenta con un diseño de iluminación eficiente que ahorra electricidad y que baja la demanda en un 37% y se cuenta con un sistema de alta eficiencia de aire acondicionado y ventilación.
- Se instalaron paneles fotovoltaicos que aportan el 15% del consumo energético total del edificio.
- En los espacios de baño se instalaron inodoros ahorradores, mingitorios eficientes y grifería de bajo consumo.
- Se utilizaron materiales regionales, bajando la huella de carbono de transporte y adicionalmente, se recurrió a materiales con contenido reciclado.

Categorías LEED / Puntaje	Nivel Platino 80 / 110
Sitios sustentables	19 / 26
Eficiencia en agua	8 / 10
Energía y atmósfera	27 / 35
Materiales y recursos	7 / 14
Calidad del ambiente	9 / 15
Innovación	6 / 6
Prioridad regional	4 / 4

# Perspectiva Financiera

El año 2015 se caracterizó por ser un año de alta volatilidad de la economía global, fortalecimiento de dólar americano con respecto al resto de las monedas, y bajas tasas de interés. En México, continuaron los procesos derivado de las reformas estructurales en el área de energía, laboral y educativa.

Fue un año dinámico para nuestra industria, tecnologías de información, con la evolución de nuevos servicios en apoyo a mejorar la posición competitiva de las empresas. Ante este panorama, nuestra estrategia se enfocó a continuar mejorando nuestros niveles de servicio, responder con mayor agilidad a las demandas del mercado y mejorar la eficiencia de nuestra operación, traduciéndose en la expansión de márgenes y mejorará de posicionamiento con nuestros clientes.

Valores Corporativos Softtek, S.A. de C.V. ("Softtek") es una empresa privada, constituida como sociedad anónima de capital variable conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos (México), que cuenta con subsidiarias, y operaciones alrededor del mundo.

Durante los últimos años, el gobierno corporativo de

Softtek ha adoptado mejores prácticas y ha continuado evolucionando sus controles internos, reportes financieros, salvaguarda y seguridad de información en cumplimiento con los requerimientos establecidos por las leyes aplicables en materia de gobierno corporativo en cada uno de los países en los que se tiene presencia. Además, Softtek, ha vigilado estar, en la medida que sea aplicable, en cumplimiento con la reglamentación de la Ley Mexicana del Mercado de Valores, así como con el establecido por Sarbanes-Oxley Act de 2002.

El gobierno corporativo y consejo de administración de Softtek es apoyado por varios comités, entre otros el Comité Ejecutivo que es responsable de resguardar del desempeño de la compañía con respecto a los planes aprobados, y el Comité de Evaluación de Riesgos e Inversión por su parte, es responsable de aprobar las iniciativas de inversión para asegurar que cumplan con el retorno mínimo establecido en la política de Evaluación de Inversión y Riesgos. Estos comités han contribuido a la disciplina financiera y operacional de la compañía apoyándola en su sano crecimiento a ritmos mayores a los del promedio de la industria, siempre privilegiando por encima del crecimiento del ingreso, la expansión de sus márgenes de rentabilidad.



Crecimiento en ingresos superior al de la industria a través de los ciclos económicos.

20%

Crecimiento compuesto en los últimos 5 años CAGR 2010 - 2015

14%

Crecimiento compuesto esperado CAGR 2015 - 2018

Continúa expansión de márgenes de rentabilidad

El margen EBITDA se expandió 39% en los últimos 5 años

39%

29%

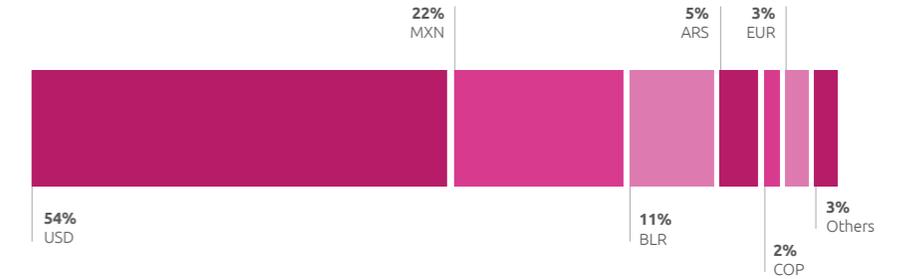
El apalancamiento ha disminuido a través del tiempo como resultado de un crecimiento sano.

