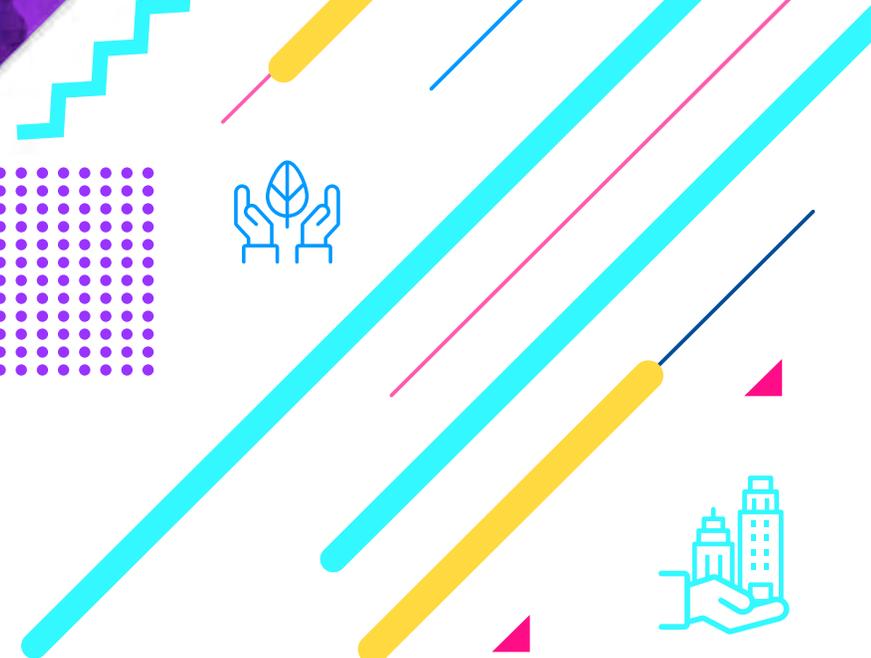
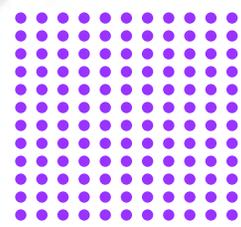
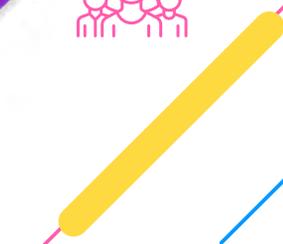
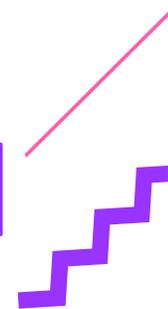




# Relatório de Sustentabilidade Softtek 2018



Softtek®



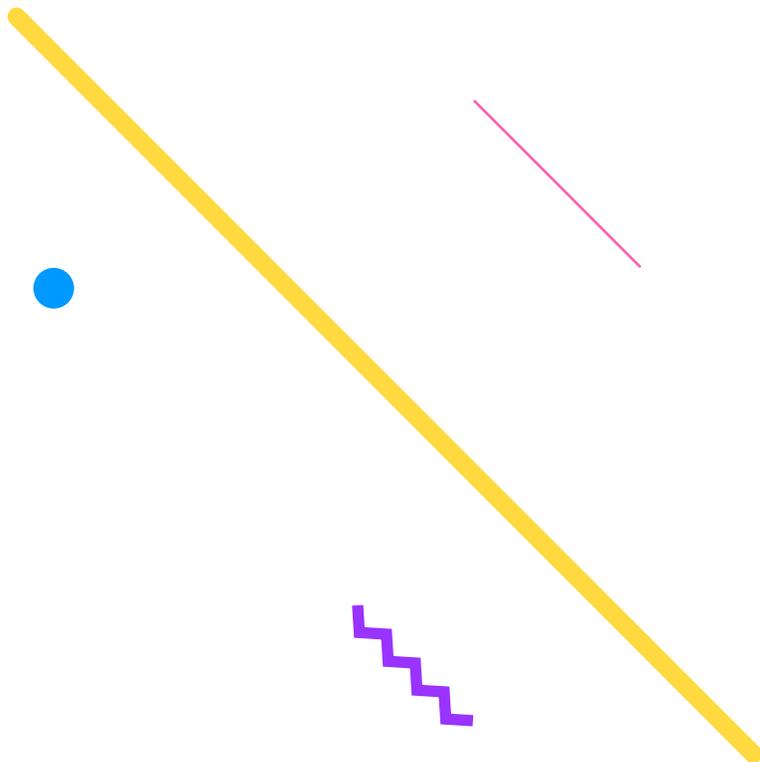


## Estamos orgulhosos de tudo o que sucedeu em 2018.

Nossa visão da Sustentabilidade se refletiu em excelentes resultados de negocio e um alto impacto na nossa comunidade. Reafirmamos nosso compromisso com o **Pacto Global e a Agenda de Desenvolvimento 2030 da Organização das Nações Unidas**. Graças a todos nossos Softtekians, vocês fazem isto possível.



# Índice



## Conteúdos gerais 5

*Softek em números / Conversação com Nossa CEO – Presidente de Conselhos / Perspectiva da Sustentabilidade / Somos Softek / Estratégia de Sustentabilidade*



## Padrões Sociais 23

*Compromisso com clientes / Softekians / Comunidade / Rede de Valor*



## Padrões Ambientais 51

*Operações Sustentáveis*



## Governo Corporativo 59

*Executivos / Conselhos de Administração/ Comitês / Código de ética / Gestão de riscos*



## Acerca deste Informe 69

*Materialidade / Diálogo com grupos de interesse / Índice de Conteúdos GRI*



# ✦ Quem é Softtek?

Capítulo 1:

---

## Conteúdos gerais

---

- 04 Softtek em números
- 09 Prêmios e reconhecimentos
- 10 Conversação com Nossa CEO – Presidente de Conselhos
- 12 Perspectiva da Sustentabilidade
- 14 Somos Softtek
- 19 Estratégia de Sustentabilidade





# Softtek em números

Estamos centralizados ao redor do elemento humano, com uma cultura única que promove a agilidade, colaboração, empreendedorismo e confiança.



Fundada em **1982**

SOFTEK



**36 anos** de experiência



Presença em mais de **20 países** e mais de 30 escritórios ao redor do mundo



Softtek atende organizações da **Global 2000**



**12 Centros** Globais de Entrega



Escritórios Corporativos:  
**Monterrey, México**



**400** clientes ao redor do mundo



**17 anos** de história com nossos 10 principais clientes

PROSPERIDADE

PESSOAS



**92%** de  
nossos ingressos  
provêm de clientes  
recorrentes



**+270,097** horas  
de capacitação a  
colaboradores



**+12,000**  
colaboradores



Lançamos Plataformas  
**FRIDA e DIEGO**  
através de Softtek  
*Open Lab*



**+500** eventos  
Qualidade de Vida



Redução **8.81%**  
no consumo de  
energia eléctrica



Programa *Softtekian*  
*Empowerment Skills (SES)*, desenvolve  
**8** competencias de liderança



Doamos e reciclamos  
**1500+** computadores

PLANETA



*Somos una empresa global e a maior de serviços de TI com origem na América Latina. **Softtek** ajuda a que as empresas **Global 2000** evolucionem de maneira fluida e constante desde visão, construção e operação de capacidades digitais.*



# Prêmios e reconhecimentos

Como mostra de nosso compromisso de gerar valor através da tecnologia e como testemunho de Nossa cultura centralizada nas pessoas, em 2018 fomos credores a uma serie de reconhecimentos e distintivos o qual nos posiciona como líderes na indústria das tecnologias da informação e um dos melhores lugares para trabalhar.



- ★ *Partner of the Year por Microsoft* na Argentina, graças a Nossa excelência em inovação e implementação de soluções para clientes com base em tecnologia MS
- ★ *Maior Contender e Star Performer em Enterprise QA PEAK Matrix Assessment* outorgado por *Everest Group*

- ★ Blanca Treviño, Presidente e CEO, Nomeada como a Executiva do ano 2018 pela Confederación Patronal da República Mexicana (COPARMEX)
- ★ *Advanced Consulting Partner status*, pela *Amazon Web Services (AWS) Partner Network (APN)*
- ★ Posicionada no Ranking Super Empresas para Mulheres 2018 pela Revista Expansão
- ★ *Next-Gen Application Development & Maintenance (ADM) Services Agile Development* por parte do ISG
- ★ Posicionada no Ranking Negocio Inclusivo 2018 pela Revista Expansão
- ★ Nomeada como fornecedor certificado de *Real Time Energy Management Program (RTEM)* pelo *New York State Energy Research and Development Authority (NYSERDA)*
- ★ *Now Tech: Service Providers for Next-Generation SAP Products* por parte de *Forrester Research*
- ★ Posicionada no Ranking Super Empresas "O lugar onde todos querem trabalhar 2018" de Revista Expansão
- ★ Entre as 10 empresas com empregados mais satisfeitos no ranking *Love Mondays* no México e Argentina



# Conversação com Nossa CEO

## Blanca Treviño, Presidente e CEO Softtek

Nossa Presidente e CEO, Blanca Treviño, nos conta sua perspectiva integral sobre as conquistas e desafios que enfrentou Softtek em 2018. Ademais, nos relata a sua visão, que é o que diferencia a Softtek e a estratégia a qual tem alcançado transformar os serviços de TI.

**Como qualificaria o desempenho de Softtek em 2018?** Eu diria que foi um desempenho extraordinário. Com frequência falamos somente de desempenho financeiro que sem dúvida foi bom, porém temos que ver em todo o seu contexto como se enfrentam as circunstâncias, e acho que não só para Softtek, senão para muitas empresas no México e fora. Foi um ano cheio de grandes desafios que exigiu algo que para nós é uma constante, que é estar muito alerta, estar reinventando, evolucionando e mudando.

Um dos grandes desafios que enfrentamos é a incerteza. Certamente, **2018 mostrou muitas mudanças em muitos dos mercados onde operamos e Softtek deu a evidencia do que sempre nos tem distinguido: a capacidade de adaptarmos ao redor, de realinharmos.** O ano passado lançamos uma iniciativa nesta direção, que temos trabalhado por vários anos, que estamos seguros que nos vai permitir enfrentar os desafios dos seguintes anos e continuar com um desempenho extraordinário. Entretanto, sempre há muito que pode melhorar.

### ¿Qué distingue a Softtek de las demás empresas?

**A Softtek a distingue a sua cultura.** Cultura com todo o contexto, incluindo nossos princípios como empresa influente, aberta e uma série de valores que a respaldam. Porém mais, além disso, primeiro, **somos uma empresa absolutamente comprometida com os objetivos que nos propomos. A isto lhe chamamos autodeterminação, que é um elemento muito importante da nossa cultura.** Temos um firme compromisso com os objetivos e objetivos que estabelecemos,



*"Distingue-nos nossa cultura, e dentro dela, enfatizo valores como a agilidade, flexibilidade, autodeterminação, a necessidade de transcendência, que nos gera a adrenalina para perseguir Conquista dos objetivos .*

**- Blanca Treviño**



com os clientes, nossa gente, ao redor, os acionistas. Em segundo lugar, temos a necessidade de definir objetivos muito ambiciosos, que unido ao anterior, marca o caminho para alcançar nossos objetivos para os grupos de interesse.

Ademais, temos uma grande agilidade de reinventarmos e adaptarmos aos requerimentos para cumprir os compromissos. Em 2018 fomos reconhecidos como um dos melhores lugares para trabalhar em vários temas.

Isso é uma mostra de que Softtek segue apostando ao elemento humano. **Qual é O segredo para seguir dando relevância a nossos Softtekians?** Temos muitos reconhecimentos, não só neste âmbito senão em diversos da indústria. Estamos marcando e deixando marca em muitos entornos e em muitas perspectivas, em inclusão, gênero, oportunidades para desenvolver as carreiras. Primeiro quero enfatizar isto. **Temos uma firme convicção no talento. Somos uma empresa de serviços e sabemos que para cumprir aquilo que nos propomos, dependemos da nossa gente, do seu talento.** Que nossos Softtekians tenham a mesma paixão por transcender, o mesmo compromisso por cumprir, a flexibilidade para se adaptar.

Acho que a empresa, a economia o país capaz de atrair ao melhor talento, será o mais exitoso. Isto constitui um desafio, já que todos entendemos que aquilo que fará a diferencia no sucesso é o talento, se deve considerar que elementos se propõe para atrair e reter o melhor talento.

Os reconhecimentos lhe dizem ao mercado que nossa estratégia tem sucesso, porém nunca vamos a estar suficientemente satisfeitos; cada vez o desafio é maior, Nossa gente tem que ver como pode crescer em Softtek, como pode desenvolver seu futuro, como podem perseguir, criar e cumprir seus sonhos aqui, que tipo de exposição lhes

damos para que sintam que este é seu lugar. Não é simples, porém é parte do DNA de Softtek e pelo tanto é algo natural. Desde que nascemos, estabelecemos que nossa aposta era o talento, por isso decidimos compartilhar a empresa de muitas formas. Para muitos o tema de talento é recente, para nós não: assim nascemos há varias décadas. Então sim é um grande diferenciador, temos tido grandes avanços e cada vez vai a ser mais e muito mais desafiador.

**Por que Softtek segue investindo em projetos orientados à comunidade como Codellege e Pro Bono como parte da responsabilidade social corporativa?** Primeiro, sempre temos sido uma empresa com um grande compromisso para com a sociedade e a comunidade. Algo que **me enche de orgulho é que muito do inicio do trabalho comunitário, veio dos próprios colaboradores.** Não foi uma iniciativa de Softtek, foram eles quem propuseram as iniciativas e tem que dar o crédito à eles. **Nos mostraram como cada vez mais os colaboradores querem ser parte desta diferencia, querem tocar a vida das comunidades e pessoas.** Para isso, tem que dar os elementos que lhes permitam conquista-lo. Primeiro, desde o Softtekian que quer ser parte desse esforço e depois na comunidade. Neste entendimento que temos, tanto Softtek como os colaboradores, do necessário que é retornar à comunidade, também permite entender as necessidades e oportunidades que existem e como alinhá-las às fortalezas que tem na empresa para apoiar.

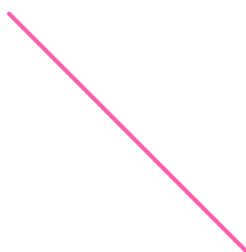
O programa de Codellege é maravilhoso. Atraímos talento, jovens com oportunidades limitadas para disponibilizar, as oportunidades são enormes ao redor da transformação digital ou tecnologias de informação. Ao incorporá-los a um projeto como este, lhes abre a oportunidade para que possam ser parte deste ao redor laboral na indústria. Muito do treinamento em Codellege lo dão os Softtekians, e viram um círculo virtuoso: O colaborador toca a vida das pessoas,

regressa à comunidade, e os jovens encontram ecos e alternativas. O programa de Pro Bono é parecido. Utilizamos nossas fortalezas como empresa, geramos uma Plataforma para que se conheçam a necessidades, capacidades e oportunidades. O mais gratificante é a quantidade de gente que quer participar. Em projetos orientados à comunidade, e sem dúvida as empresas podnassignar recursos económicos, porém o que se requer -e é mais valioso- é uma ajuda integral.

**Quais surpresas darão Softtek em 2019?** Um Softtek que continuamente está reinventando-se. Que não saiba que esperar novo de Softtek, porém com a confiança de que sim **exige um compromisso, agilidade, flexibilidade transcendência, paixão; estes valores sempre estarão com nós.**

**Como aproveita todos estes elementos para responder o certa ao redor?** Algumas das estratégias detrás desta iniciativa que lançamos se começarão a observar em 2019, somos uma empresa muito mais orientada à indústrias, para dar valor não só ao cliente em términos de tecnologia, senão traduzido em términos da sua própria indústria.

Por isso, vamos a contar com jovens muito mais preparados e orientados a uma área específica de negocio. **Vamos a ver um Softtek que está verdadeiramente incidindo em alcançar uma transformação digital em diferentes entornos, cada vez mais global e influente.** Sempre com o crescimento como objetivo, já que é o melhor mecanismo para gerar oportunidades. Uma empresa que não cresce, dificilmente pode criar oportunidades para sua gente, e por isso teremos um Softtek muito ativo, como sempre temos sido, porém muito mais enfocado no tema de crescimento, e as estratégias e iniciativas que temos lançado para o propósito destes objetivos vão nesta direção.



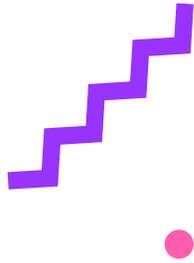
# Perspectiva sobre a Sustentabilidade

Em palavras de Heriberto Murillo, Diretor de Finanças

Ao falar de Sustentabilidade em Softtek no só nos referimos à recorrência e permanência de nosso negocio e seu desempenho nos mercados onde operamos; senão também ao conjunto de ações que devemos desenhar e implementar para mitigar os riscos e evitar a volatilidade em nossos resultados.



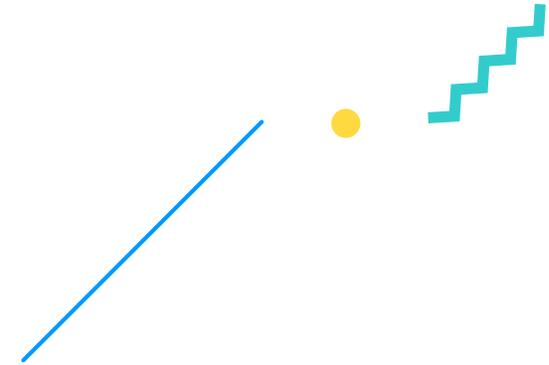
*"Se cumprirmos com nossa Sustentabilidade, manteremos um negocio exitoso".*  
**- Heriberto Murillo**



Ao falar de Sustentabilidade em Softtek não só nos referimos à recorrência e permanência de nosso negócio e seu desempenho nos mercados onde operamos; senão também ao conjunto de ações que devemos desenhar e implementar para mitigar os riscos e evitar a volatilidade em nossos resultados. Estas ações são incluídas em nosso plano estratégico e alcançam o Desenvolvimento do talento de nosso capital humano, assim como a investimento em Desenvolvimento de tecnologias e soluções que atendam as necessidades de nossos clientes e suportem Nossa competitividade para alcançar o cumprimento de nossos objetivos que, ano com ano, comprometemos em benefício de nossos acionistas, nossos clientes e Nossa gente.

Mantemos como premissa fundamental que nossos planos sejam desafiadores, porém executáveis. O processo anual de planejamento estratégica estabelece claramente, alinhado a nossos objetivos e visão, as necessidades que teremos de acordo aos objetivos que procuramos cumprir. Este processo nos apoia a determinar e procurar o talento humano e os recursos econômicos necessários para realizar os investimentos requeridos em infraestrutura física e tecnológica para atender as oportunidades esperadas da demanda de nossos clientes nos diferentes mercados. O resultado do nosso planejamento estratégico estabelece a direção de nossas ações, resume nossas aspirações e o posicionamento que buscamos alcançar em termos de tecnologia, clientes, tamanho e ingressos, entre outros.

Softtek, como empresa global, enfrenta desafios e encontra oportunidades nos diferentes países e mercados aonde participa cada dia. Encontramos desafios e atrativas perspectivas de crescimento naqueles mercados com alta volatilidade política e econômica aonde as tecnologias da informação são um dos meios para manter competitivos diante dos desafios inflacionários e a competência em geral. Por outro lado, nosso posicionamento em os mercados com maior madurez tecnológica continua melhorando, já que a demanda de



nossos serviços e da nossa inovadora oferta de soluções e serviços também resulta muito atrativa. Durante o ano 2018, enfocamos nossos planos a melhorar nosso posicionamento no mercado de Estados Unidos e Espanha, que atualmente apresentam as melhores oportunidades de crescimento em volume para Softtek. Este mercado demanda soluções cada vez mais inovadoras que nos requer uma rápida adoção de novas tecnologias. Esta situação nos tem permitido continuar evolucionando de forma constante e natural. Por outro lado, em 2018 conseguimos uma alianza estratégica em Espanha que nos permitirá desenvolver e ampliar Nossas capacidades e soluções digitais.

Esperamos que, em 2019, Espanha se converta em nosso segundo mercado mais importante em términos de volume. No que respeita a Nossa operação nos países da América Latina, temos enfrentado com sucesso diferentes desafios e temos aproveitado as oportunidades que se nos têm apresentado. Temos grandes perspectivas de crescimento em volume dentro dos mercados brasileiro e mexicano; esperamos que nossa operação em Colômbia continue mantendo um desenvolvimento sustentável como o tem feito nos últimos anos; e que nossa operação na Argentina, continue crescendo em términos reais em um ambiente de alta volatilidade econômica.

