



INFORME DE SOSTENIBILIDAD



2017-2018



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017-2018

Parámetros del reporte

Nuestro reporte se realiza de manera anual, comparte los resultados de Softtek del periodo del 1 de enero del 2017 al 31 de diciembre del 2017, el cual se realiza de acuerdo con el estándar internacional GRI (Global Reporting Initiative)



Índice contenido GRI

49

Índice



CONTENIDOS GENERALES

Perfil de la organización \\ Estrategia \\ Ética e Integridad \\ Gobernanza \\ Grupos de Interés \\ Prácticas para la elaboración de informes

4



ESTÁNDARES SOCIALES

Plantilla Laboral \\ Capacitación \\ Diversidad e Inclusión \\ Nuestra Cultura \\ Calidad de Vida \\ Comunidad

21



ESTÁNDARES MEDIOAMBIENTALES

Gestión de impactos \\ Infraestructura sostenible \\ Emisiones

43



ESTÁNDARES FINANCIEROS

Perspectivas económicas

47



“
**QUEREMOS SER UNA DE
LAS MEJORES EMPRESAS
PARA EL MUNDO**
”

Bienvenida

Para Softttek hablar de ser una empresa socialmente responsable va mucho más allá de esforzarnos todos los días por ser una de las mejores empresas del mundo, ya que desde nuestra fundación siempre nos hemos visto como una organización que nació para sobresalir, no para sobrevivir. Estar en la industria de TI significa para nosotros una oportunidad de impactar positivamente en todo nuestro entorno; es un compromiso constante para generar valor a través de la tecnología y eso solo lo veremos reflejado siendo una de las mejores empresas para el mundo.

Esto significa que para nosotros hablar de sostenibilidad implica pensar no solo en esas acciones que nos permitan ser un negocio rentable y generador de más de 12 mil empleos directos alrededor del mundo. Significa más que nunca planear nuestro futuro con base en nuestras capacidades y teniendo como prioridad generar una cadena de valor que potencie y multiplique lo que para cada persona u organización significa trascender.

Ser una de las mejores empresas PARA el mundo nos compromete a seguir siendo una compañía íntegra que ve en el respeto y la confianza la base de todas nuestras relaciones sean personales o comerciales. Que reconoce la diversidad del talento al mismo tiempo que reconoce la diversidad de nuestro entorno y de nuestros clientes, encontrando en la colaboración el camino para cumplir nuestro propósito. Que es consciente de que contribuye a que el mundo siga operando a través de la excelencia en sus servicios. Que tiene en sus manos la posibilidad de transformar la vida de las personas y comunidades enteras a través de sus programas sociales.

Y lo más importante, que estamos dispuestos a hacerlo.

Fernando Nava
Corporate Citizenship Manager

1. CONTENIDOS GENERALES



Perfil de Softtek

Somos un integrador de sistemas para la era digital.

Centrados alrededor del elemento humano, con una cultura única promueve la agilidad colaboración, emprendimiento y confianza.

Nuestro propósito

Creamos valor a través de la tecnología para nuestros clientes, profesionales y las comunidades en dónde operamos.

Ayudamos a las organizaciones a cerrar la brecha digital.

Datos Básicos



Fundada en **1982**



35 años de experiencia



Oficinas Corporativas: **Monterrey, México**



Presencia en más de **20 países** y más de 30 oficinas alrededor del mundo



Atendiendo a **71 empresas** del Global FORTUNE 500



15 Centros Globales de Entrega



+12,000 colaboradores

Premios y Distinciones:

- ★ TMMi Nivel 5 para la práctica de Aseguramiento de Calidad y Validación de Software
- ★ Certificación ISO 27001
- ★ Reconocida como "Top 15 Sourcing Service Provider" por ISG
- ★ Nombrada como "Major Contender" y "Star Performer" en el reporte de "IT Outsourcing in Global Banking PEAK Matrix™ 2017" por Everest Group

Servicios

Soluciones

- Agile Development
- Prevención del delito financiero
- Entrega Global
- Gobierno Riesgo y cumplimiento
- Integración de TI fusiones y adquisiciones
- Procurement Services
- Servicios de gestión para aplicaciones SAP

Cloud- Based Industry Solutions

- Automotriz
- Metal

Outsourcing

- IT Operations
- Administración de Aplicaciones (AMS)
- Modernización de Aplicaciones
- Desarrollo de Software
- DevOps
- Gestión de ERP
- Information Management
- Gestión de infraestructura de TI
- Servicios de Seguridad de Aplicaciones
- Pruebas y Calidad de Aplicaciones (Testing)

Bussines Operations

- Gobierno, riesgo y cumplimiento
- Procurement Services

Digital

- Desarrollo Ágil
- BYOD
- Cloud
- DevOps
- Sistemas Embebidos
- Internet de las Cosas
- Cloud Security
- Desarrollo de Software
- User Experience

Tecnologías

- Amazon
- HP Software
- Microsoft
- NICE-Actimize
- Qlik View
- RSA Archer
- Splunk

SAP

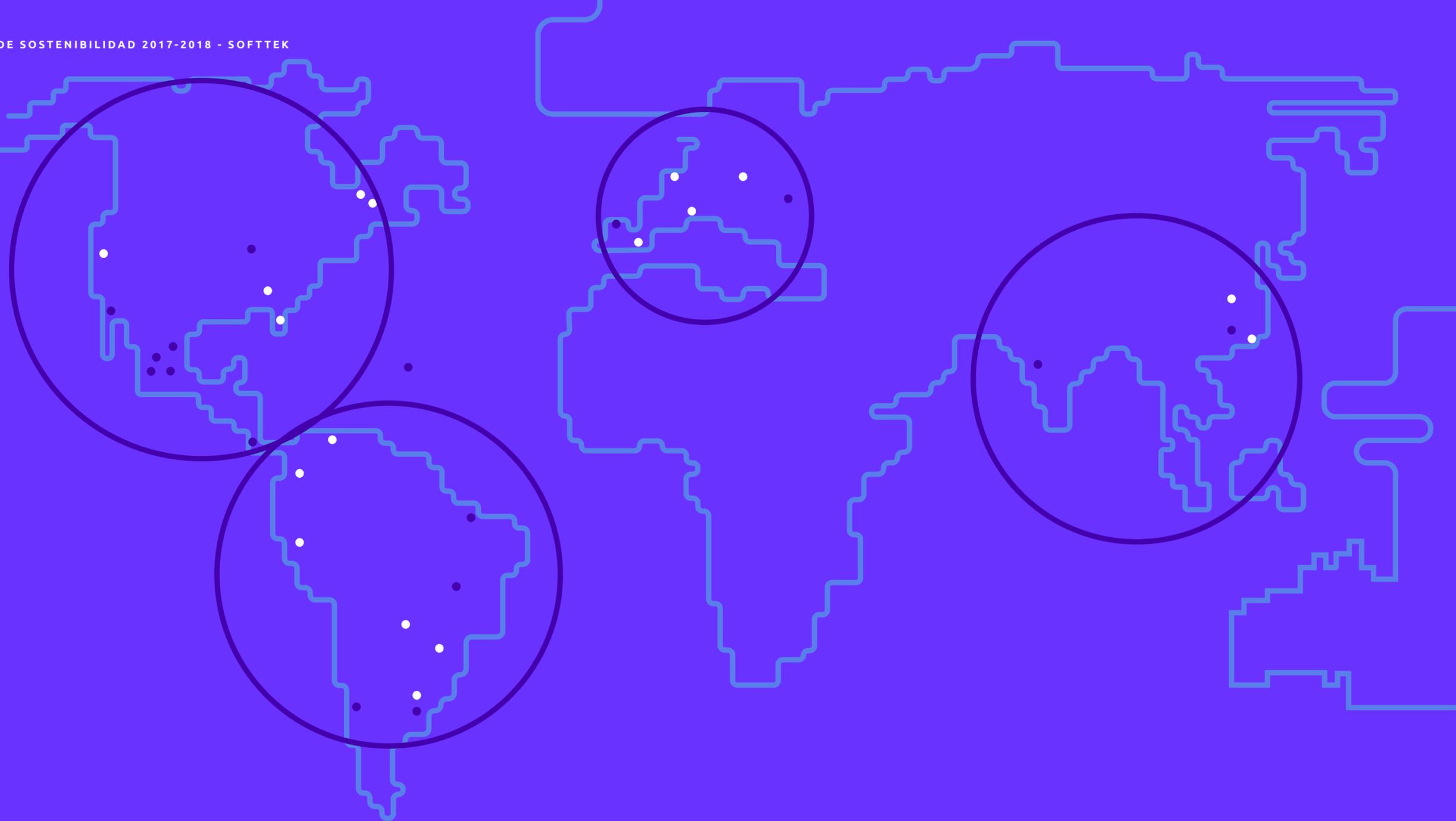
- BusinessObjects
- SAP Fiori
- Implementación
- Soluciones SAP
- Servicios de Administración de Aplicaciones (AMS) SAP
- Soluciones Móviles SAP
- SAP SuccessFactors

Industrias

- Automotriz
- Banca y servicios financieros
- Telecomunicaciones e Infraestructura
- Alta tecnología y electrónica
- Seguros
- Manufactura
- Medios y entretenimiento
- Retail

Prácticas

- AMS- Application maintenance and support
- BPO- Business process outsourcing
- ADP- Application Development
- ITIS- IT Infrastructure support
- SEC- Security
- ERP-Enterprise resource planning
- IM- Information management
- QAV- Quality Assurance & validation



Presencia Global

Norteamérica y Centroamérica

👤 ≈ 8,707

Canadá
México
Estados Unidos
Costa Rica
Puerto Rico

Sudamérica

👤 ≈ 1,950

Argentina
Brasil
Chile
Colombia
Paraguay
Perú
Uruguay
Venezuela

Europa

👤 ≈ 315

Francia
Hungría
Países Bajos
España
Reino Unido

Asia

👤 ≈ 861

China
India

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

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

Gobierno Corporativo



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 Treviño	Presidenta
 Doris Seedorf	Consejero
 Roberto Montelongo	Consejero
 Heriberto Murillo	Consejero
 Fernando Vega	Consejero
 Horacio Flores	Consejero (suplente no ejecutivo)
 Eduardo Guerrero	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.

