



Softtek®

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016



## Parámetros del reporte

Nuestro reporte de sostenibilidad, comparte los resultados de Softtek referente al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2016, el cual se encuentra certificado de acuerdo con el estándar internacional GRI (Global Reporting Initiative) siguiendo la correcta aplicación de los criterios «Content Index» como opción esencial, en su última versión G4.



Índice  
contenido GRI

76

## ÍNDICE



Carta CEO

4

Blanca Treviño



Perfil de Softtek

6

Gobierno Corporativo  
Ética Empresarial



Sostenibilidad

20

Materialidad  
Grupos de Interés  
Compromiso con Nuestros Clientes



Perspectiva Social

32

Plantilla laboral  
Capacitación  
Calidad de Vida



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016



Fundación  
Solidaria

52

Programas



Medio Ambiente

58

Energía Eléctrica  
Edificio LEED



Compromiso  
con la Innovación

64

Principios de Innovación



Perspectiva  
Financiera

70

Perspectivas Económicas



Ser parte de lo que me gusta llamar economía del talento conlleva el reto de encontrar, atraer, desarrollar y, lo más importante, “engage” a las personas que son capaces de transformar el mundo en el cual vivimos.

Actualmente nos encontramos en una era digital que ofrece numerosas oportunidades de negocio debido a la necesidad de las empresas y las corporaciones de los sectores público y privado de evolucionar hacia esta nueva faceta. Nos toca asegurarnos de encontrarlas y demostrar que somos la mejor opción para generar valor a través de la tecnología.

Sin duda tenemos una sólida oferta de servicios, un posicionamiento incuestionable sobre nuestro liderazgo en la industria de Tecnologías de la Información (TI), una invaluable madurez en nuestros procesos de aseguramiento de calidad, mismos en los cuales hemos sido pioneros; pero por encima de todo, tenemos una cultura única basada en el elemento humano, en ver a nuestros colaboradores como los verdaderos artífices de esa generación de valor.

Por esta razón, buscamos la inclusión de ese talento desde etapas tempranas mediante nuestro programa momentum que integra cientos de jóvenes cada año desde su etapa como estudiantes; contamos con un programa de desarrollo de competencias tanto técnicas como humanas y una universidad virtual a través de la cual se comparte todo el conocimiento; ofrecemos un paquete de compensación y beneficios que represente seguridad y estabilidad para nuestros colaboradores y sus familias; generamos e implementamos todo un programa de calidad de vida que fomente la cultura física, sana alimentación e integración y convivencia.

Este reporte es una muestra tangible de nuestras capacidades, alcance y logros. Una evidencia de que Softtek somos una organización que nació para sobresalir. Te invito a leerlo, a compartirlo y a sentirte orgulloso de lo que juntos generamos cada día.

Un beso,  
Blanca Treviño



## Perfil de Softtek

Definir a Softtek es una invitación a entender lo que hacemos, cómo y por qué lo hacemos.

Imaginamos, inventamos y evolucionamos soluciones para problemas complejos. Transformamos datos en productos y productos en información. Tangibilizamos lo intangible.

Convertimos ideas en realidad. Nuestro motor es el talento, y nuestra herramienta, la tecnología. Creamos valor a través de tecnología para nuestros clientes, nuestra gente y nuestros accionistas. Cada cosa que hacemos, tiene un impacto que perdura.

El poder transformador de la tecnología es inútil si falta esencia humana. El elemento humano es el catalizador para crear valor, propiciado por el ambiente adecuado, **gente talentosa y autodeterminada logra cosas asombrosas.**

Nuestra labor es compleja, producto de múltiples disciplinas, diversidad de ideas y perspectivas.

El dinamismo del entorno nos ha hecho ágiles y expertos en tecnología para seguir un paso adelante.

Sabemos que colaborando es la única forma de cumplir nuestro propósito.

Nuestras creencias nos guían, nos hacen únicos y nos identifican.

¿Lo que nos impulsa? Sin duda, una pasión por alcanzar nuevos horizontes, por dejar huella, por llegar más alto. Pasión por la trascendencia.

Ésa es nuestra esencia...  
Eso es lo que somos.



## Datos Básicos



## Prácticas:

- |             |                                     |            |                                |
|-------------|-------------------------------------|------------|--------------------------------|
| <b>AMS</b>  | Application Maintenance and Support | <b>SEC</b> | Security                       |
| <b>BPO</b>  | Business Process Outsourcing        | <b>ERP</b> | Enterprise Resource Planning   |
| <b>ADP</b>  | Application Development             | <b>IM</b>  | Information Management         |
| <b>ITIS</b> | IT Infrastructure Support           | <b>QAV</b> | Quality Assurance & Validation |

## Proveedores por mercado:

País	
México	349
Sudamérica Hispánica	184
Brasil	53
EUA	573
Europa	289
<b>Total de proveedores:</b>	<b>1,448</b>

## Servicios:

-  Servicios Relacionados a Aplicaciones
-  BPO
-  Soporte de Infraestructura de TI
-  Productos de Software y servicios relacionados

## Presencia Global

Softtek cuenta con 15 Centros Globales de Entrega cuyas principales características son:

- Una infraestructura de comunicaciones sólida.
- Planes de recuperación de desastres y de continuidad de negocio.
- Práctica madura de reclutamiento y centro de entrenamiento.
- Máxima seguridad y conformidad administrativa.
- Segmentos físicos y lógicos aislados con capacidad para albergar a múltiples clientes.
- Diseñados para albergar crecimiento en volumen y capacidades.
- Fuerte rigor en procesos (Six Sigma, CMM, ISO).

### Norteamérica y Centroamérica

 ≈ 8,600

#### 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 (6):

Miami  
Nueva York  
Atlanta  
San José  
St. Louis  
Dallas

#### Costa Rica (1):

San José

#### Puerto Rico (1):

Guaynabo

### Sudamérica

 ≈ 1,900

#### Argentina (2):

Buenos Aires  
La Plata

#### Brasil (4):

Barueri SP  
Fortaleza  
Río de Janeiro  
São Leopoldo- RS

#### Chile (1):

Santiago

#### Colombia (1):

Bogotá

#### Paraguay (1):

Asunción

#### Perú (1):

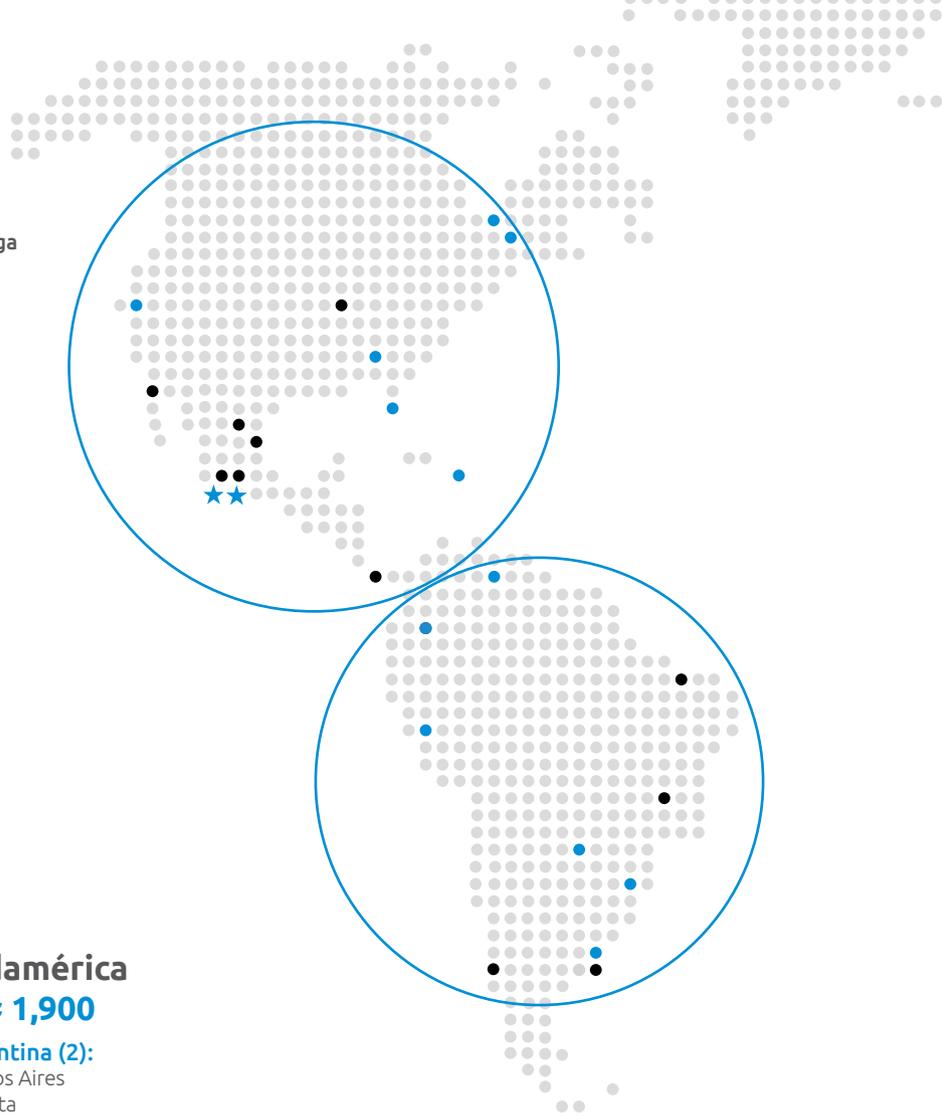
Lima

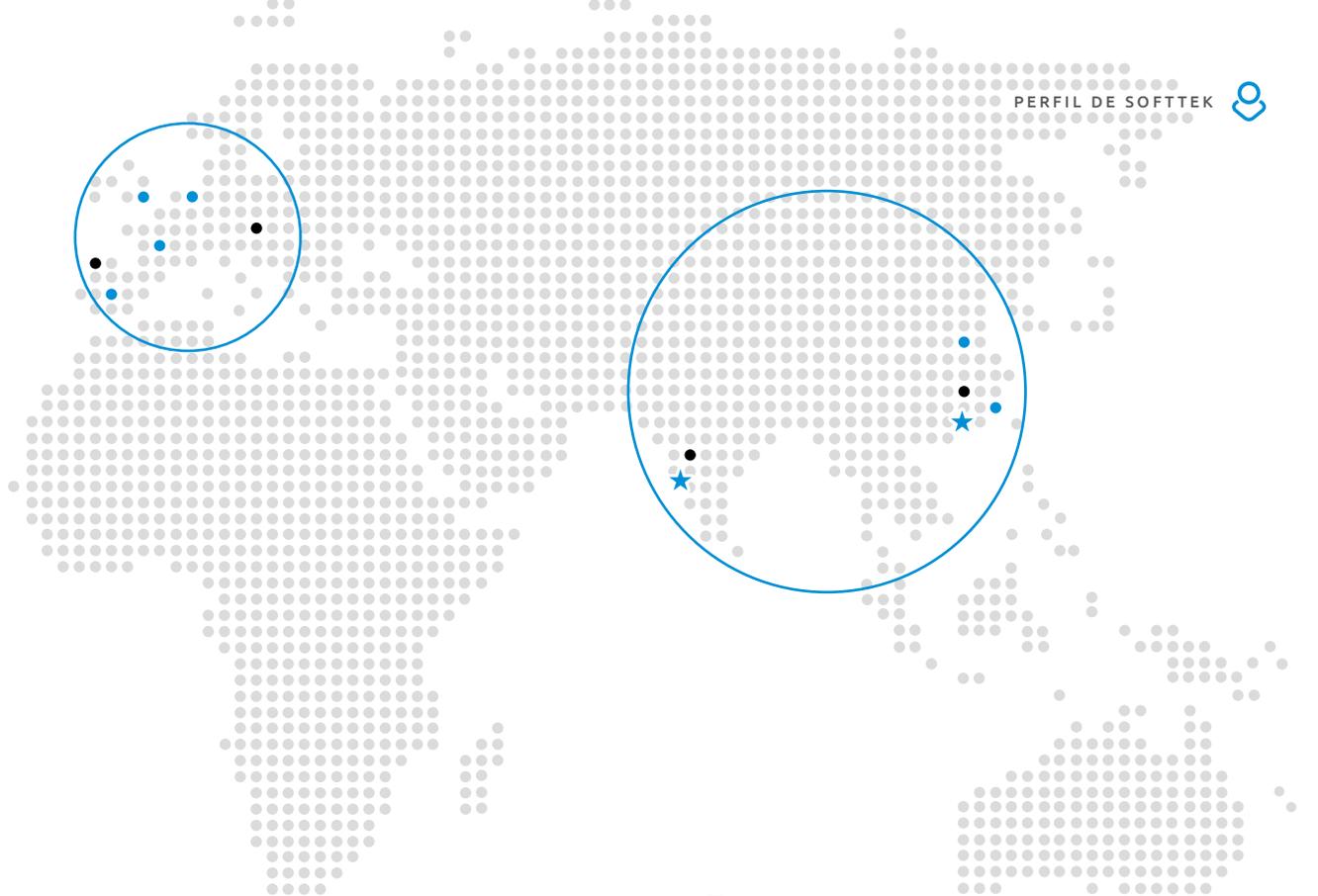
#### Uruguay (1):

Montevideo

#### Venezuela (1):

Caracas





- Centros Globales de Entrega.
- Principales oficinas de operaciones y ventas.
- Cobertura Near Shore®
- ★ Centros de excelencia.