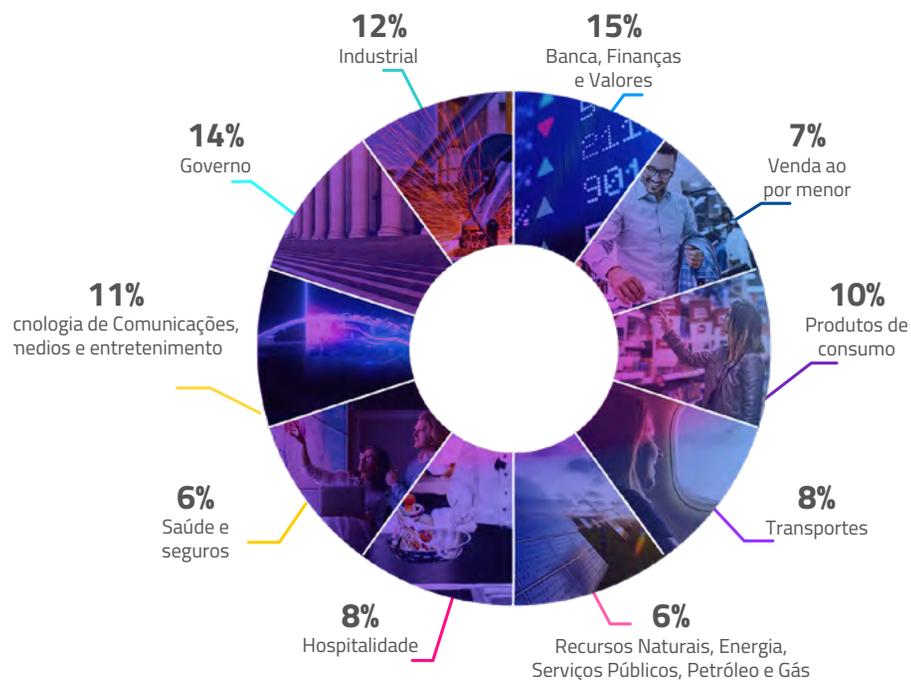
O sucesso em nosso desempenho se baseia em desenvolver soluções e modelos de entrega cada vez mais inovadores e competitivos. Durante 2019 trabalharemos na verticalização da atividade comercial e em sua especialização operativa, aumentando nosso enfoque nas indústrias que atendemos. Isto nos brindará de forma natural a oportunidade de desenvolver conhecimento específico em diversas indústrias que nos permitirá ser mais eficientes na atenção e criação de soluções para nossos clientes devendo se refletir em um maior volume de negócios. Cumprir com o nosso planejamento estratégico, suporta a sustentabilidade do nosso negócio, alcançando brindar melhores oportunidades aos nossos colaboradores e beneficio a nossos acionistas.



# Somos Softtek

Estamos centrados ao redor do elemento humano, com uma cultura única que promove a agilidade, colaboração, empreendedorismo e confiança.

Num setor tão competitivo, sabemos que devemos manter à vanguarda e um amplo conhecimento das indústrias que atendemos. Por isso, nos enfocamos em gerar soluções baseadas nos resultados de negócio e em brindar um valor adicionado a os setores com os que trabalhamos, criando assim relações longo prazo que contribuam a nossa rentabilidade. Atendemos a distintos setores.



*Somos uma empresa global e a maior de serviços de TI com origem na América Latina. **Softtek** ajuda a que as empresas **Global 2000** evolucionem de maneira fluida e constante desde a visão, construção e operação de capacidades digitais*

## Serviços

### Outsourcing

- Operações de TI
- Administração de Aplicativos (AMS)
- Modernização de Aplicativos
- Desenvolvimento de Software
- DevOps
- Gestão de ERP
- Gestão de Informação (*Information Management*)
- Gestão de Infraestrutura de TI
- Serviços de Segurança de Aplicativos
- Provas e Qualidade de Aplicativos (*Testing*)

### Digital

- Desenvolvimento Ágil
- BYOD
- Nuvem (*Cloud*)
- DevOps
- Sistemas Embebidos
- Internet das Cosas
- Segurança Nuvem (*Cloud Security*)
- Desenvolvimento de Software
- Experiência do Usuário (*User Experience*)

### SAP

- *Business Objects*
- SAP Fiori
- Implementação
- Soluções SAP
- Serviços de Administração de Aplicativos (AMS) SAP
- Soluções Móviles SAP
- SAP SuccessFactors

### Tecnologías

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

### Cloud-Based Industry Solutions

- Automotriz
- Metal

### Praticas

- 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*

### Soluções

- Desenvolvimento Ágil
- Prevenção do delito financeiro
- Governo, risco e cumprimento.
- Integração de TI: fusões e aquisições
- Serviços de aquisição
- Serviços de Gestão para aplicações SAP

### Business Operations

- Governo, risco e cumprimento.
- Serviços de Aquisição (*Procurement Services*)

## Global Service Technology Partnerships

• HP

• Microsoft

• ServiceNow

• SAP



# Presença mundial

Brindamos soluções através de 30 escritórios em América do Norte, América Central e América do Sul, Europa e Ásia. Contamos com 12 Centros Globais de Entrega em México, China, Brasil, Argentina, Espanha e a Índia.

## América do Norte e América Central

 ≈ 8,236

## Europa

 ≈ 334

## América do Sul

 ≈ 1,842

## Ásia

 ≈ 666

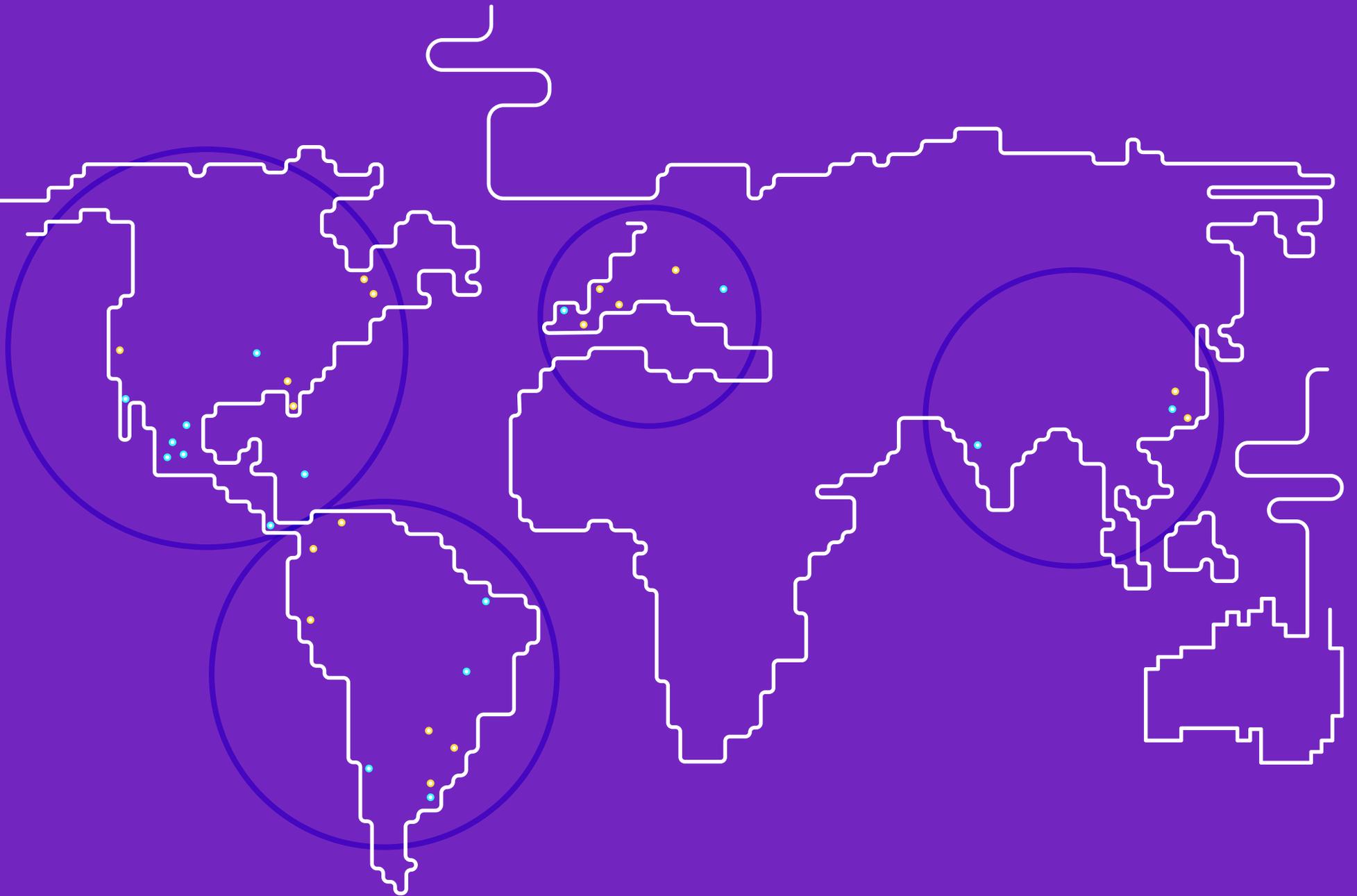


 GDC: Centros Globais de Entrega

 Principais escritórios de operações e Vendas

 Cobertura NearShore

GDC: Centro de entrega, com processos, metodologias, conhecimentos, segurança e estrutura de Qualidade para entregar o mesmo serviço em todo o mundo.



## Cultura

Desde nosso início, nos temos esforçado em criar uma identidade sobressaliente com uma cultura centrada nas pessoas, que se caracteriza por seus valores e comportamentos, para gerar um impacto positivo nos colaboradores, clientes, comunidades e o planeta.

### Plataforma Cultural

#### Propósito

Gerar valor através da tecnologia para nossos clientes, nossa gente e nossos acionistas.

#### Crenças

- Propiciando o ambiente adequado, gente talentosa e auto determinada cria coisas assombrosas.
- Colaborando é a única forma de cumprir nosso propósito.
- Sendo ágeis e experto em tecnologia nos mantêm um passo adiante.
- Construimos confiança cumprindo cabalmente o que prometemos.

#### Essência

Uma paixão difícil de explicar por alcançar novos horizontes, por chegar mais alto, deixar marca; por transcender.





# Estratégia

## Modelo de geração de valor

Buscamos gerar valor para nossos colaboradores, clientes e as comunidades onde operamos. Por isso, estabelecemos um modelo de seis componentes para assegurar relações e projetos exitosos longo prazo com um alto impacto.

### Cultura única

Creemos no estabelecimento de um ao redor que seja de valor, focado a os resultados e a eficiência, assim como uma cultura que premie os comportamentos orientados à ação.

### Governança eficaz

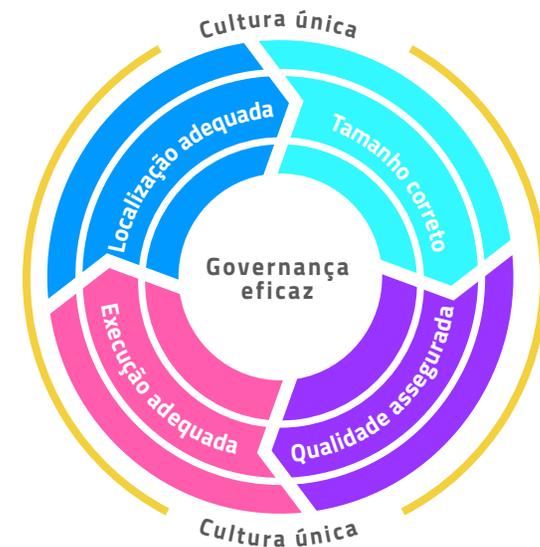
A boa governança requer a identificação de indicadores chave do desempenho para cada negocio mediante o desenho para princípios de *Six Sigma* (DFSS), uma estratégia eficaz de Gestão da mudança e uma serie de processos que permitam a predictibilidade do desempenho de acordo com os alinhamentos de *Six Sigma*, CMMI o ITIL. Automatizamos os processos e métricas por meio de tabuleiros digitais que oferecem dados relevantes sobre a medição de desempenho do negocio e a melhora continua.

### Tamanho correto

Há que ter o número correto de pessoas com a combinação adequada de habilidades. Antes que nada, identificamos os objetivos de negocio do cliente e depois formamos um equipo com o tamanho ótimo e a combinação adequada de habilidades. Sem importar se é através de re-asignação o re-localização.

### Localização adequada

Creemos que o talento deve estar localizado no lugar que brinde O melhor rendimento, de acordo com fatores como regulação, geopolítica e de mitigação de risco, no unicamente pelo custo. Nossas capacidades *onsite*, *onshore*, *nearshore* e *offshore* nos permitem oferecer a melhor opção de asignação.

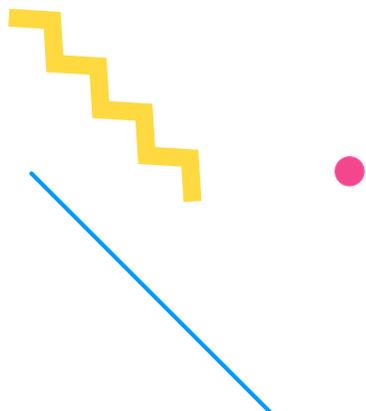


### Execução adequada

Nosso enfoque aperfeiçoa os resultados e garantem a estabilidade operativa durante todo o ciclo de vida do contrato, de acordo com as características específicas do cliente e projeto, a execução está regida por métricas específicas e ferramentas otimizadas para leva-lo a cabo.

### Qualidade assegurada

Creemos que a Qualidade deve ser avaliada com relação ao desempenho do negocio. Nossas métricas de asseguramento de Qualidade garantem que o monitoramento se realize por nível de serviço, processos *Lean Six Sigma* e de acordo com o resultado final.



## Estratégia de Sustentabilidade

Creemos que a Sustentabilidade é um motor para O sucesso dos negócios, e que estes são uma força positiva para impulsar mudanças. Com o fim de maximizar o valor que geramos através da tecnologia, temos desenvolvido uma estratégia de Sustentabilidade para conquistar um impacto positivo nas Pessoas, a Prosperidade e o Planeta.



### Pessoas

Brindamos um ao redor inclusivo que permite que um grupo diverso de pessoas cresça e alcance um equilíbrio entre sua vida pessoal e profissional.



### Prosperidade

Buscamos contribuir ao bem estar social e econômico de Softtek.



### Planeta

Creemos que a tecnologia é O meio para um futuro ambientalmente sustentável.

## Evolução de negocio sustentável

Ao alinhar Nossa estratégia de Sustentabilidade com nossa visão organizacional conquistamos uma evolução que ajuda a robustecer não só nossa oferta de valor, senão a criar um negocio sustentável.

2014

Automatização, no qual significa que a automatização não é uma nova linha de negocio, senão uma que potencializamos em todas as partes

2015

- Única empresa a nível mundial em lograr uma qualificação perfeita na avaliação TMMi  
- Governança Digital de programas complexos

2016

Gestão de inovação dos serviços com monitoramento CBF e Desenvolvimento de Fluxos de Valor

2017

Inauguração de centro de investigação em Barcelona para as Soluções Inteligentes de Gestão de Energia

2018

- *Open Labs*, aproveitando nossos Centros de Inovação, Excelência e Especialização  
- Lançamento da Plataforma de automatização FRIDA e do catalogo de aceleradores digitais DIEGO

## Desempenho económico

A agenda estratégica das empresas continua incluindo o uso de tecnologias digitais como habilitador da competitividade operativa e do modelo de valor para os clientes. 2018 foi um ano com grande dinamismo para a indústria de tecnologias de informação e para Softtek. Durante o ano, se manteve o foco em continuar a melhora de nossos níveis de serviço e oferta de valor, para responder com maior agilidade às demandas do mercado através da evolução de nosso catalogo de serviços, com um forte enfoque na incorporação de Plataformas de inteligência artificial: Frida e Diego, automatização e a Internet das coisas. Em 2019 continuaremos melhorando nosso posicionamento com clientes, baseado em estas estratégias.

Softtek é uma sociedade anônima de capital variável, conforme às leis dos Estados Unidos Mexicanos (México), que conta com subsidiárias e operações ao redor do mundo. A empresa, por decisão dos seus acionistas, continua como uma empresa privada, adotando melhores pratica de negocio e evolucionando seus controles internos, reportes financeiros, assim como a salvaguarda e segurança da sua informação em cumprimento com os requerimentos estabelecidos pelas leis aplicáveis em matéria de governo corporativo em cada um dos países nos quais se tem Presença.

## Perspectivas económicas

Durante 2018, O crescimento do PIB global foi do 3.7% de acordo com a informação que apresenta O Fundo Monetário Internacional. O ano teve um inicio positivo em términos económicos, que se foi desacelerando conforme avanzaram os meses devido a tensões no tema de comercio internacional por incremento de tarifas entre China e Estados Unidos, a introdução de novos padrões de emissões de combustíveis na Alemanha, diminuição da demanda interna e menor confiança do mercado financeiro em Itália, contração económica em Turquia, Ademais da pressão nos mercados financeiros de países emergentes devido

ao incremento no custo de endividamento. No final do ano a produção industrial, fora de Estados Unidos, teve uma desaceleração principalmente em bens de consumo. Por outro lado, houve um aumento nas exportações de tecnologia devido ao lançamento de novos produtos e tecnologias. Em temas inflacionários, a pressão nos preços se suavizou pela queda dos preços do petróleo, em parte compensada pelo impacto da depreciação das moedas nos preços nacionais.

As perspectivas de crescimento económico para 2019 esperam um PIB maior em 3.5%. Será um ano no qual a participação dos países para resolver de forma conjunta e efetiva os desacordos comerciais será um tema relevante na agenda. As economias poderão aumentar o potencial de crescimento se promovem incentivos fiscais e financeiros. De acordo com Kristalina Georgieva, diretora geral do Banco Mundial, para manter o motor de crescimento, "os países devem investir nas pessoas, promover o crescimento e construir sociedades resilientes".

As economias, tanto emergentes como desenvolvidas, terão que restabelecer o espaço macroeconómico e impulsar a produtividade para continuar crescendo. Em temas de produtividade, a indústria das Tecnologias de Informação continua em uma posição relevante para promover soluções que favoreçam, através da automatização e inteligência artificial, o crescimento sustentável das empresas e a geração de empregos de Qualidade.

---

*"...os países devem investir nas pessoas, promover o crescimento e construir sociedades resilientes".*

**- Kristalina Georgieva**

---





# Somos Softtek

Capítulo 2:

---

## Padrões Sociais

---

- 24 Compromisso com clientes
- 31 Softtekians
- 47 Comunidade
- 49 Rede de Valor





# Compromisso com clientes

Em Softtek contamos com cinco elementos que nos têm permitido cumprir com a promessa de oferecer a nossos clientes um serviço único e de Qualidade:

## Certificações

- **ISO/IEC 27001:2013**  
Sistemas de Gestão da Segurança da Informação
- **Certificação M100**  
México 100% Legal (software original e cultura de legalidade)
- **ISO/IEC 20000-1: 2011**  
Qualidade dos Serviços de TI
- **ISO 9001:2015**  
Sistemas de Gestão da Qualidade



## Inovação para melhorar produtos e serviços

Trabalhamos todos os dias para mantermos à vanguarda na tecnologia, no qual é possível graças à colaboração e a os esforços de diferentes áreas operativas de Softtek. Estas têm conformado equipamentos internos de inovação que realizam investigação de maneira constante em fontes como **Gartner, Forbes, World Economic Forum**, entre otras.

Contamos com um diferenciador adicional no Desenvolvimento de uma oferta inovadora graças a as alianças com empresas de tecnologia, tais como **Microsoft, ServiceNow, Salesforce, HP y Redhat**, por mencionar alguns; trabalhamos em conjunto para realizar provas de concepto de novos produtos o serviços e aplicação em projetos reais. As áreas de inovação, se centralizam completamente em objetivos que ajudem a agilizar, fazer mais eficiente e aperfeiçoar a forma em que se faz nas cosas, para assim gerar projetos mais Sustentáveis.

Adicionalmente, nos mantemos ao dia e em constante contato com fornecedores por meio de canais, literatura, atualizações e eventos de tecnologia nos que participamos e assistimos ao largo do ano.

### FRIDA e DIEGO

Chamadas assim por os famosos artistas mexicanos, Frida Kahlo e Diego Rivera, estas duas Plataformas proporcionam um marco para que nossos clientes acedam ao conhecimento que temos adquirido durante os últimos 36 anos.

---

Em Softtek nos interessa seguir transformando as Plataformas digitais que oferecemos a nossos clientes, pelo que através da iniciativa **Softtek Open Lab**, em 2018 lançamos **FRIDA (Framework for Intelligent Digital Automation)** y **DIEGO (Digital Enablers for Growth)**.

---



FRAMEWORK FOR INTELLIGENT  
DIGITAL AUTOMATION



DIGITAL ENABLERS FOR GROWTH

#### FRIDA *(Framework for Intelligent Digital Automation)*

É uma Plataforma de automatização e computação cognitiva, desenvolvida a partir do próprio motor de aprendizagem automático e RPA (Robotic Process Automation) de Softtek. A Plataforma permite a nossos clientes automatizar e orquestrar processos.

#### DIEGO *(Digital Enablers for Growth)*

É um facilitador digital para o Desenvolvimento de organizações, no qual reúne uma coleção de plataformas e soluções que aceleram os tempos de implementação. Nossos clientes têm acesso a ferramentas tecnológicas aprovadas que estão listas para usar-se, com um formato "Plug and Play", que se pode personalizar em maior ou menor medida, de acordo com as especificações de cada projeto.