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.

Miembros:

 Blanca Treviño

 Roberto Montelongo

 Heriberto Murillo

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:

 Blanca Treviño

 Roberto Montelongo

 Fernando Vega

 Heriberto Murillo

 Beni López

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.

Como los creadores, editores y muchas veces guardianes de la información del cliente, somos los responsables de cuidarla. Por lo tanto, debemos conocer y comprender las políticas y procesos que Softtek ha diseñado para mantenerla a salvo.

Nuestra política de Seguridad en la información está alineada al ISO 27002, este es un estándar que define un "Código de buenas prácticas" para Seguridad de Información.

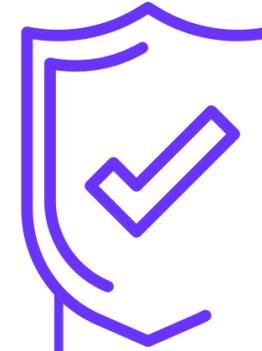
Nuestra política es actualizada por lo menos una vez al año y cubre los siguientes puntos:

- Política de seguridad de la información
- Organización de seguridad de la información
- Gestión de activos
- Seguridad de recursos humanos
- Seguridad física y seguridad
- Administración de redes, comunicaciones y operaciones
- Control de accesos
- Administraciones de incidentes
- Mantenimiento y desarrollo de aplicaciones
- Planes de continuidad de negocio
- Cumplimiento
- Sanciones

Durante el 2016 y 2017, Softtek obtuvo la certificación M100 bronce y plata respectivamente, por parte de Microsoft, la cual promueve el uso de software original y distingue a las empresas con la cultura de la legalidad, Aumenta la productividad de tus empleados y refuerza la seguridad de tu información.

Este certificado:

- Aumenta la confianza de tus clientes, socios e inversores
- Contribuye y es parte de la cultura de la legalidad en México, que apoya el desarrollo económico de nuestro país mediante la promoción de la innovación y la creación de empleo.
- Es compatible con los estándares de calidad y seguridad de Softtek
- Reduce al mínimo los riesgos de ataques informáticos, la piratería y el robo de información.
- Mantenerse al día con la tecnología ayuda a las empresas a aumentar la productividad y la eficiencia.
- Toma ventaja de las últimas tecnologías, soporte técnico y garantía.
- Aumenta la Seguridad Social en México.
- Evita el riesgo de auditoría, multas o penalizaciones por parte de entidades de propiedad intelectual.



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 Treviño

 Roberto Montelongo

 Heriberto Murillo

 Fernando Vega

 Eduardo Guerrero

 Agustín de la Maza

 Beni López

 Marcos Jiménez

 Carlos Funes

 Doris Seedorf

 Mauro Mattioda

 Miguel Saldívar

 Luis Revilla

 Alejandro Camino

Comité de Auditoría

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.

El comité está integrado por:

 Horacio Flores

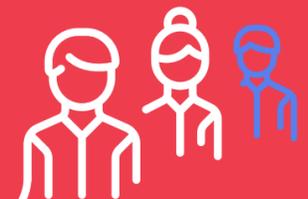
Presidente

 Elsa Patiño

Vocal

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).



Nuestros grupos de interés

Cuando hablamos de 'grupos de interés' o de 'partes interesadas', nos referimos a las personas o grupos de personas que tienen impacto en, o se ven afectados por, las actividades, o los servicios de nuestra empresa.

Establecer un compromiso con nuestros grupos de interés supone una variedad de acciones y esfuerzos para comprender e involucrarlos en las actividades y la toma de decisiones de Softtek. De este modo, se puede describir el compromiso con los grupos de interés como el conjunto de acciones desarrolladas por la empresa para reconocer, a sus partes interesadas, el derecho a ser escuchadas.

El hecho de mantener un diálogo continuo con nuestros grupos de interés lleva consigo la posibilidad de poder identificar nuevos temas que puedan influir en las condiciones, tanto para la empresa como para el mercado en general.

La interacción cara a cara y la capacidad de desarrollar las relaciones individuales son, generalmente, el método más eficaz para la construcción de confianza y la credibilidad de Softtek. A su vez, el hecho de crear confianza es crucial para lograr el éxito a largo plazo.

Nuestros grupos de interés:

- Colaboradores
- Clientes
- Proveedores
- Inversionistas
- Organizaciones no gubernamentales y comunidad
- Gobierno



6 **GRUPOS DE INTERÉS**
CON DIFERENTES CANALES
DE COMUNICACIÓN

Mecanismos de comunicación y relación con los grupos de interés

Grupo de interés	Intereses	Canales de Comunicación
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo. • Compromiso y satisfacción de los clientes • Crecimiento y desarrollo profesional • Salud y seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Weekly • Global news • Reuniones públicas periódicas y conferencias vía internet • Performance Management • Engagement Index (Anual) • Redes Sociales • Yammer
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso y satisfacción de los clientes • Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo • Servicios y soluciones de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso y satisfacción de los clientes • Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo • Servicios y soluciones de calidad • Gestión permanente de la relación con los clientes a través del representante de ventas • Eventos comerciales anuales • Encuestas anuales de satisfacción del cliente • Correo electrónico • Página de internet • VOC • Reuniones presenciales
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Salud y seguridad • Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo • Condiciones justas para hacer negocios 	<ul style="list-style-type: none"> • Interacciones diarias para adquisiciones • Correo electrónico • Reuniones presenciales

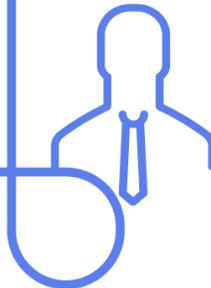
Mecanismos de comunicación y relación con los grupos de interés

Grupo de interés	Intereses	Canales de Comunicación
ONG & comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo • Mitigación y gestión del impacto ambiental • Salud y seguridad • Derechos Humanos • Comunicación transparente • Contribuir al bienestar y desarrollo de las comunidades • Oportunidades locales de empleo 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones uno a uno continuas con los líderes de la comunidad, y organizaciones • Programas educativos permanentes sobre sostenibilidad y capacitación en habilidades • Participación en eventos locales de empleo • Desarrollo de iniciativas de infraestructura comunitaria, voluntariado e inversión social
Inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo • Gobierno Corporativo • Divulgación y desempeño en temas de medio ambiente, sociales y de gobierno corporativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones periódicas, conferencias vía internet y por teléfono • Informes financieros • Informes anuales financieros e informe anual de sostenibilidad • Actualización continua de sitios web
Gobiernos Locales, Nacionales y Regionales y Organismos Regulatorios	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo • Salud y seguridad • Oportunidades locales de empleo 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe anual de sostenibilidad • Alianzas de largo plazo • Reuniones periódicas • Eventos y conferencias

Materialidad

Nuestro estudio de Materialidad nos permite identificar los asuntos de mayor importancia para Softtek y para nuestros grupos de interés, así como definir los riesgos, oportunidades e indicadores clave de desempeño, además establecer metas y revisar el progreso.

Por eso es esencial promover y establecer un diálogo con nuestros grupos de interés en todo el mundo, incluidos colaboradores, clientes, proveedores, inversionistas, universidades, líderes gubernamentales y comunitarios para garantizar que sus principales prioridades sean también las nuestras.