El apalancamiento neto se redujo un 29% en los últimos 5 años

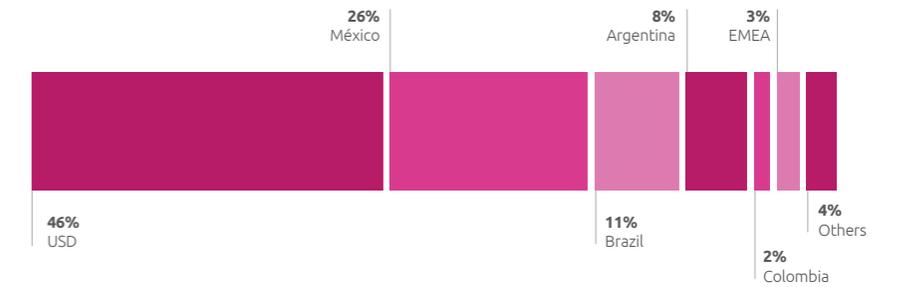
Este desempeño y la disciplina financiera de Softtek resulta en contar con los recursos financieros y capital necesarios para la ejecución de los planes de negocio aprobados por el Consejo e Administración para los próximos 3 años.

El ingreso de Softtek se distribuye de la siguiente manera

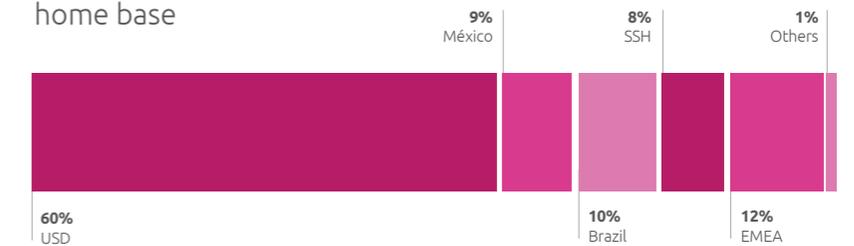
Monedas



Mercados



Clientes home base



# Parámetros del Informe

Nuestro Informe de sostenibilidad tiene como objetivo informar y transparentar la información de la empresa.

La información corresponde al mes de enero a diciembre del 2015, donde se abarca los indicadores de las operaciones de Softtek a nivel global.

Softtek reporta sus resultados anualmente en nuestra página web y todos nuestros grupos de interés tienen acceso a ellos.

La información que se presenta se determinó de acuerdo a ejercicios internos, sobre la información relevante para nuestro negocio, así como diálogos con los colaboradores y grupos de interés. Los datos de indicadores se obtienen de nuestros sistemas de información internos y registros de nuestras operaciones.

Acciones que llevamos a cabo:

- Reuniones con las distintas áreas de la empresa.
- Benchmark de reportes de la industria a nivel nacional e internacional.
- Recomendaciones y protocolos de las guías GRI.
- Comunicación con nuestros grupos de interés.
- Documentación interna.

Reporte GRI G4 como opción esencial



# Índice de contenido GRI

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

### Estrategia y analisis

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-1	5	

### Perfil de la organización

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-3	7	
G4-4	11	
G4-5	10	
G4-6	10, 8	
G4-7	67	
G4-8	10, 8	
G4-9	8, 11, 45	
G4-10	45, 46	
G4-11	No tenemos información del 2015.	
G4-12	69	
G4-13	67, 68	
G4-14	57, 58, 59	
G4-15	47, 64, 67	
G4-16	No tenemos información del 2015.	

### Aspectos materiales y cobertura

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-17	67, 68	
G4-18	26, 27, 71	
G4-19	27	
G4-20	26, 27	
G4-21	26, 27	
G4-22	9	
G4-23	26, 27	

### Participación de los grupos de interés

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-24	28, 30	
G4-25	30	
G4-26	31	
G4-27	28	

### Perfil de la memoria

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-28	71	
G4-29*	Última memoria 2014.	
G4-30	71	
G4-31	72	
G4-32	71	
G4-33	No aplica, no tuvimos verificación externa.	