DIEGO inclui uma gama de soluções que estão em constante crescimento e evolução. Hoje em dia, oferece produtos que trabalham baixo O ecossistema de IoT (*Intelligence of Things*); aplicações que permitem conectar sistemas B2C (*Business-to-Consumer*); ferramentas para "Smart Cities"; aplicações para a virtualização de notícias; soluções de realidade aumentada baseadas em formatos de gamas, e produtos para a experiência do cliente, entre muitos outros Desenvolvimentos.

## Condições e compromisso de serviço

Em todo contrato de prestação de serviços estabelecemos termos e condições, nos quais precisamos que cumprimos com os padrões pactuados nas declarações de trabalho, que acatamos cabalmente a legislação da região onde desempenhamos as operações e a normatividade aplicável à indústria de tecnologias da informação, assim como o que poderia ocorrer em caso de incumprir com o combinado em nossos contratos de todo tipo. Nossa empresa e clientes não podem utilizar a propriedade intelectual da contraparte sem o consentimento por escrito; o mesmo aplica em termos de publicidade.

Algumas das cláusulas relevantes no Contrato Maestro de Serviço (*Master Service Agreement, MSA*) e na Declaração de Trabalho (*Statement of Work, SOW*), são as seguintes:

### MSA

*Master Service Agreement*

#### MSA

- Aceitação do produto de trabalho
- Proteção de dados
- Propriedade intelectual do produto de trabalho
- Reapresentações e garantias
- Indemnização
- Uso de nome e publicidade

### SOW

*Statement of Work*

#### SOW

- Período de rendimento
- Tarefas / serviços que se realizarão
- Entregas de projetos
- Requisitos de atitudes e qualificações do pessoal
- Pessoal e custo da solução
- Taxas e cargos

## Satisfação

Nossos clientes são nosso motor, pelo que nosso objetivo é brindar-lhes muito mais que uma solução: oferecemos uma experiência de qualidade e valiosa, desde a preventa até o suporte o encerre de um projeto. Nosso equipo de operações se encontra em constante comunicação com os clientes com o fim de manter relações próximas e largo prazo, identificar e entender suas necessidades e podê-las resolver de forma proativa.

Faz um par de anos se programou, através da pratica de AMS (*Application Maintenance and Support*), a área especializada de Customer Centricity, que tem como objetivo alinhar, mediante um processo de integração, os valores e esforços pessoais com os da organização, para que o enfoque de cuidado e serviço a nossos clientes se leve a cabo de maneira natural e consistente. Com o apoio de *Talent Development*, realizam capacitações, workshops e sessões de trabalho especializado sobre serviço ao cliente.

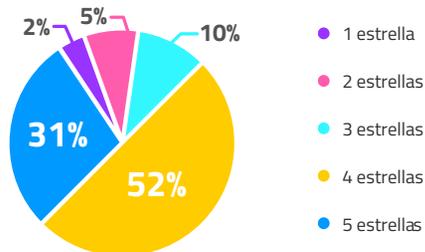
Ademais, realizamos pesquisas de satisfação para detectar e melhorar Nossas áreas de oportunidade. Desta forma, identificamos de maneira oportuna qualquer situação que requer de atenção e ação. Este ano, enfrentando os desafios de um mercado altamente competitivo, optamos por melhorar nosso processo de seguimento através de um piloto que se pôs em marcha no mercado dos Estados Unidos de maneira estratégica. Este é personalizado e nos tem ajudado neste primeiro ano a incrementar o nível de resposta até 40%.

Asseguramos um bom procedimento de satisfação mediante três auditorias que avaliam o processo, Estas são *CMMi Maturity level 5* e *ISO/IEC 20000-1: 2011*.

Mercado	Contatos	Respostas	C-SAT
Brasil	128	69	3.8
México	520	277	4
Estados Unidos	1,026	534	3.9
América do Sul Hispana	66	28	4.29
	<b>1,740</b>	<b>908</b>	<b>4</b>

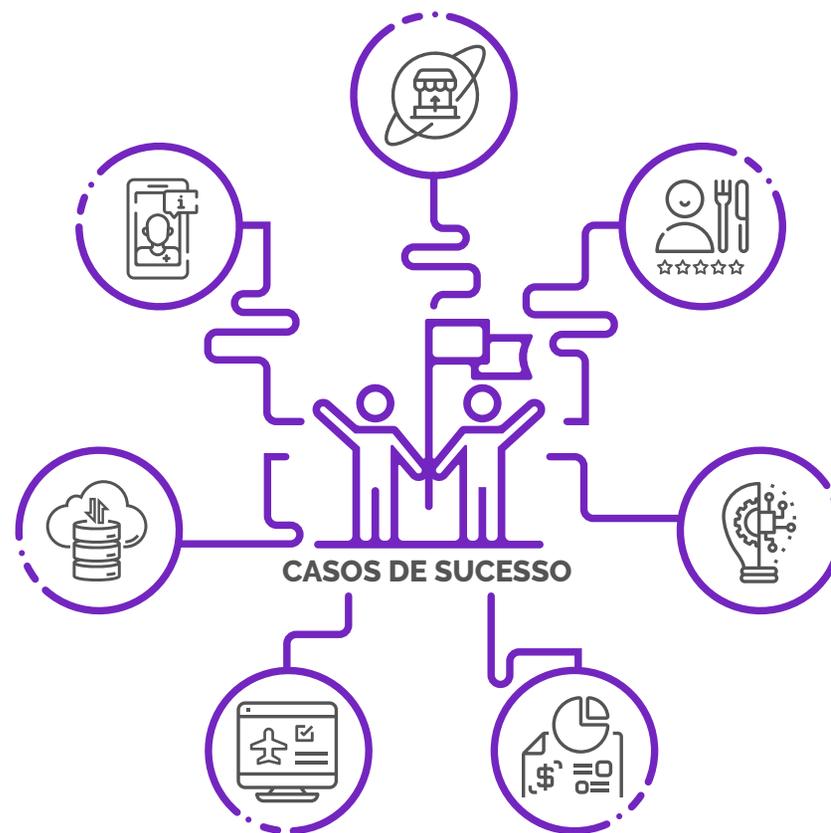
\*C-SAT se refere a media de qualificação obtida do processo de satisfação

Resultados 2018



Ajudamos a nossos clientes a evoluir através de tecnologias transformadoras de negócios. Alguns de nossos casos de sucesso são:

- **Melhora da experiência do cliente para uma rede de restaurantes global.**  
Mais de 1,000 restaurantes em 31 cidades oferecem a seus clientes uma experiência digital consistente; ao mesmo tempo, permitem gerar capacidades de marketing digital para franquias e análise de clientes para a empresa.
- **Transformação de Gestão tecnológica para um grupo de restaurantes de rápido crescimento.** Conquistando em só oito meses, mediante a simplificação da Gestão de carteiras de tecnologia para uma rede com 23,000 restaurantes, e a integração de uma nova rede adquirida recentemente pelo cliente.
- **Criação de produtos digitais de serviço para o setor financeiro.**  
Criamos uma Plataforma de micro serviços para um banco global, com o objetivo de construir rapidamente canais digitais para a entrega de serviços multicanais.
- **Gestão tecnológica para uma aerolinha líder.** Gestionamos a tecnologia detrás de 4,000 saídas semanais, enquanto reduzimos os custos em um 40%.
- **Melhora da eficiência de arrecadação de impostos através de Big Data y Analytics.**  
Ao fazer uma referencia cruzada de faturas eletrônicas, os ingressos tributários incrementaram significativamente a arrecadação base, ao tempo que aumentava o número de cidadãos que receberam reembolsos através de uma declaração de impostos num só clique.



- **Eficiência operativa dos serviços de saúde a nível nacional.**  
Aperfeiçoamos e digitalizamos serviços para proporcionar assistência médica a 70 milhões de pessoas em 250,000 hospitais e clínicas.
- **Lojas especializadas mudam o jogo de uma operação reativa a proativa.**  
Melhoria de processos, continuidade do serviço e transformação digital, à vez que se economiza em custos.

## Privacidade e cibersegurança

Temos desenvolvido um programa de treinamento para capacitar a os líderes de Softtek em temas de segurança da informação com a intenção de motivá-los a permear com seus equipamentos o compromisso de manter boas praticas que reduzem o risco de incorrer num incidente de segurança. Junto a isso, a oficina de Segurança da Informação segue trabalhando em melhorar ou diminuir os tempos de serviço (SLA) a resposta às solicitações enviadas a nossa conta de e-mail interno de segurança.

Com a finalidade de que todos nossos Softtekians conheçam e vivam o compromisso que temos com a segurança, se realiza uma sessão de treinamento anual com alcance global. Este ano nos desafiamos a incrementar a assistência a nossas sessões de “*Security Awareness*”, conquistamos uma melhoria de 10.80%, ao inovar o processo da oferta educativa, a qual permite que a aprendizagem se construa para a diversidade de pessoas e culturas que formam Softtek.

### ISO/IEC 27001:2013 e ISO 27002:2005

Somos criadores, editores e guardiães da informação do cliente. Estamos comprometidos com sua atenção e administração. Por isso, nossas políticas, procedimentos e certificações estão alinhados e criados especialmente para proteger e manter a salvo os dados de nossos clientes. Um claro exemplo de nosso compromisso é a Política de Segurança da Informação que está alinhada à ISO 27002:2005, a qual fungue como guia de boas pratica para programar controles de segurança da informação.

Ademais, contamos com um programa de auditorias internas, as quais reportam possíveis riscos de maneira oportuna. Nesta mesma linha, nos encontramos certificados na ISO/IEC 27001:2013, o padrão internacional de Segurança da Informação.

Esta norma é sumamente importante para o setor, já que nos ajuda a prepararmos para qualquer risco existente em temas de cibersegurança. Esta política se atualiza uma vez ao ano e cobre diferentes pontos:

- Política de segurança da informação
- Organização de segurança da informação
- Gestão de ativos
- Segurança de recursos humanos
- Segurança física e ambiental
- Administração de redes, comunicações e operações.
- Controle de acessos
- Administração de incidentes
- Manutenção e Desenvolvimento de aplicações
- Planos de continuidade de negocio
- Cumprimento
- Sanções

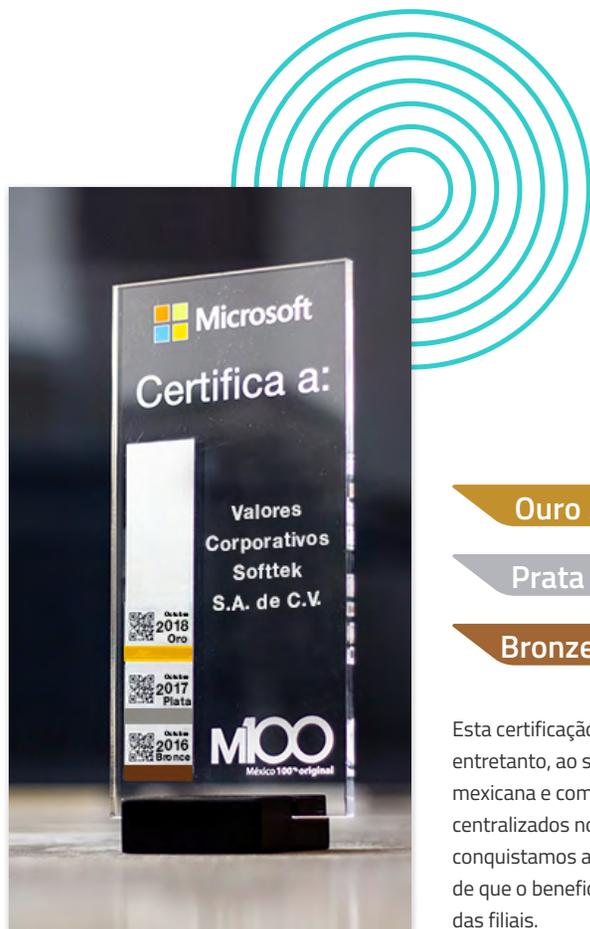
### Certificação M100

Em 2016 obtivemos a certificação M100 (México 100% Legal) outorgada por Microsoft, a qual promove o uso de software original e distingue a as empresas por sua cultura da legalidade e honestidade.

---

*M100 nos diferencia ao incrementar a segurança e diminuir os ataques cibernéticos. Adicionalmente, respalda os padrões de Qualidade com os que trabalhamos em Softtek.*

---



Ouro 2018

Prata 2017

Bronze 2016

Esta certificação é só para México; entretanto, ao ser uma transnacional mexicana e com licenciamentos centralizados no corporativo, conquistamos a vantagem competitiva de que o benefício se estenda ao resto das filiais.

Somos a única empresa em México com M100 para todas nossas subsidiárias. Este distintivo lhe brinda a Softtek uma imagem de confiança ante nossos grupos de interesse, aumenta a produtividade dos colaboradores e reforça a segurança da informação, no qual nos converte num referente global de Desenvolvimento de Sistemas, Por isso nosso objetivo é seguir obtendo esta importante certificação dentro dos seguintes anos. Um dos grandes desafios para obter esta certificação é a dispersão geográfica de nossas sedes e a complexidade de nossos projetos, já que temos que coordenar todos os equipamentos de maneira global para realizar a auditoria que se leva a cabo em México.

## ISO/IEC 20000-1: 2011: Qualidade dos serviços TI

Os processos que seguimos desempenham um papel sumamente importante para cumprir com nossos objetivos, e requerem de uma supervisão constante por parte de auditores especialistas e profissionais, para mantê-los atualizados e funcionando de maneira correta.

Desde cinco anos atrás temos sido certificados sob os padrões de ISO/IEC 20000-1: 2011, a qual estabelece uma implementação efetiva para que brindemos e desenvolvimento serviços fiáveis a todos nossos grupos de interesse.

Esta norma está enfocada no cliente e vai da mão com outras certificações de Organização Internacional para a padronização, das quais somos credores em temas de Qualidade e segurança (ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2013, respectivamente). Para assegurar seu cumprimento contamos com um sistema de Gestão que se verifica constantemente através de auditorias internas e nos ajuda a brindar um serviço satisfatório e completo.

Ademais, nos permite monitorar as necessidades do cliente por meio de uma comunicação efetiva e clara, e desta forma atender de maneira positiva suas necessidades desde o planejamento, execução e entrega do serviço.

---

*Conquistamos esta importante certificação devido à ótima colaboração das áreas de ITIS, AMS e IT, as quais homologaram sua operação e processos do dia a dia.*

---

# softtekian

Ser humano  
talentoso e autodeterminado.

Também se refere a uma  
pessoa incrivelmente genial.



# Softtekians

Desde nossa origem, em Softtek temos apostado pelo talento.

Contamos com o melhor equipo: diverso em geração, etnia, nacionalidade, incapacidades, condição social, economia de saúde o jurídica, religião, aparência física, características genéticas, situação migratória, gravidez ou qualquer outra doença relacionada com a gestação, língua, cultura, afiliação política, estado civil, situação familiar, responsabilidades familiares, idioma ou qualquer outro motivo e condição de vida.

O término **Softtekian** nos permite sintonizarmos com nosso lema *“Somos Softtekians, somos freaking awissome”*. Pensar de esta maneira nos tem levado a diferenciarmos em quanto a nossas ações, atitudes e comportamentos diários que geram um círculo virtuoso e se convertem em uma aspiração que nos faz crescer dentro e fora da empresa

## Atributos de um Softtekian:

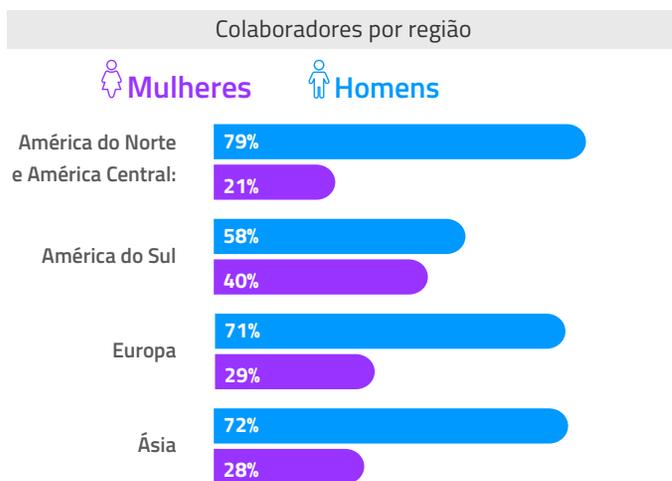
- #BePolite** Faz de um “olá”, “por favor”, “graças” e “adeus” parte do seu vocabulário diário.
- #BePassionate** Te mantém apaixonado e orgulhoso pelo que faz.
- #BeBold** Pensa fora da caixa, onde os limites não existem.
- #BeOutstanding** Faz da excelência um hábito.
- #BeExemplary** É o modelo a seguir que os demais querem imitar.
- #BeProactive** Te antecipa a os requerimentos do seus clientes.
- #BeUnforgettable** Deixa marca, transcende.
- #BeKind** Estás disposto a ajudar a outros.
- #BeUpright** Faz o correto, adotando a honestidade, integridade e respeito.

## Planilha laboral e benefícios

Reconhecemos em nossos colaboradores a riqueza e fortaleza mais importante da organização. Por isso, mantemos nosso compromisso de brindar-lhes um ao redor laboral inclusivo e de qualidade, com um forte impulso a Manutenção e promoção constante do seu crescimento e Desenvolvimento, para que conquistem seus objetivos profissionais e pessoais.



\*Contratações 2018

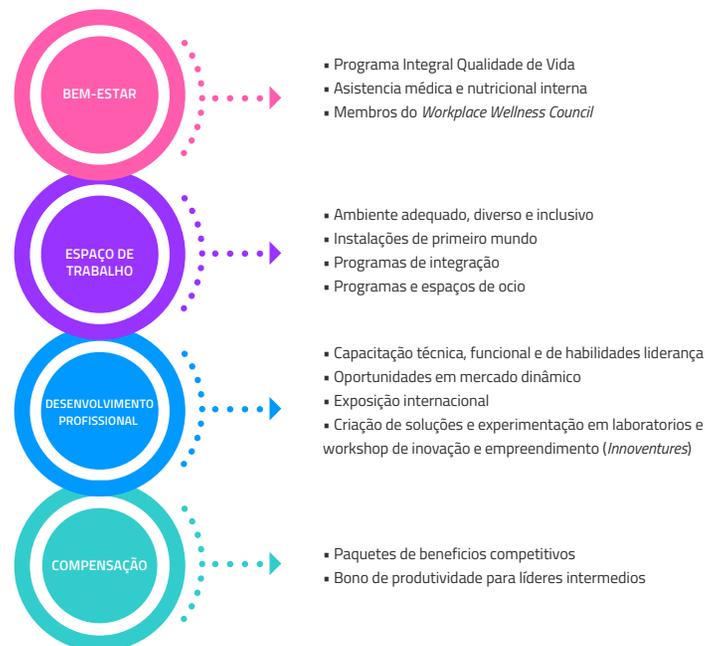


*Em Softtek apostamos por empregos de Qualidade; consideramos o crescimento integral das pessoas em um ao redor ético e saudável, com remunerações adequadas que nos permitam contribuir ao Desenvolvimento econômico de nossas comunidades.*

Esforçamo-nos por ter maior Presença nas comunidades onde operamos para incrementar as oportunidades de trabalho no setor de tecnologia e maximizar a Softtek mediante nossa proposta de valor. Por isso, nos asseguramos de contratar aos melhores homens e mulheres nos países onde temos Presença, centralizando-nos em que nossos colaboradores tenham a possibilidade de crescer e aspirar a postos de liderança e Executivos

Nosso compromisso diário é cuidar e potenciar ao melhor talento, e com isso diminuir nossa rotação. Nossa Estratégia de Retenção de Talento fomenta e incrementa o compromisso e desenvolvimento dos Softtekian, tomando como base **quatro pilares** que asseguram o crescimento integral de cada um de nossos colaboradores e melhoram sua qualidade de vida profissional e pessoal.

### Estratégia de Retenção de Talento

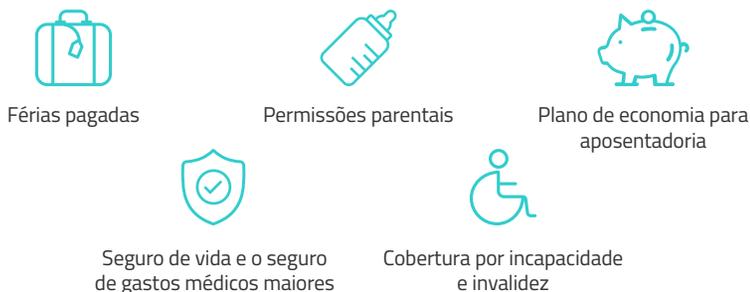


Em 2018 implementamos o **Programa 100 Dias** no **87.5%** das sedes em México.

Em 2018 tivemos um total de 2,785 contratações, das quais 24.83% corresponde a Mulheres e o 75.17% a homens, no qual enriquece nossa distribuição em termos de gênero e equidade.