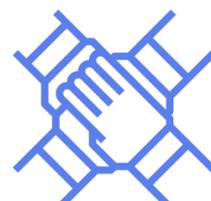
Gobernanza

- Ética e integridad
- Satisfacción del cliente



Económico

- Seguridad y privacidad de los datos

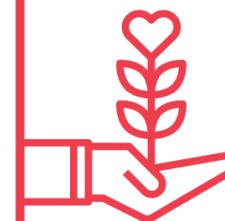


Social Externo

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

Social interno

- Compromiso (desarrollo personal y profesional)
- Atracción e inclusión
- Atracción de talento



Medio Ambiente

- Reciclaje
- Emisiones de carbono
- Reducción de residuos
- Energía

Compromiso con nuestros clientes

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
- Nuestro modelo de generación de valor
- Servicio basado en análisis y datos
- Enfoque pragmático hacia la automatización



Modelo de generación de valor

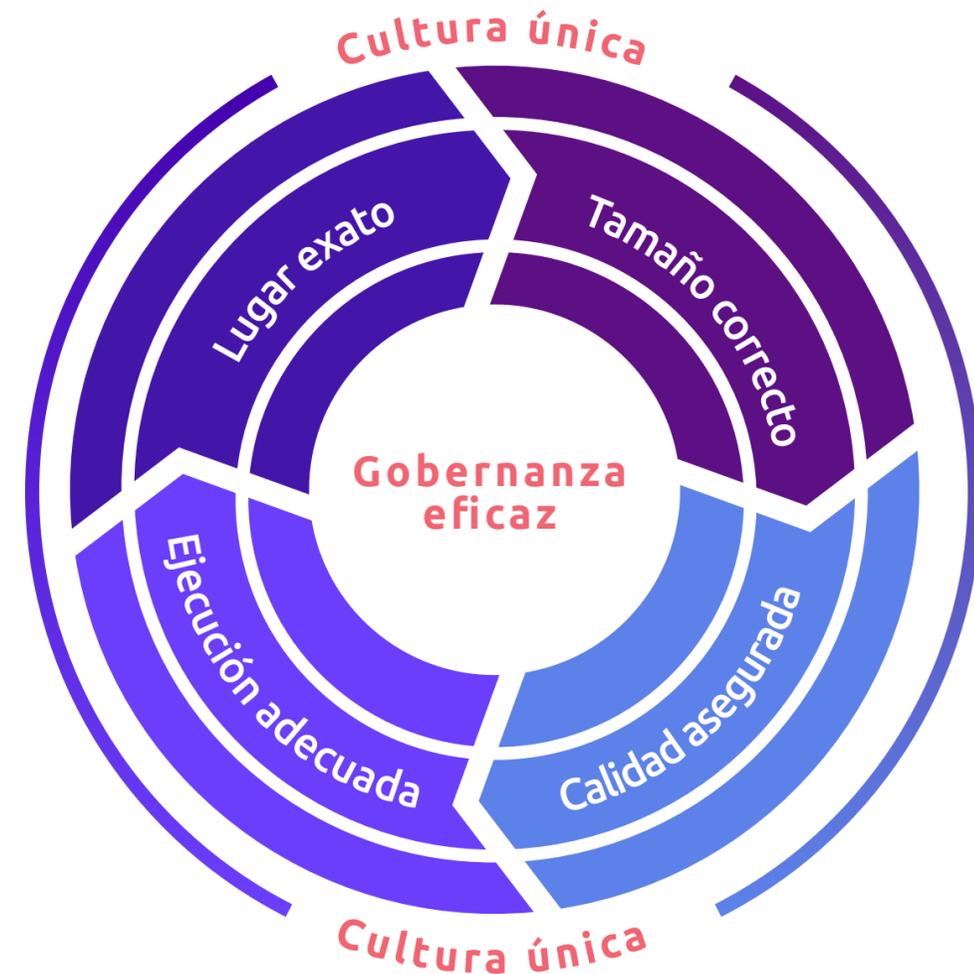
Nuestro enfoque tiene seis componentes que consideramos esenciales para tener éxito en las relaciones con nuestros clientes, proyectos o engagement. Estos seis componentes son:

Cultura única

Creemos en el establecimiento de un entorno que sea de valor, enfocado a los resultados y la eficiencia, así como 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.



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.

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.

Satisfacción de nuestros clientes

Un indicador clave del desempeño dentro de los negocios es la satisfacción de nuestros clientes. En un mercado competitivo, la satisfacción de los clientes está vista como un diferenciador clave y convirtiéndose cada vez más en un elemento clave de estrategia empresarial.

Nuestro programa está basado en el lanzar encuestas de satisfacción de manera periódica a nivel global a nuestros clientes, para así obtener retroalimentación y tener como objetivo proporcionar información estratégica para Softtek y así promover el crecimiento a través de asegurar la cobertura total de los clientes que participan, visualizar tendencias y áreas de oportunidad y sobre todo, llevar continuamente el programa al siguiente nivel para aumentar el nivel de retención, ingresos y crecimiento de nuestros clientes.

Número de respuestas y NPS por práctica:

Mercado	Respuestas	NPS
AMS	137	19
App Dev	122	21
Business consulting	5	40
ERP	81	31
IM	14	14
IS	1	0
ITIS	19	42
Otros	82	0
QA	11	45
SAP	5	20
Staffing	101	60

Número de encuestas, número de respuestas y NPS por mercado:

Mercado	Encuestas	Respuestas	NPS
Brasil	167	107	9
Europa	33	4	0
México	810	327	35
EUA	399	91	22
Sudamérica Hispana	76	48	24

1485
TOTAL DE
ENCUESTAS

577
TOTAL DE
RESPUESTAS

11
PAÍSES EN
DONDE SE APLICÓ
LA ENCUESTA

(Canadá, México, EUA, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Francia, España, Reino Unido, Costa Rica)

Código de ética y sitio Integrity

2017 fue el año en el cual desplegamos toda la estrategia y contenido relacionado con nuestro Código de Ética.

En los inicios implementamos la primera Semana Global de integridad, en la cual llevamos diversas actividades relacionadas con dar a conocer la importancia de la ética en los negocios. En el marco de esta semana dimos a conocer a nuestro Comité de Ética Global a través de un formato de broadcast, promovimos la descarga y conocimiento del Código de Ética y lanzamos nuestra página web pública <http://integrity.softtek.com>. Con esta iniciativa logramos una participación de más de mil colaboradores a nivel mundial.

Posterior a la Semana Global de la Integridad desplegamos nuestro curso de ética a través de la nuestra plataforma de aprendizaje en línea y también mediante nuestra capacitación anual de seguridad "Security Awareness". Logrando al cierre del 2017 que un 51% de colaboradores a nivel global lo hay completado satisfactoriamente.

Durante este proceso también se capacitó en materia de investigación y manejo de denuncias a 9 comités de ética de cada una de nuestras regiones.

Se liberó nuestra "Línea de integridad", mecanismo que se usa para registrar alguna falta al Código de Ética. A final de 2017 se registraron 20 denuncias, de las cuales el 55% fueron anónimas.

Cómite de Ética Global

-  Luis Revilla
-  Beatriz Vallejo
-  Fernando Méndez
-  Agustín de la Maza
-  Mauro Mattioda



<http://integrity.softtek.com>

2. PERSPECTIVA SOCIAL



Plantilla Laboral

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


30%
Mujeres


70%
Hombres

Distribución por edad

Nombre	Personas	%
Builders	1	0.01%
Boomers	413	3.66%
Generación X	2945	26.13%
Generación Y	7783	69.05%
Generación Z	128	1.14%
Generación Alpha	2	0.02%

Distribución por mercado

Mercado	Personas
Brasil	728
Corporativo	99
Europa	315
México	4997
Sudamérica Hispana	1227
EUA	4467

Plantilla laboral por práctica

Práctica	Plantilla
APD	2934
AMS	2588
ITIS	1673
Staff	1406
ERP	951
QA	850
IM	385
BPO	248
SEC	232
CONS	5

Plantilla laboral por mercado

Mercado	Mujeres		Hombres	
	Personas	%	Personas	%
Brasil	238	32.69%	490	67.31%
Corporativo	36	36.36%	63	63.64%
Europa	97	30.79%	218	69.21%
México	1623	32.48%	3374	67.52%
Sudamérica Hispana	429	34.96%	798	65.04%
EUA	1156	25.88%	3311	74.12%

Nombre	Personas	%
Billiables	1024	86.58%
Non-Billables	1588	13.42%

Distribución por nivel por mercado

Mercado	Beginner	Trainee	Junior	Proficient	Senior	Expert	Master
Brasil	12.61%	5.70%	22.63%	20.90%	27.46%	10.71%	0.00%
Europa	3.09%	8.11%	19.69%	17.37%	32.82%	18.92%	0.00%
México	9.16%	2.76%	17.76%	23.41%	22.53%	18.15%	6.24%
Sudamérica Hispana	10.61%	0.42%	14.67%	31.74%	33.92%	8.64%	0.00%
EUA	10.72%	2.81%	19.10%	20.84%	21.63%	19.02%	5.89%

Distribución por práctica por mercado

Mercado	AMS	APD	BPO	ERP	IM	ITIS	QA	SEC
Brasil	49.74%	13.30%	12.95%	12.78%	6.04%	5.01%	0.17%	0.00%
Europa	55.60%	15.44%	10.42%	7.34%	6.95%	2.70%	0.77%	0.77%
México	20.93%	42.95%	0.05%	11.52%	7.12%	10.76%	5.98%	0.58%
Sudamérica Hispana	30.91%	33.40%	0.00%	27.58%	0.00%	5.10%	3.02%	0.00%
EUA	25.33%	15.43%	4.29%	6.59%	1.37%	31.05%	10.83%	5.11%

21.49%
ROTACIÓN

2.3%
ROTACIÓN
MENSUAL

Mercado	Rotación
Brasil	21.28 %
EMEA	12.59 %
México	21.15 %
EUA	20.27 %
Sudamérica Hispana	24.92 %

Engagement Index

Para Softtek siempre ha sido importante conocer la percepción de sus colaboradores acerca de su día a día. Estamos convencidos que en un ambiente adecuado, gente talentosa crea cosas asombrosas.

El clima organizacional es uno de los pilares de nuestro crecimiento, algo que trabajamos día a día para continuar eligiendo a Softtek como el mejor lugar para trabajar.