### Gobierno

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-34	16	

### Ética e integridad

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-56	20	



## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS ECONOMÍA

### Aspecto material: Desempeño económico

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	26, 27	
G4-EC1	69	

### Aspecto material: Presencia en el mercado

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	9, 10	
G4-EC5		No contamos con los datos del 2015, se esta trabajando para proyectarla en el próximo reporte. (G4-EC5, G4-EC6)
G4-EC6		

### Aspecto material: consecuencias económicas indirectas

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	67	
G4-EC7	64, 65	

### Aspecto material: Prácticas de adquisición

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	9, 67	
G4-EC9	69	

## MEDIO AMBIENTE

### Aspecto material: Energía

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	23-25, 57-60	
G4-EN3	62, 63	
G4-EN6	62, 63	

## DESEMPEÑO SOCIAL

### Prácticas laborales y trabajo digno

#### Aspecto material: Empleo

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	12, 14, 15	
G4-LA1	46	
G4-LA2	48	

#### Aspecto material: Relaciones entre los trabajadores y la dirección/management relations

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Softtek reconoce la importancia que tienen las instituciones de diálogo social, y las estructuras de negociación colectiva aplicables; respetar en todo momento el derecho de los colaboradores a formar sus propias organizaciones y unirse a ellas.	
G4-LA4	Dependiendo de la criticidad: Alta durante las primeras 24 horas.	

#### Aspecto material: Salud y seguridad en el trabajo

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	47, 48	
G4-LA8	47, 48	

#### Aspecto material: Capacitación y educación

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	52	
G4-LA9	51, 52	

Aspecto material: Diversidad e igualdad de oportunidades

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	45	
G4-LA12	8, 12, 45, 46	

Aspecto material: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	45	
G4-LA13		No contamos con los datos del 2015, se esta trabajando para proyectar en el próximo reporte.

Aspecto material: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	30	
G4-LA15		No contamos con encuestas para nuestro proveedores, se esta trabajando para proyectar en el próximo reporte.

Aspecto material: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	14	
G4-LA16		No tuvimos reclamación durante el 2015.

DESEMPEÑO SOCIAL  
Derechos humanos

Aspecto material: Inversión.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	67, 69	
G4-HR2	51, 52	

Aspecto material: No discriminación.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	20	
G4-HR3		No tuvimos casos de discriminación en el 2015.

Aspecto material: Libertad de asociación y negociación colectiva.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA		Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas.
G4-HR4		No contamos con datos en el 2015, se esta trabajando para proyectar en el próximo reporte.

Aspecto material: Trabajo infantil.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA		Sabemos que siempre se deben respetar y tener en cuenta los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño. Teniendo políticas para prevenir que sus empleados se involucren en la explotación sexual de los niños y en cualquier otro tipo de explotación de los mismos.
G4-HR5		No tuvimos riesgos en el 2015.

Aspecto material: Trabajo forzoso.

	Página	Omisiones
G4-DMA		No nos involucramos en el uso del trabajo forzoso u obligatorio, ni nos beneficiamos de él. A ninguna persona se le debería exigir la realización de un trabajo o servicio bajo amenaza de castigo, o su realización de forma no voluntaria.
G4-HR6		No tuvimos riesgos en el 2015.

Aspecto material: Medidas de seguridad.

	Página	Omisiones
G4-DMA	47, 48, 51	
G4-HR7	51, 52	

Aspecto material: Derechos de la población indígena.

	Página	Omisiones
G4-DMA		Reconocemos y respetamos el principio de no discriminación y los derechos de los individuos que pertenecen a un pueblo indígena, al llevar a cabo sus decisiones y actividades.
G4-HR8		No tuvimos caso de violación de los derechos humanos.

Aspecto material: Evaluación.

	Página	Omisiones
G4-DMA		Para respetar los derechos humanos, tenemos la responsabilidad de ejercer la debida diligencia con el fin de identificar, prevenir y abordar los impactos reales o potenciales sobre los derechos humanos, resultantes de sus actividades o de actividades de aquellos con los que tienen relación.
G4-HR9	51	No contamos con evaluación en materia de derechos humanos en el 2015.

Aspecto material: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA		Softtek aumenta su credibilidad estableciendo los compromisos pertinentes en relación con sus impactos, emprendiendo las acciones adecuadas y evaluando el desempeño y comunicando el progreso realizado y las deficiencias de sus partes interesadas.
G4-HR10		No contamos con evaluación en materia de derechos humanos en el 2015.

Aspecto material: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos.

	Página	Omisiones
G4-DMA		Softtek cuenta con mecanismos para resolver conflictos o desacuerdos con las partes interesadas, adecuados al tipo de conflicto o desacuerdo y útiles para las partes interesadas que se ven afectadas. Conversaciones directas con las partes interesadas que se ven afectadas; y entrega de información escrita para abordar los malentendidos.
G4-HR12		No tuvimos reclamaciones sobre derechos humanos en el 2015.

DESEMPEÑO SOCIAL  
Sociedad

Aspecto material: Comunidades locales.