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

## Europa

👤 ≈ 400

**Hungría (1):**

Budapest

**Países Bajos (1):**

Holanda

**España (3):**

La Coruña

Madrid

Barcelona

**Reino Unido (1):**

Londres

**Francia**

París

## Asia

👤 ≈ 900

**China (3):**

Beijing

Shanghái

Wuxi

**India (1):**

Bangalore

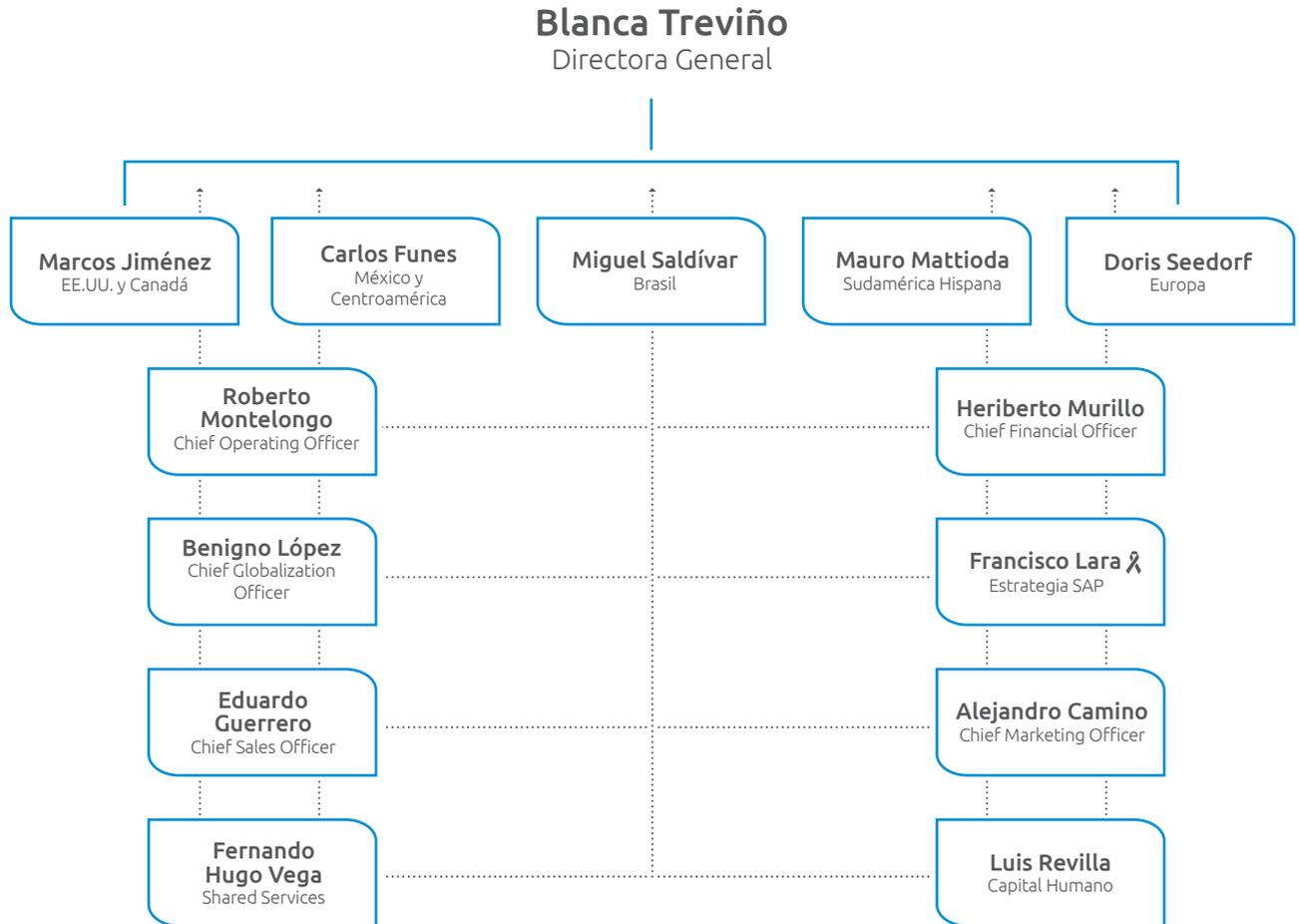
## Premios y Distinciones:

- ☆ SEI CMMI Nivel 5.
- ☆ Programa Corporativo Six Sigma.
- ☆ Certificación ISO 9001:2008 (para Servicios de Procurement en Aguascalientes, México y en "Diseño, desarrollo, soporte y mejora de soluciones informáticas" en Argentina).
- ☆ Certificación ISO 9001:2008 (para Servicios de Desarrollo de Aplicaciones y Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones en Brasil).
- ☆ "Global Outsourcing 100" de IAOP®, 2014, 2013, 2012, 2011, 2010, 2009.
- ☆ "Microsoft Circle Azure Partner of the Year", 2012.
- ☆ "Globalization-2010 Award for Performance", GE GDC Program.
- ☆ 13 "SAP Award of Excellence".
- ☆ Best Solution Delivery Award 2004 por parte de Gartner.
- ☆ Encabeza la lista de Emerging Outsourcing Players de la revista BusinessWeek.
- ☆ Tres años consecutivos ganador de la categoría "Top Company to Watch South of the Border" de la lista GS100 por Global Services.
- ☆ Considerado uno de los mejores lugares para trabajar en Argentina, Brasil y México.
- ☆ La única compañía latinoamericana incluida en el "Magic Quadrant for Offshore Application Services 2006 & 2007 de Gartner".
- ☆ Reconocida como "Strong Performer for SAP Implementation Services" en el reporte "The Forrester Wave: SAP Implementation Providers, Q4 2007" por Forrester Research.
- ☆ Reconocida como empresa socialmente saludable por el Wellness Council México.



# Gobierno Corporativo

## Organigrama de Softtek



## Consejo de Administración

El máximo órgano que rige nuestro Gobierno Corporativo es el Consejo de Administración, formado por líderes y conocedores de la industria de las Tecnologías de la Información.

La suma de su esfuerzo y experiencia contribuye a que Softtek sea una compañía de excelencia que busca generar valor a través de la tecnología a sus grupos de interés.

El Consejo de Administración está integrado por:

Blanca Avelina Treviño de Vega	Presidente
Roberto Neftalí Montelongo Romero	Consejero
Fernando Vega García	Consejero
Doris María Luisa Seedorf Fernández	Consejero
Heriberto Murillo Tamayo	Consejero
Horacio de Jesús Flores Gómez	Consejero (suplente no ejecutivo)
Ángel Eduardo Guerrero García	Consejero (suplente)

Entre las principales funciones del Consejo de Administración destacan:

- 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.



## 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 prevención, planes de mitigación y corrección, autoriza, en su caso, las operaciones entre partes relacionadas. Una vez que el Comité le ha informado los hallazgos al 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.

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:

### Oficina de seguridad en la Información

Este comité es responsable de autorizar las políticas e iniciativas propuestas por la Oficina de Seguridad de Información con el objetivo de que estén alineadas a los valores de Softtek, sus clientes y requerimientos del mercado.

El comité está integrado por:

Miembros:

**CEO** Blanca Avelina Treviño de Vega

**COO** Roberto Neftalí Montelongo Romero

**CSSO** Fernando Hugo Vega García

**CFO** Heriberto Murillo Tamayo

**CGO** Benigno César López Santiago

Jaime González, Director de la Oficina de Seguridad de la Información, le reporta directamente a este comité y es el encargado de coordinar las acciones necesarias para la implementación de las políticas e iniciativas autorizadas por el Comité. Entre las principales funciones de la Oficina de Seguridad tenemos:

- La evaluación y seguimiento de los riesgos o incidentes de seguridad de la información incurridos en Softtek.
- La revisión de las cláusulas de seguridad de información de contratos de trabajo o servicios.
- El entrenamiento sobre las políticas de privacidad de datos y seguridad de información.
- La coordinación, en colaboración con Desarrollo Humano y Administración de Recursos Humanos, de las campañas de concientización de Seguridad de la Información.
- Evaluación y si procede, autorización, de las excepciones a alguna política o norma de seguridad de información.
- Soporte a las áreas en la integración o cambio de tareas/pasos en SOPs (Standard Operating Procedure), relacionados con seguridad de información.
- Soporte en visitas de clientes para responder asuntos relacionados con seguridad de información.

## 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.

Miembros:

- **Blanca Avelina Treviño de Vega**
- **Roberto Nefthalí Montelongo Romero**
- **Heriberto Murillo Tamayo**

## 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.

Miembros:

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



## Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría está constituido por tres miembros que fueron elegidos por el Consejo de Administración:

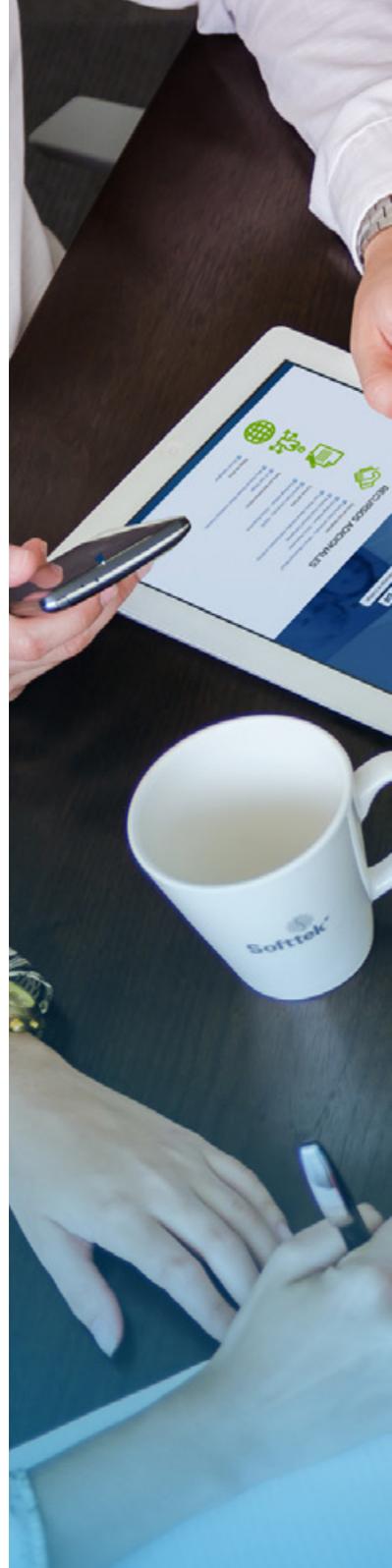
- El presidente que es independiente a Softtek : **José Ángel Arias Álvarez**
- Y dos vocales: **Elsa Catalina Patiño González** y **Horacio de Jesús Flores Gómez**.

Las actividades que realizan son:

- La aprobación del programa anual de auditoría interna.
- Evaluar la calidad de los informes emitidos por auditoría interna.
- Vigilar la independencia de auditoría interna.
- Informar al consejo de administración sobre la situación que guarda el sistema de gobierno corporativo, reportando deficiencias y desviaciones en materia de riesgos y control interno.
- Informar sobre irregularidades detectadas.
- Evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución.
- Revisar planes de regularización y autocorrección.

Las reuniones con el área de Auditoría Interna se realizan al cierre de la auditoría de cada cuarto, ahí se les informa los resultados de los procesos auditados.

Actualmente el Comité de Auditoría se reúne con el Consejo de Administración de forma semestral entregando una carta en la que informan los puntos mencionados arriba (Actividades).