La evaluación de engagement index nos permite reafirmar aquellas cosas que hacemos bien, sin dejar de descubrir nuestras áreas de oportunidad, retomando los desafíos necesarios para continuar evolucionando como empresa.



Programas de Capacitación

El programa se realiza a través de talleres sobre innovación, creatividad, pensamiento algorítmico y tecnologías propias de I4.0 como robótica, internet de las cosas, desarrollo de apps básico y avanzado, impresión en 3D y realidad aumentada.

Para la realización del programa se cuentan con la participación de más de 80 voluntarios de universidades y empresas locales.

En el ciclo 2017 se impactaron cerca de 215 participantes. Para el ciclo 2018 y 2019 se espera llegar a más de 400.

Las sesiones son posibles gracias a las empresas de TI y universidades que prestan sus instalaciones, y sus voluntarios (como mentores o profesores).

- + 6,000 entrenamientos, presenciales y virtuales, en tecnologías, metodologías y power skills (liderazgo, comunicación, gerenciales).
- Planes de carrera, a la medida de conocimientos, habilidades y pasión.
- Certificaciones en las últimas tecnologías y metodologías.
- Softtek University, plataforma virtual para el desarrollo profesional de nuestros profesionales.
- Maestrías y Diplomados en Alta Dirección, a través de nuestros convenios con instituciones educativas reconocidas.
- Talleres de innovación y tech meetups, enfocadas en nuevos servicios y tecnologías.
- Cursos de Inglés y otros idiomas, en línea o clases presenciales.
- Programa Momentum, para estudiantes de Preparatoria, Universidad y recién egresado

Apportateen 4.0

En el 2017 Softtek participo en ApportaTeen 4.0 el cual es un programa gratuito creado por el cluster de TI en Monterrey, México para despertar en los jóvenes el interés sobre las Tecnologías de la Información y la Ingeniería, desarrollando las habilidades y competencias necesarias para prosperar en la cuarta revolución industrial. El programa espera habilitar una nueva generación con acceso a mejores oportunidades de empleo y de vida, mejorando la situación económica de la región y del país al potenciar el número de profesionistas requeridos para entrar a la I4.0.

Este programa se ha realizado exitosamente, en esta primera edición se tuvo 220 inscripciones de 40 escuelas públicas y privadas.

El programa se realiza a través de talleres sobre innovación, creatividad, pensamiento algorítmico y tecnologías propias de I4.0 como robótica, internet de las cosas, desarrollo de apps básico y avanzado, impresión en 3D y realidad aumentada.

Para la realización del programa se cuentan con la participación de más de 80 voluntarios de universidades y empresas locales.

En el ciclo 2017 se impactaron cerca de 215 participantes. Para el ciclo 2018 y 2019 se espera llegar a más de 400.

Las sesiones son posibles gracias a las empresas de TI y universidades que prestan sus instalaciones, y sus voluntarios (como mentores o profesores).



¿Qué es SYK?

Cursos

- JavaScript Avanzado
- Angular JS
- SQL Server Queryng Tunning Avanzado
- Modelado Básico 3D
- SQL Básico
- Agile
- Preparación para la certificación PMP
- Versión5

SHARE YOUR KNOWLEDGE

211
PERSONAS
ENTRENADAS

AVANZAR EN LA
INDUSTRIA 4.0

DESARROLLAR UN
PLAN DE CARRERA

CONOCIMIENTO
TECNOLÓGICO
PARA TODOS

USO DE TECNOLOGÍAS
COMO APRENDIZAJE
MULTIDIRECCIONAL

INCREMENTAR
Y REFORZAR
HABILIDADES
TECNOLÓGICAS

LOGRAR
OBJETIVOS DE
ENTRENAMIENTO

Cursos y Certificaciones

Curso por país

Mercado	Metodología	PowerSkills	Process Improvement	Seguridad	Tecnológico	Gran Total
Argentina	4,237	193	69	2,095	460	7,054
Brasil	3,513	14	67	2,245	307	6,146
Canadá	16	4	4	17	0	41
Chile	1,005	7	16	316	25	1,369
China	842	15	1	864	15	1,737
Colombia	984	24	3	714	21	1,746
Costa Rica	160	0	3	112	30	305
España	1,199	86	114	1,228	325	2,952
India	3,550	18	43	2,295	345	6,251
México	100,764	1,690	3,336	28,139	6,779	140,708
Puerto Rico	0	0	3	15	0	18
EUA	1,889	83	85	605	85	2,747
Gran Total	118,159	2,134	3,744	38,645	8,392	171,074

Curso por género

Mercado	Metodología	PowerSkills	Process Improvement	Seguridad	Tecnológico	Gran Total
Mujeres	35,560	788	1,142	11,042	2,709	51,241
Hombres	82,599	1,346	2,602	27,603	5,683	119,833
Gran Total	118,159	2,134	3,744	38,645	8,392	171,074

Curso por tipo

Mercado	Metodología	PowerSkills	Process Improvement	Seguridad	Tecnológico	Grand Total
En línea	104,010	193	1,216	27,334	6,975	139,728
Presencial	14,149	1,941	2,528	11,311	1,417	31,346
Gran Total	118,159	2,134	3,744	38,645	8,392	171,074

Horas por país

Mercado	Metodología	PowerSkills	Process Improvement	Seguridad	Tecnológico	Gran Total
Argentina	6,624.4	924.0	151.9	732.9	357.6	8,790.8
Brasil	6,645.0	158.0	146.0	932.7	2,038.8	9,920.4
Canadá	13.2	12.0	0.4	7.5	0	33.1
Chile	1,265.7	7.0	35.0	114.7	22.8	1,445.1
China	1,102.1	15.0	0.1	1,905.7	12.4	3,035.3
Colombia	1,570.3	46.0	8.0	191.7	17.5	1,833.6
Costa Rica	190.8	0	7.0	45.2	43.1	286.0
España	1,212.2	641.0	117.9	579.2	261.8	2,812.0
India	6,380.4	11.0	89.8	2,265.4	849.7	9,596.3
México	169,397.6	20,897.6	5,741.8	23,885.2	17,754.7	237,676.9
Puerto Rico	0	0	6.0	2.5	0	8.5
EUA	2,990.9	538.9	76.6	516.7	117.4	4,240.5
Gran Total	197,392.8	23,250.4	6,380.4	31,179.2	21,475.7	279,678.4

Horas por género

Mercado	Metodología	PowerSkills	Process Improvement	Seguridad	Tecnológico	Gran Total
Mujeres	65,192.4	9,688.6	2,096.2	8,830.4	5,187.0	90,994.6
Hombres	132,200.4	13,561.8	4,284.1	22,348.8	16,288.7	188,683.8
Gran Total	197,392.8	23,250.4	6,380.4	31,179.2	21,475.7	279,678.4

Horas por tipo

Mercado	Metodología	PowerSkills	Process Improvement	Seguridad	Tecnológico	Gran Total
En línea	74,148.5	204.3	589.4	11,690.0	5,979.7	92,611.8
Presencial	3,244.3	23,046.1	5,791.0	19,489.2	15,496.0	187,066.6
Gran Total	197,392.8	23,250.4	6,380.4	31,179.2	21,475.7	279,678.4

Total de certificaciones

Mercado	Base de datos	Calidad	Cultura	Idiomas	Java	Mgmt.	Metodología	Microsoft	SAP	Security	Tecnología	Testing	Gran Total
Argentina	2	-	2	-	-	5	2	2	-	-	-	-	13
Brasil	15	13	8	7	8	35	54	45	93	2	117	16	413
Chile	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
China	-	-	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-	4
Costa Rica	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	3	-	7
España	1	1	1	6	-	6	13	15	-	21	41	-	105
India	-	6	-	-	-	1	4	-	-	3	-	1	15
México	33	54	1	30	120	285	406	396	23	30	411	193	1982
Perú	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
EUA	2	4	-	4	8	15	14	5	2	2	25	-	81
Gran Total	53	78	12	47	136	351	497	464	118	59	597	210	2622

Certificaciones 2017

Mercado	Base de datos	Calidad	Cultura	Java	Management	Metodología	Microsoft	SAP	Security	Tecnología	Testing	Gran Total
Argentina	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Brasil	-	-	1	-	2	1	10	1	-	2	-	17
Chile	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Costa Rica	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
España	-	-	-	-	-	1	-	-	-	7	-	8
México	6	14	-	8	34	33	33	-	10	50	29	217
EUA	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-	-	4
Gran Total	6	14	1	8	40	38	43	1	10	59	29	249

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.

Trainee

Mercado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
Argentina	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	1
Brasil	6	6	6	6	6	5	4	4	3	3	3	3	5
Chile	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0.5
China	-	33	35	35	35	28	22	22	23	19	19	20	24
Colombia	3	3	3	3	3	2	2	2	2	-	-	-	2
España	-	-	11	11	11	6	-	-	-	-	1	3	5
México	315	281	237	242	237	296	218	179	177	180	180	178	228
Gran Total	325	324	293	307	321	338	247	208	206	203	205	205	265



Diversidad e inclusión

Para Softtek lo más importante son todas y cada una de las personas que forman parte de la organización. Reconocemos en la diversidad una fuente inagotable de talento, y en la inclusión un mecanismo que nos habilita para plantearnos nuevos retos y nuevas formas de alcanzarlos.

