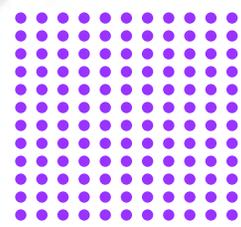
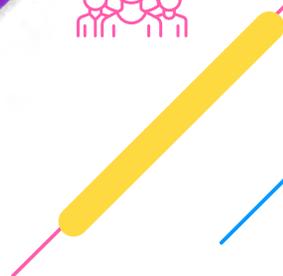
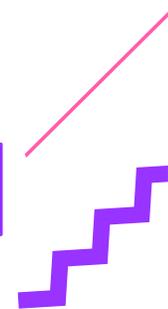




Informe de Sostenibilidad Softtek 2018


Softtek®



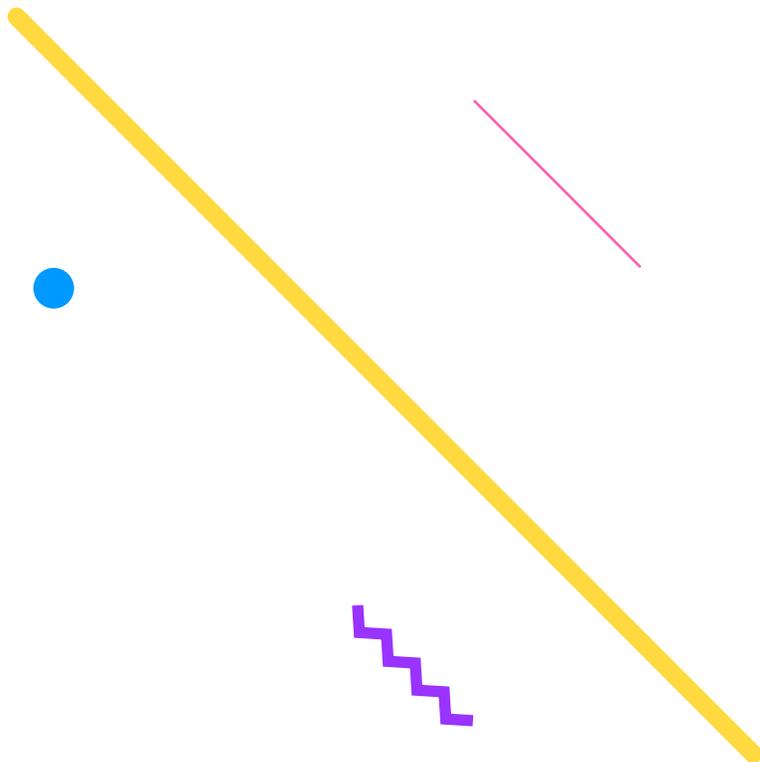


Estamos orgullosos de todo lo que sucedió en 2018.

Nuestra visión de la sostenibilidad se reflejó en excelentes resultados de negocio y un alto impacto en nuestra comunidad. Reafirmamos nuestro compromiso con el **Pacto Global y la Agenda de Desarrollo 2030 de la Organización de las Naciones Unidas**. Gracias a todos nuestros Softtekians, ustedes hacen esto posible.



Índice



Contenidos Generales 5

Softtek en números / Premios y reconocimientos / Conversación con nuestra CEO - Presidenta del Consejo / Perspectiva de la sostenibilidad / Somos Softtek / Estrategia



Estándares Sociales 23

Compromiso con clientes / Softtekians / Comunidad / Cadena de valor



Estándares Ambientales 51

Operaciones sustentables



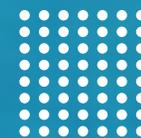
Gobierno Corporativo 59

Ejecutivos / Consejo de administración / Comités / Código de ética / Gestión de riesgos



Acerca de este informe 69

Materialidad / Diálogo con grupos de interés / Índice de Contenidos GRI





¿Quién es Softtek?

Capítulo 1:

Contenidos Generales

- 04 Softtek en números
- 09 Premios y reconocimientos
- 10 Conversación con nuestra CEO
- 12 Perspectiva de la sostenibilidad
- 14 Somos Softtek
- 19 Estrategia





Softtek en Números

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



Fundada en **1982**



Oficinas Corporativas:
Monterrey, México

SOFTEK



36 años de experiencia



12 Centros Globales de Entrega

PROSPERIDAD



400 clientes a nivel global



Softtek proporciona servicios a empresas **Global 2000**



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



17 años de historia con nuestros 10 principales clientes

PERSONAS



92% de nuestros ingresos provienen de clientes recurrentes



+270,097 horas de capacitación a colaboradores



+12,000 colaboradores



Desarrollo de **FRIDA y DIEGO** a través de *Softtek Open Lab*



+500 eventos de calidad de vida



8.81% de reducción en el consumo de energía eléctrica



Programa *Softtekian Empowerment Skills (SES)* desarrolla **8** competencias de liderazgo



Donación y reciclaje de **1,500+** equipos de cómputo

PLANETA



*Somos una compañía global y la más grande de servicios de TI con origen en América Latina. **Softtek** ayuda a que las empresas **Global 2000** evolucionen de manera fluida y constante desde la visión, construcción y operación de capacidades digitales.*



Premios y Reconocimientos

Como muestra de nuestro compromiso de generar valor a través de la tecnología y como testimonio de nuestra cultura centrada en las personas, en 2018 fuimos acreedores a una serie de reconocimientos, los cuales nos posiciona como líderes en la industria de las tecnologías de la información y uno de los mejores lugares para trabajar.