Em linha com esta estratégia, desenvolvemos o programa 100 Dias, através do qual elevamos o nível de engagement dos colaboradores de novo ingresso. O programa gera uma experiência integral desde antes de sua entrada à organização, fazendo do primeiro dia em Softtek uma experiência 360°, o que permite dar seguimento a todas as pessoas que se incorporam durante um período de 100 dias. Mediante diversas iniciativas –como *Softtek Mate*, *Bucket Lists*, *Coffe Breaks Sessions*, entre outras– transmitimos aos novos Softtekians seus roles, propósitos, objetivos e vias de crescimento. De esta maneira o geramos que o ingresso a nossa empresa seja ágil e simples.

De acordo com nosso compromisso com o bem estar de nossos colaboradores de jornada completa, lhes brindamos prestações e benefícios superiores aos que dita a lei. Todos nossos salários estão por encima do salario mínimo em cada país e se calculam com base nas responsabilidades do posto, assim como em suas capacidades e experiência. As prestações que oferecemos incluem o seguinte como mínimo:



*\*Em países como México, Argentina, Chile, Colômbia, Espanha e a Índia, outorgamos uma porcentagem aos planos, de acordo com a legislação de cada país.*



Fomos nominados por **LinkedIn Talent Awards** como um dos três finalistas em **Best Talent Acquisition Team** na categoria de **+500 empregados em México**.

Adicionalmente aos benefícios já mencionados, contamos com créditos bonificados, Fundo de economia para a aposentadoria, becas de estudo, seguro dental e home office; Ademais, em alguns países de operação, lhes brindamos ajuda para a vivienda e serviços de assessoria legal. Algumas das nossas prestações também aplicam para nossos praticantes, já que seu desenvolvimento, estabilidade e comodidade são muito importantes para nós.

Por outro lado, brindamos permissões parentais a todos os colaboradores. O tempo de incapacidade para mães e pais se determina de acordo com a legislação de cada país. Em 2018, 324 colaboradores tomaram esta prestação em países como Canadá, Costa Rica, Espanha, Índia e México.



## Softtekian Day

Promover estratégias e atividades que permitam a inclusão e o desenvolvimento de nossos Softtekians é um de nossos pilares fundamentais, por isso celebramos o Softtekian Day, no qual reconhecemos seu grande esforço, desempenho, talento e conquistas que fazem diferentes a nossa organização.

Em 2016 celebramos por primeira vez o orgulho de ser Softtekians. Dado que, desde nosso nascimento temos tido Softtekians, decidimos celebrá-lo o mesmo dia que a organização nasceu. Durante 2018, a celebração consistiu em comemorar os momentos chave na historia da Empresa, isto significa estar orgulhosos da nossa historia e de nosso futuro. Em nosso dia a dia nos enfrentamos a diversos desafios, por isso buscamos seguir posicionando os componentes da Plataforma Cultural de maneira tangível para que nossos Softtekians sigam Sendo únicos. Um deles é gerar um ambiente adequado que possa ser

---

*Este ano participaram mais de **10,000**  
Softtekians ao redor do mundo.*

---

replicado em todas nossas sedes, escritórios ou regiões onde exista algum Softtekian, com a intenção de permear nossa cultura em distintas formas e lugares. Outro de nossos motivos de celebração foi que conseguimos comunicarnos e vernos em tempo real com todas as sedes do mundo através de um broadcast, onde Softtekians de países como México, Argentina, Brasil, Espanha, Colômbia, Chile e Algumas cidades de Estados Unidos conversamos e convivemos durante uns minutos e pudemos conhecer mais de cada localização.

## Programas de reconhecimento

Os programas de reconhecimento nos permitem celebrar o compromisso e comportamento de cada um de nossos Softtekians.

### *Voice of Customer (VOC)*

Reconhecemos a nossos Softtekians quando se adiantam às necessidades do cliente (interno o externo); isto sucede quando se interessam pelo solicitado e se asseguram de brindar um serviço excepcional e a tempo.

### *Voice of Management (VOM)*

Reconhecemos quando as habilidades, criatividade e inovação estão presentes em cada atividade que realizam nossos colaboradores; é dizer, a excelência vira um hábito.

### *Collaboration Recognition*

Reconhecemos a as áreas quando existe bom trabalho em equipe e cada um dos integrantes oferecem suas habilidades para conquistar objetivos e propósitos em comum que ajudem ao desenvolvimento da Empresa.

### *Leave a Mark*

Cada ano reconhecemos aos nossos Softtekians por realizar ações que deixam uma marca positiva no cliente ou em geral na Empresa; quando o talento vai mais além do esperado.

## Clima laboral

Para Softtek é muito relevante conhecer a percepção de nossa gente acerca de sua relação com a organização, o ambiente no que se desenvolve e os interesses de cada um. Por isso, realizamos uma pesquisa de clima laboral, na que cada ano se incrementa a participação dos Softtekians. Esperamos alcançar o 80% de resposta em os próximos anos.



*O clima organizacional é um dos pilares de nosso crescimento, algo que trabalhamos dia a dia para continuar escolhendo a Softtek como o melhor lugar para trabalhar.*

Um dos grandes logros de esta pesquisa é que em 2018 se levou a cabo ao mesmo tempo em todos os países nos que temos Presença, no qual aperfeiçoou o tempo de resposta, já que os resultados se entregaram uma semana depois de ter realizado, o que permitiu gerar ações concretas em um período de tempo menor.

Ademais, definimos e adaptamos as perguntas que se realizaram com base no questionário UWES (*Utrecht Work Engagement Scale*), no qual utiliza indicadores para estabelecer os níveis de vigor, dedicação e absorção, determinando assim, o índice de engagement de cada Softtekian. Desta maneira, definimos os seis fatores que conformam nossa ferramenta. O Engagement Index se gestora da seguinte maneira:



## Diversidade e inclusão

Em Softtek temos um grande compromisso com a responsabilidade social e sempre temos apostado pela inclusão. Durante 2018 continuamos dando maior formalidade a nossas políticas e iniciativas neste âmbito, mantendo nossa responsabilidade de diversificar e incluir ao talento, sem considerar gênero, incapacidade, raça, religião, orientação sexual, entre outras.

Ao ter colaboradores tão diversos, temos como resultado o incremento da produtividade e a melhora da cultura organizacional, incrementando o sentido de pertencimento à Empresa, reduzindo a rotação laboral e comprometendo a nossos colaboradores a melhorar dia com dia.



*Em Softtek reconhecemos que O talento é diverso. Respeitamos a identidade e condições de vida de cada pessoa. Promovemos a equidade de trato e de oportunidades.*



Obtivemos a máxima qualificação na pesquisa **HRC EQUIDAD MX** devido a nossas sobressalientes praticas e políticas de inclusão.

Este ano foi de grandes conquistas em temas de inclusão, já que levamos a cabo a marca de nosso compromisso de diversidade dentro do Comitê Executivo. Em linha com esta promessa, fomos parte do primeiro programa piloto de *Human Rights Campaign* (HRC) Equidade MX Mentores, começamos cursos de comunicação, linguagem e recrutamento de inclusão, firmamos o compromisso com o empoderamento das Mulheres com UM WOMEN (ONU) Princípios Women Empowerment e nos aderimos como assignatarios ao *Charter* de Diversidade em Espanha.

De igual forma, criamos a Política Geral de Diversidade e Inclusão e uma página web pública que nos ajuda a respaldar este compromisso; não a compartimos conteúdo relevante que nos reforça como uma Empresa socialmente responsável. Com estes lançamentos, a Gestão da diversidade e inclusão dentro de Softtek se tem se tornado mais simples, já que os colaboradores podem participar de maneira voluntaria dentro da rede. De maneira externa, contamos com nossa linha de denuncia, na qual se pode reportar qualquer tipo de incumprimento o infracção à Política.

## Desenvolvimento Profissional: Capacitação

O Desenvolvimento de nossos Softtekians é crucial para o sucesso da organização, pelo que este 2018 renovamos a Plataforma, o desenho e conteúdo de nossa Plataforma *E-learning –Softtek University–* que ano com ano tem evolucionado com o objetivo de que nossos colaboradores possam tomar cursos em tempos específicos, a distancia, e possam cumprir seus objetivos profissionais e pessoais. O sucesso de esta implementação ficou demonstrada em 2018, quando nossos colaboradores realizaram o curso *Security Awareness*, quando em anos anteriores havia sido Presencial. Cabe mencionar que nossos processos de treinamento são avaliados e certificados pelo *Software Engineering Institute*, cumprindo com o nível três de CMMI.

Os cursos se determinam conforme aos roles e responsabilidades de cada Softtekian; com isto, facilitamos a aprendizagem de qualquer tema tecnológico, metodológico e reforçamos o conhecimento que já se tem.

Em 2019 temos como objetivo maximizar as possibilidades da nova Plataforma e começar a criar treinamentos com ferramentas e materiais acessíveis para todos.

### Horas de capacitação (presencial e online)



74,476

Feminino



195,621

Masculino

## Softtekian Empowerment Skills Estratégia *Talent Development*

Nossos Softtekians representam uma das nossas principais Vantagens competitivas, pelo qual nos esforçamos em maximizar seu potencial e desenvolvimento. Em 2018, evolucionamos o programa de capacitação *PowerSkills* ao programa *Softtekian Empowerment Skills* (SES), no qual está orientado a que os líderes possam maximizar suas fortalezas e reforçar sus habilidades. O modelo se baseia em oito competências de liderança que os Softtekians devem aprender e por em pratica para aumentar sua produtividade e, pelo tanto, a rentabilidade do negocio.



### 8 competências de liderança

- Colaboração
- Capacidade de planejamento e organização
- Solução de problemas
- Negociação
- Desenvolvimento do conhecimento do negocio
- Orientação de serviço ao cliente
- Desenvolvimento de pessoas
- Liderança

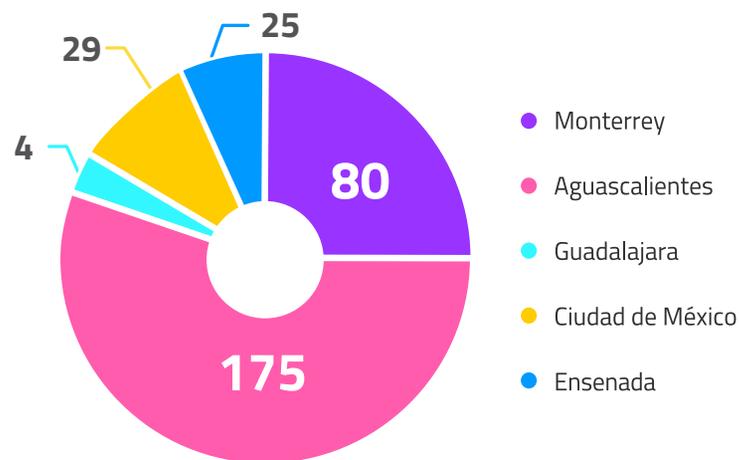
## #ShareYourKnowledge

Este programa tem como objetivo desenvolver um plano de carreira para nossos colaboradores que avance à par da indústria 4.0 e incrementar e reforçar as habilidades de cada um dos Softtekians; com estes cursos, conseguiram utilizar tecnologias como aprendizagem multidireccional, dando como resultado um crescimento tecnológico e inovador dentro de sus áreas de trabalho.

Com SYK capacitamos a as pessoas em distintas tecnologias, como JavaScript Avançado, Angular JS, SQL Server Queryng Tunning Avançado, Modelado Básico 3D, Linux Básico, AWS Fundamentals, SQL Básico, Agile, Preparação para a certificação PMP e Versão 5.



Sedes #SYK em México



## Programa Momentum

Cada ano, nosso programa *Momentum* (praticantes) permite a centos de estudantes e recém-graduados trabalhar em projetos reais e aplicar seus conhecimentos à par do aprendizado e desenvolvimento profissional. Nossas novas mentes se especializam em práticas e tecnologias primordiais de Softtek, Ademais de aprender técnicas de engenharia de software e iniciativas de Qualidade como *Six Sigma*.

### Momentums em media



### Momentums agora são parte de Softtek



## Academias

Realizamos distintos treinamentos e praticas com especialistas de diferentes áreas e tecnologias, os quais estão orientados a preparar Momentums e/o recém-graduados a um ao redor laboral real.

### Pessoas participaram



*\*Alcance: México.*

## Aportateen 4.0

Nosso programa sem custo *Aportateen 4.0*, criado pelo cluster de TI em Monterrey, México, tem como objetivo despertar o interesse sobre as Tecnologias da Informação e a engenharia em jovens de 13 a 17 anos de idade, para desenvolver habilidades e competências que lhes ajudaram a prosperar em um futuro.

Este programa espera gerar oportunidades de emprego e melhorar a situação econômica do país, potencializando O número de profissionais requeridos por meio de workshops sobre inovação, criatividade, pensamento algorítmico e tecnologias próprias (robótica, internet das coisas, Desenvolvimento de aplicações, impressão em 3D e realidade aumentada).

## Padrões Formosos

Com o objetivo de contribuir aos Objetivos de desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODS) em temas de Equidade de Gênero, é necessário fechar a brecha e acercar às Mulheres desde pronta idade em Ciência, Tecnologia, Artes e Matemáticas (STEAM, por suas siglas em inglês), pelo que desde 2018 Softtek decidiu formar parte do programa "Padrões Formosos".

Este programa é desenhado pelo Doutor Abel Sánchez do MIT (*Massachusetts Institute of Technology*) e está dirigido a meninas de 13 a 17 anos. Assim mesmo, de maneira simultânea se leva a cabo a mesma dinâmica em Chihuahua, Puebla, Cidade de México, Aguascalientes e Guadalajara, com 33 instrutoras do MIT e mais de 400 meninas inscritas.

O principal propósito é semear nas meninas o interesse pela tecnologia a idade inicial, através de jogos que permitem que seja muito simples compreender algoritmos, fundamentos de programação, entre outros, para começar a envolvê-las em um setor no que até hoje há predominância dos homens.

*Softtek é sede e patrocinador de um grupo de 24 meninas, as quais estão sendo treinadas por três instrutoras, duas das quais são estudantes ativas do MIT.*

## Cursos e certificações

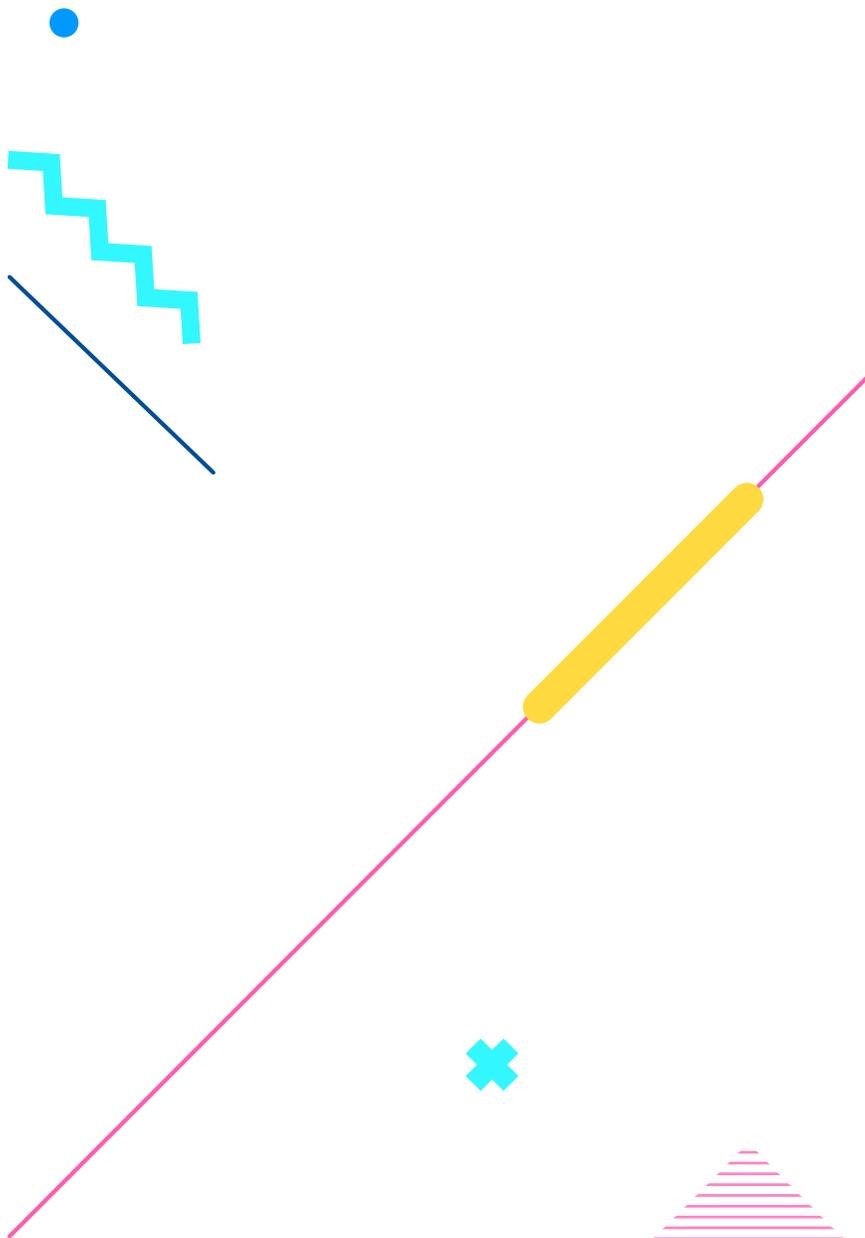
País	Softekians que receberam treinamento	Cursos em linha SU / Skillsoft / Inglês global	Horas de capacitação online	Horas de capacitação da Universidade Virtual	Numero de workshop	Horas de capacitação em workshop	Total horas de capacitação
Argentina	681	3,960	3,779.75	830	19	97	4,706.75
Brasil	497	3,348	2,723.50	192	44	1,648	4,563.50
Canada	14	97	114.75	40	1	30	184.75
Chile	106	1,074	905.75	168	2	5	1,078.75
China	285	965	903.50	-	-	-	903.50
Colômbia	287	2,710	2,335.50	470	5	467	3,272.50
Costa Rica	51	641	582.25	78	-	-	660.25
Espanha	336	2,469	2,378.75	260	4	535	3,173.75
Índia	572	5,731	5,510.50	799	39	4,272	10,581.50
México	9,160	130,863	112,949.75	13,645	709	111,227	237,821.75
Peru	2	6	3.75	-	-	-	3.75
Puerto Rico	9	23	19.50	5	-	-	24.50
Estados Unidos	318	2,317	2,091.25	350	56	677	3,118.25
Venezuela	2	6	1.50	2	-	-	3.50
<b>TOTAL</b>	<b>12,320</b>	<b>154,210</b>	<b>134,300.00</b>	<b>16,839</b>	<b>879</b>	<b>118,958</b>	<b>270,097.00</b>

## Classificação de horas de treinamento por tipos de capacitação

País	Metodologia	SES	Melhora de processos	Segurança	Tecnologia	Certificações	
Argentina	2,736.54	1,106.24	109.17	746.25	8.55	Base de Dados	24
Brasil	1,888.40	368.91	288.66	469.77	1,547.76	Qualidade	116
Canada	54.37	42.56	-	20.91	66.91	Cultura	8
Chile	668.53	241.99	25.56	134.87	7.79	Java	128
China	471.64	19.50	1.95	410.42	-	Management	134
Colômbia	1,956.53	755.85	134.68	383.11	42.32	Metodologia	664
Costa Rica	423.09	63.40	28.18	89.23	56.35	Microsoft	140
Espanha	1,090.83	202.01	269.66	731.04	880.22	Oracle	9
Índia	3,968.21	1,449.32	614.84	810.25	3,738.88	SAP	75
México	102,566.43	54,379.65	8,296.05	14,611.78	57,967.84	Segurança	47
Peru	3.00	0.75	-	-	-	Tecnologia	360
Puerto Rico	6.00	3.50	6.00	9.00	-	Testing	179
Estados Unidos	1,257.06	423.13	118.93	427.87	891.27		
Venezuela	-	1.50	2.00	-	-		
<b>TOTAL</b>	<b>117,090.62</b>	<b>59,058.31</b>	<b>9,895.69</b>	<b>18,844.49</b>	<b>65,207.89</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1,884</b>



Em 2016 obtivemos o **Reconhecimento Empresa Saudavelmente Responsável RESR®**, que nos acredita como uma empresa que se preocupa pelo Desenvolvimento, criação de valor e melhora contínua em matéria de promoção da saúde e entornos favorável ao bem estar no lugar de trabalho. Em 2018 logramos O Nível de Consolidação deste distintivo por nosso programa FitMe para fomentar O autocuidado de nossos Softtekians.