# Ética Empresarial

## Código de Ética

Vivir acorde a nuestra esencia, creencias y valores se ha convertido para nosotros no sólo en una forma de trabajar, sino también en un modo de vida. Desde nuestra fundación tenemos un compromiso cotidiano y constante con nuestra integridad tanto dentro como fuera de Softtek, en cada conversación, en cada comportamiento o en cada intención han estado, y seguirán estando, presentes la transparencia, la honestidad y el respeto.

Para 2016 lanzamos nuestra nueva versión del Código de Ética a nivel global, el cual se sustenta en la integridad, honestidad y respeto como principios rectores.

En este sentido nuestro Código de Ética cumple la función de ser guía y luz para que nuestra conducta profesional continúe rigiéndose bajo la más absoluta conciencia de integridad. Estamos convencidos que de esta manera estamos protegiendo cabalmente nuestra organización y los intereses que han puesto en ella accionistas, colaboradores, subcontratistas y clientes.

Aunado a esto, se creó un sitio interno para dar a conocer la información sobre el nuevo Código de Ética y se avaló el Comité de Ética Global:

- Luis Revilla
- Beatriz Vallejo
- Fernando Méndez
- Agustín De La Maza
- Mauro Mattioda

Nuestro Código de Ética tiene como objetivo preservar y asegurar en Softtek una cultura y prácticas empresariales fundadas en los principios éticos a través de la definición, implementación y actualización de herramientas o medios para asegurar su cumplimiento.



## Sostenibilidad

Desde nuestra fundación, siempre hemos operado con un óptimo balance entre el beneficio, las personas y el entorno. Esto significa que no solo el impacto económico cuenta en nuestras decisiones de negocio, sino también el beneficio e intereses de nuestros colaboradores, comunidad, proveedores, organizaciones no gubernamentales y todos nuestros grupos de interés son altamente valorados.

Nuestros principios están incluidos en la guía ISO 26000, Global Reporting Initiative (GRI), Pacto Global de las Naciones Unidas, International Labor Organization y el Wellness Council México Standards.

El intercambio de conocimiento y la colaboración entre empresas, organizaciones sociales y otros grupos de interés, es de gran importancia para nosotros y para nuestro progreso.

Para Softtek la responsabilidad social siempre está en constante evolución.



# Materialidad

En Softtek consideramos que es de gran importancia conocer los aspectos éticos, sociales, laborales, comunitarios y ambientales, éstos son indispensables para nuestra planeación estratégica y el establecimiento de objetivos.

El estudio de materialidad nos ayuda a priorizar los principales asuntos de Softtek, los cuales pueden influir en la toma de decisiones de nuestros grupos de interés. La información recabada en el ejercicio nos ha permitido determinar el contenido de nuestro reporte.

Consideramos las siguientes fuentes para establecer los aspectos más relevantes:

- Estrategia de nuestro negocio.
- Objetivos del negocio.
- Lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI G4).



## Gobernanza

Ética e integridad  
Asegurar la satisfacción de clientes



## Económico

Seguridad y privacidad de los datos  
Inversión en la innovación



## Social Interno

Engagement (generar identidad, desarrollo personal y profesional)  
Atracción e inclusión  
Atracción de talento



## Social externo

Voluntariado  
Apoyo a comunidades  
Educación en tecnología  
Trabajo a través de socios estratégicos



## Medio ambiente

Reciclaje  
Emisiones de carbono  
Reducción de residuos  
Energía

# Grupos de Interés

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 y grupos de interés externos como las ONG's (Organizaciones no gubernamentales), las comunidades donde operan, el gobierno, etc.

Para Softtek es de vital importancia mantener contacto con nuestros grupos de interés ya que son claves para nuestro negocio, su crecimiento y permanencia en el mercado, por ello establecemos canales de comunicación para una adecuada interacción.

Nuestros grupos de interés:



## Compromiso con nuestros clientes

De acuerdo al Foro Económico Mundial, el “valor combinado” de la transformación digital para la sociedad y la industria será de US \$100 trillones en el 2025.

Para las empresas, estas oportunidades se reflejan en nuevos mercados, eficiencia operativa, nuevas líneas de producción, entre otras. Instituciones públicas, así como, organizaciones sin fines de lucro, pueden mejorar su alcance, incrementar la transparencia de sus procesos y gestionar sus operaciones.

Si se quiere aprovechar estas oportunidades no sólo se necesita un cambio en el modelo de negocios, sino también en la estructura de la relación con los clientes, aliados y proveedores. De acuerdo al World Economic Forum, el 90% de las organizaciones han ajustado significativamente sus operaciones o están planeando en hacerlo.

Softtek ayuda a las empresas del Global 2000 a que puedan realizar estos cambios en su organización. De esta manera, podrán construir un núcleo operativo orientado hacia la transformación digital; esto transformará las TI en un motor de cambio ágil y efectivo para el crecimiento.

Ayudamos a nuestros clientes a cerrar la brecha digital. A crear valor a través de la tecnología.

## El centro digital de operaciones

Desde lanzar un nuevo producto, brindar una mejor experiencia en un restaurante, hasta crecer más rápido o proveer más y mejores servicios de salud, Softtek ayuda a las organizaciones a operar como un nativo digital. Algunos ejemplos:

Los clientes de uno de los bancos líderes en México ahora pueden acceder a nuevos servicios financieros a través de sus



smartphones. Softtek ayudó construyendo y operando una plataforma que modernizó la infraestructura del banco. Gracias a nuestros equipos ágiles de desarrollo pudimos introducir nuevos productos digitales al mercado e inclusive más rápido que sus competidores.

Ayudamos a una cadena de restaurantes líder a nivel mundial a brindar una experiencia única a un millón de clientes por día.

Softtek construyó un hub de experiencia del cliente que combina análisis, marketing digital, e-commerce y opiniones del cliente con la gamificación y geolocalización. Hoy el restaurante, puede brindar experiencias personalizadas para sus comensales. Gracias a esto, se incrementó el ingreso por restaurante, así como la lealtad para las franquicias.

Para uno de las cadenas de comida rápida más grandes del mundo, con más de 23,000 restaurantes en más de 100 países, Softtek construyó un centro digital de operaciones que permitió a la empresa migrar sus centros de información a la nube, simplificando las operaciones, y por lo tanto ayudando a que la empresa cumpliera con las estrategias agresivas del proceso de adquisición.

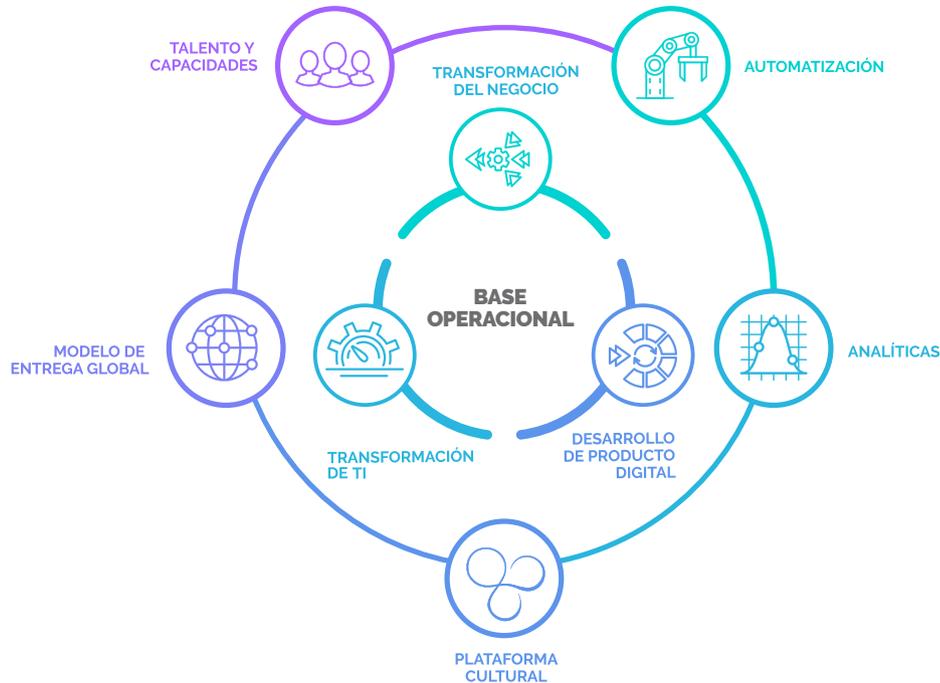
Para uno de los más grandes proveedores de servicios de salud, Softtek coordinó un equipo de más de 700 profesionales para brindar soporte a un portafolio de más

de 200 aplicaciones. Trabajando como un centro digital de operaciones alineado a las regulaciones gubernamentales y de salud, al mismo tiempo se desarrolló una plataforma digital web y servicios móviles para que la organización pudiera dar servicio a más de 70 millones de personas.

### ¿Cómo lo hacemos?

A lo largo de los años, hemos identificado cinco elementos que nos hacen únicos y permiten que Softtek cumpla con las promesas a nuestros clientes:

- Nuestra cultura
- Nuestro talento y capacidades
- Modelo "Right-Value"
- Servicio basado en análisis y datos
- Un enfoque pragmático hacia la automatización



## Nuestra Cultura

Creemos que nuestra cultura es el activo más importante que tenemos como organización. Nos enorgullece que las raíces de nuestras creencias se basen en que la autoconciencia y la apertura conduce al éxito de Softtek. Por más de 3 décadas hemos creído en el poder de los equipos formados por individuos que conocen sus actitudes y sus sentimientos, sí... ¡sentimientos!

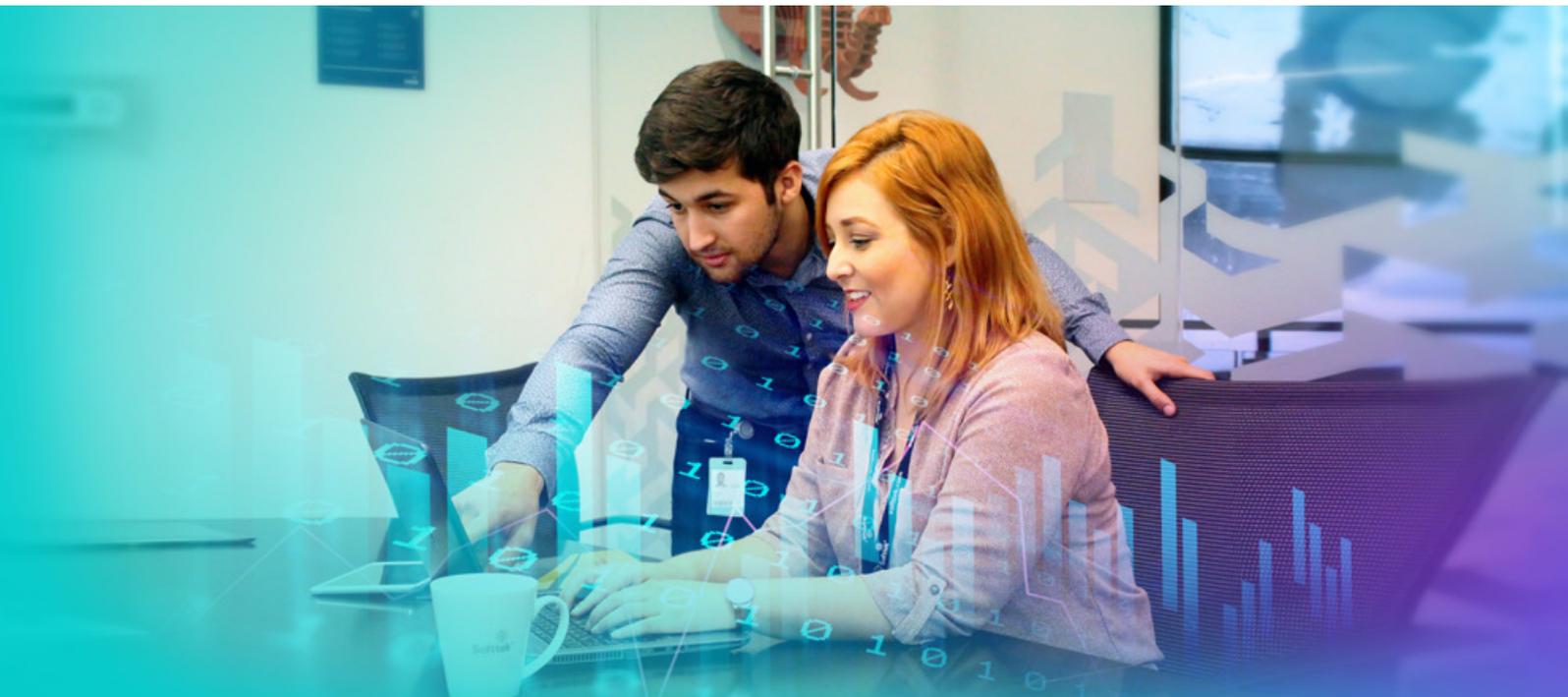
La Plataforma Cultural de Softtek define nuestra esencia, nuestro propósito y nuestras creencias. Esto es lo que hace a Softtek una organización única.