- ★ *Partner of the Year* por Microsoft en Argentina, gracias a nuestra excelencia en innovación e implementación de soluciones para clientes con base en tecnología MS
- ★ *Major Contender* y *Star Performer* en *Enterprise QA PEAK Matrix Assessment* otorgado por Everest Group

- ★ Blanca Treviño, Presidenta y CEO, nombrada como la Ejecutiva del año 2018 por la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)
- ★ *Advanced Consulting Partner status*, por *Amazon Web Services (AWS) Partner Network (APN)*
- ★ Posicionada en el Ranking Súper Empresas para Mujeres 2018 por la Revista Expansión
- ★ *Next-Gen Application Development & Maintenance (ADM) Services Agile Development* por parte del ISG
- ★ Posicionada en el Ranking Negocio Inclusivo 2018 por la Revista Expansión
- ★ Nombrada como proveedor certificado de *Real Time Energy Management Program (RTEM)* por el *New York State Energy Research and Development Authority (NYSERDA)*
- ★ *Now Tech: Service Providers for Next-Generation SAP Products* por parte de *Forrester Research*
- ★ Posicionada en el Ranking Súper Empresas “El lugar donde todos quieren trabajar 2018” de Revista Expansión
- ★ Entre las 10 empresas con empleados más satisfechos en el ranking de *Love Mondays* en México y Argentina



Conversación con nuestra CEO

Blanca Treviño, Presidenta y CEO Softtek

Nuestra Presidenta y CEO, Blanca Treviño, presenta nuestro Reporte de Sostenibilidad 2018. A continuación nos cuenta su perspectiva integral acerca de los logros y retos que enfrentó Softtek en el año y la manera en que hizo frente a ellos. Además, nos relata su visión acerca de qué es lo que diferencia a Softtek y la estrategia por la cual ha logrado transformar los servicios de TI.

¿Cómo calificarías el desempeño de Softtek en 2018? Yo diría que fue un desempeño extraordinario. Con frecuencia hablamos solo de desempeño financiero -que sin duda fue bueno- pero tenemos que ver en todo su contexto cómo se enfrentan las circunstancias, y creo que no solo para Softtek, sino para muchas empresas en México y fuera. Fue un año lleno de grandes retos que demandó algo que para nosotros es una constante, que es estar muy alerta, estar reinventando, evolucionando y cambiando.

Uno de los grandes retos que enfrentamos es la incertidumbre. Ciertamente, **2018 mostró muchos cambios en muchos de los mercados donde operamos y Softtek dio la evidencia de lo que siempre nos ha distinguido: la capacidad de adaptarnos al entorno, de realinearnos.** El año pasado lanzamos una iniciativa en esta dirección, que hemos trabajado por varios años, que estamos seguros nos va a permitir enfrentar los retos de los siguientes años y continuar con un desempeño extraordinario. Sin embargo, siempre hay mucho que puede mejorar.

¿Qué distingue a Softtek de las demás empresas? A Softtek la distingue su cultura. Cultura con todo el contexto, incluyendo nuestros principios como empresa incluyente, abierta y una serie de valores que lo respaldan. Pero más allá de eso, primero, **somos una empresa absolutamente comprometida con las metas que nos proponemos. A esto le llamamos autodeterminación, que es un elemento muy importante de nuestra cultura.** Tenemos un firme compromiso con los objetivos y metas que establecemos, con los clientes, nuestra gente, el entorno, los accionistas. En segundo



"Nos distingue nuestra cultura, y dentro de ella, enfatiza valores como la agilidad, flexibilidad, autodeterminación, la necesidad de trascendencia, que nos genera la adrenalina para perseguir el logro de los objetivos".

- Blanca Treviño



lugar, tenemos la necesidad de definir metas muy ambiciosas, que, unido a lo anterior, marca el camino para alcanzar nuestros objetivos para los grupos de interés. Además, tenemos una gran agilidad de reinventarnos y adaptarnos a los requerimientos para cumplir los compromisos. En 2018 fuimos reconocidos como uno de los mejores lugares para trabajar en varios temas. Esto es una muestra de que Softtek sigue apostando al elemento humano.