## Saúde e segurança

Cumprimos com todas as regulações para brindar um ao redor laboral seguro para nossos Softtekians. Com o objetivo de evitar qualquer lesão no ambiente laboral, mediante nosso sistema de Gestão de segurança, cuidamos que as instalações tenham a manutenção e limpeza adequadas, levamos a cabo simulacros e, com o apoio de proteção civil, formamos brigadas de primeiros auxílios, busca e resgate e combate contra incêndios

## Modelo de Qualidade de vida CSR

Elaboramos um Modelo de Qualidade de Vida para nossos colaboradores, já que estamos convencidos de que ter um equilíbrio entre a vida laboral e pessoal promove um Desenvolvimento ótimo. Este modelo tem como finalidade desenvolver o máximo potencial que uma pessoa possa dar.

### Número de eventos

Integração	289
Saúde	122
Cultura física e esportes	105
Habilidades intelectuais	81

### Dimensões do Modelo de Qualidade de Vida:

#### Saúde\_

Ações dirigidas a formar uma cultura de bem estar e autocuidado, - como nosso programa FitMe-. Entre outras atividades, levamos a cabo provas físicas e antropométricas, palestras de hábitos saudáveis, workshops de alimentação balanceada e de meditação. Ademais, identificamos situações de risco e as mitigamos ao oferecer férias de saúde uma vez ao ano para revisar o estado de saúde dos colaboradores e brindar palestras de prevenção; desta forma, adaptamos nosso programa, dependendo das necessidades de nossa gente.

#### Cultura física e esportes\_

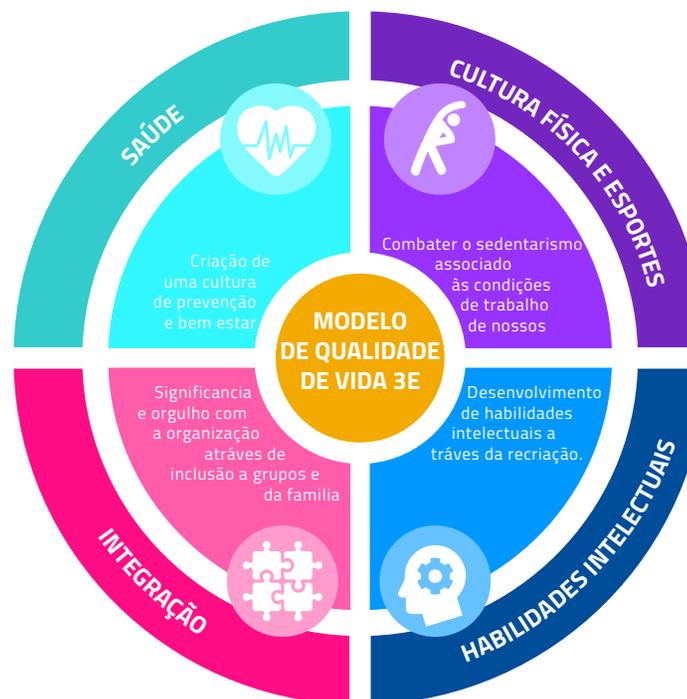
O principal objetivo destas ações e programas é combater o sedentarismo associado às condições de trabalho e promover o desenvolvimento da atividade física.

#### Integração\_

Como parte do equilíbrio entre vida laboral e pessoal, levamos a cabo atividades e programas que buscam integrar a nossos colaboradores e a seus familiares com Softtek; isto a sua vez é uma ferramenta para a construção e desenvolvimento de equipamentos de trabalho sólidos e comprometidos.

#### Habilidades intelectuais\_

Atividades dirigidas à criação de espaços de lazer relacionados a um tema de interesse que fomenta a aprendizagem, o desenvolvimento de novas habilidades ou passatempos com uma finalidade recreativa.



**6,550 Softtekians** participaram natividades de Qualidade de Vida, no qual reappresenta O **73.66%**.

## FitMe

É o programa integral de saúde que oferecemos a nossos colaboradores, baseado na assessoria e planos de alimentação saudável, espaços de ativação física e esportes. Este programa nasce com o fim de reduzir e prevenir qualquer tipo de padecimento ou doença derivado da obesidade, sedentarismo e mala alimentação.



Este programa está respaldado por uma política de saúde, na qual temos documentado todos os componentes que o integram. Realizamos programas personalizados para cada colaborador através de uma Plataforma digital que analisa dados e indicadores antropométricos, bioquímicos e físicos de cada usuário, para assim gerar um plano individual que lhe permita alcançar a objetivo de saúde desejada.

## Objetivos\_

- Promover um comportamento saudável para diminuir riscos de saúde.
- Brindar informação e inculcar palestras saudáveis que contribuam a incrementar a produtividade dos colaboradores.
- Criar uma cultura de bem estar e saúde baseada na boa alimentação, exercício e descanso..

Este ano conquistamos a participação de mais de 12% de nossos colaboradores como membros da Plataforma e deles, 30% formam parte de diferentes atividades derivadas do programa FitMe. Temos o compromisso de fomentar a colaboração dos Softtekians em estes programas, nosso objetivo é que até um 15% se involucre ativamente, com a intenção de incrementar o cuidado de sua saúde.

**1,976** Softtekians registrados



### Distribuição por sede México

Sede	Porcentagem Softtekians
Aguascalientes	31%
Ciudad de México	30%
Guadalajara	12%
Monterrey	20%
Ensenada	7%

## Cultura física e esporte

Criamos espaços especializados em atividade física e esporte, nos quais são desenhados de acordo com as características de Softtek e as preferencias dos colaboradores. Nós temos enfrentado a distintos desafios com a criação destas atividades, como o poder unificar regulamentos para todas as competências esportivas. Nestes espaços se levam a cabo distintas atividades, tais como:

### Pausas ativas laborais\_

São breves descansos laborais que servem para reativar a mente e contribuem ao bom desempenho e a diminuição da fadiga física e mental. Se realizam sessões não maiores a cinco minutos e se realiza duas vezes por semana.

### Get in the Game\_

Torneios em diferentes disciplinas que buscam a ativação esportiva de nossos colaboradores. Buscamos que todos os Softtekians se integrem a um ambiente são e de convivência familiar.

### Softtekiada\_

Nossos Jogos Olímpicos internos; é a culminação de uma serie de torneios internos que levamos a cabo na iniciativa Get in the Game. Neste evento esportivo, o mais global da organização, se reúnem Softtekians de todo o mundo com a intenção de gerar um ambiente adequado, em um espaço de sã competência, onde se promove a convivência entre os assistentes. Na edição de 2018, que somou mais de mil assistentes entre participantes e invitados, se levaram a cabo as competências de 8 disciplinas -voleibol, softbol, futebol, basquete, tochito, pelota tarasca, natação e xadrez.

### Classes de treinamento físico\_

Damos classes de yoga, treinamento funcional, pilates, artes marciais, baile, entre outras atividades físicas.



Participantes en actividades realizadas en 2018

Pausas ativas laborais\*

2,579

Get in the Game\*

2,423

Softtekiada

467

Classes de  
treinamento físico\*

912

\*Alcance: México

Junto as grandes conquistas que tivemos neste ano, realizamos nosso planejamento para 2019 com base nos resultados deste ano, para realizar os ajustes pertinentes e que ano com ano melhora o programa.



# Comunidade

## Fundação Solidaria

### Missão

Contribuir ao Desenvolvimento sustentável das comunidades onde operamos.

### Visão

Contribuir ao bem estar social e ao ótimo balance entre as pessoas e o planeta.



fundación  
**solidaria**

Nosso objetivo é impactar de maneira positiva a todas as comunidades das sedes onde temos presença. Por isso, realizamos atividades a favor das localidades com a intenção de contribuir a melhorar sua qualidade de vida e oportunidades. Neste 2018 realizamos atividades de maneira constante de vinculação nos rubros de educação; saúde; convivência e solidariedade; meio ambiente e vestido, vivenda e alimentação.

Programa	Beneficiados	Voluntários	Horas
Educação	644	370	1,763
Saúde	538	278	354
Vivenda, vestido, alimentação	1,608	355	887
Natureza	950	153	410
Convivência e solidariedade	5,065	1,368	3,460

Voluntarios

≈ 2,524

Horas

≈ 6,874

Beneficiados

≈ 8,805

Temos uma estratégia de voluntariado corporativo, a qual nos ajuda a administrar as ações e atividades específicas, com o fim de criar comunidades sustentáveis e involucrar tecnologias inovadoras em projetos comunitários. Esta estratégia é nossa primeira linha de ação; a sua vez, se permeia a toda a organização com a intenção de involucrar a todo o equipo de trabalho em temas Sociais.

Em 2016 começamos a operar sob os 10 Princípios do Pacto Mundial da ONU. Assim mesmo, cumprimos com os lineamentos da ISO 26000 e contamos com a Política de Responsabilidade Social Corporativa. Desta maneira, nós atuamos sob os mais altos indicadores Globais para encaminhar nossas ações a um bem comum globais.

*Investimos mais de **\$35,000 USD** em 12 Comitês ao redor do mundo para realizar atividades de voluntariado corporativo.*

## Codellege

É um programa educativo focado na inclusão laboral de jovens com talento em temas de tecnologia, especialmente daqueles que não têm tido acesso a educação e a oportunidades laborais por situações externas.



Durante cinco meses, são capacitados em programação web e desenvolvimento humano para que possam obter um trabalho e desenvolver adequadamente. Este ano, conquistamos que nossos graduados –O 50% dos inscritos ao programa– ingressaram a empresas de tecnologias da informação, de consumo, governamentais, de produtos eletrônicos e logística, entre outras; isto trouxe como resultado um aumento em media no ingreso familiar do 47%.

Alumnos egresados	Contenido del programa	
 <b>Mulheres</b> 35%	Temas de capacitación	Média de horas de capacitación
 <b>Homens</b> 65%	Código	280
	Inglês	132
	Desenvolvimento humano	28

Em 2019 queremos incrementar a inclusão laboral ao 70% de nossos graduados.

## Projetos Pro Bono

Queremos que a tecnologia seja acessível para todos, por essa razão apoiamos a associações civis a automatizar seus procedimentos internos para alcançar maiores e melhores impactos nas comunidades onde operamos. Temos como desafio implementar uma solução para nossos beneficiados que lhes permita ser mais eficientes em seus processos institucionais, e desta maneira consigam enfocar-se no apoio à comunidade.

Avaliamos nossos resultados através da área de Responsabilidade Social Corporativa, quem apoia na execução de inicio a fim do processo dos projetos, mediante uma metodologia de implementação formal Softtek, que vai desde o primeiro contato com a instituição para confirmar seu requerimento, até a implementação da solução e cierre do projeto Pro Bono.

O impacto que temos gerado durante o ano se estima por meio de uma avaliação de satisfação e mediante a firma de uma carta de aceitação de nossos serviços ao cierre do projeto.

### Iniciativas 2018:

- Entrega de projeto Villas Asistenciales (proceso institucional).
- Entrega Proyecto Renace (administración de projeto – Sistema Renace).
- Entrega Proyecto Fundemex-Cooperativa O Grullo (restruturação de base de dados e nova versão do seu ERP –Enterprise Rissource Planning– atual).

### Média de horas da equipe atribuída:

50,301

o que equivale a 5,188 horas por ano

### Média de horas de voluntários:

1,280

o que equivale a 640 horas por ano



# Rede de valor

## Desenvolvimento de fornecedores

Somos uma empresa de serviços, por isso não contamos com grande quantidade de compras de produtos; entretanto, procuramos fazer nossas aquisições com fornecedores locais, para estimular o desenvolvimento econômico e gerar oportunidades de crescimento.

Porcentagem do orçamento de compras que se destina a fornecedores locais

Europa e Ásia	11%
México	93%
América do Sul hispana	3%
Estados Unidos	51%
Brasil	62%

## Avaliação de fornecedores

Em nossa organização impulsionamos o desenvolvimento de boas práticas e a melhoria contínua de cada um de nossos fornecedores. Buscamos associarmos com empresas que compartilhem nosso compromisso com a responsabilidade social, e assim consigam influir positivamente em seu desempenho, promovendo o respeito ao meio ambiente e motivando o compromisso social. Deste modo, conseguiremos ter fornecedores comprometidos com nossos valores.

Desde 2014 temos trabalhado em uma estratégia de mudanças de equipamento de computo. Os equipamentos que atualmente utilizamos, assim como os servidores se regem sob a regulamentação norte-americana 850/2004 que restringe o uso dos químicos tóxicos PCB e PCT, o qual reduz o impacto ambiental e mitiga possíveis riscos. Em 2018 as áreas de Administração e Finanças, Process Improvement e Governança Corporativa CSR

trabalharam em conjunto para avaliar o procedimento atual e propor melhorias na avaliação de fornecedores, que consiste em medir os indicadores em temas relacionados com ética, clima laboral, capital humano, meio ambiente e responsabilidade social dentro da empresa. **Contamos com um programa de auditorias internas e externas para avaliar os possíveis riscos e sua mitigação**, com o que nos asseguramos que nossos fornecedores se regem sob as mesmas políticas de cuidado ao meio ambiente e parâmetros de Responsabilidade Social que Softtek. Temos o compromisso de começar a avaliar a nossos fornecedores em temas Sociais para ter um panorama do que realizamos neste âmbito e que contribuição tem em seu redor; desta forma, podemos gerar alianças estratégicas para potencializar os impactos positivos com as comunidades com as que trabalham nossos fornecedores.

Em 2019 temos como objetivo atualizar, modificar e aplicar uma política para fornecedores, assim como melhorar as métricas de avaliação. A área responsável de revisar e atualizar estes procedimentos serão a área de Governança e Responsabilidade Social Corporativa e trabalhará de mãos dadas com a área de Finanças e Compras. Outro de nossos objetivos é ter avaliações para fornecedores estratégicos, isto quer dizer que avaliaremos distintos indicadores aos 10 fornecedores principais a nível global e posteriormente o permearemos a cada país aonde operamos.

*Contamos com um total de **7,220** computadores que se regem sob esta norma, o qual representa o **91%** do total de equipamentos.*

\*Alcance: México

## Código de ética para fornecedores

Para Softtek é sumamente relevante que todos nossos fornecedores compreendam e respeitem o Código de Ética, já que é parte das normas sob as quais nos regemos, tanto em todas nossas operações, como na compra de nossos produtos e serviços.

Adicionalmente, nossa intenção é exigir que os aspectos Sociais e Ambientais envolvidos em nossa produção, transporte e uso destes, cumpram com a legislação aplicável e estejam dentro dos padrões éticos.

\*Para mais informação, favor de visitar

**<https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-é.pdf>**



# ✘ Softtek Verde

Capítulo 3:

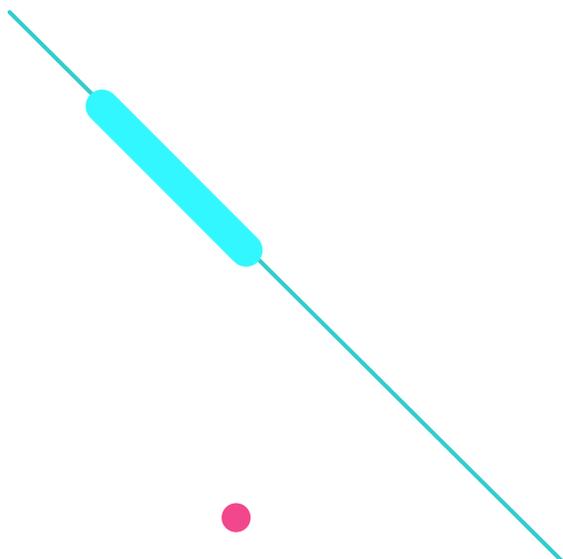
## Padrões Ambientais

54 Operações Sustentáveis





*Nossas sedes em Aguascalientes e em Monterrey obtiveram a Certificação **Leadership in Energy and Environmental Design (LEED)** Platinum e Gold, respectivamente.*

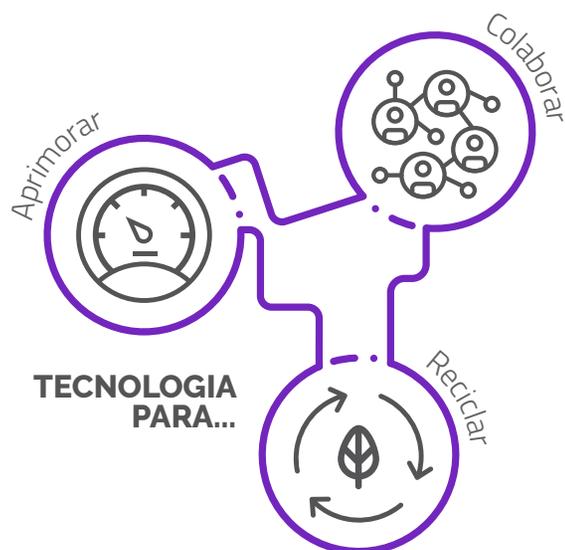


# Padrões Ambientais

Em Softtek estamos comprometidos com a proteção do meio ambiente, Por isso geramos e fomentamos programas e soluções inovadoras e tecnológicas que cumprem com os requisitos Ambientais legais dos lugares em os que nos desenvolvemos.

Nossa política de Meio Ambiente reforça nossa responsabilidade com o meio ambiente e o bom manejo dos recursos. Seu objetivo é fomentar uma cultura em nossos colaboradores que gere uma mudança de consciência e de hábitos no consumo responsável da água, energia, manejo e disposição de resíduos de equipamentos de cômputo, telefônicos e cabeados.

Temos como objetivo somarmos ao *Carbon Disclosure Project* (CDP), organização que dirige um sistema de divulgação global que permite que empresas e outras entidades gestionem e meçam seu impacto ambiental. Queremos calcular nosso risco e conseguir definir uma estratégia com nossos fornecedores para estipular e homologar um processo de Redução do impacto ambiental em cada uma das sedes. Continuamos trabalhando por consolidar nossas iniciativas a nível global, por meio de um reporte onde fiquem plasmados os resultados de todas as atividades de reciclagem, manejo do lixo eletrônico e economia energética.





# Operações Sustentáveis

Temos trabalhado para reduzir a marca ambiental de cada uma de nossas instalações; como resultado de este esforço temos obtido certificações em algumas de nossas sedes, as quais confirmam o trabalho e compromisso que temos em Softtek com o meio ambiente.

Uma delas é *Leadership in Energy and Environmental Design* (LEED), a qual nos ajuda a ter um marco de ação para criar espaços sãos, altamente eficientes e que mitiguem o impacto, utilizando menos energia, água e outros recursos dentro de nossos edifícios.

## Logos 2018:



### LEED Oro en Monterrey

- Instalamos cristais de alta eficiência, o que significa menos calor interno e menos uso do ar condicionado, portanto, menos gases de efeito estufa.
- Plantamos plantas nativas, o que diminui a água de rego e favorece a biodiversidade.
- Reduzimos o consumo de água potável em um 47% mediante o uso de tecnologias de última geração.
- O 95% dos equipamentos que usamos são Energy Star, lo que reduz o consumo energético, em comparação com os escritórios tradicionais.
- O 21% dos materiais que utilizamos para a edificação contêm material reciclado.



### LEED Platino GDC Aguascalientes

- Mantivemos opções de transporte próximas.
- Reduzimos um 40% o consumo de água potável, graças à instalação de flora nativa.
- Diminuímos um 40% o consumo energético.
- Colocamos luminárias LED e um desenho de sistemas de ventilação, calefação e ar condicionado de alto rendimento para reduzir o consumo energético.
- Capacitamos à comunidade e aos vizinhos que se encontram em estado de marginalização.

*Entre os benefícios de certificação LEED se encontra a eficiência energética e econômica, Ademais aumenta o rendimento e produtividade nos lugares de trabalho.*



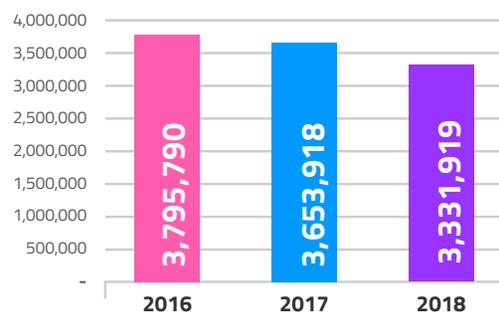
## Energia

Estamos comprometidos com operar de maneira eficiente, inovadora e sustentável, para que isto, por sua vez, se traduza em um benefício para o meio ambiente. Por isso contamos com iniciativas internas para que nossos colaboradores se sensibilizem com respeito ao consumo de energia, com o objetivo de reduzir o uso de combustíveis e pelo tanto, de emissões de CO2.

Algumas das iniciativas que levamos a cabo para reduzir nosso consumo de energia são:

- Cuidamos os horários dos arranques de manejadoras de ar condicionado e administramos gradualmente seus componentes.
- Estabelecemos horários em cada área para ascender e apagar o ar condicionado, dependendo do início dos labores de cada projeto.
- Realizamos a manutenção mensal nos esfriadores, e cada três meses em administradoras para assegurar seu correto funcionamento e evitar perdas de energia por baixa eficiência.
- Investimos em iluminação com tecnologia led para reduzir os custos de consumo, e hoje o edifício opera com um 95% com esta tecnologia.