## Nuestro talento y nuestras capacidades

Softtek cuenta con más de 11,000 colaboradores en nuestras oficinas y en las de nuestros clientes alrededor del mundo. Nuestros equipos cuentan con las capacidades tecnológicas que nuestros clientes necesitan para prosperar en esta era digital. Estas son las 10 capacidades esenciales:

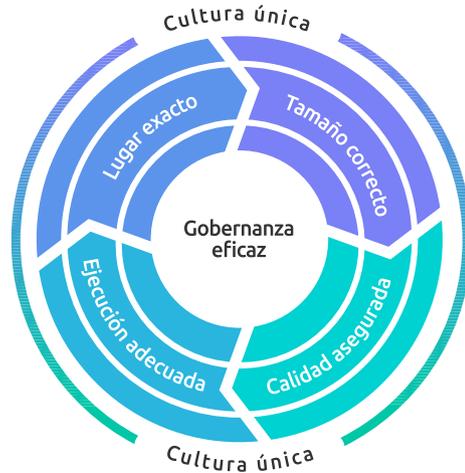
- Experiencia del cliente a través de canales relevantes
- Operaciones internas de negocio
- Plataforma de insights del negocio
- Integración e instrumentación
- Sistemas de diferenciación
- Sistemas de registro
- Administración estructurada de datos
- Administración no estructurada de datos
- Operaciones de TI en la nube
- Operaciones digitales de seguridad

Estas 10 capacidades en conjunto pueden impulsar un centro digital moderno de operaciones para cualquier organización.



## Modelo de Generación de Valor

Nuestro enfoque tiene seis componentes que consideramos esenciales para tener éxito en las relaciones con nuestros clientes, proyectos o engagement. Estos seis componentes son:



### ○ Tamaño correcto

Hay que tener el número correcto de personas con la combinación adecuada de habilidades. En Softtek no creemos en simplemente re-assignar o re-ubicar a las personas como primera opción. Antes que nada, identificamos los objetivos de negocio del cliente, y después formamos un equipo con el tamaño óptimo y la combinación adecuada de habilidades sin importar si es a través de re-assignación o re-ubicación.

### ○ Lugar exacto

El arbitraje laboral es una importante herramienta para la reducción de costos, pero, a menudo, una receta para el fracaso. Creemos que la asignación del equipo debe estar determinada por el rendimiento, la regulación, factores de mitigación geopolítica y de riesgo, y no únicamente por el sitio de trabajo. Nuestras capacidades onsite, onshore, Nearshore and offshore nos permiten ofrecer la mejor opción de asignación.

### ○ Cultura única

Creemos en el establecimiento de un entorno que sea de valor, enfocado a los resultados y la eficiencia, así como a una cultura que premie los comportamientos orientados a la acción.

### ○ Gobernanza eficaz

La buena gobernanza requiere la identificación de indicadores clave de desempeño para cada negocio mediante el Diseño para principios de Six Sigma, una estrategia eficaz de gestión del cambio y una serie de procesos que permitan la predictibilidad del desempeño de acuerdo a los lineamientos de Six Sigma, CMMi or ITIL. Softtek automatiza los procesos y métricas mediante tableros digitales que ofrecen datos relevantes sobre la medición de desempeño del negocio y la mejora continua.

### ○ Ejecución adecuada

Los contratos de outsourcing ofrecen típicamente un ahorro en los costos iniciales, sin embargo, con el tiempo suelen impactar en el alcance, por lo cual el costo se incrementa. Nuestro enfoque optimiza los resultados y garantiza la estabilidad operativa durante todo el ciclo de vida del contrato.

### ○ Calidad asegurada

Creemos que la calidad debe ser evaluada con relación al desempeño del negocio. Nuestras métricas de aseguramiento de calidad garantizan que el monitoreo se realice por nivel de servicio, procesos Lean six-Sigma y de acuerdo al resultado final.

## Diseño y operación de soluciones basadas en datos

Cuando diseñamos el servicio que entregaremos para nuestro cliente, realizamos un análisis profundo, específico y único para cada portafolio del software del cliente, tomando en cuenta su realidad operativa. Identificamos la raíz de los problemas y confeccionamos una solución con un enfoque de mejora continua. Utilizamos lo anterior como la base de nuestro diseño de soluciones y la empatamos con las métricas de negocio de los clientes.

Desarrollamos paneles de control personalizados para alimentar nuestros sistemas. Aquellos relacionados al desempeño son utilizados por la gerencia, y esta información alimenta la plataforma de automatización.

## Un enfoque pragmático hacia la automatización

Utilizamos la automatización y la Inteligencia Artificial como un vehículo para mejorar nuestra competitividad. Softtek está invirtiendo en la creación de una plataforma que sirve como repositorio y vincula las tecnologías más avanzadas de empresas como Microsoft, Google o IBM. Esto permite la integración entre personas, procesos, sistemas y servicios. Tenemos un nombre para esta plataforma: Yarvis.

Creemos que las grandes compañías de software que desarrollan cómputo cognitivo, aprendizaje automático e inteligencia artificial son las que van a revolucionar el mundo. Queremos aprovechar esas capacidades. También sabemos que éstas no son aplicables para todos. Dichas capacidades deben ser adaptadas para poder satisfacer la necesidad de cada empresa. Ya contamos con esas capacidades, y estamos construyendo los componentes e integrándolos en Yarvis. Esto es lo que llamamos un enfoque pragmático del uso de la tecnología para automatizar y digitalizar operaciones.

**PEOPLE    PROCESSES    SYSTEMS    SERVICES**

**INTERACT & ORCHESTRATE**

**UNDERSTAND**

Natural Language Processing  
Sensors (GPS, Stereo, Temp, etc)  
Protocols/Lang  
(Email, Web, DB, etc)

**ACT**

Human-computer interaction  
Business Process Automation  
Virtual Personal Assistant



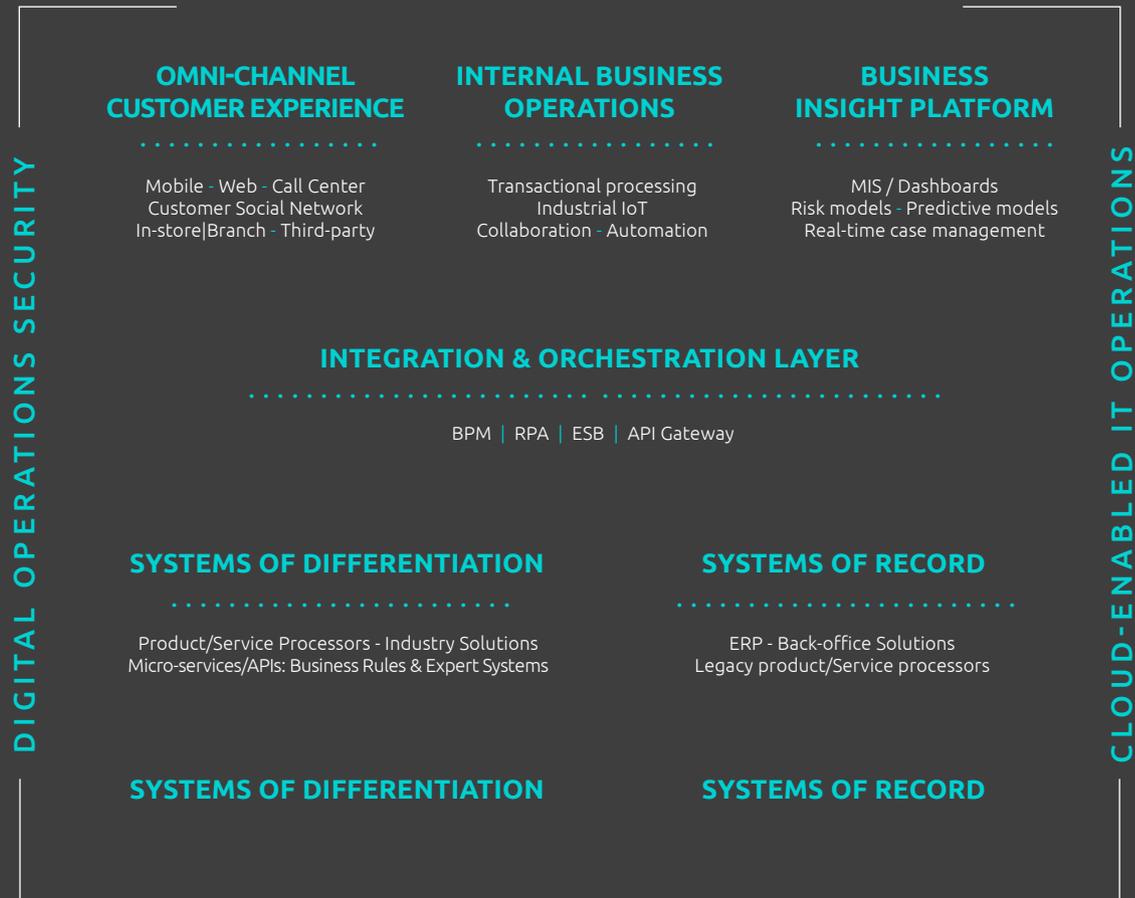
**PREDICT**

Anomaly detection,  
Deep learning  
Sentiment analysis  
Predictive analytics

**LEARN**

Multi-layer neural networks  
Genetic Algorithms  
Imitation Learning  
Reinforcement Learning

All infrastructure platforms and frameworks from partners  
Microsoft, AWS, Google, Python, Anaconda, Tensorflow.





## Programa de Mejora de la Satisfacción del Cliente

Este programa está basado en el lanzamiento periódico de encuestas de satisfacción a nivel global, para obtener retroalimentación sobre el nivel de satisfacción de nuestros clientes, con el objetivo de proporcionar información estratégica para Softtek, que promueva y facilite el crecimiento por medio de:

- Asegurar una cobertura total de los clientes que participan.
- Visualizar tendencias y áreas de oportunidad.
- Continuamente llevar el programa al siguiente nivel para aumentar el nivel de retención, ingresos y crecimiento de nuestros clientes.

**Número de encuestas global: 1,266**

### Mercados donde se aplicaron encuestas:

- Brasil
- Sudamérica Hispana
- México
- EUA
- Europa
- Cuentas globales

### Número de encuestas por mercado:

Brasil:	110
Sudamérica Hispana:	42
México:	427
EUA:	410
Europa:	31
Cuentas Globales:	246

### Número de encuestas por práctica:

Application Development	311
ARS Staff Augmentation	302
Application Maintenance and Support	256
ITIS	160
ERP	83
QAV	44
Information Management	36
Information Security	21
BPO	14

### NPS

El NPS—Net Promoter Score—hace el lado humano de las organizaciones más transparentes y se convierte en una importante métrica de lealtad.

Como contexto, en el mercado de Tecnologías de Información el NPS promedio para clientes es 29.

### NPS por mercado:

México	41
EUA	33
Europa	31
Brasil	0
Cuentas Globales	19
Sudamérica Hispana	50

### NPS por práctica:

Application Development	15
ARS Staff Augmentation	50
Application Maintenance and Support	31
ITIS	32
ERP	57
QAV	52
Information Management	50
Information Security	100
BPO – Sin respuestas	Sin respuestas



## Perspectiva Social

El talento es la piedra angular de nuestro negocio y muchas de las organizaciones más importantes del mundo confían en nuestros servicios en forma constante. Por ello ponemos especial cuidado en nuestra gente, ya que su éxito es nuestra meta.

Softtek ofrece una amplia gama de recursos y programas de capacitación que permiten a nuestros colaboradores ser altamente competitivos, creativos, atrevidos y con iniciativa. Promovemos el desarrollo profesional y personal a través de nuestra cultura corporativa y una estructura de sociedad única, lo que ha hecho de Softtek una de las mejores compañías para trabajar en distintos países.

Ofrecemos interesantes oportunidades de carrera alrededor del mundo, un ambiente dinámico y la posibilidad de aprender y compartir conocimientos con miles de colegas talentosos, de aprender sobre diferentes culturas en una amplia variedad de industrias, tecnologías y procesos.