La nuestra es una historia de la suma de muchos sueños y muchas voluntades para convertirlos en realidad. Desde nuestro inicio, hemos sabido abrazar la llegada de nuevos socios, nuestra incursión en nuevos mercados, en otros países fuera de México; hemos sabido compartir e intercambiar experiencias y ver nuestras diferencias culturales como una fortaleza.

En Softtek:

- Reconocemos que el talento es diverso. Que es posible encontrarlo de muchas maneras, en muchos lugares. Que no es una cuestión de género, ni edad. Que no se limita por cuestiones físicas.
- Respetamos la identidad y condiciones de vida de cada persona. Propiciamos un ambiente donde las personas puedan ser auténticas y puedan ejercer libremente sus preferencias políticas, sociales, culturales, y en el cual encontremos siempre la forma de contribuir al balance entre la vida profesional y personal de nuestros colaboradores.
- Promovemos la equidad de trato y oportunidades. Generamos oportunidades en igualdad de circunstancias y donde lo único que cuenta es el talento de cada persona. Más allá de cuotas o porcentajes, queremos garantizar y hacer todo lo necesario para asegurarnos de que las personas estén donde mejor se sientan y donde más aporten valor.

Nuestra Cultura

Nuestro propósito

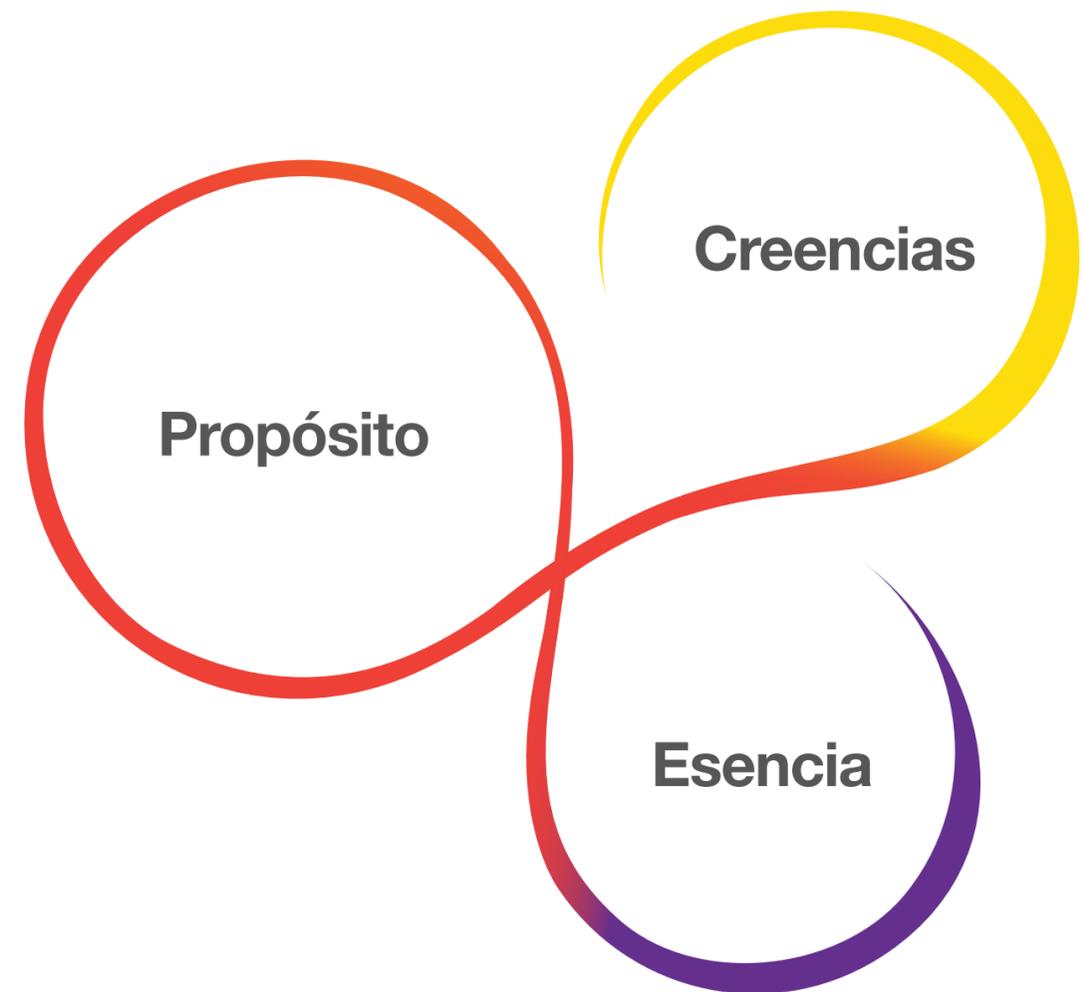
- Generar valor a través de la tecnología para nuestros clientes, nuestra gente y accionistas.

Nuestras creencias

- Propiciando el ambiente adecuado, gente talentosa y auto determinada 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.

Nuestra esencia

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



We are Softtekians

Si hablamos de Softtek es imposible no hablar de nuestros Softtekians pues son ellos quien a lo largo de 35 años han impulsado desde diferentes tiempos y espacios la forma en cómo hacemos las cosas y se han convertido en la

inspiración necesaria para evolucionar la forma en que vivimos nuestra cultura, pasando de algo formal o teórico a aquello que forma parte de nuestro día a día.

Softtekian es un término que sin duda algún vino a reforzar durante el 2016 este sentido de pertenencia del cual nos sentimos tan orgullosos. Porque sin importar el estado civil, la raza, la edad, la opinión política, las preferencias sexuales, este concepto nos pone en una misma sintonía **SOMOS SOFTTEKIANOS SOMOS FREAKING AWESOME.**

Pero ¿Qué es lo que lo nos hace Freaking Awesome? ¿Qué hace eso que nos diferencia del resto?, son las acciones, actitudes, comportamientos diarios que van generando un círculo virtuoso, aspiracional, de crecimiento profesional y personal. El cual transforma a personas talentosas y auto determinadas en Freaking Awesome Softtekians.

softtekian

A talented and
self-determined human being.

Also known as a freaking
awesome people.

Attributes of a softtekian behavior

#BePolite

Haces de un "hola", "por favor", "gracias" y "adiós" parte de tu vocabulario diario.

#BePassionate

Te mantienes apasionado y orgulloso por lo que haces.

#BeBold

Piensas fuera de la caja, donde los límites no existen.

#BeOutstanding

Haces de la excelencia un hábito.

#BeExemplary

Eres el modelo a seguir que los demás quieren imitar.

#BeProactive

Te anticipas a los requerimientos de tus clientes.

#BeUnforgettable

Dejas huella, trasciendes.

#BeKind

Estás dispuesto a ayudar a otros.

#BeUpright

Haces lo correcto, adoptando la honestidad, integridad y respeto.

Al detonar estos comportamientos detonamos la creación de valor, que es la base de nuestro propósito y con esto en mente para Softtek se vuelve igual de importante tener la capacidad de reconocer ese valor.

Buscamos reconocer y celebrar el sentido de pertenencia la participación en eventos de calidad de vida el Servicio al Cliente ya sea interno o externo a los que dejan huella, aplaudimos a los que ayudan a otros sin importar el proyecto o comunidad y a los que están dispuestos a guiar a otros en el camino.

Todo esto con el fin de seguir sorprendiendo a nuestros clientes y replicar las historias de éxito que nos han llevado a donde estamos. Una de nuestras herramientas My Rewards creada por y para nuestra gente. Un sistema de recompensa que desde el 2014 nos ha permitido celebrar todos los días los comportamientos extraordinarios.



Softtekian Day

El 10 de noviembre es el día en el que celebramos y reconocemos el enorme talento que hace diferente a nuestra organización: Nuestros Softtekians. No importa en cual parte del mundo se encuentren cada uno de ellos, en todas nuestras localidades se pudo celebrar el Softtekian Day.

Este año se caracterizó por la convivencia, pero sobre todo por los detalles de celebración que hicieron de este día el más divertido de todo el año.

Sede

Aguascalientes	1300
Ensenada	200
Guadalajara	320
Merida	50
Mexico	2750
Monterrey	990
Costa Rica	40
Puerto Rico	20
EUA	230
Colombia	100
Argentina	310
India	400

Participantes





I am a
**“LEAVE
A MARK”**

Leave a Mark

Cuando nuestros Softtekian evolucionan y están dispuestos a llevar su autodeterminación y talento más allá de lo esperado, cuando generan espacios en donde la colaboración forma parte del éxito, cuando están dispuestos a ir más allá de cumplir una meta u objetivo, es ahí cuando hablamos de dejar huella, de trascender y de romper paradigmas.

Durante el 2017 celebramos la segunda edición de este reconocimiento que si bien pareciera algo nuevo forma parte de esa evolución que desde el punto de vista cultural Softtek siempre ha buscado tener.

Mantenernos en el mismo lugar nunca ha sido una opción para Softtek y nuestra cultura e historia es prueba de ello.

Calidad de Vida

En Softtek creemos que el desarrollo óptimo de nuestros Softtekians debe estar basado en un modelo de bienestar que combine y equilibre aspectos de su vida laboral y personal.

Es un proceso consiente y auto dirigido con la finalidad de encontrar y desarrollar el máximo potencial que una persona puede dar.