¿Cuál es el secreto para seguir dando relevancia a nuestros Softtekians? Tenemos muchos reconocimientos, no sólo en este ámbito sino en diversos de la industria. Estamos marcando y dejando huella en muchos entornos y en muchas perspectivas, en inclusión, género, oportunidades para desarrollar las carreras. Primero quiero enfatizar esto. **Tenemos una firme convicción en el talento. Somos una empresa de servicios y sabemos que para cumplir aquello que nos proponemos, dependemos de nuestra gente, de su talento.** Que nuestros Softtekians tengan la misma pasión por trascender, el mismo compromiso por cumplir, la flexibilidad para adaptarse.

Creo que la empresa, la economía o el país capaz de atraer al mejor talento, será el más exitoso. Esto constituye un reto, ya que si todos entendemos que aquello que marcará la diferencia en el éxito es el talento, se debe considerar qué elementos se proponen para atraer y retener el mejor talento.

Los reconocimientos le dicen al mercado que nuestra estrategia tiene éxito, pero nunca vamos a estar suficientemente satisfechos; cada vez el reto es mayor, nuestra gente tiene que ver cómo puede crecer en Softtek, cómo puede desarrollar su futuro, cómo pueden perseguir, crear y cumplir sus sueños aquí, qué tipo de exposición les damos para que sientan que este es su lugar. No es

sencillo, pero es parte del DNA de Softtek y por lo tanto es algo natural. **Desde que nacimos, establecimos que nuestra apuesta era el talento, por eso decidimos compartir la empresa de muy diferentes formas.** Para muchos el tema de talento es reciente, para nosotros no: así nacimos hace varias décadas. Entonces sí es un gran diferenciador, hemos tenido grandes avances y cada vez va a ser más mucho más retador.

¿Por qué Softtek sigue invirtiendo en proyectos orientados a la comunidad como Codellege y Pro Bono como parte de la responsabilidad social corporativa? Primero, siempre hemos sido una empresa con un gran compromiso hacia la sociedad y la comunidad. Algo que **me llena de orgullo es que mucho del inicio en trabajo comunitario, vino de los propios colaboradores.** No fue una iniciativa de Softtek, fueron ellos quienes propusieron las iniciativas y hay que darles el crédito. **Nos mostraron cómo cada vez más los colaboradores quieren ser parte de esta diferencia, quieren tocar la vida de las comunidades y personas.**

Para ello, hay que darles los elementos que les permitan lograrlo. Primero, desde el Softtekian que quiere ser parte de ese esfuerzo y después en la comunidad. En este entendimiento que tenemos, tanto Softtek como los colaboradores, de lo necesario que es retornar a la comunidad, también permite entender las necesidades y oportunidades que existen y cómo alinearlas a las fortalezas que tiene la empresa para apoyar.

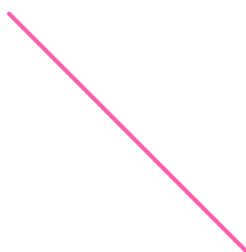
El programa de Codellege es maravilloso. De alguna manera atraemos talento, jóvenes con oportunidades limitadas para disponibilizar, las oportunidades enormes alrededor de la transformación digital o tecnologías de información. Al incorporarlos a un proyecto como esté, les abre la oportunidad para que puedan ser parte de este entorno laboral en la

industria. Mucho del entrenamiento en Codellege lo dan los Softtekians, y se vuelve un círculo virtuoso: el colaborador toca la vida de las personas, regresa a la comunidad, y los jóvenes encuentran ecos y alternativas. El programa de Pro Bono es parecido. Utilizamos nuestras fortalezas como empresa, generamos una plataforma para que se conozcan las necesidades, capacidades y oportunidades. Lo más gratificante es la cantidad de gente que quiere participar. En proyectos orientados a la comunidad, -y es más valioso- es una ayuda integral.

¿Qué sorpresas dará Softtek en 2019? Un Softtek que continuamente está reinventándose. Que no sepas qué esperar nuevo de Softtek, pero con la confianza de que **sí existe un compromiso, agilidad, flexibilidad, trascendencia, pasión; estos valores siempre estarán con nosotros.**

¿Cómo aprovechas todos estos elementos para responder a cierto entorno? Algunas de las estrategias detrás de esta iniciativa que lanzamos se empezarán a observar en 2019, somos una empresa mucho más orientada hacia industrias, para darle valor no solo al cliente en términos de tecnología, sino traducido en términos de su propia industria.

Por ende, vamos a contar con jóvenes mucho más preparados y orientados a un área específica de negocio. **Vamos a ver un Softtek que está verdaderamente incidiendo en lograr una transformación digital en diferentes entornos, cada vez más global e incluyente.** Siempre con el crecimiento como meta, ya que es el mejor mecanismo para generar oportunidades. Una empresa que no crece, difícilmente puede crear oportunidades para su gente, y por ello tendremos un Softtek muy activo, como siempre hemos sido, pero mucho más enfocado en el tema de crecimiento, y las estrategias e iniciativas que hemos lanzado para el logro de estos objetivos van en esta dirección.