	Página	Omisiones
G4-DMA		Softtek contribuye al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales.
G4-SO1	40	

Aspecto material: Lucha contra la corrupción.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Softtek identifica los riesgos de corrupción e implementa y mantiene, políticas y prácticas que combatan la corrupción, y la extorsión; nos aseguramos que nuestros líderes sean un ejemplo anti-corrupción y proporcionen compromiso.	
G4-SO4	51, 52	

Aspecto material: Política pública.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Softtek forma a sus empleados y representantes e incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés.	
G4-SO6	No hemos contribuido con aportaciones económicas o en especie.	

Aspecto material: Prácticas de competencia desleal.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	En Softtek creemos que las conductas anti-competencia pueden llegar a perjudicar la reputación de una organización frente a sus partes interesadas y pueden ocasionar problemas legales. Cuando rechazamos involucramos en conductas anti-competencia ayudamos a crear un clima donde dicha conducta no se tolera, lo que beneficia a todos.	
G4-SO7	No tuvimos demandas por competencia desleal durante el 2015.	

Aspecto material: Cumplimiento regulatorio.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Softtek realiza sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y coopera con las autoridades competentes; establece procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia.	
G4-SO8	No tuvimos multas durante el 2015.	

Aspecto material: Evaluación de la repercusión social de los proveedores.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Evaluamos la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y seguridad al abordar todos los aspectos relacionados con salud y seguridad.	
G4-SO10	No evaluamos en el 2015 los impactos en la cadena de suministro.	

Aspecto material: Mecanismos de reclamación por impacto social.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Los mecanismos eficaces de resolución de reclamaciones desempeñan un rol importante en el deber del Estado de proteger los derechos humanos. Del mismo modo, para cumplir su responsabilidad de respetar los derechos humanos, establecemos los mecanismos para que aquellos que creen que se han cometido abusos contra sus derechos puedan llevar el problema ante la organización e intentar obtener una compensación. Este mecanismo no debería perjudicar el acceso a los canales legales disponibles.	
G4-SO11	No tuvimos reclamaciones en el 2015.	

DESEMPEÑO SOCIAL  
*Responsabilidad sobre productos*

Aspecto material: Salud y seguridad de los clientes.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Softtek proporciona productos y servicios que, en condiciones de uso normales y razonablemente previsible, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medio ambiente.	
G4-PR2	No tuvimos incidentes en el 2015.	

Aspecto material: Etiquetado de los productos y servicios.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Softtek da acceso a que los consumidores obtengan la información adecuada que les permita tomar decisiones fundamentadas, de acuerdo con sus deseos y necesidades individuales y a estar protegidos frente a publicidad o etiquetado engañosos o con información errónea.	
G4-PR5	32, 34	

Aspecto material: Comunicaciones de marketing.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Las prácticas justas de marketing, la información objetiva e imparcial y las prácticas contractuales justas, proporcionan información sobre los productos y los servicios de una manera que pueda ser entendida por los consumidores. Esto permite a los consumidores tomar decisiones fundamentadas en relación con el consumo y las compras y comparar las características de distintos productos y servicios.	
G4-PR6	No vendemos productos prohibidos o en litigio.	

Aspecto material: Privacidad de los clientes.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Softtek ayuda a mantener su credibilidad y la confianza de sus clientes mediante el uso de sistemas rigurosos para la obtención, uso y protección de los datos de los consumidores.	
G4-PR8	No tuvimos reclamaciones en el 2015.	

Aspecto material: Cumplimiento regulatorio.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Con la protección y privacidad de los datos del consumidor se pretende salvaguardar el derecho de los consumidores a la privacidad, limitando el tipo de información reunida y las formas en que esa información se obtiene, utiliza y se mantiene segura.	
G4-PR9	No tuvimos multas en el 2015.	

## Fernando Nava Velázquez

Corporate Social Responsibility Manager  
fernando.nava@softtek.com  
Av. Constitución #3098, Piso 6  
Col. Santa María Monterrey, NL.  
+52 (81)1932 4400 Ext. 1028

## Consejo editorial

Blanca Treviño  
Heriberto Murillo  
Luis Revilla  
Alejandro Camino  
Fernando Nava

## Editor general

Mónica González

## Diseño editorial

Eduardo Vivas

## Crédito de íconos

Icons made by flaticon  
of [www.flaticon.com](http://www.flaticon.com)



Impreso en papel certificado por  
**FSC** Consejo de Administración Forestal



CSR  
CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY

INFORME DE SOSTENIBILIDAD  
SOFTEK 2015