El Modelo de Calidad de Vida que Softtek ofrece a sus colaboradores está desarrollado y aplicado por el área de 3E Employee Engagement Events y está basado en 4 principales dimensiones:

Salud

Son acciones dirigidas a lograr una cultura de bienestar y autocuidado.

Cultura física y deportes

El principal objetivo de las acciones y programas de la dimensión es combatir el sedentarismo asociado a las condiciones de trabajo.

Integración

Como parte del equilibrio entre vida laboral y personal creamos actividades y programas que buscan la integración y convivencia entre los colaboradores y la inclusión de sus familias con la organización y que a su vez sean una herramienta para construcción y desarrollo de equipos de trabajo o grupos específicos con una necesidad a cubrir en temas de clima laboral.

Habilidades intelectuales recreativas

Son acciones dirigidas en la creación de espacios de recreación relacionadas a una actividad o tema de interés particular que fomente el aprendizaje, el desarrollo de nuevas habilidades o pasatiempos con una finalidad lúdica, festiva, creativa o solidaria.



Alcance e impacto

Distinción en nuestros programas de salud

En febrero del 2017 Softtek se hizo acreedor al Reconocimiento Empresa Saludablemente Responsable, RESR® es un incentivo que acredita a la empresa ante sus audiencias de relación por asumir voluntaria y públicamente el compromiso de creación y desarrollo de una gestión de liderazgo y de mejora continua en materia de promoción de la salud y entornos favorables al bienestar en el lugar de trabajo.

La continuidad, el desarrollo y crecimiento de nuestras iniciativas en materia de Salud durante el año llevaron a Softtek a obtener el Distintivo Organización Responsablemente Saludable, ORS® que es un reconocimiento al esfuerzo organizacional que se obtiene por el cumplimiento y seguimiento continuo de indicadores específicos en materia de promoción de la salud y entornos favorables al bienestar en el lugar de trabajo. Actualmente Softtek se encuentra en la etapa 3 de Crecimiento.

Ambos reconocimientos fueron otorgados por El Consejo Empresarial de Salud y Bienestar en México que es una organización de enlace, intercambio y colaboración en materia de promoción del autocuidado de la salud en el lugar de trabajo en México. Agrupa a empresas privadas que desean fomentar hábitos de salud positivos entre sus empleados y la población en general.



4182
ACTIVIDADES
TOTALES

8072
PARTICIPACIÓN TOTAL
EN AL MENOS UN 1 EVENTO
(98% DE LA PLANTILLA LABORAL)



Programas de salud

FitMe

FitMe es el programa integral de salud que Softtek ofrece a sus colaboradores y está basado en asesoría y planes de alimentación saludable, planes y espacios de activación física y deportes e información y actividades para su descanso y recreación. FitMe nace con la intención de reducir indicadores no idóneos relacionados con padecimientos derivados de la obesidad, sedentarismo y mala alimentación.

El programa es personalizado para cada colaborador y es a través de una plataforma digital que analiza indicadores antropométricos, bioquímicos y físicos de cada usuario para generar un plan personalizado que lo ayude a alcanzar o mantener un estado óptimo de salud.

Los principales objetivos del programa son:

- Promover el desarrollo de comportamientos saludables y promover una adecuada nutrición para reducir riesgos de salud.
- Proporcionar información y prácticas saludables que contribuyan a incrementar el estado de productividad de los colaboradores.
- Crear una cultura de bienestar y salud basada en la buena alimentación, actividad física y descanso.

El arranque del programa inició con la actividad Reto del pavo, que consiste en generar una consciencia de cuidado en hábitos de alimentación entre nuestros colaboradores previo a las festividades de fin de año.

El reto está basado en un plan de alimentación y de actividades específicas que ayuden a la reducción y mantenimiento del peso a pesar de la exposición a alimentación inadecuada.

Sede	Colaboradores
Monterrey	123
Aguascalientes	150
Guadalajara	19
Merida	7
Mex Polanco	28
Mex. Toreo	60
Ensenada	20
León	19
Mex Insurgentes	16
Mex. Onsite	9
Eugenia	79

530
TOTAL DE
PARTICIPANTES
RETO DEL PAVO

Programas de cultura física y deportes

Como parte fundamental para el incremento del estado de salud de nuestros colaboradores, se crean espacios focalizados en la actividad física y deporte, los cuales son diseñados de acuerdo a las características de la organización y las preferencias de los colaboradores.

Pausas activas laborales

Son breves descansos laborales que sirven para recuperar energía, mejorar el desempeño y contribuyen a la disminución de la fatiga física y mental, se imparten en el mismo espacio laboral y con la vestimenta habitual de trabajo. Son sesiones de 5 a 10 minutos dos veces por semana.

Sede	No. Total de colaboradores	Colaboradores presentes	Colaboradores participantes
Monterrey	952	541	429
Aguascalientes	2011	1900	1345
Ensenada	298	240	155
Total	3261	2681	1929

Get in the game

Son torneos en diferentes disciplinas, que buscan la activación deportiva, además de obtener a los representantes de cada sede que participarán en el evento de **Softtekiada**.

El principal objetivo es promover la actividad física por medio del deporte, integrando a todos los Softtekians a un ambiente sano y de convivencia familiar.

Sedes participantes

Aguascalientes
CDMX
Ensenada
GDC Eugenia
GDC Insurgentes
GDC Polanco
GDC Toreo
Guadalajara
Monterrey
Onsite CDMX

Disciplinas

Atletismo
Voleibol
Basquetbol
Futbol Femenil
Futbol Varonil
Natación
Ping Pong
Softbol
Tochito

2205
PARTICIPANTES
GET IN THE GAME

Softtekiada

Podríamos decir que Softtekiada es la culminación de una serie de actividades recreativas y eventos deportivos de una fase preliminar a la cual llamamos "GET IN THE GAME" pero, definitivamente, eso se quedaría corto.

Softtekiada es más que una competencia deportiva. Es un evento que reúne a Softtekians de todo el mundo; es la máxima expresión global y cultural de nuestra organización y un espacio único para ver cuán "Freaking Awesome" somos.

Participantes

Sede	Personas
Aguascalientes	76
Ciudad de México	71
Mérida	5
León	1
Ensenada	43
Guadalajara	65
Monterrey	60
EUA	16
Brasil	7
Colombia	2
Chile	1
China	2
Puerto Rico	9
Argentina	16
India	0
España	7
Costa Rica	4
Corporativo	17
Staff	32

434
PARTICIPANTES
SOFTTEKIADA

427
INVITADOS

861
TOTAL



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.

2017 ha sido un año significativo para Fundación Solidaria. Este año hemos colaborado en conjunto con cada una de nuestras comunidades donde Softtek tiene presencia, y con el apoyo de nuestros voluntarios y comités logramos impactar positivamente a **6 mil 389 personas** con acciones referentes a nuestros programas de Educación, Conciencia y Solidaridad, Medio Ambiente y Vestido, Vivienda y Alimentación.

Estamos orgullosos del camino recorrido hasta el día de hoy, sin embargo, queremos seguir contribuyendo al desarrollo sustentable de nuestras comunidades en años venideros.



Programa	Beneficiados	Voluntarios	Horas
Educación	1675	440	4311
Salud	780	335	1217
Vivienda, vestido y alimentación	1855	275	663
Naturaleza	1062	205	1406
Convivencia y solidaridad	8633	1440	2145



Codellege

Es un programa de formación educativa enfocado en la inclusión laboral en la industria de las tecnologías de la información de jóvenes en condiciones vulnerables.

En 2017 iniciamos las primeras generaciones de Codellege en las ciudades de Monterrey y Aguascalientes. Un esfuerzo que se dio entre diversas áreas de Softtek y diferentes personas que impulsaron y fueron parte de este proyecto. Adicionalmente se creó una alianza con el programa federal PROSPERA para la identificación de jóvenes candidatos para presentes y futuras generaciones.

Se entrevistaron a más de 50 candidatos de los cuales 20 fueron seleccionados, logrando, después de 5 meses de preparación, la graduación de esos 20 alumnos. Dando un total de más de 4800 horas impartidas de clases de programación, desarrollo humano, inglés y emprendimiento.

Los alumnos que han sido contratados experimentaron un crecimiento en el ingreso familiar del 48%, mientras que para los otros alumnos el proceso de inclusión laboral sigue en marcha.



Proyectos Pro-Bono

Nuestra misión en Softtek es generar valor a través de la tecnología. Hemos llevado esta misión a las organizaciones de la sociedad civil que buscan profesionalizarse a través de las tecnologías de información. Por esta razón, nuestro programa de proyectos pro-bono tiene el objetivo de incrementar la capacidad del sector social de crear un impacto en las comunidades.

Reinventamos los procesos de las OSC por medio de la transformación digital. En el 2017, Softtek brindó servicios con un valor estimado de \$1,200,000.00 MXN, los cuales requirieron un trabajo de más de 3000 horas de voluntariado y consultoría.

Entre las asociaciones con las que colaboramos se encuentra ANSPAC A.C., organización que promueve la superación integral de las personas y que se vio beneficiada por el desarrollo de un sistema para administrar la información de su impacto en la comunidad a través de sus socias y voluntarias. Por otro lado, Renace ABP se vio beneficiada por los servicios pro-bono de Softtek ya que con éstos se impulsó su iniciativa de una plataforma web con la cual les brindan asesoría jurídica, psicológica y social a personas de escasos recursos.