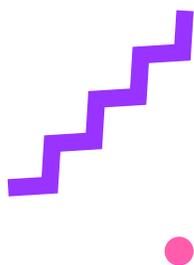
Perspectiva de la sostenibilidad

En palabras de Heriberto Murillo, Director de Finanzas

Al hablar de sostenibilidad en Softtek no solo nos referimos a la recurrencia y permanencia de nuestro negocio y su desempeño en los mercados donde operamos; sino también al conjunto de acciones que debemos diseñar e implementar para mitigar los riesgos y evitar la volatilidad en nuestros resultados.



"Si cumplimos con nuestra sostenibilidad, mantendremos un negocio exitoso".
- Heriberto Murillo

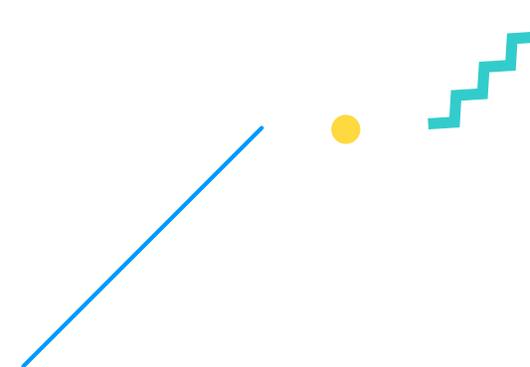


Estas acciones son incluidas en nuestro plan estratégico y abarcan el desarrollo del talento de nuestro capital humano, así como la inversión en desarrollo de tecnologías y soluciones que atiendan las necesidades de nuestros clientes y soporten nuestra competitividad para alcanzar el cumplimiento de nuestros objetivos que, año con año, comprometemos en beneficio de nuestros accionistas, nuestros clientes y nuestra gente.

Sostenemos como premisa fundamental que nuestros planes sean retos pero ejecutables. El proceso anual de planeación estratégica establece claramente, alineadas a nuestros objetivos y visión, las necesidades que tendremos de acuerdo a los objetivos que buscamos cumplir. Este proceso nos ayuda a determinar y procurar el talento humano y los recursos económicos necesarios para realizar las inversiones requeridas en infraestructura física y tecnológica para atender las oportunidades esperadas de la demanda de nuestros clientes en los diferentes mercados.

El resultado de nuestra planeación estratégica establece la dirección de nuestras acciones, resume nuestras aspiraciones y el posicionamiento que buscamos lograr en términos de tecnología, clientes, tamaño e ingresos, entre otros.

Softtek, como compañía global, enfrenta retos y encuentra oportunidades en los diferentes países y mercados en donde participa cada día. Encontramos desafíos y atractivas perspectivas de crecimiento en aquellos mercados con alta volatilidad política y económica en donde las tecnologías de la información son uno de los medios para mantenerse competitivos ante desafíos inflacionarios y la competencia en general. Por otro lado, nuestro posicionamiento en los mercados con mayor madurez tecnológica continúa mejorando, ya que la demanda de nuestros servicios y de nuestra innovadora oferta de soluciones y servicios también resulta muy atractiva.



Durante el año 2018, enfocamos nuestros planes a mejorar nuestro posicionamiento en el mercado de Estados Unidos y España, que actualmente presentan las mejores oportunidades de crecimiento en volumen para Softtek. Este mercado demanda soluciones cada vez más innovadoras que nos requiere una rápida adopción de nuevas tecnologías. Esta situación nos ha permitido continuar evolucionando de forma constante y natural. Por otro lado, en 2018 logramos una alianza estratégica en España que nos permitirá desarrollar y ampliar nuestras capacidades y soluciones digitales.

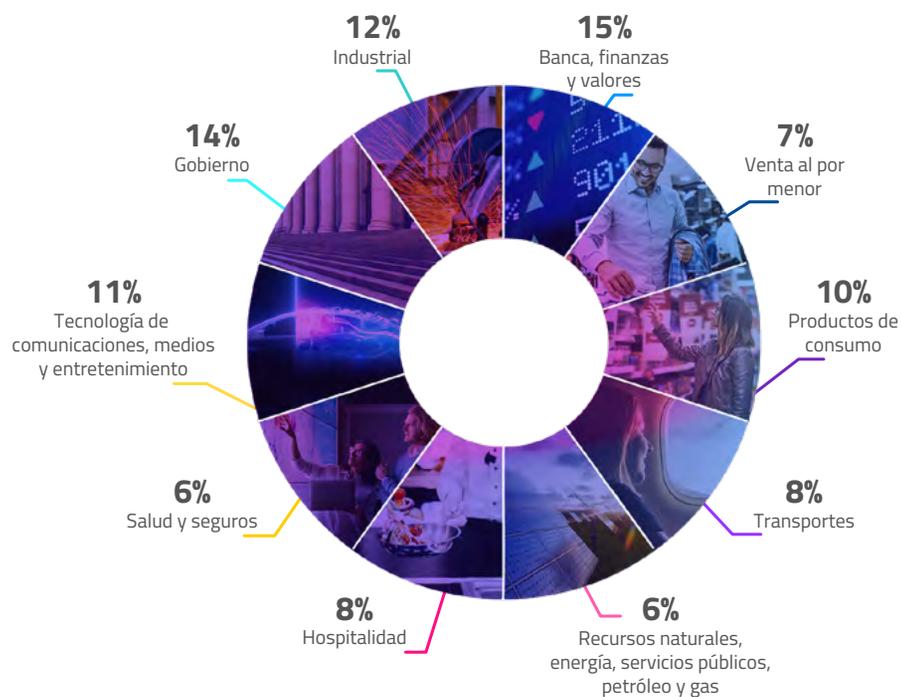
Esperamos que, en 2019, España se convierta en nuestro segundo mercado más importante en términos de volumen. En lo que respecta a nuestra operación en los países de Latinoamérica, hemos enfrentado con éxito diferentes retos y hemos aprovechado las oportunidades que se nos han presentado. Tenemos grandes perspectivas de crecimiento en volumen dentro de los mercados brasileño y mexicano; esperamos que nuestra operación en Colombia continúe manteniendo un desarrollo sostenible como lo ha hecho en los últimos años; y que nuestra operación en Argentina, continúe creciendo en términos reales en un ambiente de alta volatilidad económica.