Tenemos una sólida historia empresarial. Y la razón por la que estamos en tantos mercados e industrias, dominando por igual tecnologías y procesos de negocio - detrás de cada nueva línea de servicio o nuevo esfuerzo de país - se encuentra en el talento de un grupo de personas que cuenta con la confianza y apoyo de la compañía. Tenemos una visión corporativa y un plan de acción bien definido, enriquecidos por la ambición de nuestra gente de alcanzar nuevas alturas.



```
mirror_obj  
#selection  
mirror_obj.selection  
modifier_obj.selection  
obj.context.selection  
print("selection")  
mirror_obj.selection  
obj.context.selection
```

## Plantilla laboral

 28.89%

 71.11%

Favorecemos el desarrollo local contratando personal originario de los países en los que Sofftek tiene presencia.

## Distribución por género por mercado

### Plantilla laboral

Mercado		
Brasil	33.18%	66.82%
Corporativo	35.14%	64.86%
Europa	29.57%	70.43%
México	31.70%	68.30%
Sudamérica Hispana	33.00%	67.00%
EUA	24.76%	75.24%
<b>Total</b>	<b>28.89%</b>	<b>71.11%</b>

## Distribución por edad

Boomers (52-68 años):	3.80%
Generación X (36 a 51 años):	26.62%
Millenials (18 a 35 años):	68.64%
Generación Z (Menores de 17 años):	0.94%

## Distribución por sede

Sede		
Aguascalientes	24.81%	75.19%
Atlanta	18.45%	81.55%
Bangalore	22.85%	77.15%
Barcelona	0.00%	100.00%
Beijing	37.38%	62.62%
Bogotá	44.12%	55.88%
Brasilia	46.15%	53.85%
Buenos Aires	29.36%	70.64%
Caracas	100.00%	0.00%
Ensenada	17.05%	82.95%
Fortaleza	22.22%	77.78%
Guadalajara	21.09%	78.91%
La Coruña	34.74%	65.26%
La Plata	23.94%	76.06%
Lima	0.00%	100.00%
Madrid	20.91%	79.09%
México	33.30%	66.70%
Monterrey	28.75%	71.25%
Ontario	11.76%	88.24%
Porto Alegre	30.00%	70.00%
Rio de Janeiro	36.67%	63.33%
San José	12.00%	88.00%
Santiago	35.71%	64.29%
São Paulo	34.56%	65.44%
Wuxi	30.17%	69.83%

## Distribución por edad por género

Mercado	Boomers	Generación X	Millenials	Generación Z
Brasil	29.09% 	60.66% 	31.03% 	30.30% 
	70.91% 	29.34% 	68.97% 	69.70% 
Europa	42.86% 	31.03% 	27.84% 	50.00% 
	57.14% 	68.9% 	72.16% 	50.00% 
México	17.70% 	26.41% 	35.31% 	50.00% 
	82.30% 	73.59% 	64.69% 	50.00% 
Sudamérica Hispana	31.48% 	38.65% 	68.52% 	38.65% 
	68.52% 	61.35% 	31.48% 	61.35% 
EUA	15.12% 	21.97% 	25.69% 	38.24% 
	84.88% 	78.03% 	74.31% 	61.76% 

## Distribución por nivel por mercado

Mercado	Beginner	Trainee	Junior	Proficient	Senior	Expert	Ma
Brasil	14.27%	6.81%	23.56%	23.56%	22.25%	9.55%	0.00%
Europa	4.17%	9.85%	20.83%	18.94%	27.65%	18.56%	0.00%
México	11.66%	2.55%	17.29%	23.12%	24.20%	17.24%	3.94%
Sudamérica Hispana	7.65%	0.46%	15.64%	33.11%	35.39%	7.76%	0.00%
EUA	13.81%	3.51%	18.53%	22.16%	21.97%	16.63%	3.39%

## Distribución por nivel global

Plantilla Laboral	Beginner	Trainee	Junior	Proficient	Senior	Expert	Ma
	12.22%	3.31%	18.27%	23.53%	24.20%	15.54	2.93%

## Distribución por práctica por mercado

Mercado	AMS	APD	BPO	ERP	IM	ITIS	QAV	SEC
Brasil	51.70%	12.04%	4.97%	10.34%	6.68%	1.57%	12.70%	0.00%
Europa	9.85%	53.03%	18.18%	1.14%	2.65%	9.85%	4.92%	0.38%
México	22.42%	42.37%	0.06%	8.67%	7.47%	11.36%	6.89%	0.75%
Sudamérica Hispana	32.19%	36.64%	0.00%	24.89%	0.00%	3.88%	2.40%	0.00%
EUA	28.56%	15.78%	4.40%	6.38%	0.94%	28.51%	9.70%	5.73%

## Distribución por práctica global

Plantilla Laboral	AMS	APD	BPO	ERP	IM	ITIS	QAV	SEC
	27.92%	28.31%	2.81%	9.08%	3.79%	17.25%	8.10%	2.75%

**Billables:** 87.89%  
**Non Billables:** 12.22%

**Altas:** 18.16%  
**Rotación Mensual:** 2.15%  
**Rotación:** 26.8%



Plantilla laboral global:  
 ≈ 11,800

## Engagement Index

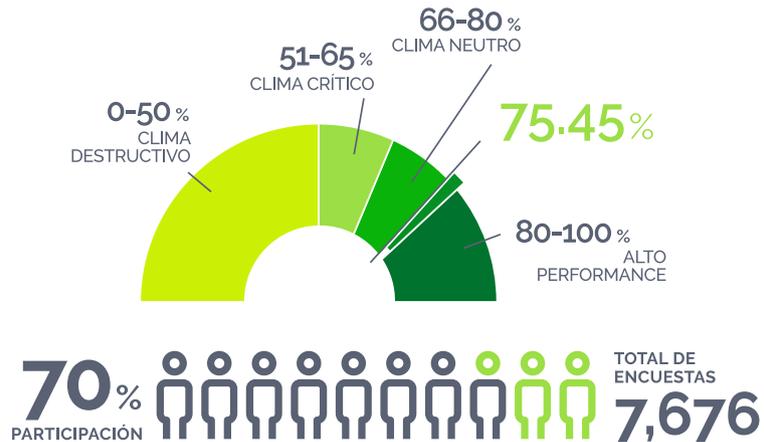
Propiciando el ambiente adecuado, gente talentosa y autodeterminada crea cosas asombrosas.

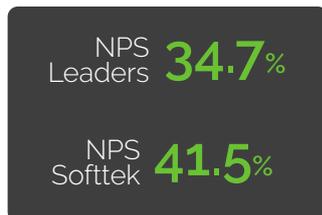
La evaluación de Engagement Index nos proporciona información sobre nuestro Clima Organizacional para entender cuáles son nuestras fortalezas y áreas de oportunidad, además de darnos visibilidad para emprender acciones enfocadas a construir el lugar en el que todos aspiramos trabajar.

Un alto nivel de Engagement se relaciona con altos niveles de Productividad, lo cual impacta positivamente en el éxito de las personas como de la organización en su conjunto.

De acuerdo a las opiniones del Engagement Index 2016, el Clima Organizacional se sitúa en la categoría de Neutro con un 75.45%. Estamos cerca de la categoría de Empresa de Alto Performance, y para lograrlo, en 2017 se implementarán diversas acciones que nos permitan encaminarnos hacia la mejor versión de Softtek.

La encuesta Engagement Index es aplicada en Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Costa Rica, India, México, Estados Unidos, Canadá, Europa y China.





**"CUANTO ME GUSTA ESTAR AQUÍ"**  
HABLAR POSITIVAMENTE DE LA ORGANIZACIÓN



## Performance Management

Para poder identificar y reconocer todos los logros obtenidos durante el año, es necesario dar seguimiento a los procesos y evaluar los objetivos cumplidos. Performance Management es un proceso semestral orientado a la evolución del colaborador que permite darle un seguimiento adecuado, y proporcionar al líder visibilidad de la productividad del equipo, lo que se traduce en un crecimiento y desarrollo para todos.

El proceso de Performance Management apoya al engagement que en una de sus definiciones contempla tres áreas:

**Autonomía:** Saber los objetivos de cada persona para realizar las actividades con independencia.

**Propósito:** Tener claridad de hacia dónde se va y qué se espera de cada persona, tanto líder como colaborador.

**Maestría:** Identificar y desarrollar las competencias para tener un buen desempeño. Tener claros que tres aspectos, autonomía, propósito y maestría traerá beneficio tanto en desarrollo personal como para la organización.

**Procesos concluidos: 8,371**

**Procesos concluidos por mercado:**

Sudamérica Hispana: 306

Brasil: 404

EUA: 3791

Europa: 233

México: 3575

Corporativo: 62

## Beneficios

**Número de empleados asegurados:** 100%

**Días de vacaciones al año (en promedio e incluyendo asuetos):** 19 días

**Número de personas que recibieron algún tipo de bono:** 3,400

**Número de días por maternidad:** 84 días

Contamos con un portal de MetLife en línea, incluye información sobre el cuidado del cuerpo, nutrición, psicología y atención médica online.



# Programas de capacitación

## Academias

En Softtek estamos convencidos de que fomentar el desarrollo de talento nuevo es clave para alcanzar los objetivos de nuestra organización. Nuestras Academias son un programa implementado para generar habilidades y conocimientos a los recién egresados en las plataformas y tecnologías más demandadas por nuestros clientes, lo cual permite a los jóvenes obtener experiencia y complementar su formación académica, con capacitación basada en proyectos reales.

Las Academias Softtek son impartidas desde 1999, hasta el día de hoy, donde cientos de recién egresados, han encontrado la oportunidad de adquirir conocimientos que les han abierto la puerta al desarrollo de una exitosa carrera profesional dentro de nuestra organización.

### ¿Cuál es el objetivo?

- Habilitar conocimientos y habilidades relacionadas a la tecnología.
- Integración de nuevos talentos al ámbito laboral.
- Desarrollar nuevas habilidades tecnológicas.

### ¿Qué beneficios mutuos existen?

- Ampliar la visión de éxito personal y profesional.
- Contratación desde el inicio del entrenamiento.
- Percepción económica desde el inicio del entrenamiento.
- Participación en proyectos de trascendencia nacional con nuestros clientes.

### Las academias implementadas:

- Mainframe.
- Java.
- Business Intelligence (Cognos, DataStage, Informatica Power Center).
- Testing.
- Dot Net.

En Softtek queremos apoyar el desarrollo profesional y contar con los mejores talentos que puedan destacar en la industria de tecnologías de la información.

### Número de academias

- ABAP- 4.
- INFOSEC- 14.
- DBAS- 6.
- AMS -16.
- Java- 16.

## Planes

## EXAMENES INGRESOS

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

100% 100%

## Recursos de formación

(IOP04W) Induction to Operation  
424 ★★★★★ 274

20/01/2016 - 20/01/2016

(IOP05W) Induction to Information Security  
402 ★★★★★ 261

18/01/2016 - 18/01/2016

(IOP08C) Introduction to PPM  
401 ★★★★★ 149

20/01/2016 - 21/01/2016

(IOP08T) Introduction to PPM  
344 ★★★★★ 224

21/01/2016 - 22/01/2016

(IOP10C) Introduction to SOFTTEK Methodologies  
402 ★★★★★ 418

22/01/2016 - 23/01/2016

(IOP10T) Introduction to SOFTTEK Methodologies  
402 ★★★★★ 243

23/01/2016 - 24/01/2016

(IOP01C) CMMI Introduction - Quality Strategy of L...  
500 ★★★★★ 307

24/01/2016 - 25/01/2016

(IOP01T) CMMI Introduction - Quality Strategy of L...

## Softtek University

Es una plataforma que brinda la oportunidad de capacitarse de manera virtual haciendo eficiente el tiempo del colaborador, equilibrando sus actividades diarias con su entrenamiento profesional.

### ¿Cuál es el objetivo?

A través de Softtek University queremos formar personas capacitadas profesionalmente, calificadas y versátiles, dotadas también de espíritu crítico y sensibilidad humana.

## Contenido

- Programas de entrenamiento.
- Recursos de aprendizaje tales como: cursos, libros, etc...
- Certificaciones Internas.
- Base de Conocimientos, donde todos participamos.
- Asignación de Mentores
- Evaluación de conocimiento adquirido.