Consumo total de eletricidade (kWh)\*



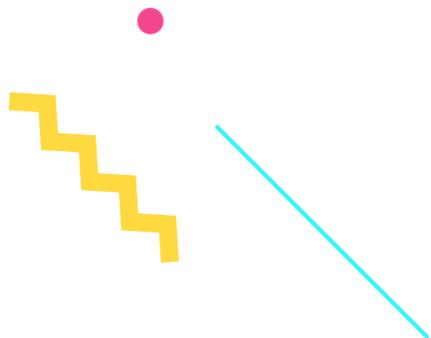
\* O consumo de energia eléctrica total só inclui as sedes de Aguascalientes, Ensenada, Eugenia, Monterrey e Guadalajara para 2016 e 2017. Para 2018 inclui Aguascalientes, Eugenia, Torea, Monterrey e Culiacán

Em algumas de Nossas sedes logramos uma Redução no consumo energético de **841,124 kWh anuais**, devido a Nossas iniciativas de conservação e eficiência energética.

Consumo total de recursos

Consumo total de combustíveis procedentes de fontes não renováveis <i>Diesel nas plantas de emergencia</i>	1,000 L
Consumo total de combustíveis procedentes de fontes renováveis <i>Painéis fotovoltaicos</i>	5,000 kWh
Consumo total de eletricidade	1,316,103 kWh anuais
<b>Rateio de intensidade energética</b> <i>Eletricidade e diesel por colaborador</i>	658 kW anuales

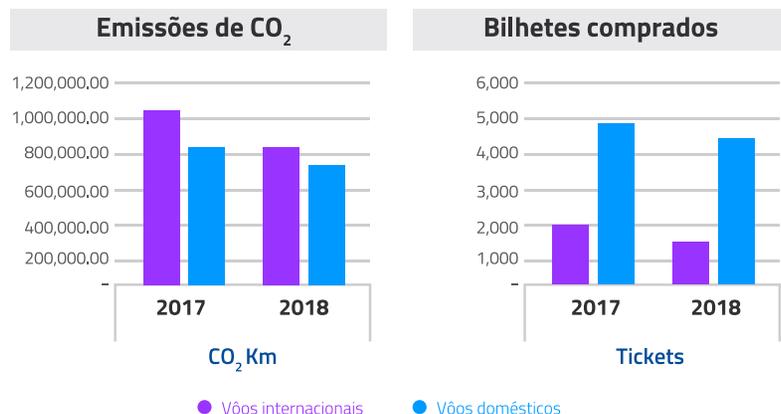
\* Alcance: México



## Emissões

Nossas atividades no geram emissores diretas significativas de gases efeito estufa; entretanto, a mobilidade através de viagens de nossos colaboradores, pelo que fomentamos a aplicação e o uso de ferramentas de maneira global para contribuir à Redução de Nossa marca ambiental e potencializamos o uso de tecnologias de comunicação que nos ajudem a reduzir o número de viagens.

Temos como objetivo continuar controlando e administrando dita mobilidade e contrariar os danos colaterais que possa ocasionar o uso de combustíveis.



## Coomute

Uma das ferramentas que nos ajuda a facilitar a comunicação entre nossos colaboradores e por consequentemente, a reduzir nosso impacto ambiental é Coomute. Esta é uma aplicação móvel que permite a condutores e passageiros compartilhar a viagem e desde as instalações de Softtek. Com ela buscamos contribuir à Redução de emissões e a convivência entre Softtekians. A criação desta aplicação nos permite ter a objetivo para 2019 de reduzir Nossas emissões em até um 15%.

## All Hands

Levamos a cabo um evento periódico no qual compartimos acontecimentos relevantes, notícias e iniciativas e reconhecemos a labor de nossos colaboradores que têm logrado um desempenho destacado em seus projetos que desenvolvem. Este evento se leva a cabo em cada sede e não é necessário transportar-se de um lugar a outro, de este modo contribuimos de maneira positiva ao impacto meio ambiental.

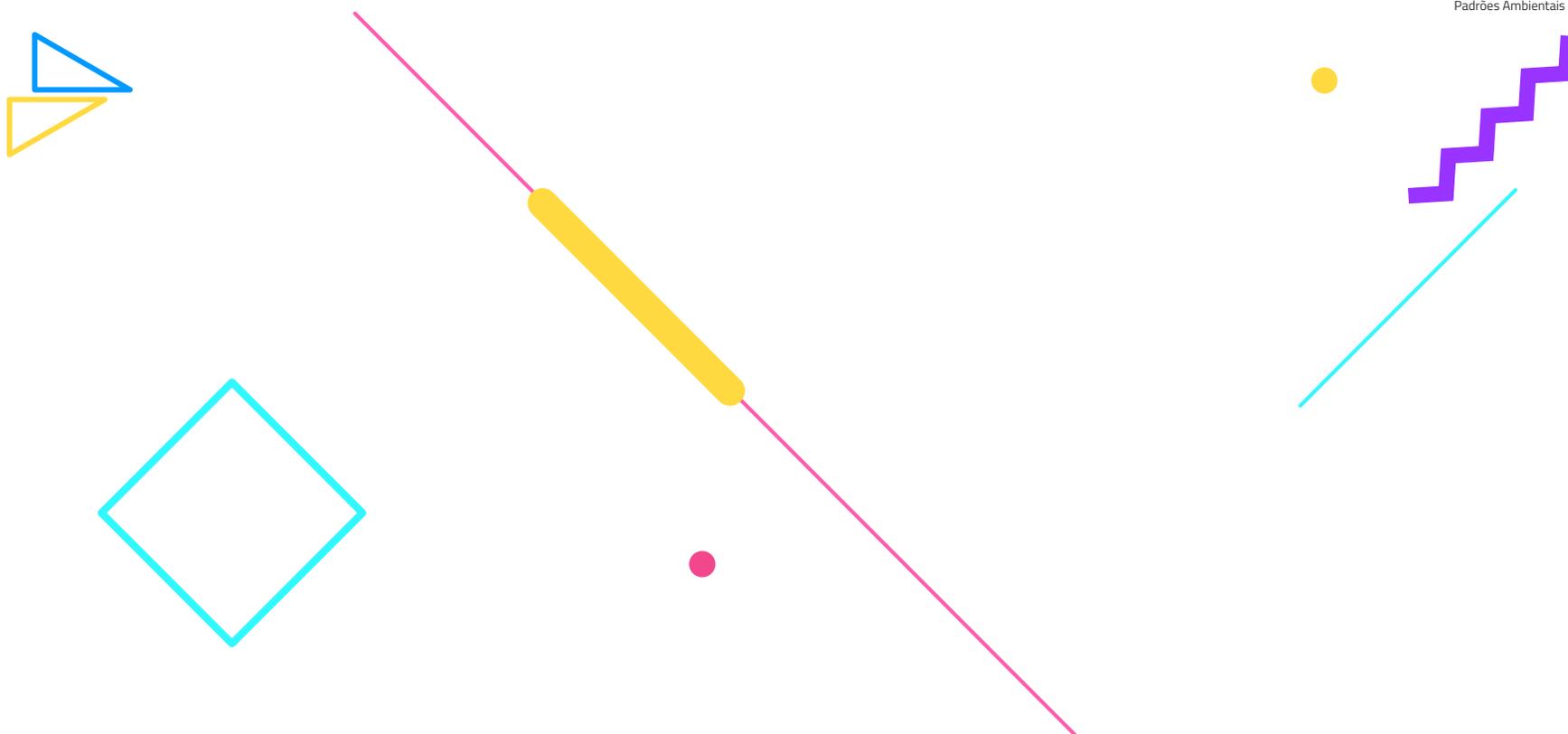
*Durante 2018, 3,979 Softtekians presenciaram o "All Hands" sem ter que mover-se da sua sede ou oficina.*

*\*Alcance: México*

## Sessões Virtuais

Em 2018, em conjunto com nosso partner Microsoft, realizamos workshops para fazer do conhecimento de nossos colaboradores a maneira de utilizar ferramentas de comunicação unificadas, as quais não só nos ajudam a reduzir viagens e emissões, senão também a colaborar de uma forma mais ágil.

	Número de sessões	Média de minutos por chamada
<b>On Premise</b> <i>(em lugares desde Nossas instalações)</i>	83,104	54
<b>On Cloud</b>	35,374	44



## Água

Nosso impacto hídrico não é de alto nível contaminante, já que as descargas sanitárias estão canalizadas ao esgoto do município no que temos sedes.

Consumo total de água*	
2018	29,290 m <sup>3</sup>

\*O consumo de água total só inclui as sedes Aguascalientes, Ensenada e Monterrey já que os restos das instalações alugam-se e não se contabiliza por separado o consumo.

## Resíduos

Temos uma iniciativa de reciclagem e doação de computadores; aquelas que estão em boas condições ou têm peças que poderiam ser úteis se formatam e reutilizam ou doam para estender a vida útil de estes insumos.

Número de computadores doados e reciclados	
Doação	508
Reciclagem	992 +
<b>Total</b>	<b>1,500 +</b>



Softtek®



# Diretiva Executiva

Capítulo 4:

---

## Governo Corporativo

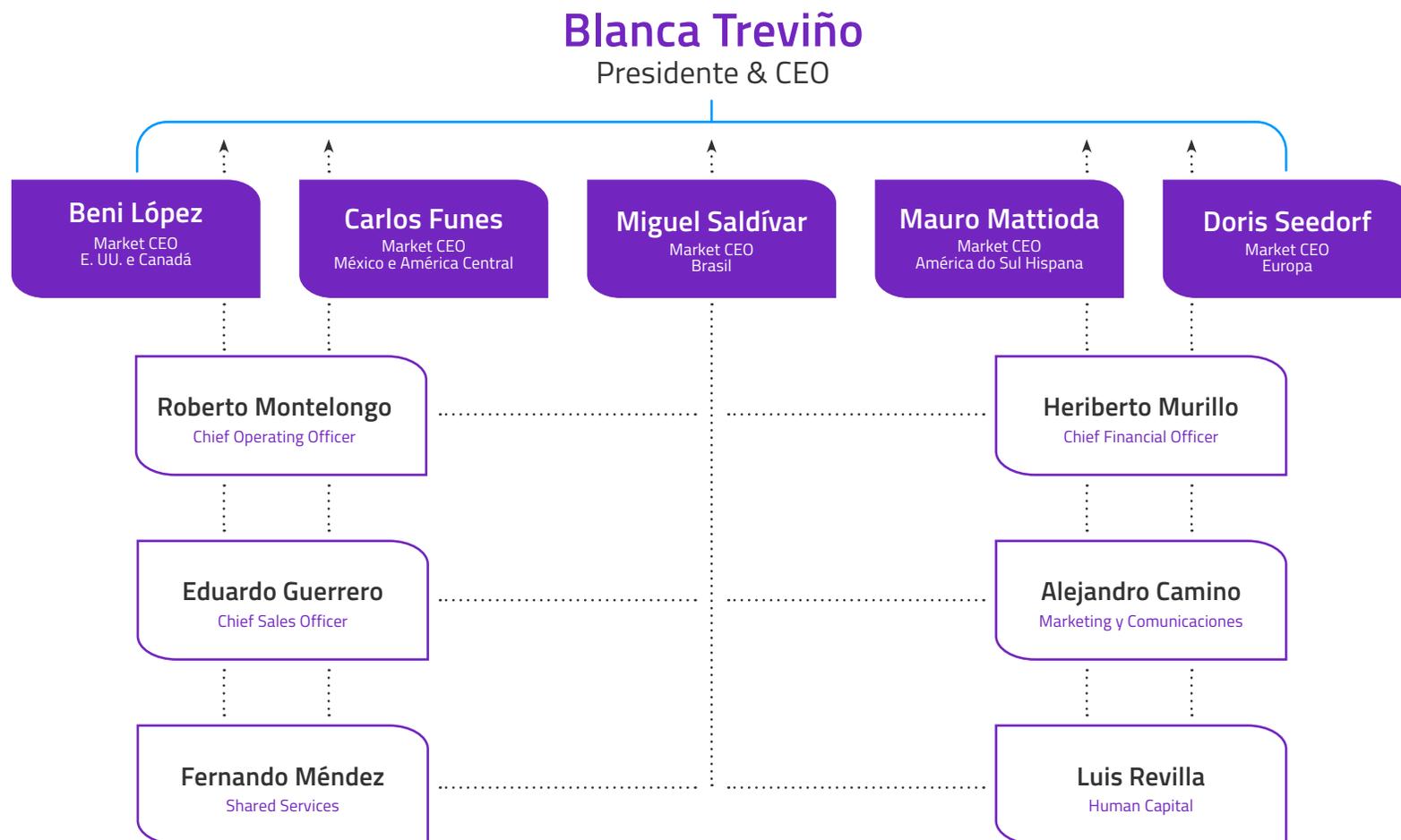
---

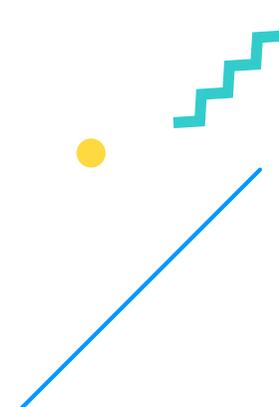
- 58 Executivos
- 59 Conselhos de Administração
- 60 Comitês
- 63 Código de ética
- 65 Gestão de riscos





# Executivos





# Conselhos de Administração

Nosso sistema de governo é uma peça chave da organização.

Blanca Treviño	Presidenta
Doris Seedorf	Conselheiro
Roberto Montelong	Conselheiro
Heriberto Murillo	Conselheiro
Carlos Cantú	Conselheiro (suplente)

O máximo órgão que rege nosso Governo Corporativo é o Conselho de Administração, que está conformado por líderes e expertos da indústria das Tecnologias da Informação. Nossa missão não seria possível sem a soma dos esforços dos mais altos diretivos, que contribuem para que Softtek seja uma empresa de excelência que busca gerar valor através da tecnologia para nossos grupos de interesse.

Atividades que realiza o Conselho de Administração:

- Executa e vigila o cumprimento das decisões da Assembleia.
- Supervisa a Gestão, desempenho e estratégia geral do negocio.
- Revisa e autoriza os estados financeiros.
- Reporta o estado e desempenho do negocio.
- Autoriza os planos de investimento e projeções financeiras para os próximos cinco anos dos mercados onde opera.
- Reúne-se três vezes ao ano.

*O 28.57% dde nosso Conselho de Administração corresponde a Mulheres e O 71.43% a homens.*



# Comitês

O Conselho de Administração se apoia no exercício das suas funções em diversos Comitês que têm o objetivo de supervisionar os temas relevantes do negócio. Os Comitês Operativos da Empresa são os seguintes:

- Comitê de Investimento e Risco
- Comitê Segurança na Informação
- Comitê Executivo
- Comitê de Auditoria
- Comitê de Ética

## Comitê de Investimento e Risco

Responsável de levar a cabo o procedimento de implementação, avaliação e autorização das políticas de riscos.

### Atividades:

- Avaliam os resultados trimestrais de cada um dos mercados em função ao seu orçamento
- Tomam as ações requeridas a fim de salvaguardar o desempenho do negócio

### Postos significativos e compromissos de cada pessoa e natureza dos compromissos

Blanca Treviño	Afiliação a grupos Sociais infra representados.
Roberto Montelongo	Competências relacionadas com temas económicos, Ambientais e Sociais.
Heriberto Murillo	Reapresentação dos grupos de interesse.

## Comitê Segurança na Informação

Encarregado de autorizar as políticas e iniciativas propostas pela Oficina de Segurança da Informação para que estejam alinhadas a os valores de Softtek, os clientes e os requerimentos que se apresentem no mercado. O comitê está integrado por:

Blanca Treviño

Roberto Montelongo

Heriberto Murillo

Beni López

### Atividades:

- Avaliar e dar seguimento a os riscos o incidentes de segurança da informação ocorridos dentro de Softtek
- Revisar as cláusulas de segurança de informação de contratos de trabalho o serviços
- Gerar treinamentos sobre as políticas de privacidade de dados e segurança da informação
- Coordenar, em colaboração com Talent Development e Administração de Recursos Humanos, as campanhas de conscientização de segurança da informação.
- Avaliar e autorizar das exceções a alguma política o norma de segurança de informação
- Dar suporte às áreas na integração o mudança de tarefas / passos em SOPs (*Standard Operating Procedure*), relacionados com segurança de informação.
- Dar suporte em visitas de clientes para responder assuntos relacionados com segurança de informação

## Comitê Executivo

Composto pelos Diretores Gerais de cada um dos mercados. Realizam uma avaliação dos planejamentos anuais e quinzenais de cada mercado, assim como do resultado das estratégias de negocio a fim de compartilhar experiências, retroalimentar e realizar as modificações adequadas.

### Deputados:

Blanca Treviño	Presidenta
Roberto Montelongo	
Heriberto Murillo	
Fernando Méndez	
Eduardo Guerrero	
Agustín de la Maza	
Beni López	
Carlos Funes	
Doris Seedof	
Mauro Mattioda	
Miguel Saldívar	
Luis Revilla	
Alejandro Camino	

## Comité de Auditoria

Avalia o sistema de controle e auditoria interna com o fim de informar ao Conselho de Administração sobre a situação deste e está integrado da seguinte maneira:

Horacio Flores	Presidente
Elsa Patiño	Vocal

### Atividades:

- A aprovação do programa anual de auditoria interna.
- Avaliar a Qualidade dos informes emitidos pela auditoria interna.
- Vigilar a independência de auditoria interna.
- Informar ao Conselho de administração sobre a situação que guarda o sistema do governo corporativo, reportando deficiências e desvios em matéria de riscos e controle interno.
- Informar sobre irregularidades detectadas.
- Avaliar o cumprimento dos objetivos e objetivos da instituição.
- Revisar planos de regularização e autocorreção.
- As reuniões com a área de Auditoria Interna se realizam ao cerre da auditoria de cada uma.

## Comitê de Ética

Em Softtek estamos convencidos que a integridade, a honestidade e o respeito não são só valores desejados, senão uma obrigação e uma necessidade se queremos transcender e deixar marca no mundo empresarial.

É Por isso que temos integrado um Comitê Global de Ética –liderado por Luis Revilla, Mauro Mattioda, Agustín da Maza, Beatriz Vallejo e Fernando Méndez– o qual é o encarregado de velar pelo cumprimento de nossos padrões éticos. Assim mesmo, contamos com Comitês locais que atendem qualquer incumprimento a nosso Código de Ética ou valores.



***1,665 horas de capacitação  
no Código de Ética.***



# Código de Ética

Como parte de nosso compromisso de integrar a ética a nosso ADN, contamos com um Código de Ética, que sustenta nosso compromisso de formar e fomentar uma cultura de respeito, transparência e honestidade.

De igual maneira, contamos com uma estratégia sólida baseada na metodologia de Ethisphere para O ranking de *World's Most Ethical Companies*. Para alcançar este objetivo, desde 2017 lançamos Nossa "Linha de integridade", mecanismo para registrar alguma possível falta ao Código de Ética. (<http://integrity.softtek.com>)

Através dela, alentamos a toda a comunidade Softtek, incluindo a nossos fornecedores, clientes e outros sócios relacionados com a empresa, a informar a seus líderes ou a apresentar uma denuncia através de esta Linha, sobre qualquer conduta que possa significar uma falta a nosso Código aos alinhamentos sob os quais nos regemos. Por cada reporte que se recebe na Linha de Denuncia, se leva a cabo uma investigação anónima e objetiva, na qual nos apoia um assessor externo que garantem que não existam represálias em contra das pessoas que denunciam infrações.

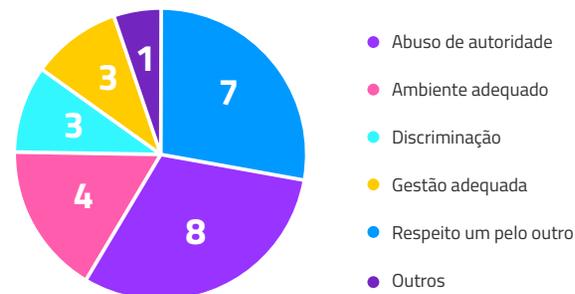
Classificação de reclamações

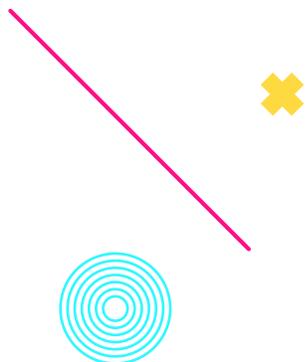
Assédio ou assédio	12
Conflito de interesses	2
Integridade da informação	3
Protegendo a informação	1
Respeito um pelo outro	26
Outros	8

Reclamações recebidas



Subclassificação respeito entre nós





## Direitos Humanos

O respeito aos direitos humanos forma parte dos princípios reitores de nosso Código de Ética, como são desanimar o trabalho infantil e o trabalho forçoso, respeitar a livre competência, assim como evitar qualquer tipo de discriminação. Por isso, nosso compromisso é respeitar e respaldar ditos princípios e os acordos nacionais e internacionais e sobre tudo a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Apesar de estar sumamente comprometidos com o respeito e cumprimento dos direitos humanos desde nosso nascimento, em 2018 nos centramos em conscientizar e sensibilizar a nossos colaboradores em estes temas e como objetivo para nossos seguintes anos, levaremos a cabo capacitações e treinamentos.