El éxito en nuestro desempeño se basa en desarrollar soluciones y modelos de entrega cada vez más innovadores y competitivos. Durante 2019 trabajaremos en la verticalización de la actividad comercial y en su especialización operativa, aumentando nuestro enfoque en las industrias que atendemos. Esto nos brindará de forma natural la oportunidad de desarrollar conocimiento específico en diversas industrias que nos permitirá ser más eficientes en la atención y creación de soluciones para nuestros clientes debiéndose reflejar en un mayor volumen de negocios. Cumplir con nuestra planeación estratégica, soporta la sostenibilidad de nuestro negocio, logrando brindar mejores oportunidades a nuestros colaboradores y beneficio a nuestros accionistas.

Somos Softtek

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

En un sector tan competitivo, sabemos que debemos mantenernos a la vanguardia y contar con un amplio conocimiento de las industrias que atendemos. Por ello, nos enfocamos en generar soluciones basadas en los resultados de negocio y en brindar un valor agregado a los sectores que servimos, creando así relaciones de largo plazo que contribuyan a nuestra rentabilidad. Atendemos a distintos sectores.



Somos una compañía global y la más grande de servicios de TI con origen en América Latina. Softtek ayuda a que las empresas Global 2000 evolucionen de manera fluida y constante desde la visión, construcción y operación de capacidades digitales.

Servicios

Outsourcing

- Operaciones de TI
- Administración de Aplicaciones (AMS)
- Modernización de Aplicaciones
- Desarrollo de Software
- DevOps
- Gestión de ERP
- Gestión de Información (*Information Management*)
- Gestión de Infraestructura de TI
- Servicios de Seguridad de Aplicaciones
- Pruebas y Calidad de Aplicaciones (*Testing*)

Digital

- Desarrollo Ágil
- BYOD
- Nube (*Cloud*)
- DevOps
- Sistemas Embebidos
- Internet de las Cosas
- Seguridad Nube (*Cloud Security*)
- Desarrollo de Software
- Experiencia del Usuario (*User Experience*)

SAP

- *Business Objects*
- SAP Fiori
- Implementación
- Soluciones SAP
- Servicios de Administración de Aplicaciones (AMS) SAP
- Soluciones Móviles SAP
- SAP *SuccessFactors*

Tecnologías

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

Cloud-Based Industry Solutions

- Automotriz
- Metal

Prácticas

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

Soluciones

- Desarrollo Ágil
- Prevención del delito financiero
- Gobierno, riesgo y cumplimiento
- Integración de TI: fusiones y adquisiciones
- Servicios de adquisición
- Servicios de gestión para aplicaciones SAP

Business Operations

- Gobierno, riesgo y cumplimiento
- Servicios de Adquisición (*Procurement Services*)

Global Service Technology Partnerships

• HP

• Microsoft

• ServiceNow

• SAP



Presencia mundial

Brindamos soluciones a través de 30 oficinas en Norteamérica, Centroamérica y Sudamérica, Europa y Asia. Contamos con 12 Centros Globales de Entrega en México, China, Brasil, Argentina, España y la India.