## Talleres

País	No. de Participantes en talleres	No. de personas con entradas únicas	No. de talleres promedio por persona
Argentina	891	512	2
Brasil	3,252	711	5
Canadá	57	17	3
Chile	65	55	1
China	869	323	3
Colombia	76	48	2
Costa Rica	134	44	3
España	778	256	3
India	2,030	564	4
México	37,848	7,314	5
EUA	1,250	350	4

## Talleres presenciales

País	
Argentina	53
Brasil	280
Canadá	1
Chile	4
China	86
Colombia	15
Costa Rica	20
España	30
India	101
México	1,905
EUA	71

## Cursos en línea

País	Total	Duración en horas		Promedio por persona
Argentina	9,987	7,297	496	20
Brasil	4,342	3,886	349	12
Canadá	32	29	15	2
Chile	788	716	56	14
China	1,823	1,470	115	16
Colombia	825	776	71	12
Costa Rica	265	257	44	6
España	1,589	1,385	145	11
India	11,757	9,635	442	27
México	90,112	78,094	4,890	18
EUA	2,666	2,114	316	8

## Curso de inducción

País	
Argentina	181
Brasil	187
Chile	11
China	181
Colombia	28
Costa Rica	11
España	82
India	221
México	2,541
EUA	24

## Distribución por tipo de entrenamiento

Categoría	Argentina	Brasil	Canadá	Chile	China	Colombia	Costa Rica	España	India	México	EUA	Gran total	%
Inglés		3	7	1	3	2	20	17	64	776	36	929	1%
Procesos internos	3	28			56		2	189	48	6,476	53	6,855	5%
Bloque introductorio	2,401	3,398	10	271	1,490	574	153	766	4,657	28,591	1,223	43,535	34%
Metodologías	7,336	769	3	459	46	235	10	312	5,264	43,302	883	58,619	46%
Otros		2						3		12		17	0%
Power Skills	11	13					1			123	3	151	0%
Project Management	21	13		2		2		36	2	1,369	43	1,488	1%
Seguridad	272	244	13	59	316	16	70	239	1,218	8,397	432	11,276	9%
Six Sigma		4		3			4	22	2	1,087	28	1,150	1%
Tecnológico	11	144				10	22	46	610	1,766	29	2,638	2%
Gran total	10,055	4,618	33	796	1,911	839	282	1,630	11,865	91,899	2,730	126,658	100%

## Capacitación total

País			Personas	Horas	Cursos	Promedio de horas por persona
Argentina	156	392	548	11,600	10,034	21
Brasil	237	488	725	20,489	4,618	28
Canadá	2	15	17	133	33	8
Chile	28	45	73	860	792	12
China	109	208	317	3,391	1,902	11
Colombia	32	57	89	1,075	840	12
Costa Rica	4	41	45	589	284	13
España	86	166	252	3,079	1,617	12
India	126	437	563	15,593	11,852	28
México	2,056	5,088	7,144	252,670	91,895	35
EUA	65	303	368	6,041	2,732	16
Global	2,901	7,240	10,141	315,520	126,599	31

## Certificaciones

País	
Brasil	14
Costa Rica	2
España	11
India	1
México	236
EUA	12



## Programa Momentum

Desde el comienzo de nuestra historia hemos considerado al desarrollo y atracción de talento como clave en nuestro modelo de negocio. Nuestro programa “Momentum” permite trabajar en proyectos reales en una etapa temprana del desarrollo profesional. Cada año miles de estudiantes en diferentes etapas de su educación, así como jóvenes egresados, ganan experiencia mientras se especializan en prácticas y tecnologías primordiales de Softtek; además de aprender técnicas de ingeniería de software e iniciativas de calidad como Six-Sigma.

Gracias a su resultado comprobado y a su contribución en las carreras de los participantes, el programa Momentum ha recibido muchos elogios por parte de analistas de Recursos Humanos, así como de Universidades, y de Gobiernos Federales y Estatales.

También, se tiene acceso a una plataforma de conocimiento conformada por tecnologías emergentes, procesos de negocio de clase mundial y un enfoque de alta calidad; tienen la oportunidad de colaborar con y aprender de nuestros colaboradores expertos alrededor del mundo.

País	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Noviembre	Diciembre	Promedio
Argentina	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Brasil	11	10	10	10	10	9	9	9	8	7	6	9
China	25	22	22	25	26	26	26	26	24	23	37	26
Colombia	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	3	6
España	2	2	2	23	23	21	15	15	16	13	2	12
México	302	308	353	409	409	406	355	355	319	318	296	350
EUA			1	1	1	1	1	1				1
Total	347	349	460	476	476	470	413	413	374	367	345	404

## Calidad de vida

Para Softtek, la Responsabilidad Social Corporativa 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

Creemos que una calidad de vida laboral dinámica afectada por programas o actividades de equilibrio y recreación pueden mantener y aumentar el bienestar psíquico del colaborador, y esto significa un mejor rendimiento. Los programas de calidad de vida dentro de Softtek tuvieron un enfoque hacia lograr que el colaborador estuviera en ambientes recreativos y que a su vez lo acercara a información y herramientas para el beneficio de su salud física y mental.



#### Programas de salud

Dentro de las acciones dirigidas a promover el desarrollo de comportamientos saludables y la cultura de prevención se creó el programa FitMe que tiene como principal objetivo orientar al colaborador y proveerlo de herramientas para buscar un equilibrio entre actividad física, nutrición y monitoreo médico regular el cual tuvo una participación de 1,259 colaboradores.

Durante el 2016 Softtek se adhirió al **Workplace Wellness Council México** como una herramienta de apoyo y colaboración en crear una cultura de prevención.

Cerramos el año con un total de 4,218 participaciones en los 32 programas de salud que se realizaron durante el año.

#### Programas de integración

Como parte del equilibrio entre vida laboral y personal en Softtek incluimos programas que buscan la integración y convivencia entre los colaboradores y la inclusión de la familia de los colaboradores con la organización.

Se realizaron 105 programas, en los cuales participaron 30,021 colaboradores.

#### Programas de entretenimiento

Contamos con colaboradores que comparten el mismo interés o pasatiempo y con el objetivo de desarrollar esa habilidad o aprendizaje de actividades diferentes se crearon espacios para que pudieran coincidir, en estos programas se tuvo 3,177 participantes.



## Programas deportivos

Son actividades que permiten a nuestros colaboradores mantenerse activos físicamente dentro y fuera de las oficinas, promoviendo el deporte como una forma de integración y de mantenerse saludables.

Get In The Game son torneos en las disciplinas de fútbol, basquetbol, voleibol, softbol, pruebas atléticas, tenis, tenis de mesa y natación; que son clasificatorios para Softtekiada, además de diferentes actividades de activación física dentro de las oficinas, contamos con la participación total de 5,000 colaboradores a nivel global.

### Softtekiada

Parte fundamental de nuestro programa de calidad de vida, la Softtekiada es la culminación del programa Get In The Game que son torneos deportivos, actividades sociales y culturales que sirven como mecanismo de clasificación.

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

En el 2016 tuvo como sede Los Cabos, Baja California Sur, México.

**650** Asistentes

**374** Familiares y amigos (58%)

**276** Atletas (42%)

**13** Países

**15** Sedes





## Total de participantes en actividades de 3E

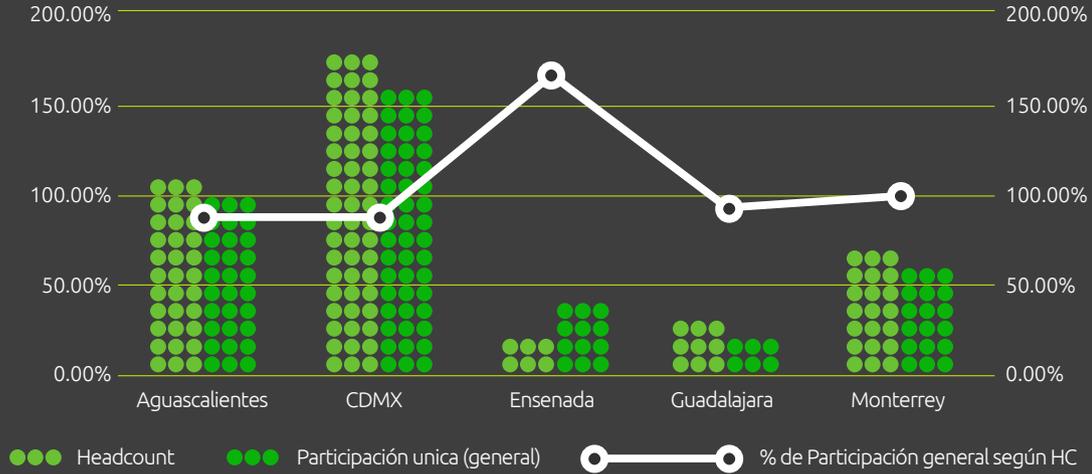
### Participación por sede

Sede	Plantilla Laboral	Participación única (Activos actualmente)	% de Participación general según Plantilla Laboral
Aguascalientes	2,210	1,821	82.40%
CDMX	3,685	2,309	62.66%
Ensenada	325	270	83.08%
Guadalajara	462	303	65.58%
Monterrey	1,190	942	79.16%

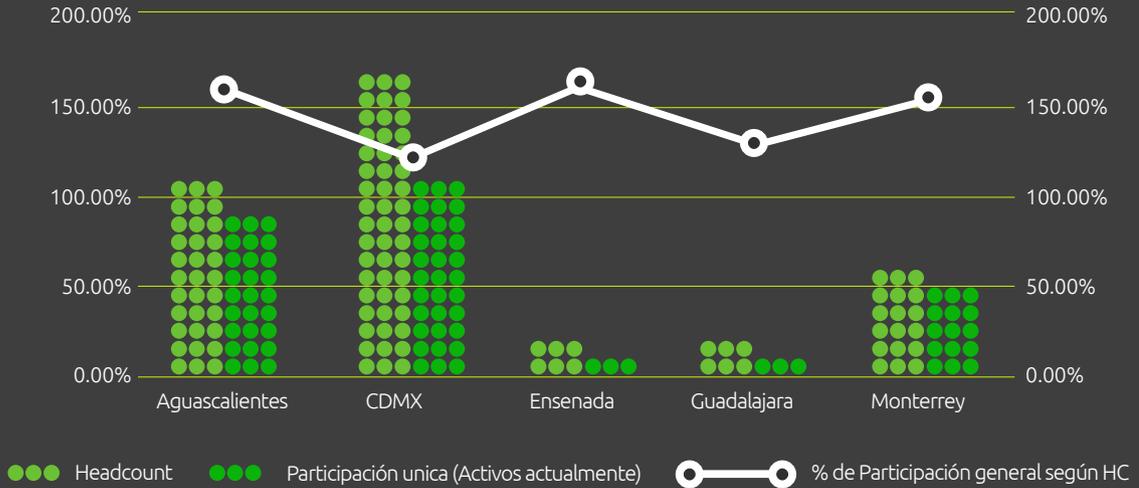
### Participación por programa por sede

Programa	Aguascalientes	CDMX	Ensenada	Guadalajara	Monterrey
Deportes	1,262	1141	281	270	686
Entretenimiento	1,636	557	576	143	2517
Integración Social	7,333	6906	1110	855	4317
Salud	1,686	776	185	34	1710

### Participación única (General) 2016



### Participación única (Activos actualmente) 2016



\*Mercados México y EUA

## Softtekian Day

Es un espacio para reconocer el enorme talento de cada colaborador, para agradecer el gran valor que aporta a la organización, es un espacio de integración y de convivencia.

El 10 de noviembre es el día en que a nivel mundial nos unimos para celebrar y reconocer a todo el talento que conforma a la organización a través de reuniones sorpresa entre líderes y equipos en un ambiente diferente, en un ambiente de celebración y donde el mayor mensaje que se comparte es el compromiso por seguir creando cosas asombrosas.

Sede	Reuniones Lider - Equipo	Asistentes
Aguascalientes	22	1,110
Ciudad de México	26	1,194
Ensenada	15	270
Guadalajara	18	185
Monterrey	35	690
Brasil	1	680
España	10	100
India	1	650
Costa Rica	5	50
Estados Unidos	2	82

Dando un total de:  
**5,011 Softtekians**







# Fundación Solidaria

## MISIÓN

Contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos.

## VISIÓN

Contribuir al bienestar social y al balance óptimo entre las personas y el planeta.

Fundación Solidaria enfoca sus esfuerzos en acciones que contribuyen al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos, somos conscientes que la colaboración entre nuestros voluntarios y las comunidades es fundamental para lograr grandes cambios en la sociedad.

Gracias a nuestra plataforma de voluntariado corporativo podemos 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!**







Programa	Beneficiados	Voluntarios	Horas
 Educación	2,568	514	896
 Salud	960	424	55
 Vivienda, vestido y alimentación	265	146	410
 Naturaleza	592	125	132
 Convivencia y solidaridad	4,897	1,265	3,491



## Codellege

En 2016 inició un proceso de reestructuración de nuestro programa Aula Tecnológica, transformándolo en aspectos importantes como alcance, alianzas estratégicas, indicadores de impacto y modelo de sostenibilidad económica.