Gracias a la alianza con la Fundación del Empresariado en México (FUNDEMEX), logramos extender nuestro programa a las empresas sociales. Durante el año, trabajamos con la Sociedad Cooperativa Rural de Compra Venta en Común El Grullo S.C.L., empresa que cuenta con 3,900 socios y en el fortalecimiento de su sistema de administración de recursos (ERP por sus siglas en inglés) utilizado la inversión en tecnología trajo como resultados que más de 2,000 personas tengan acceso a las tecnologías de información, la mejora de la documentación de casos legales de más de 1,000 personas y se estima que en el 2018, más de 20,000 consumidores podrán beneficiarse de la optimización del sistema que gestiona las transacciones de compra-venta.

3. ESTÁNDARES MEDIOAMBIENTALES



Softtek genera espacios y fomenta programas que contribuyen al desarrollo de una sociedad responsable de sus recursos y a la protección del medio ambiente, cumpliendo con los requisitos legales locales, estatales, nacionales e internacionales.

Gestión de los impactos ambientales directos de nuestras operaciones

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 eléctricos y electrónicos, cumpliendo con todas las disposiciones legales vigentes, según la geografía.
- 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 colaboradores, 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.

Gestión de los impactos ambientales de nuestra cadena de suministro

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

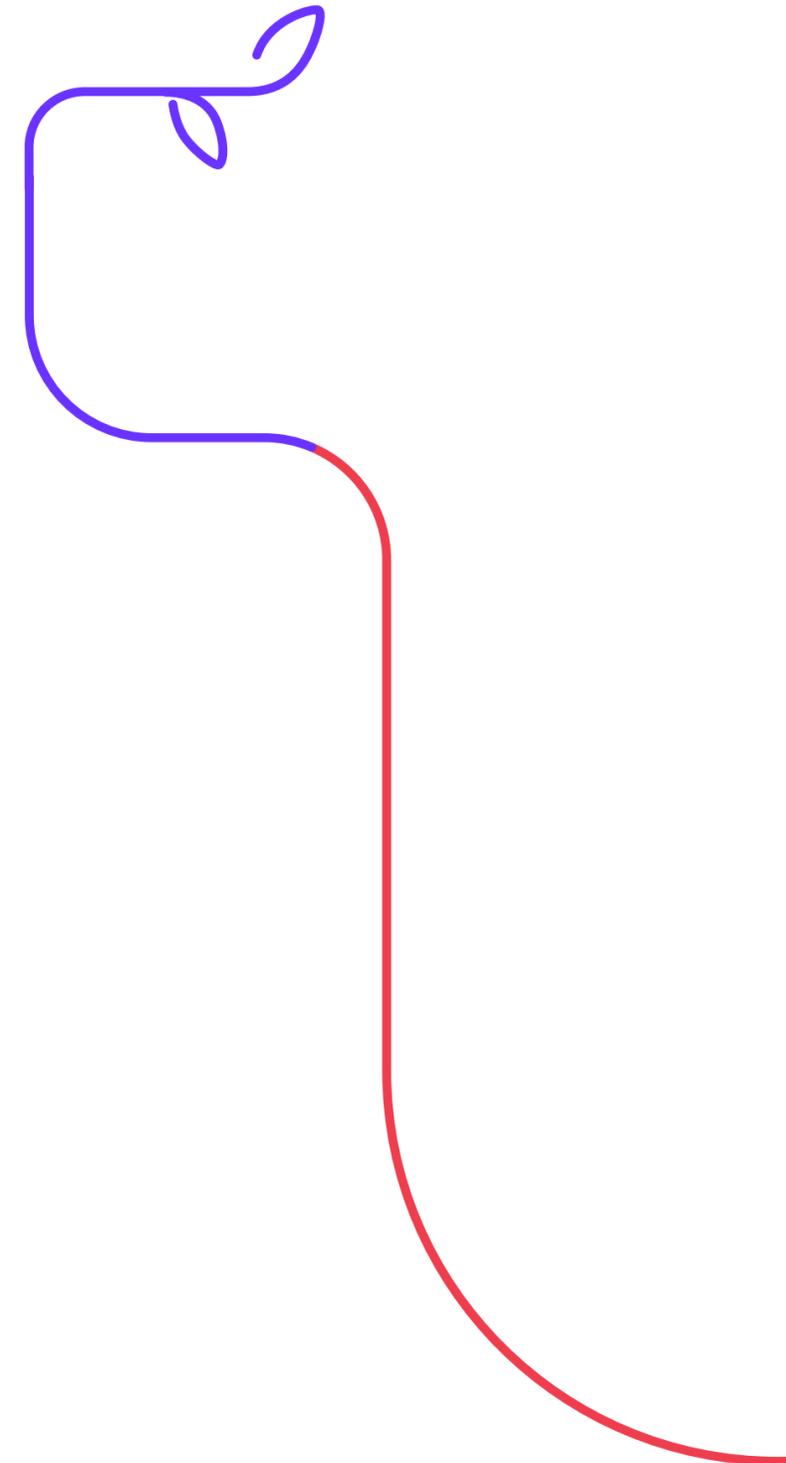
- Nuestros proveedores son conscientes de los problemas ambientales, sociales y éticos, así como de los riesgos y oportunidades relevantes para sus operaciones y productos.
- Nuestros proveedores operan bajo normas de práctica reconocidas internacionalmente.
- Nuestros proveedores tienen sistemas de 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 para desarrollar nuestras actividades en oficinas certificadas por estándares de gestión ambiental en cada localidad.

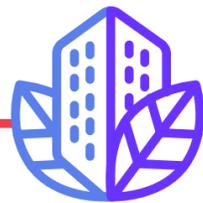


El desempeño medioambiental es uno de nuestros criterios utilizados para seleccionar y adaptar los nuevos edificios. Debido a lo anterior hemos incorporado a nuestras instalaciones sistemas de gestión del consumo eficiente de energía, equipados con tecnología de ahorro de energía y agua y que estén preferentemente situados cerca del transporte público, por ello en el 2015 obtuvimos la certificación LEED Platino en nuestro GDC de Aguascalientes.

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.



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 colaboradores 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 ayudan a los colaboradores 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.

Coomute

Coomute es una aplicación móvil desarrollada por y para nuestros Softtekians que permite a conductores y a pasajeros compartir el viaje hacia y desde Softtek.

Busca contribuir al bienestar del medio ambiente a través de una solución tecnológica que ayuda a nuestros Softtekians a mejorar su experiencia en su "coomute" al trabajo. La meta es reducir las emisiones de CO₂ de los carros de Softtekians por 15% en el próximo año.



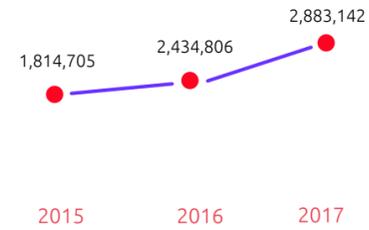
LEED PLATINO EN NUESTRO GDC DE AGUASCALIENTES



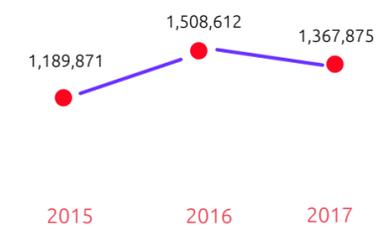
Energía Eléctrica

Aguascalientes

2015
2016
2017



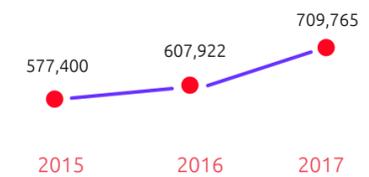
Costo
1,814,705
2,434,806
2,883,142



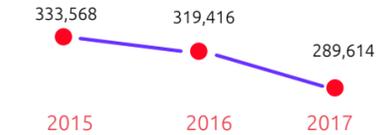
KW/h
1,189,871
1,508,612
1,367,875

Ensenada

2015
2016
2017



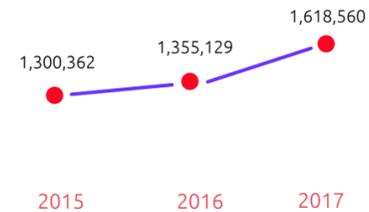
Costo
577,400
607,922
709,765



KW/h
333,568
319,416
289,614

Eugenia

2015
2016
2017



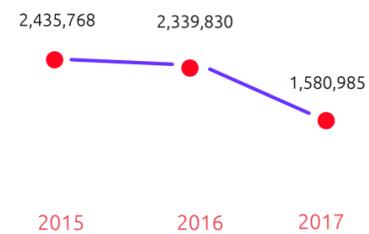
Costo
1,300,362
1,355,129
1,618,560



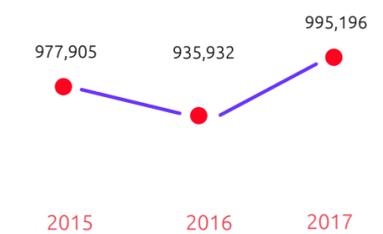
KW/h
739,738
778,070
745,953

Monterrey

2015
2016
2017



Costo
2,435,768
2,339,830
1,580,985



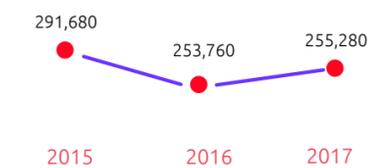
KW/h
977,905
935,932
995,196

Guadalajara

2015
2016
2017



Costo
487,694
522,799
646,250



KW/h
291,680
253,760
255,280

4. ESTÁNDARES FINANCIEROS



El año 2017 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 a través de la evolución de nuestro portafolio de servicios con un fuerte enfoque en la incorporación de inteligencia artificial y el internet de las cosas.