Norteamérica y Centroamérica

 ≈ 8,236

Europa

 ≈ 334

Sudamérica

 ≈ 1,842

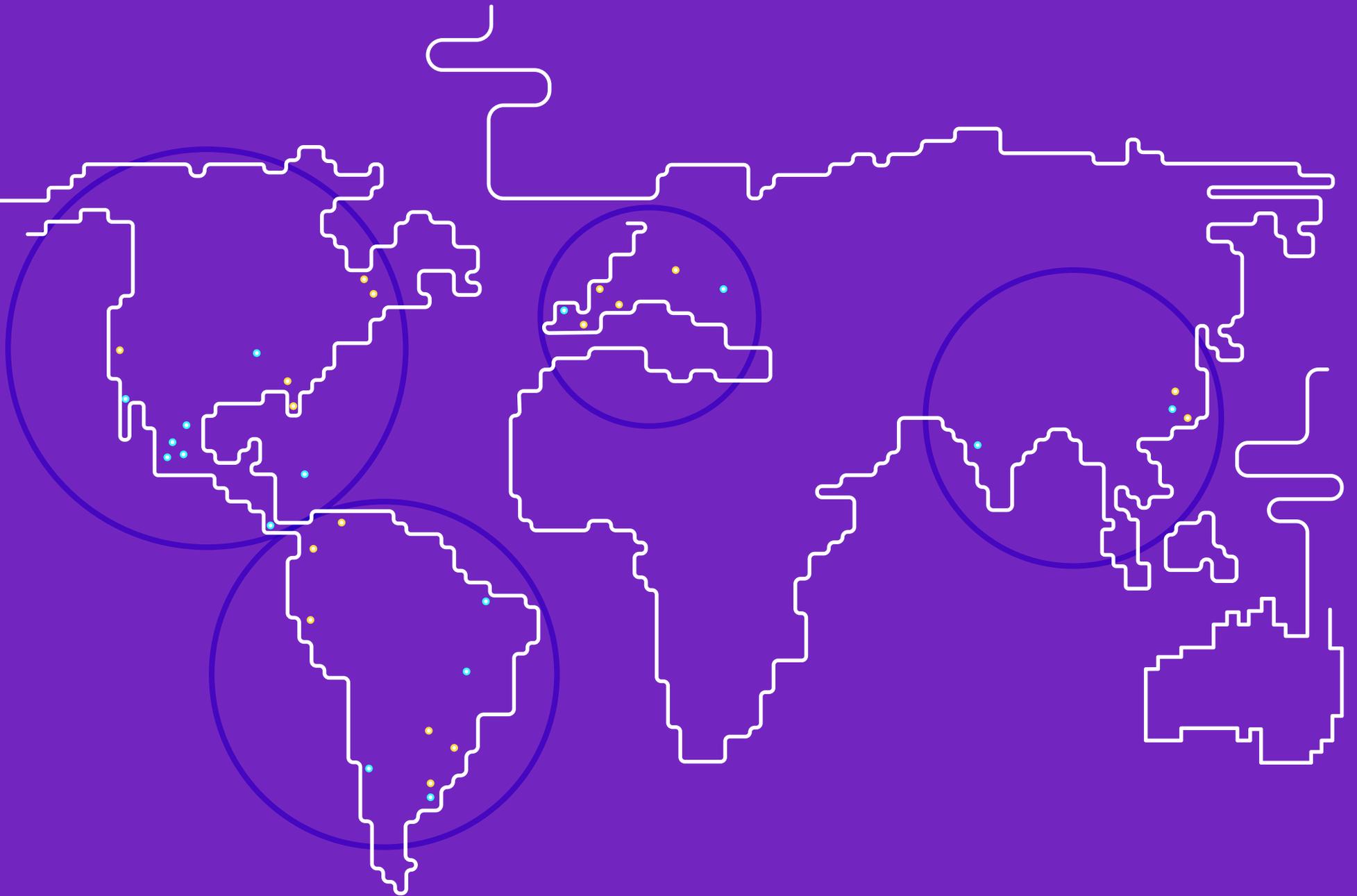
Asia

 ≈ 666



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

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



Cultura

Desde nuestro inicio, nos hemos esforzado en crear una identidad sobresaliente con una cultura centrada en las personas, que se caracteriza por sus valores y comportamientos, para generar un impacto positivo en los colaboradores, clientes, comunidades y el planeta.