## Anticorrupção

Dentro do Código de Ética estabelecemos os alinhamentos e princípios sobre os que nos regemos para no incidir em ações de corrupção ou subornos e evitar qualquer tipo de comportamento fraudulento. Em Softtek não aceitamos nenhum oferecemos nenhum tipo de pago, presente ou gratificação de ou de algum terceiro, tanto de maneira interna como externa, para obter alguma Vantagem competitiva.

Inclui-se apartados específicos dentro do Código para que nossos colaboradores saibam com exatidão o que pode interpretar-se como um ato de corrupção, e sensibilizamos a todos nossos Softtekians acerca do custo da ética na organização.

Em 2018 reforçamos o processo e atualizamos a Plataforma de denuncia. Toda política, código ou alinhamento referente a este tema se gestiona através do Comitê de Ética. Em os próximos anos, para reforçar nosso processo anticorrupção, temos o compromisso de criar uma política de sobre Conflito de interesse, presentes e gastos de entretenimento.

**0** Casos de violação às políticas anticorrupção durante **2018**

*Participamos em **500 Frente a la Corrupción: Integridad Corporativa (IC500)** através do qual **l**he damos seguimiento aos compromissos.*

*\*Para mais informação favor de visitar: <http://integridadcorporativa500.mx/>*



# Gestão de riscos

Nosso **Disaster Recovery Plano** (DRP) nos permite ter um processo documentado para estar preparados em caso de possíveis casos de desastres naturais. Nosso DRP contém um listado de passos e ações que devemos seguir para salvaguardar a nossos colaboradores e recuperar a operação em os tempos estabelecidos.

Cada ano, este plano é revisado pelos *Capabilities Managers* em conjunto com a equipe de *Facilities*, e como segunda revisão é avaliado pela Oficina de Segurança da Informação e se publica para uso interno na página de intranet.

Em 2018 nos enfrentamos a um grande desafio, o terremoto na Cidade de México que afetou principalmente ao GDC Eugenia. Devido a isso, identificamos áreas de oportunidade no reforço de nosso DRP que abordaremos proximamente.

Em 2019 temos o objetivo de melhorar nosso documento base do DRP/BCP e seguir realizando provas trimestrais de evacuação, com seus respectivos reportes, assim como levar a cabo uma geral em cada uma de nossas sedes. Os documentos de resultados são auditados por um terceiro e formam parte das certificações com as que contamos (ISO 27002:2005).

## Business Continuity Management Plan (BCP)

Conjunto de políticas e procedimentos que identificam ameaças para a organização e o impacto nas operações comerciais. Estas políticas proporcionam um marco para desenvolver planos de recuperação e resposta efetiva que protege a nossos colaboradores, reputação, marca e atividades de criação de valor.

Nosso **Business Continuity Plan** e **Disaster Recovery Plan** devem estar disponíveis para a proteção dos colaboradores, clientes e os requisitos legais, com o objetivo de recuperarmos em caso de alguma emergência ou desastre natural.

---

*Durante 2018 desenhamos um curso online para que nossos Softtekians se familiarizarem e sensibilizem no tema de prevenção e saibam como atuar em caso de algum desastre*

---





# Recursos Reporte

Capítulo 5:

---

## Acerca deste Informe

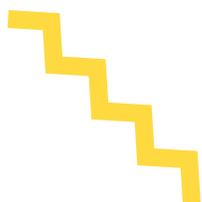
---

- 73 Materialidade
- 77 Diálogo com grupos de interesse
- 79 Índice de Conteúdos GRI





A consecução dos **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** requer a colaboração dos governos, o setor privado, a sociedade civil e os cidadãos por igual para assegurar que deixaremos um melhor planeta a as gerações futuras..



# Acerca deste Informe

*Global Reporting Initiative (GRI)*, ajuda a empresas e governos de todo o mundo a entender e comunicar seu impacto em questões críticas de Sustentabilidade como a mudança climática, os direitos humanos, a governança e o bem estar social.

Por quarta vez publicamos nosso Informe de Sustentabilidade no México. Este ano migramos à última versão do Global Reporting Initiative (GRI), conseguimos que esteja online com a melhor pratica existente em matéria de reporte de triple impacto: econômico, ambiental e social. Este informe se tem elaborado de conformidade com os Padrões GRI: opção Essencial.

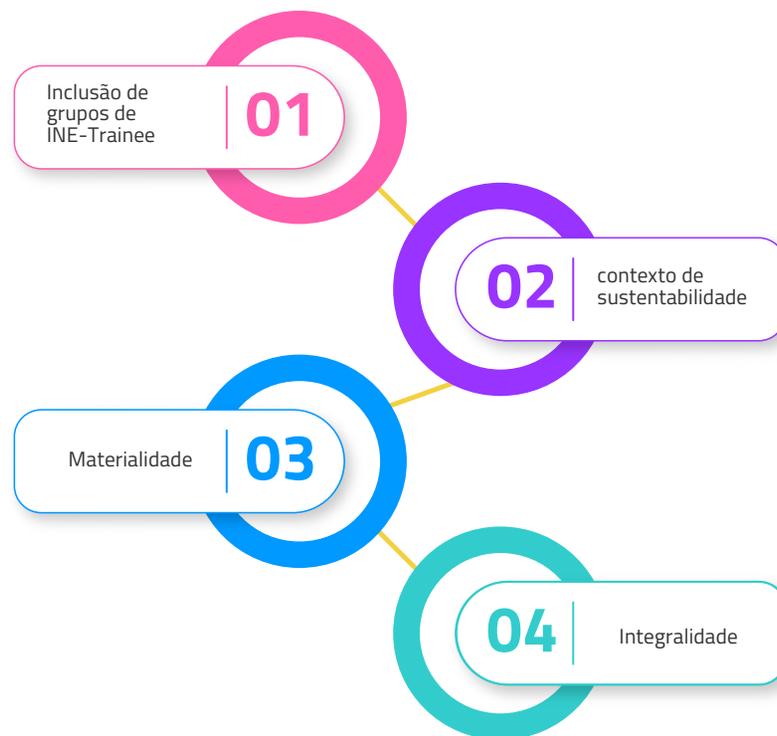
Assim mesmo, este informe reapresenta a Comunicação sobre o Progresso (CoP) que apresentamos ao Pacto Global da Organização das Nações Unidas, iniciativa da qual somos membros. Por último, se encontram incluídos os esforços realizados para contribuir à Agenda de Desenvolvimento 2030 estabelecida pela ONU, através de cinco Objetivos de Desenvolvimento Sustentável priorizados.



Este Informe mostra os resultados logrados no período compreendido entre o 1º de janeiro e o 31 de dezembro de 2018 e cumpre com os princípios para determinar o conteúdo e a Qualidade do reporte estabelecido pelo GRI:

- **Precisão**  
Este Informe contém informação qualitativa e quantitativa que inclui tabelas, fotografias, ligas de acesso e uma linguagem clara com o propósito de comunicar o desempenho da Empresa a todos os grupos de interesse.
- **Equilíbrio**  
Apresentamos aspectos positivos e áreas de oportunidade com o fim de mostrar informação clara e transparente.
- **Clareza**  
A informação está expressada de maneira clara e concisa, disponível para todos os grupos de interesse.
- **Comparabilidade**  
Os dados e cifras apresentados permitem que os grupos de interesse identifiquem as mudanças existentes em 2018 com respeito a anos anteriores.
- **Fiabilidade**  
Sob os princípios de ética e transparência que nos caracterizam, temos apresentado dados relevantes e confiáveis para o conhecimento de nossos grupos de interesse.
- **Pontualidade**  
Este ano apresentamos informação relevante em tempo e forma com respeito a nossas sedes.

## Princípios para definir conteúdo



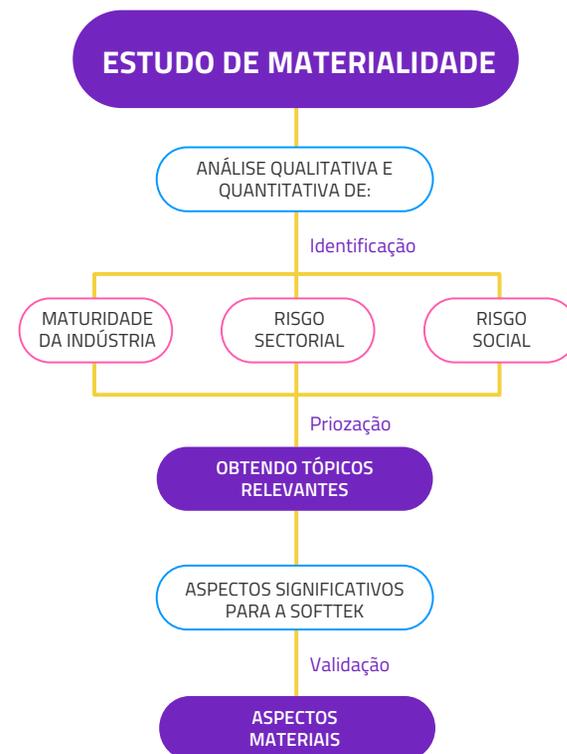
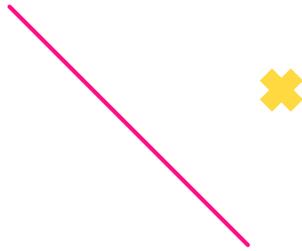


# Materialidade

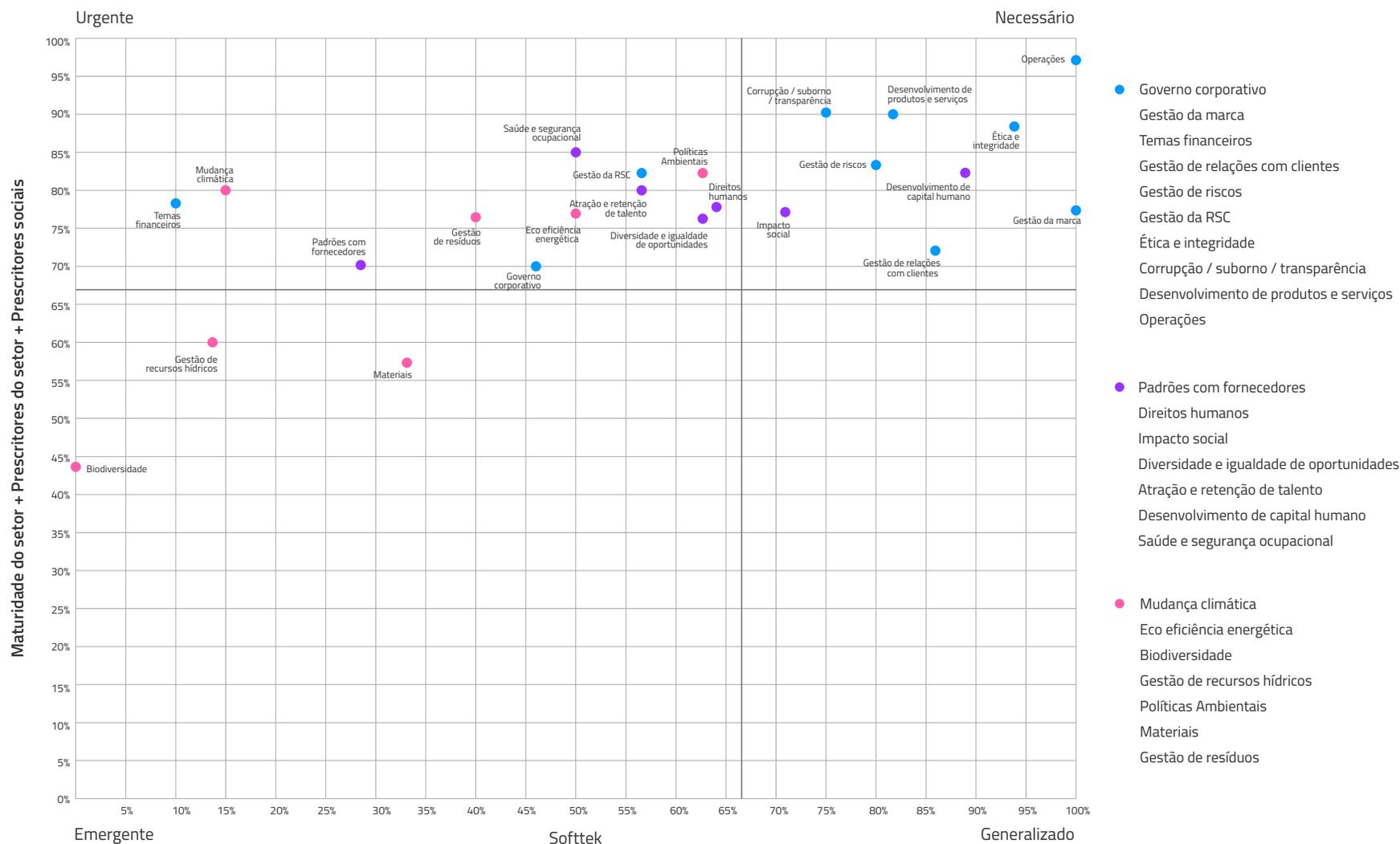
Em 2018 levamos a cabo um estudo de Materialidade em conjunto com uma consultoria especializada em Sustentabilidade, com o objetivo de identificar os temas materiais a reportar, assim como identificar tendências, riscos e oportunidades.

À partir de estes resultados, obtivemos os aspectos materiais a reportar, como se menciona na gráfica de Materialidade, cuja cobertura e limite abarca todas as operações de Softtek, assim como seus diversos stakeholders, a menos que se indique o contrario.

Adicionalmente, o estudo indicou as áreas de oportunidade para Softtek nas quais estamos trabalhando e as reportamos como materiais no presente informe por ser de alta importância para o setor. Posteriormente, os temas foram traduzidos a Padrões Temáticos GRI.



## Estudo de materialidade dos resultados



## Padrões GRI Aspecto material

Aspecto material	Padrão temático GRI
Operações	<b>GRI 102:</b> Conteúdos gerais. Perfil da organização
Gestão da marca	<b>GRI 102:</b> Conteúdos gerais. Perfil da organização <b>GRI 419:</b> Cumprimento socioeconómico
Gestão de riscos	<b>GRI 102:</b> Conteúdos gerais. Estratégia <b>GRI 102:</b> Conteúdos gerais. Perfil da organização <b>GRI 102:</b> Conteúdos gerais. Governança <b>GRI 201:</b> Desempenho económico
Ética e integridade	<b>GRI 102:</b> Conteúdos gerais. Ética e integridade
Corrupção / suborno / transparência	<b>GRI 102:</b> Conteúdos gerais. Ética e integridade <b>GRI 205:</b> Anticorrupção <b>GRI 206:</b> Competência desleal <b>GRI 415:</b> Política pública

Aspecto material	Padrão temático GRI
Desenvolvimento de produtos e serviços	<b>GRI 416:</b> Saúde e segurança dos clientes <b>GRI 417:</b> Marketing e etiquetado
Gestão de relações com clientes	<b>GRI 416:</b> Saúde e segurança dos clientes <b>GRI 417:</b> Marketing e etiquetado <b>GRI 418:</b> Privacidade do cliente <b>GRI 102:</b> Contenidos generales Participación de los grupos de interés
Desenvolvimento de capital humano	<b>GRI 404:</b> Formação e ensinamento
Impacto social	<b>GRI 201:</b> Desempenho económico <b>GRI 202:</b> Presença no mercado <b>GRI 203:</b> Impactos económicos indirectos <b>GRI 413:</b> Comunidades locais

## Padrões GRI Aspecto urgente

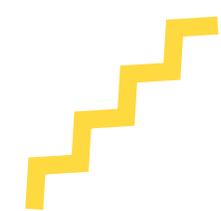
Aspecto urgente	Padrão temático GRI
Gestão da RSC	<p><b>GRI 102:</b> Conteúdos gerais Estratégia</p> <p><b>GRI 102:</b> Conteúdos gerais. Perfil da organização</p> <p><b>GRI 102:</b> Conteúdos gerais. Governança</p> <p><b>GRI 419:</b> Cumprimento socioeconómico</p>
Temas financeiros	<p><b>GRI 102:</b> Conteúdos gerais. Perfil da organização</p> <p><b>GRI 201:</b> Desempenho económico</p>
Governo corporativo	<p><b>GRI 102:</b> Conteúdos gerais. Governança</p>
Atração e retenção de talento	<p><b>GRI 102:</b> Conteúdos gerais. Perfil da organização</p> <p><b>GRI 401:</b> Emprego</p> <p><b>GRI 405:</b> Diversidade e igualdade de oportunidades</p> <p><b>GRI 407:</b> Liberdade de associação e negociação coletiva</p>
Saúde e segurança ocupacional	<p><b>GRI 403:</b> Saúde e segurança no emprego</p>

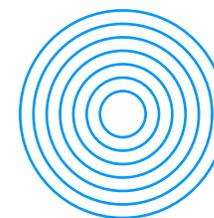
Aspecto urgente	Padrão temático GRI
Diversidade e igualdade de oportunidades	<p><b>GRI 405:</b> Diversidade e igualdade de oportunidades</p> <p><b>GRI 406:</b> Não discriminação</p>
Direitos humanos	<p><b>GRI 406:</b> Não discriminação</p> <p><b>GRI 408:</b> Trabalho infantil</p> <p><b>GRI 409:</b> Trabalho forçoso ou obrigatório</p> <p><b>GRI 412:</b> Avaliação dos direitos humanos</p>
Padrões com fornecedores	<p><b>GRI 204:</b> Práticas de aquisição</p> <p><b>GRI 308:</b> Avaliação ambiental dos fornecedores</p> <p><b>GRI 414:</b> Avaliação social dos fornecedores</p>
Políticas Ambientais	<p><b>GRI 307:</b> Cumprimento ambiental</p>
Eco eficiência energética	<p><b>GRI 302:</b> Energia</p>
Mudança climática	<p><b>GRI 305:</b> Emissões</p>
Gestão de resíduos	<p><b>GRI 306:</b> Efluentes e resíduos</p>



# Diálogo com grupos de interesse

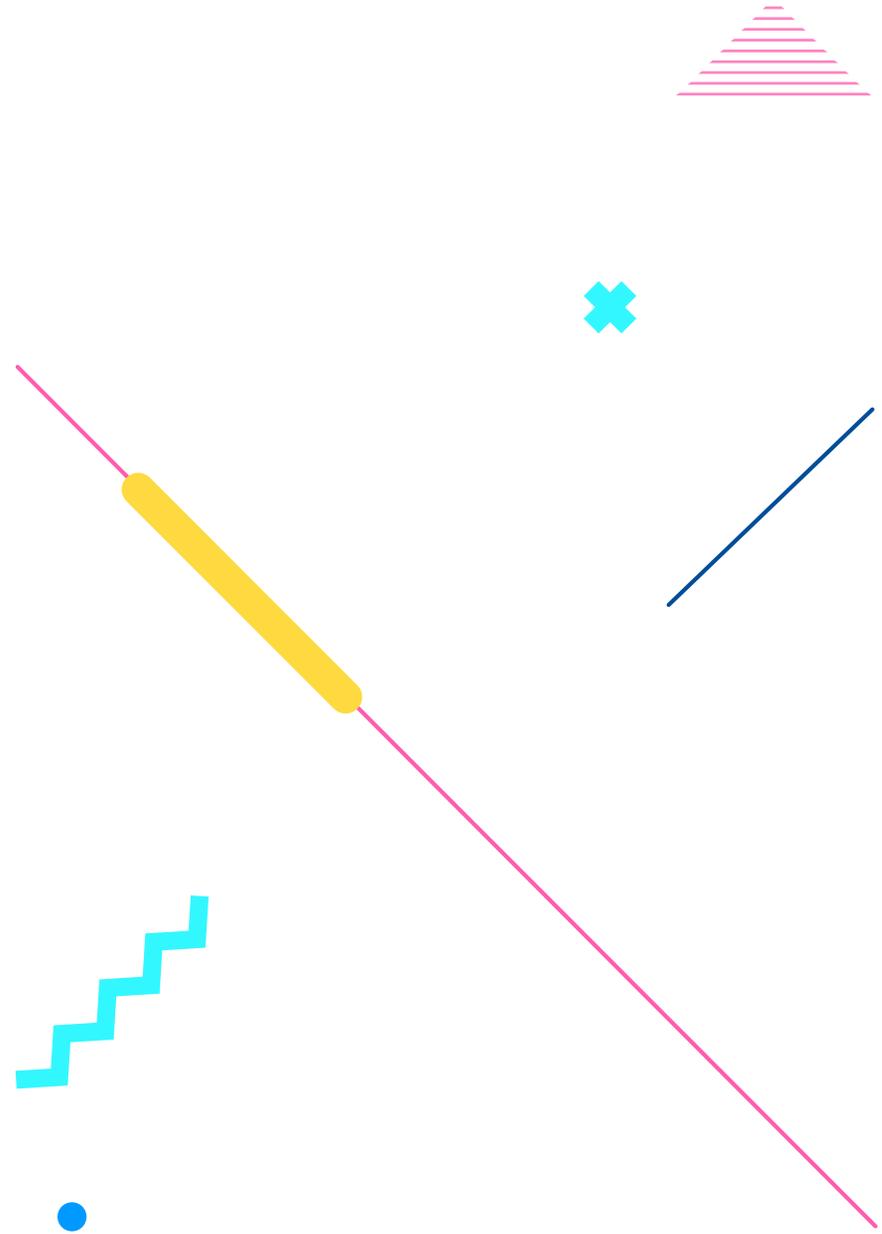
Grupo de interesse	Interesses	Canais de comunicação
<b>Colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempenho econômico da empresa no mediano e longo prazo</li> <li>• Compromisso e satisfação dos clientes</li> <li>• Crescimento e Desenvolvimento profissional</li> <li>• Saúde e segurança</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail semanal</li> <li>• Softtek Cloud</li> <li>• Reuniões públicas periódicas e palestras via Internet</li> <li>• <i>Performance Management</i></li> <li>• <i>Engagement Index</i> (Anual)</li> <li>• Redes Sociais</li> <li>• Yammer</li> </ul>
<b>Cientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromisso e satisfação dos clientes</li> <li>• Desempenho econômico da empresa no mediano e longo prazo</li> <li>• Serviços e soluções de Qualidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromisso e satisfação dos clientes</li> <li>• Desempenho econômico da empresa no mediano e longo prazo</li> <li>• Serviços e soluções de Qualidade</li> <li>• Gestão permanente da relação com os clientes através do representante de Vendas</li> <li>• Eventos comerciais anuais</li> <li>• Pesquisas anuais de satisfação do cliente</li> <li>• E-mail</li> <li>• Página de internet</li> <li>• <i>Voice of Customer</i> VOC.</li> <li>• Reuniões Presencias</li> </ul>
<b>Fornecedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saúde e segurança</li> <li>• Desempenho econômico da empresa no mediano e longo prazo</li> <li>• Condições justas para fazer negócios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interações diárias para aquisições</li> <li>• E-mail</li> <li>• Reuniões Presencias</li> </ul>