Lo anterior se tradujo en la mejora en el posicionamiento con nuestros clientes. En el año 2018 continuaremos con estas estrategias.

Softtek es una sociedad anónima de capital variable, conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos (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.

Perspectivas Económicas

El año 2017 fue positivo en términos económicos, hubo un incremento en la actividad económica global y el PIB continuó acelerándose en la mayor parte del mundo. De acuerdo con la información que presenta el Fondo Monetario Internacional el crecimiento del PIB global fue del 3.7%, siendo un año en el que el empleo creció en la eurozona, la pobreza extrema continuó disminuyendo, y algunos países emergentes salieron de su recesión: como Argentina y Brasil. Por otro lado, también fue un año tumultuoso en los que se presentaron diversos desastres naturales alrededor del mundo y algunas tensiones geopolíticas.

Para el año 2018 se espera que continúe el crecimiento de la economía global con el PIB creciendo en 3.1% en el que la inversión de las empresas será un motor importante para el crecimiento dando lugar a una resincronización del ciclo de negocio en países desarrollados y emergentes, en combinación con alzas moderadas en el precio de los commodities. En respuesta a este mayor crecimiento habrán políticas monetarias más estrictas en las que los bancos centrales reducirían la liquidez a través del alza de tasas de interés, esperando que no haya alzas inflacionarias relevantes. De acuerdo con el Banco Mundial, el talento humano, la experiencia, habilidades y esfuerzo de la población son ahora el principal impulsor de la riqueza del mundo, por lo que la inversión en educación y desarrollo de competencias ante la aceleración tecnológica, se vuelve clave para competir en la economía del futuro. La innovación y la tecnología han tomado un rol preponderante en la mejora de la calidad de vida.

Índice de contenidos GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Estrategia y análisis

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-1	3	

Perfil de la organización

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-3	4	
G4-4	6	
G4-5	5	
G4-6	5,6	
G4-7	47,48	
G4-8	7	
G4-9	6,7,21,22,23	
G4-10	21,22,23	
G4-11	No tenemos información del 2017.	
G4-12	No contamos con una cadena de subministros ya que Softtek es una empresa de Servicios no de Manufactura y/u operación.	
G4-13	5,7,8,47,48	
G4-14	43,44,45	
G4-15	5,11,38,44,45	
G4-16	Blanca Treviño CEO y Presidenta Softtek es Miembro Consejero de: Consejo Mexicano de Negocios, GOLD Corp, CFE, LALA, Wal-Mart.	

Aspectos materiales y cobertura

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-17	47,48	
G4-18	2,16	
G4-19	16	
G4-20	13,14,15,16	
G4-21	13,14,15	
G4-22	2	
G4-23	16	

Participación de los grupos de interés

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-24	13,14,15	
G4-25	13	
G4-26	14,15	
G4-27	13,14,15	

Perfil de la memoria

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-28	1	
G4-29	2	
G4-30	2	
G4-31	Fernando Nava Velázquez- <i>Corporate Social Responsibility Manager</i>	
G4-32	2	
G4-33	No Aplica, no tuvimos verificación externa.	

Gobierno

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-34	8,9,10,11,12,20	

Ética e integridad

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-56	20,31,32,34	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Categoría: *Economía*

Aspecto: Desempeño económico

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-DMA	16,47,48	
G4-EC1	47,48	

Aspecto: Presencia en el mercado

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-DMA	7,16	
G4-EC5		No contamos con los datos del 2017 se está trabajando para proyectarlo en el próximo reporte. (G4-EC5, G-EC6)
G4-EC6		No contamos con los datos del 2017 se está trabajando para proyectarlo en el próximo reporte. (G4-EC5, G-EC6)

Aspecto: Consecuencias económicas indirectas

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-DMA	16,47,48	
G4-EC7	41,42	

Aspecto: Prácticas de adquisición

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-DMA	16,47,48	
G4-EC9	47,48	

Categoría: *Medio ambiente*

Aspecto material: Energía

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-DMA	16,43,44,45,46	
G4-EN3	46	
G4-EN6	46	

Categoría: *Desempeño social*

Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno

Aspecto: Empleo

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-DMA	16,24	
G4-LA1	21,22,23	
G4-LA2	24,25	

Aspecto: Relaciones entre los trabajadores y la dirección / Aspecto: Labor / Management Relations

Contenido básicos generales	Páginas	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: Seguridad y salud ocupacional

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-DMA	16	
G4-LA8	16	

Aspecto: Capacitación y educación

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-DMA	16,25,26,27,28,29,30	
G4-LA9	27,28,29,30	

Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-DMA	3,16,21,22,23,31	
G4-LA12	8,9,10,12,20,21,22,23	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Categoría: Desempeño social

Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno

Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-DMA G4-LA13	16,21	No contamos con los datos del 2017, se está trabajando para proyectar en el próximo reporte.

Aspecto: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-DMA G4-LA15	16,17	No contamos con encuestas para nuestros proveedores, se está trabajando para proyectar en el próximo reporte.

Aspecto: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-DMA G4-LA16	16,24 No tenemos información durante el 2017.	

Subcategoría: Derechos humanos

Aspecto: Inversión

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-DMA G4-HR2	16,47,48 27,28,29	

Aspecto: No discriminación

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-DMA G4-HR3	16,20 Durante el 2017 tuvimos 3 denuncias relacionadas con discriminación a través de nuestro sitio de denuncia pública Integrity. De las cuales Una no procedió, y para los otros dos casos se gestionaron sesiones de sensibilización y concientización.	

Aspecto: Libertad de asociación y negociación colectiva

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-DMA G4-HR4	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.	No contamos con los datos del 2017, se está trabajando para proyectar en el próximo reporte.

Aspecto: Trabajo infantil

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-DMA G4-HR5	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 los empleados se involucren en la explotación sexual de los niños y en cualquier otro tipo de explotación de los mismos. No tuvimos riesgos en el 2017.	

Aspecto: Trabajo forzoso

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-DMA G4-HR6	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. No tuvimos riesgos en el 2017.	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Categoría: Desempeño social
Subcategoría: Derechos humanos

Aspecto: Medidas de seguridad

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-DMA	10,16	
G4-HR7	27,28,29	

Aspecto: Derechos de la población indígena

Contenido básicos generales	Páginas	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-HR7	No tuvimos casos de violación de los derechos humanos.	

Aspecto: Evaluación

Contenido básicos generales	Páginas	Omisiones
G4-DMA	Softtek esta adherido al Pacto Mundial de la ONU lo cual nos obliga a alinear nuestras acciones y operaciones a los 10 principios. El cumplimiento de estos compromisos son enviados, comprobados y avalados por la ONU de manera anual.	
G4-HR7	No Aplica (G4-DMA)	

Aspecto: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos

Contenido básicos generales	Páginas	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 2017.

Aspecto: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos

Contenido básicos generales	Páginas	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-HR4	Durante el 2017 tuvimos 2 denuncias relacionadas a los derechos humanos a través de nuestro sitio de denuncia pública Integrity. Para uno de los casos no se comprobó que fue cierto y para el segundo se comprobaron los hechos sin embargo no se encontró ningún culpable. Como medida correctiva se realizaron sesiones de concientización sobre los procesos relacionados a estas denuncias.	

Subcategoría: Sociedad

Aspecto: Comunidades locales

Contenido básicos generales	Páginas	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	41,42,43,44,45,46	

Aspecto: Lucha contra la corrupción

Contenido básicos generales	Páginas	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	8,9,10,12,20,27,28,29	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Categoría: *Desempeño social*
Subcategoría: Sociedad

Aspecto: Política pública

Contenido básicos generales	Páginas	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: Prácticas de competencia desleal

Contenido básicos generales	Páginas	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 involucrarnos 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 2017.	

Aspecto: Cumplimiento

Contenido básicos generales	Páginas	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 2017.	

Aspecto: Evaluación de la repercusión social de los proveedores

Contenido básicos generales	Páginas	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 2017 los impactos en la cadena de suministro.	

Aspecto: Mecanismo de reclamación por impacto social

Contenido básicos generales	Páginas	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 2017.	

Subcategoría: Responsabilidad sobre productos

Aspecto: Salud y seguridad de los clientes

Contenido básicos generales	Páginas	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-PR5	No tuvimos reclamaciones en el 2017.	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Categoría: *Desempeño social*

Subcategoría: Responsabilidad sobre productos

Aspecto: Información sobre el enfoque de gestión

Contenido básicos generales	Páginas	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	6	

Aspecto: Comunicaciones de marketing

Contenido básicos generales	Páginas	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: Privacidad de los clientes

Contenido básicos generales	Páginas	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 2017.	

Aspecto: Cumplimiento

Contenido básicos generales	Páginas	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 reclamaciones en el 2017.	

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
Yosefin Olmedo

Diseño editorial

Paola Gutiérrez



CSR
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY



Softtek[®]

INFORME DE SOSTENIBILIDAD