Plataforma Cultural

Propósito

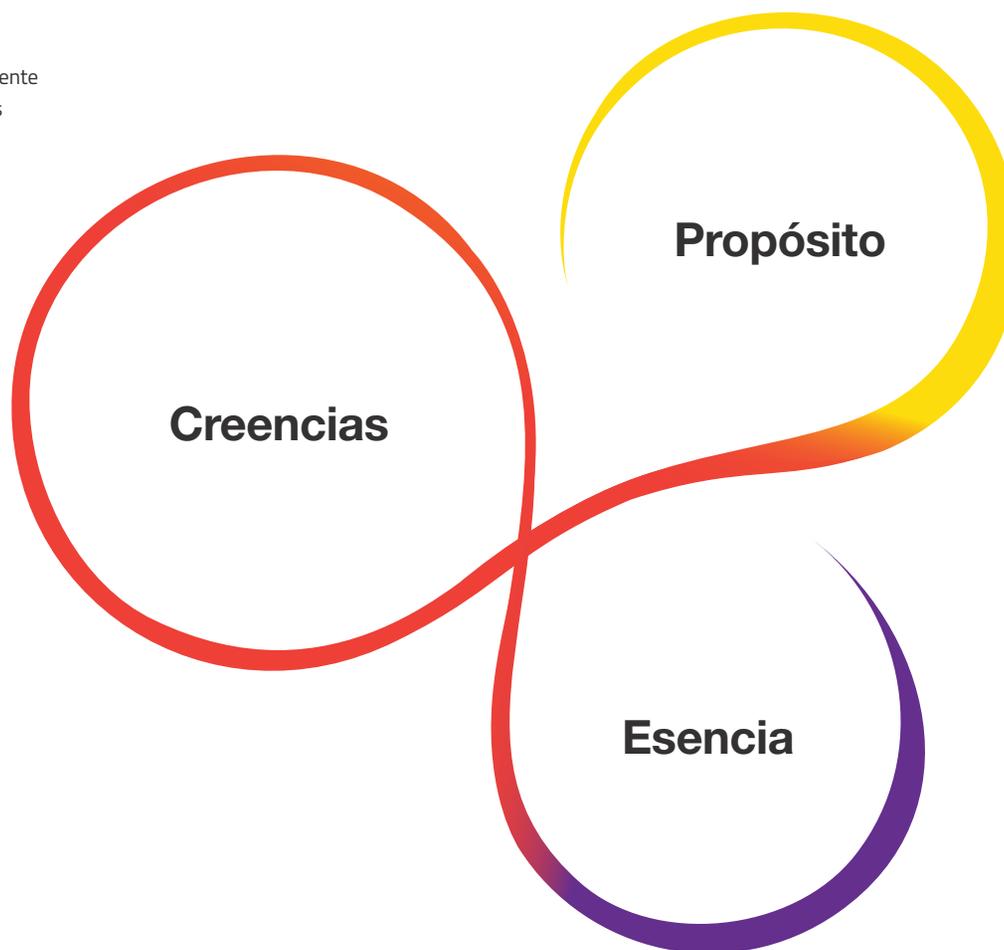
Generar valor a través de la tecnología para nuestros clientes, nuestra gente y accionistas.

Creencias

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

Esencia

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





Estrategia

Modelo de generación de valor

Buscamos generar valor para nuestros colaboradores, clientes y las comunidades donde operamos. Por ello, establecimos un modelo de seis componentes para asegurar relaciones y proyectos exitosos de largo plazo con un alto impacto.

Cultura única

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

Gobernanza eficaz

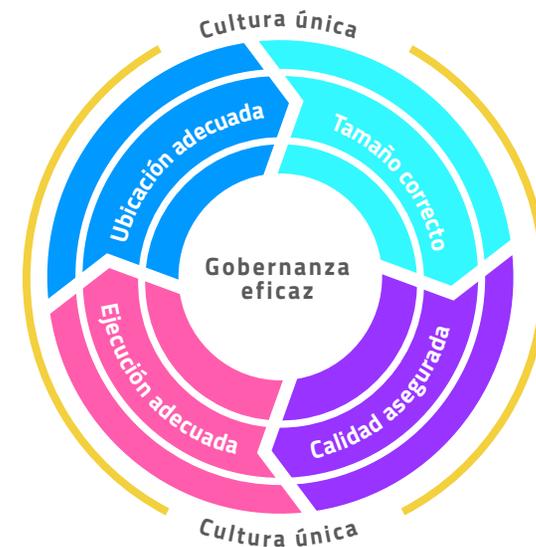
La buena gobernanza requiere la identificación de indicadores clave de desempeño para cada negocio mediante el diseño para principios de *Six Sigma* (DFSS), una estrategia eficaz de gestión del cambio y una serie de procesos que permitan la predictibilidad del desempeño de acuerdo con los lineamientos de *Six Sigma*, CMMI o ITIL. Automatizamos los procesos y métricas por medio de tableros digitales que ofrecen datos relevantes sobre la medición de desempeño del negocio y la mejora continua.

Tamaño correcto

Hay que tener el número correcto de personas con la combinación adecuada de habilidades. Antes que nada, identificamos los objetivos de negocio del cliente y después formamos un equipo con el tamaño óptimo y la combinación adecuada de habilidades. Sin importar si es a través de reasignación o reubicación.

Ubicación adecuada

Creemos que el talento debe estar ubicado en el lugar que brinde el mejor rendimiento, de acuerdo con factores como regulación, geopolítica y de mitigación de riesgo, no únicamente por el costo. Nuestras capacidades *onsite*, *onshore*, *nearshore* y *offshore* nos permiten ofrecer la mejor opción de asignación.