Producto de este trabajo es que nace Codellege, con el objetivo de lograr la inclusión laboral de jóvenes en la industria de las Tecnologías de la Información. Esto mediante un programa educativo, enfocado en desarrollo web, inteligencia emocional, inglés y emprendimiento.

La primera generación del programa será durante el 2017.

# #SofttekDonates

## Campaña global de donación de sangre.

En el marco del Día Mundial de la Donación de Sangre 2016, Softtek se alió con Blooders, emprendedores mexicanos, para lanzar una campaña global de donación de sangre e impactar las vidas de miles de personas.

Del 13 al 17 de junio se llevaron a cabo jornadas de donación de sangre en las distintas sedes en donde Softtek tiene presencia: España, Monterrey, Argentina, Guadalajara, Ensenada, Colombia, Chile, India y Ciudad de México.

Para lograr coordinar estos esfuerzos, se utilizó el conocimiento y la plataforma de registro de Blooders y en Softtek se desarrolló un recurso tecnológico para contabilizar las donaciones en tiempo real, así como para compartir los momentos de la donación.

Al finalizar esta semana 424 colaboradores participaron, 320 concretaron donaciones y se lograron recolectar 153 mil 600 mililitros de sangre a nivel global.





## Make a Difference Day

Con el firme propósito de crear proyectos de impacto en cada una de nuestras comunidades, Fundación Solidaria a través de sus comités de voluntariado corporativo realizaron nuestro Make a Difference Day, en cual activamos comunidades en más de 12 países, rehabilitando centros comunitarios, escuelas y compartiendo el conocimiento de computación, logramos que más de 787 voluntarios sumaran más de 3,000 horas de voluntariado, beneficiando así a 1,100 personas de manera global.

## Plataforma MAD

2016 ha sido un año muy importante para Fundación Solidaria con el lanzamiento de nuestra plataforma Make a Difference, que vincula el voluntariado corporativo de Softtek con las comunidades donde opera con el objetivo de brindar soluciones a problemas sociales de manera dinámica.

En el año tuvimos 895 inscritos, siendo las causas más populares: medio ambiente, animales, educación y voluntariado tradicional.

## Carrera 5K a beneficio

Más de 485 colaboradores, además de familiares y amigos, participaron en la carrera 5K en beneficio de los refugiados de la guerra en Siria, que se llevó a cabo de manera global en cada una de nuestras sedes.





## Medio Ambiente

Softtek está comprometido con la gestión de nuestros impactos ambientales directos, a través del monitoreo de nuestro uso de energía, reciclaje y consumo de agua, también asegurar el almacenamiento y disposición final de nuestros residuos de equipos de cómputo y telefónicos.

Buscamos la certificación de nuestra empresa con organismos ambientales reconocidos, por ello y como parte de un compromiso de estandarizar los esfuerzos dentro de la compañía, el 2016 marcó el inicio de nuestra certificación en la norma ISO14001:2015.

En nuestra primera etapa se tomó una capacitación y certificación para crear e implementar un sistema de gestión ambiental en Softtek, mismo que durante el 2017 fungirá como foco en materia ambiental.





Conscientes de nuestra industria, procesos y actividades, Softtek toma su responsabilidad ambiental comprometiéndose a:

- Cumplir con los requisitos legales locales, estatales, nacionales e internacionales.
- Priorizar el uso de tecnologías limpias en nuestros procesos y servicios.
- Proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación.
- Usar eficientemente los recursos para minimizar nuestro impacto ambiental.
- Contar con procesos de mejora continua en toda la organización.

## Equipos informáticos y teléfonos celulares

La actividad que llevamos a cabo en Softtek hace relevante la compra de computadoras y teléfonos celulares, que en el año 2016 fue de 3,226 y 1,400 unidades, respectivamente. Al final de su vida útil en Softtek los equipos son reutilizados y reciclados.

Las principales herramientas de trabajo de nuestros colaboradores son las computadoras y teléfonos celulares, gestionamos los celulares corporativos de forma responsable, fomentando en todo momento su reutilización y reciclaje.

## Control de emisiones

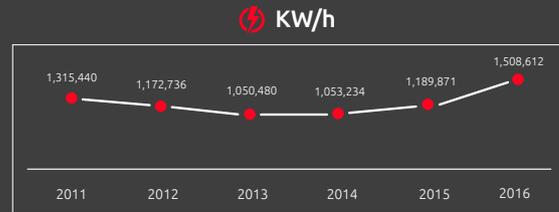
Aunque nuestras actividades no generan emisiones directas significativas de gases de efecto invernadero, utilizamos algunas medidas dirigidas a la sensibilización de todos los colaboradores para que hagan un consumo responsable de la energía.

Softtek sigue potenciando el uso de las nuevas tecnologías que contribuyen a lograr una mejor comunicación y a reducir el número de viajes. En este sentido, destacamos la existencia de 26 equipos de teleconferencia en todo el mundo que facilitan la conexión entre los colaboradores e incluso con nuestros clientes.

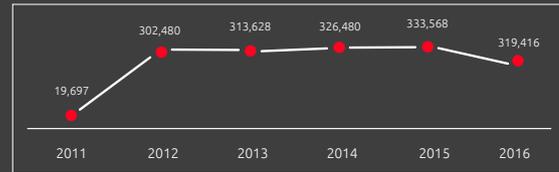
En medio ambiente apostamos por conseguir mejores resultados año tras año. En 2017 seguiremos trabajando en la sensibilización ambiental de nuestros grupos de interés, apoyando nuevas actividades e iniciativas ambientales.

## Energía Eléctrica

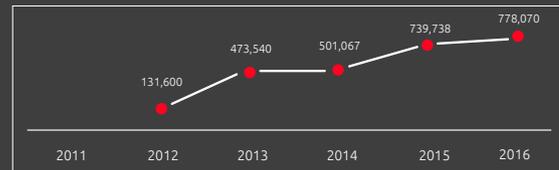
Aguascalientes	Costo	KW/h
2011	2,256,995	1,315,440
2012	2,083,187	1,172,736
2013	1,916,467	1,050,480
2014	1,988,443	1,053,234
2015	1,814,705	1,189,871
2016	2,434,806	1,508,612



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
2016	607,922	319,416



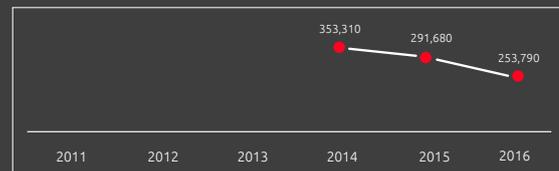
Eugenia	Costo	KW/h
2011		
2012	209,927	131,600
2013	1,084,459	473,540
2014	1,062,946	501,067
2015	1,300,362	739,738
2016	1,355,129	778,070



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
2016	2,339,830	935,932



Guadalajara	Costo	KW/h
2011		
2012		
2013		
2014	443,664	353,310
2015	487,694	291,680
2016	522,799	253,790





## Edificio LEED

En el 2015, obtuvimos la certificación LEED en nuestro GDC de Aguascalientes, México, esto nos ha permitido generar ahorro durante el 2016 en energía como en el consumo de agua, mediante:

- Paneles fotovoltaicos que han generado desde mayo 36,864 MWH (Mega Watts Hora) y con esto se han dejado de emitir 19,569 toneladas de Co2, esto por la generación eléctrica del sistema.
- Fluxómetros automáticos en los baños de bajo consumo de agua 6lt por WC y 3.8lt por mingitorio.
- Mezcladoras en los lavamanos con cierre automático y bajo consumo de agua, máximo 1.9 lpm.
- Iluminación artificial con lámparas ahorradoras de T5 de 21w.
- Vegetación local, la cual requiere un nulo o riego mínimo.
- Lugares de estacionamiento exclusivos para autos de bajas emisiones contaminantes.
- La pintura que se utiliza es ecológica.
- Gran parte del estacionamiento cuenta con ado-pasto el cual permite la filtración de agua pluvial, evitando que corra llevándose residuos.
- Aire natural que se inyecta en oficinas y salas de juntas para evitar un aire viciado.

BOMBEROS





## Compromiso con la Innovación

Hoy en día, la vida corporativa está siendo moldeada por las nuevas tecnologías, la mayoría de las cuales, dan a los que toman las decisiones de la empresa ventajas estratégicas de vanguardia. Ciertamente hay muchas maneras en que las empresas pueden innovar; desde la evolución natural de los procesos de toda la empresa hasta nuevos avances disruptivos.

En Softtek, estamos seguros de que la innovación es uno de los motores más fuertes para el éxito global de cualquier tipo de organización; por lo que estamos buscando innovación donde la mayoría de las empresas no lo hacen. Normalmente, las ideas innovadoras para la empresa vienen exclusivamente de los líderes corporativos; que es donde Softtek adopta un enfoque diferente. Creemos que todos en la empresa tienen grandes ideas que podrían moldear el futuro ... y no estamos hablando únicamente de nuestra empresa, ya que estamos seguros de que hay una serie de pensamientos innovadores dentro de nuestros empleados que podrían potencialmente cambiar el mundo.





Esta es la principal razón detrás de nuestra cultura impulsada por la innovación. Buscamos nuevas ideas de las personas que están en primera línea, les ayudamos a crecer y eventualmente se convierten en parte de los procesos de la compañía. De nuestra experiencia, hemos descubierto que hasta el 80% de los resultados de productividad e innovación se derivan de los individuos en las operaciones y no de sus gerentes.

Gracias a esta creencia nació Softtek Innovation Platform, lo que le dio a la empresa una manera sencilla de descubrir oportunidades innovadoras que podrían convertirse en soluciones de pleno derecho. La Plataforma de Innovación nos permite capturar muchas ideas de los miembros del equipo, seleccionar las que muestran el mayor potencial, y luego acelerar las que tienen tres estrategias diferentes:

- Utilización de nuestra plataforma de automatización inteligente.
- Implicación de Softtek Labs y
- Llevar esas oportunidades a nuestros hackatons (concursos de programación donde participan gente interna y externa).

En Softtek, seguimos un modelo relativamente simple para asegurar un flujo continuo de innovación (que no sería posible de otra manera). Con tres pasos: Select y Capture, Acceleration y Adoption podemos sistematizar, gestionar y medir el proceso de Innovación, haciéndolo una tarea más sencilla para cada equipo o individuo involucrado.

Esta es una gran parte del proceso, no queremos que el Innovador pase desapercibido. Su nombre siempre estará presente al hablar de la idea; desde la selección hasta las etapas de despliegue. Nosotros en Softtek damos una fuerte credibilidad al hecho de que el Innovador es la parte más importante del sistema de Innovación; sin él o ella la idea nunca habría sido concebido en primer lugar.