## Diálogo com grupos de interesse

Grupo de interesse	Interesses	Canais de comunicação
<b>ONG &amp; comunidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempenho econômico da empresa no mediano e longo prazo</li> <li>• Mitigação e Gestão do impacto ambiental</li> <li>• Saúde e segurança</li> <li>• Direitos Humanos</li> <li>• Comunicação transparente</li> <li>• Contribuir ao bem estar e Desenvolvimento das comunidades</li> <li>• Oportunidades locais de emprego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniões um por um continua com os líderes da comunidade, e organizações</li> <li>• Programas educativos permanentes sobre Sustentabilidade e capacitação em habilidades</li> <li>• Participação em eventos locais de emprego</li> <li>• Desenvolvimento de iniciativas de infraestrutura comunitária, voluntariado e investimento social</li> </ul>
<b>Governos locais, nacionais e regionais e Organismos regulatórios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempenho econômico da empresa no mediano e longo prazo</li> <li>• Saúde e segurança</li> <li>• Oportunidades locais de emprego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe anual de Sustentabilidade</li> <li>• Alianças longo prazo</li> <li>• Reuniões periódicas</li> <li>• Eventos e palestras</li> </ul>
<b>Investidores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempenho econômico da empresa no mediano e longo prazo</li> <li>• Governo Corporativo</li> <li>• Divulgação e desempenho em temas de meio ambiente, Sociais e de governo corporativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniões periódicas, palestras via internet por telefone</li> <li>• Informes financeiros</li> <li>• Informes anuais financeiros e informe anual de Sustentabilidade</li> <li>• Atualização continua de sites</li> </ul>



# Índice de Conteúdos GRI

A *Global Reporting Initiative* (GRI) ajuda empresas e governos de todo o mundo a entender e comunicar seu impacto em questões-chave de sustentabilidade, como mudanças climáticas, direitos humanos, governança e bem-estar social.

Para o Serviço de Índice de Conteúdo, os Serviços GRI confirmaram que o Índice de Conteúdo GRI neste relatório é claro e que todos os rótulos de divulgação para cada conteúdo correspondem às seções indicadas no relatório. O serviço foi realizado na versão em espanhol do relatório.



## Conteúdos gerais

GRI Padrão	Conteúdo	Página / resposta direta	Omissões e explicação
GRI 101: Foundation 2016		72	
	<b>1. PERFIL DA ORGANIZAÇÃO</b>		
	102-1	8, 14	
	102-2	8, 14	
	102-3	6-7, 87	
	102-4	16	
	102-5	Sociedade Mercantil, Sociedade Anônima de Capital Variável, com ações por título de propriedade	
	102-6	14	
	102-7	6,16,32	
	102-8	32	
	102-9	49	
	102-10	25	
	102-11	28,67	
	102-12	47,71	
	102-13	CANIETI, CMN, AMITI, CSoft, COPARMEX, Consejo Mexicano de Negocios, do qual nosso presidente foi recentemente nomeado vice-presidente do conselho, Empresas Anti la corrupción <a href="http://integridadcorporativa500.mx/">http://integridadcorporativa500.mx/</a> Éntrale <a href="https://entrale.org.mx/">https://entrale.org.mx/</a> Pride Connection 2018 <a href="https://www.prideconnectionmexico.com/">https://www.prideconnectionmexico.com/</a>	
	<b>2. ESTRATÉGIA</b>		
	102-14	10	
	102-15	10	

GRI 102:  
Conteúdos  
gerais 2016

GRI Padrão	Conteúdo	Página / resposta direta	Omissões e explicação
	<b>3. ÉTICA E INTEGRIDADE</b>		
	102-16	18,65	
	102-17	65	
	<b>4. GOVERNANÇA</b>		
	102-18	60	
	102-20	60	
	102-22	60	
	102-23	60	
	102-26	60	
	102-27	60	
	102-30	60	
	<b>5. PARTICIPAÇÃO DE GRUPOS DE INTERESSE</b>		
	102-40	77	
	102-41	77	Due to Softtek's scheme of service provision, we do not have employees with collective bargaining agreements. Softtek recognizes the importance of social dialogue institutions and the applicable collective bargaining structures; therefore, we respect at all times our employees' right to form their own organizations and/or join them.
	102-42	77	
	102-43	77	
	102-44	77	

GRI 102:  
Conteúdos  
gerais 2016

## Padrões Temáticos

GRI Padrão	Conteúdo	Página / resposta direta	Omissões e explicação
<b>6. PRÁTICAS DE RELATÓRIOS</b>			
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-45	Como uma empresa privada, a Softtek não publica demonstrações financeiras. Este relatório mostra resultados para todas as entidades da empresa, salvo indicação em contrário.	
	102-46	73	
	102-47	74	
	102-48	Não houve reformulações de informações.	
	102-49	Para o primeiro ano, estamos reportando sob as diretrizes das Normas GRI.	
	102-50	72	
	102-51	2017	
	102-52	Anual	
	102-53	87	
	102-54	71	
	102-55	79	
	102-56	Este relatório não possui garantia externa.	

GRI Padrão	Conteúdo	Página / resposta direta	Omissões e explicação	
<b>GRI 200: PADRÕES ECONÔMICOS</b>				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	14,21	Restrições de confidencialidade. O valor gerado e distribuído é confidencial porque a Softtek é uma empresa privada; no entanto, relatamos nossa contribuição social como boa prática.	
	103-2	21,67		
	103-3	14		
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1	47		
	201-3	33 / Em países como México, Argentina, Chile, Colômbia, Espanha e Índia, concedemos um percentual aos planos de aposentadoria, de acordo com a legislação de cada país.		
	201-4	Na Argentina e na Espanha, recebemos ajuda para deduções e subsídios para treinamento, respectivamente.		
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	32		
	103-2	32		
	103-3	32		
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-2	Aproximadamente, 74% dos executivos seniores são contratados nas comunidades onde estamos presentes. Executivos seniores incluem diretores de cada área, vice-presidentes e gerentes locais e globais.		

GRI Padrão	Conteúdo	Página / resposta direta	Omissões e explicação
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	48	
	103-2	48	
	103-3	48	
GRI 203: Custo econômico indireto 2016	203-1	48	
	203-2	48	
<hr/>			
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	49	
	103-2	49	
	103-3	49	
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1	49	
<hr/>			
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	66	
	103-2	66	
	103-3	66	
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-2	66	
	205-3	66	

GRI Padrão	Conteúdo	Página / resposta direta	Omissões e explicação
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	66	
	103-2	66	
	103-3	66	
GRI 206: Comportamento anticonpetitivo 2016	206-1	Durante 2018, não houve processos judiciais por comportamento anticoncorrencial e / ou práticas monopolistas.	
<hr/>			
<b>GRI 300: PADRÕES AMBIENTAIS</b>			
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	53	
	103-2	53	
	103-3	53	
	302-1	55	
	302-3	55	
GRI 302: Energia 2016	302-4	54	
	302-5	54	
	<hr/>		
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	53	
	103-2	53	
	103-3	53	
GRI 305: Emissões 2016	305-3	56	
	305-5	54	

GRI Padrão	Conteúdo	Página / resposta direta	Omissões e explicação
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	53	
	103-2	53	
	103-3	53	
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016	306-1	57	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	53	
	103-2	53	
	103-3	53	
GRI 307: Conformidade Ambiental 2016	307-1	Não houve multa por descumprimento das normas ambientais em 2018.	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	49	
	103-2	49	
	103-3	49	
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1		Informação indisponível. No momento, não realizamos avaliações ambientais de fornecedores; no entanto, estamos avaliando os critérios de avaliação para incluir métricas ambientais durante 2019 e relatá-los no próximo relatório anual.

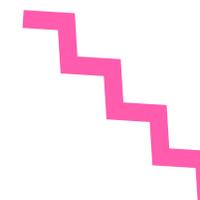
GRI Padrão	Conteúdo	Página / resposta direta	Omissões e explicação
<b>GRI 400: PADRÕES SOCIAIS</b>			
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	32,35	
	103-2	32,35	
	103-3	32,35	
GRI 401: Emprego 2016	401-1	32	
	401-2	33	
	401-3	33	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	43-46	
	103-2	43-46	
	103-3	43-46	
	403-1	43-46	
	403-2	43-46	
	403-3	43-46	
	403-4	43-46	
	403-5	43-46	
	403-6	43-46	
	403-7	28,49	
403-8	95% dos funcionários são cobertos pelo sistema de gestão da saúde, que é auditado interna e externamente.		
403-9	43-46 / Durante 2018 não houve morte ou acidente relacionado ao trabalho; não temos atividades com alto risco de acidentes de trabalho.		
403-10	43-46		

GRI Padrão	Conteúdo	Página / resposta direta	Omissões e explicação
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	37	
	103-2	37	
	103-3	37	
GRI 404: Treino e educação 2016	404-1	37	
	404-2	37	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	31,36	
	103-2	31,36	
	103-3	31,36	
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1	32,60	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	31,36	
	103-2	31,36	
	103-3	31,36	
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1	65	

GRI Padrão	Conteúdo	Página / resposta direta	Omissões e explicação
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1		A Softtek reconhece a importância das instituições de diálogo social e das estruturas de negociação coletiva aplicáveis; portanto, respeitamos sempre o direito de nossos funcionários e fornecedores formarem suas próprias organizações e / ou se unirem a eles.
	103-2		A Softtek reconhece a importância das instituições de diálogo social e das estruturas de negociação coletiva aplicáveis; portanto, respeitamos sempre o direito de nossos funcionários e fornecedores formarem suas próprias organizações e / ou se unirem a eles.
	103-3		A Softtek reconhece a importância das instituições de diálogo social e das estruturas de negociação coletiva aplicáveis; portanto, respeitamos sempre o direito de nossos funcionários e fornecedores formarem suas próprias organizações e / ou se unirem a eles.
GRI 407: Liberdade de associação e negociação coletiva 2016	407-1		Nenhuma operação ou fornecedor foi identificado onde o direito à liberdade de associação e negociação coletiva poderia estar em risco.

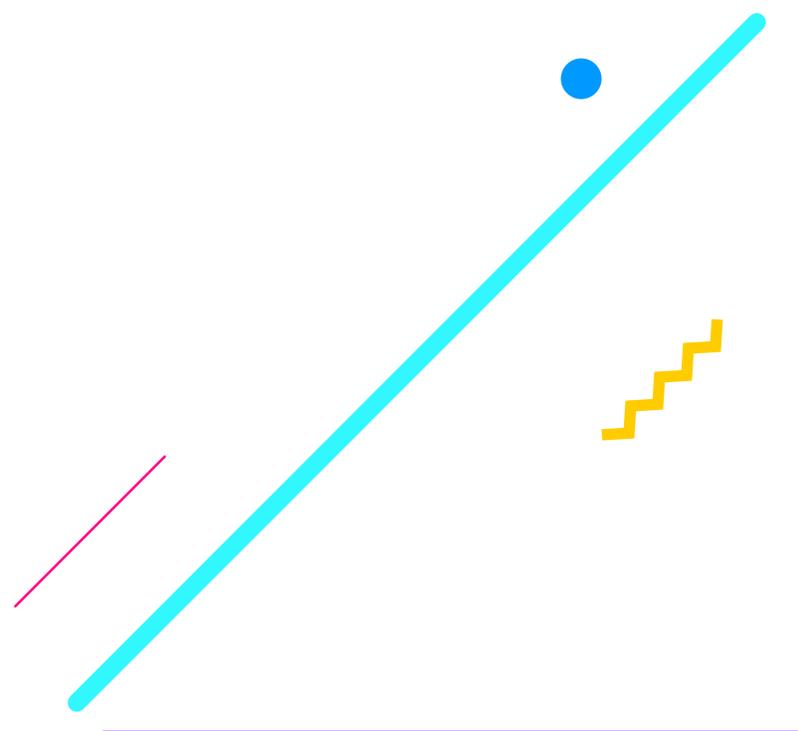
GRI Padrão	Conteúdo	Página / resposta direta	Omissões e explicação
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	66	
	103-2	66	
	103-3	66	
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1	Não foram identificadas operações ou fornecedores com riscos significativos de trabalho infantil.	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	66	
	103-2	66	
	103-3	66	
GRI 409: Trabalho forçado ou compulsório 2016	409-1	Não foram identificadas operações ou fornecedores com riscos significativos de trabalho forçado ou compulsório.	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	66	
	103-2	66	
	103-3	66	
GRI 412: Avaliação de direitos humanos 2016	412-2	65	

GRI Padrão	Conteúdo	Página / resposta direta	Omissões e explicação
GRI 103: Enfoque de gestão 2016	103-1	47	
	103-2	47	
	103-3	47	
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1	48	
GRI 103: Enfoque de gestão 2016	103-1	49	
	103-2	49	
	103-3	49	
GRI 414: Avaliação social do fornecedor 2016	414-1		Informação indisponível. No momento, não realizamos avaliações sociais de fornecedores; no entanto, estamos avaliando os critérios de avaliação para incluir métricas sociais durante 2019 e relatá-los no próximo relatório anual.



GRI Padrão	Conteúdo	Página / resposta direta	Omissões e explicação
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Desde a sua criação, a Softtek foi formada sob o conceito de ser uma empresa A-Political e A-Confessional. Isso se reflete em nosso Código de Ética, que sustenta a liberdade de crença das pessoas.	
	103-2	Desde a sua criação, a Softtek foi formada sob o conceito de ser uma empresa A-Political e A-Confessional. Isso se reflete em nosso Código de Ética, que sustenta a liberdade de crença das pessoas.	
	103-3	Desde a sua criação, a Softtek foi formada sob o conceito de ser uma empresa A-Political e A-Confessional. Isso se reflete em nosso Código de Ética, que sustenta a liberdade de crença das pessoas.	
GRI 415: Políticas públicas 2016	415-1	A Softtek não deu contribuições econômicas ou em espécie a nenhum partido político.	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	24,25	
	103-2	24,25	
	103-3	24,25,28	
GRI 416: Saúde e segurança do cliente 2016	416-1	24,25	
	416-2	Durante 2018 não houve nenhum incidente derivado das regulamentações sobre a saúde e segurança de nossos produtos e serviços.	

GRI Padrão	Conteúdo	Página / resposta direta	Omissões e explicação
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	26	
	103-2	26	
	103-3	26	
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-1	26	
	417-2	Durante o ano de 2018 não houve não conformidade relacionada a informações e rotulagem de produtos / serviços.	
	417-3	Durante 2018 não houve não conformidade relacionada a comunicações de marketing.	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	28	
	103-2	28	
	103-3	28	
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1	Durante 2018, não houve reclamação ou multa derivada de violações da privacidade ou perda de dados dos clientes.	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	26,28	
	103-2	26,28	
	103-3	26,28	
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1	Durante 2018, não foi identificada nenhuma não conformidade com as leis e regulamentos em matéria social ou econômica.	



# Contacto

## Fernando Nava Velázquez

*Corporate Social Responsibility Manager*

fernando.nava@softtek.com

## Yosefin Annet Olmedo Escamilla

*Corporate Social Responsibility Governance*

yosefin.olmedo@softtek.com

\*Esta versão completa apresenta os destacados de nosso Reporte completo digital que pode navegarse em: <https://www.softtek.com/é/acerca-de-softtek/responsabilidade-social/informeSustentabilidade-2018>



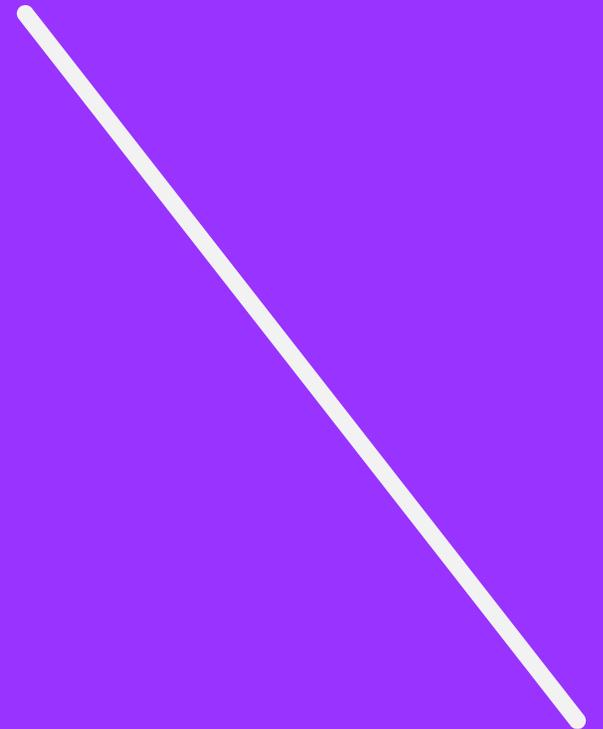
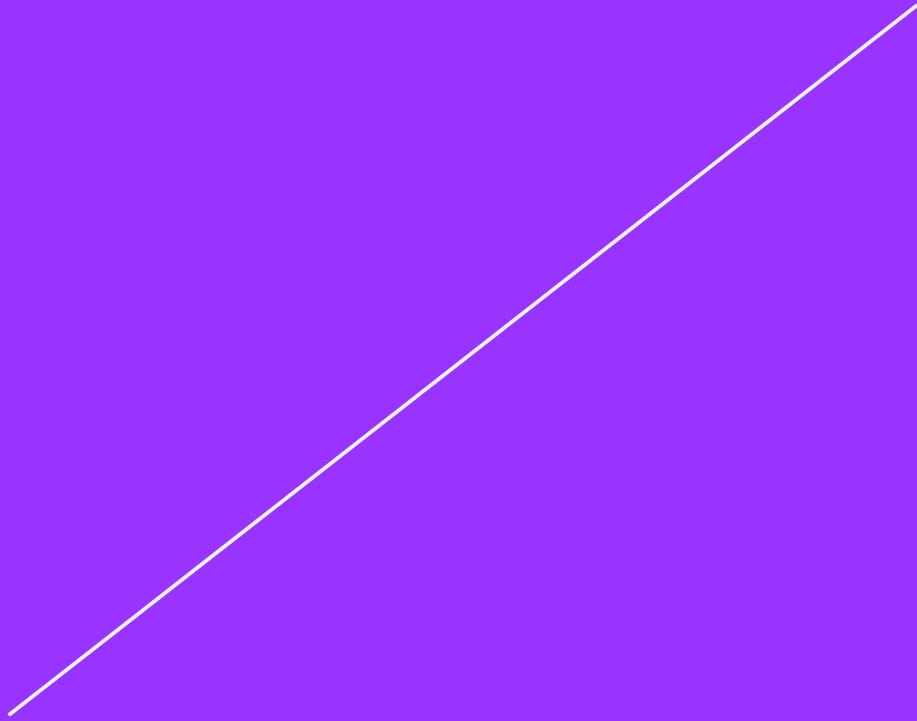
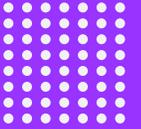
Sociedade Mercantil, Sociedade Anônima de Capital Variável, com ações por título de propriedade.

### Escritórios corporativos

Av. Constitución #3098, Piso 6  
Col. Santa María Monterrey, Nuevo León  
+52 (81)1932 4400 Ext. 1028

### Website

www.softtek.com



**Softtek**®