---

## Principios de Innovación

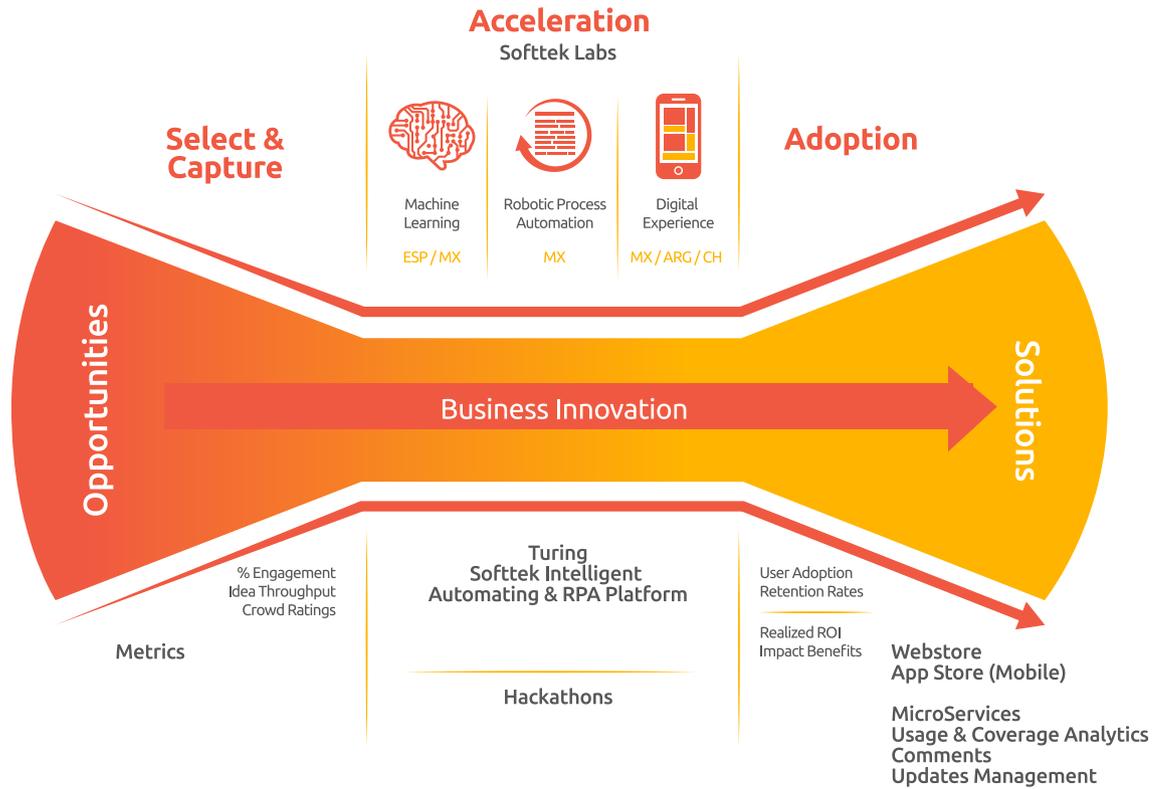
Nuestro ecosistema de innovación se sustenta en los siguientes principios:

- Diversidad, necesitamos insumos de cada Softtekian, en resumen, todos necesitamos crear ideas y participar en las discusiones de ideas y calificación.
- Herencia de ideas, es decir ideas que emergen de otras ideas. Hemos identificado que un conjunto de ideas puede generar en promedio 3 nuevas ideas. Todo el código e información se comparte dentro de Softtek y se utiliza para / por otras ideas.
- Selección, ésta es la más difícil de implementar; para tener éxito en la innovación un montón de ideas deben morir. Para cada Softtekian la adopción de su idea se convierte en su responsabilidad, necesitan colaborar y obtener la aprobación de la comunidad a través de nuestros mecanismos CrowdRating.

## La innovación concede valor a nuestros clientes

Softtek no solo busca Innovación dentro de sus propios muros, sino que procura ofrecer soluciones innovadoras y encontrar posibles puntos de innovación más allá de la empresa y de nuestros clientes. Sí, consideramos que la innovación es un motor de valor para nuestros clientes; por lo que siempre perseguiremos las muchas maneras en que podemos ayudarles a crecer a través de la tecnología y las nuevas ideas.

La innovación es una de las maneras más poderosas para superar la competencia, dando a nuestros clientes nuevas formas de mejorar su propia competitividad en el mercado a través de la tecnología.



Estamos seguros de que la innovación tecnológica conduce a la productividad, que en última instancia conducirá a resultados significativos.

Softtek sin duda, está decidido a mejorar y expandir tanto nuestro negocio como el de nuestros clientes

a través de la innovación, dándonos un apalancamiento sobre la competencia y mejorando el funcionamiento de los procesos internos. La innovación, independientemente del tamaño, debe incluirse en la visión de éxito de las empresas.



## Softtek Innoventures

Softtek Innoventures es una iniciativa dirigida a impulsar la innovación y emprendimiento dentro de Softtek. Estamos comprometidos a realizar un valioso impacto en la cultura emprendedora de México.

### Misión

Proporcionar una plataforma para que los emprendedores solucionen los desafíos empresariales globales que refuerzan el valor y la influencia de Softtek en el mercado.

### Visión

Establecer un proceso y una plataforma de innovación y emprendimiento rentables y reconocidos mundialmente que:

- Adopte y establezca los estándares más altos para los procesos de innovación.
- Utilice y promueva recursos de LatAm para innovar a través de software y tecnología.
- Proporcione un impacto a gran escala en la tecnología empresarial a nivel local, transnacional y mundial.
- Proporcione una plataforma de educación y apoyo continuo a las empresas emergentes y emprendedoras.

**El programa transforma las ideas en iniciativas sostenibles.**







# Perspectiva Financiera

## Perspectivas Económicas

El año 2016 fue un año en el que continuó la alta volatilidad en la economía global, propiciando el crecimiento del riesgo político e inflacionario en los mercados emergentes, derivando en un fortalecimiento del dólar americano con respecto al resto de las monedas, así como ajustes al alza en las tasas de interés de referencia en la mayoría de los mercados en donde nos encontramos.

Para el año 2017 esperamos una mejora en el crecimiento en la economía global de alrededor del 2.7% en el producto interno bruto global, a tipos de cambio actuales versus el 2.5% en el 2016. Este crecimiento esperado está soportado por un mayor dinamismo de los mercados emergentes, y una mejora en el crecimiento de la economía y la inflación en los mercados desarrollados, soportados principalmente por la expectativa de una expansión fiscal, recortes impositivos y mayor inversión en infraestructura en el mercado de Estados Unidos.





## Perspectivas Financieras

El año 2016 fue de nuevo 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, particularmente en su proceso de transformación digital. Durante el año se mantuvo el foco en continuar la mejora de nuestros niveles de servicio para responder con mayor agilidad a las demandas del mercado y mejorar la eficiencia de nuestra operación; esto se tradujo en expansión de márgenes y mejora en el posicionamiento con nuestros clientes. En el año 2017 continuaremos con estas estrategias para posicionarnos mejor en el mercado y mantener la expansión de nuestros márgenes.

Softtek es una sociedad anónima de capital variable, conforme a las leyes de México, que cuenta con subsidiarias y operaciones alrededor del mundo. La empresa, por decisión de sus accionistas, continúa como una empresa privada adoptando mejores prácticas de negocio y evolucionando sus controles internos, reportes financieros, así como la salvaguarda y seguridad de su 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.

El gobierno corporativo y consejo de administración de Softtek es continuamente apoyado por varios comités, entre los que se encuentran el Comité Ejecutivo, responsable de resguardar el desempeño de la compañía con respecto a los planes aprobados, y el Comité de Evaluación de Riesgos e Inversión, responsable de evaluar y aprobar negocios e iniciativas de inversión que aseguren un retorno mínimo definido por dicho comité. Estos comités han contribuido a la Compañía a mantener una disciplina administrativa, financiera y operacional que apoye a lograr crecimiento sostenible 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.



## Expectativas de tasas de interés y tipos de cambio al 28 de noviembre 2016

	Current	1Q 17F	2Q 17F	3Q 17F	4Q 17F	1Q 18F	2Q 18F
United States: Federal Funds	0.50	0.75	1.00	1.00	1.25	1.25	1.50
10-Yr. Treasuries (Period Ave.)	2.36	2.30	2.45	2.55	2.60	2.60	2.60
Euro Area: US\$/€	1.06	1.02	0.99	0.99	1.00	1.00	1.03
Euro Depo Rate	-0.40	-0.40	-0.40	-0.40	-0.40	-0.40	-0.40
10-Yr. Bunds (Period Ave.)	0.24	0.50	0.30	0.20	0.20	0.10	0.10
Japan: ¥/US\$	113	113	114	115	114	113	112
Policy Rate	-0.10	-0.10	-0.10	-0.10	-0.10	-0.10	-0.10
10-Yr. JGB (Period Ave.)	0.04	0.00	0.03	-0.03	0.00	0.00	0.00

Source: Citi Research

Ingreso CAGR	L5Y	17%
Ingreso CAGR	N5Y	12%
Expansión EBITDA %	L5Y	35%
Disminución del apalancamiento	L5Y	58%

Distribución del ingreso		EUA	MEX	BRA	ARG	EUR	COL	Otros
Mercados	2016	43%	31%	10%	6%	4%	2%	4%
Monedas	2016	50%	25%	10%	5%	4%	2%	4%

\*CAGR: Tasa de crecimiento anual compuesto

\*L5Y: Últimos 5 años

\*N5Y: Próximos 5 años

# Índice de contenido GRI

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

### Estrategia y análisis

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-1	5, 4 y 5	

### Perfil de la organización

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-3	6	
G4-4	8, 9	
G4-5	10, 11	
G4-6	10, 11	
G4-7	74	
G4-8	9, 10, 11	
G4-9	9, 34, 35, 36, 75	
G4-10	34, 35, 36	
G4-11	No tenemos información del 2015.	
G4-12	75	
G4-13	74	
G4-14	60	
G4-15	20, 60, 64, 74	
G4-16	No tenemos información del 2015.	

### Aspectos materiales y cobertura

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-17	72, 74, 75	
G4-18	22	
G4-19	22	
G4-20	22	
G4-21	22	
G4-22	2	
G4-23	22	

### Participación de los grupos de interés

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-24	23	
G4-25	23	
G4-26	23	
G4-27	23	

### Perfil de la memoria

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-28	2	
G4-29*	Última memoria 2015.	
G4-30	2	
G4-31	76	
G4-32	2	
G4-33	No aplica, no tuvimos verificación externa.	

### Gobierno

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-34	13	
G4-35	14, 15, 16, 17, 18	
G4-36	14, 15, 16, 17, 18	
G4-37	14, 18	
G4-38	14, 18	
G4-48	CFO	

### Ética e integridad

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-56	19	



## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS ECONOMÍA

### Aspecto material: Desempeño económico

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	22, 72	
G4-EC1	75	

### Aspecto material: Presencia en el mercado

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	22, 34	No contamos con los datos del 2016, se está trabajando para proyectarla en el próximo reporte. (G4-EC5, G4-EC6)
G4-EC5		
G4-EC6		

### Aspecto material: consecuencias económicas indirectas

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	72, 74	
G4-EC7	54, 64, 65	
G4-EC8	54, 64, 65	

### Aspecto material: Prácticas de adquisición

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	72, 74	
G4-EC9	75	

## MEDIO AMBIENTE

### Aspecto material: Energía

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	20, 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	37, 38	
G4-LA1	34, 35, 36	
G4-LA2	39	

### 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	39	
G4-LA8	39	

### Aspecto material: Capacitación y educación

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	40, 41	
G4-LA9	40, 41, 42, 43	
G4-LA10	43, 44	
G4-LA11	39	

## Aspecto material: Diversidad e igualdad de oportunidades

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	32	
G4-LA12	34	

## Aspecto material: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	32	
G4-LA13		No contamos con los datos del 2016, se está 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	23, 24	
G4-LA15	9	No contamos con encuestas para nuestros proveedores, se está 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	37, 38	
G4-LA16		No tuvimos reclamación durante el 2016.

## DESEMPEÑO SOCIAL

### Derechos humanos

#### Aspecto material: Inversión.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	72, 74, 75	
G4-HR2	42, 43	

#### Aspecto material: No discriminación.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	19	
G4-HR3	19	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 2016, se está 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 deberán 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 2016.

### Aspecto material: Trabajo forzoso.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	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 2016.	

### Aspecto material: Medidas de seguridad.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	16	
G4-HR7	42, 43	

### Aspecto material: Derechos de la población indígena.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	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.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	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		No contamos con evaluación en materia de derechos humanos en el 2016.

### 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 2016.

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

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	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 2016.

## DESEMPEÑO SOCIAL

### Sociedad

### Aspecto material: Comunidades locales.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	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	54, 55, 56, 57, 58, 59	

### 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	13, 14, 15, 16, 17, 42, 43	

### Aspecto material: Política pública.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Softtek forma a sus empleados y representantes para 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 2016.	

### 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 2016.	

### 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 2016 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 crean 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 2016.	

## 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 previsibles, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medio ambiente.	
G4-PR2	No tuvimos incidentes en el 2016.	

#### 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	30, 31	

#### 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 2016.	

#### 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 2016.	

## 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



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

Se terminó de imprimir en Junio del 2017  
Monterrey, Nuevo León, México



```
mirror mod.use x = True
mirror mod.use y = False
mirror mod.use z = False
elif operation == "MIRROR Y":
    mirror mod.use x = False
    mirror mod.use y = True
    mirror mod.use z = False
elif operation == "MIRROR Z":
    mirror mod.use x = False
    mirror mod.use y = False
    mirror mod.use z = True

#selection at the end add back the deselected
mirror_ob.select= 1
modifier_ob.select=1
bpy.context.scene.objects.active = modifier_ob
print("Selected" + str(modifier_ob))
#mirror_ob.select = 0
#one = bpy.context.selected_objects[0]
#bpy.context.scene.objects.active = one.name].select

except:
    print("please select exactly two objects, the last one should be a modifier unless its r
```



**CSR**  
CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY

INFORME DE SOSTENIBILIDAD  
**SOFTEK 2016**