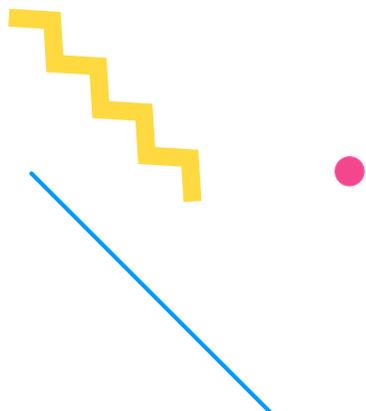


Ejecución adecuada

Nuestro enfoque optimiza los resultados y garantiza la estabilidad operativa durante todo el ciclo de vida del contrato, de acuerdo con las características específicas del cliente y proyecto, la ejecución está regida por métricas específicas y herramientas optimizadas para llevarlo a cabo.

Calidad asegurada

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



Estrategia de sostenibilidad

Creemos que la sostenibilidad es un motor para el éxito de los negocios, y que éstos son una fuerza positiva para impulsar cambios. Con el fin de maximizar el valor que generamos a través de la tecnología, hemos desarrollado una estrategia de sostenibilidad para lograr un impacto positivo en las Personas, la Prosperidad y el Planeta.



Personas

Brindamos un entorno inclusivo que permite que un grupo diverso de personas crezca y logre un equilibrio entre su vida personal y profesional.



Prosperidad

Buscamos contribuir al bienestar social y económico de Softtek.



Planeta

Creemos que la tecnología es el medio para un futuro ambientalmente sostenible.

Evolución de negocio sostenible

Al alinear nuestra estrategia de sostenibilidad con nuestra visión organizacional logramos una evolución que ayuda a robustecer no solo nuestra oferta de valor sino a crear un negocio sostenible.

2014

Automatización, no es una nueva línea de negocio, sino una que potencializamos en todas partes

2015

- Única compañía a nivel mundial en lograr una calificación perfecta en la evaluación TMMi
- Gobernanza Digital de programas complejos

2016

Gestión de innovación de los servicios con monitoreo CBF y desarrollo de Flujos de Valor

2017

Inauguración de centro de investigación en Barcelona para las Soluciones Inteligentes de Gestión de Energía

2018

- *Open Labs*, aprovechando nuestros Centros de Innovación, Excelencia y Especialización
- Lanzamiento de la plataforma de automatización FRIDA y del portafolio de aceleradores digitales DIEGO

Desempeño económico

La agenda estratégica de las empresas continúa incluyendo el uso de tecnologías digitales como habilitador de la competitividad operativa y del modelo de valor para los clientes. 2018 fue un año con gran dinamismo para la industria de tecnologías de información y para Softtek. Se mantuvo el foco en continuar la mejora de nuestros niveles de servicio y oferta de valor, para responder con mayor agilidad a las demandas del mercado a través de la evolución de nuestro portafolio de servicios, con un fuerte enfoque en la incorporación de plataformas de inteligencia artificial: Frida y Diego, automatización y el Internet de las cosas. En 2019 continuaremos mejorando nuestro posicionamiento con clientes, basado en estas estrategias.

Softtek es una sociedad anónima de capital variable, conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos (México), que cuenta con subsidiarias y operaciones alrededor del mundo. La empresa, por decisión de sus accionistas, continúa como una empresa privada, adoptando mejores prácticas de negocio y evolucionando sus controles internos, reportes financieros, así como la salvaguarda y seguridad de su información en cumplimiento con los requerimientos establecidos por las leyes aplicables en materia de gobierno corporativo en cada uno de los países en los que se tiene presencia.

Perspectivas económicas

Durante 2018, el crecimiento del PIB global fue del 3.7% de acuerdo con la información del Fondo Monetario Internacional. El año tuvo un inicio positivo en términos económicos, que se fue desacelerando conforme avanzaron los meses debido a tensiones en el tema de comercio internacional por incremento de tarifas entre China y Estados Unidos, la introducción de nuevos estándares de emisiones de combustibles en Alemania, disminución de la demanda interna y menor confianza del mercado financiero en Italia, contracción económica en Turquía, además de la presión en los mercados financieros de

países emergentes debido al incremento en el costo de endeudamiento. A finales del año la producción industrial, afuera de Estados Unidos, tuvo una desaceleración principalmente en bienes de consumo.

Por otro lado, hubo un aumento en las exportaciones de tecnología debido al lanzamiento de nuevos productos y tecnologías. En temas inflacionarios, la presión en los precios se suavizó por la caída de los precios del petróleo, en parte compensada por el impacto de la depreciación de las monedas en los precios nacionales.

Las perspectivas de crecimiento económico para 2019 esperan un PIB mayor en 3.5%. Será un año en el que la participación de los países para resolver de forma conjunta y efectiva los desacuerdos comerciales será un tema relevante en la agenda. Las economías podrán aumentar el potencial de crecimiento si promueven incentivos fiscales y financieros.

De acuerdo con Kristalina Georgieva, directora general del Banco Mundial, para mantener el motor de crecimiento, “los países deben invertir en las personas, promover el crecimiento y construir sociedades resilientes”. Las economías, tanto emergentes como desarrolladas, tendrán que reestablecer el espacio macroeconómico e impulsar la productividad para continuar creciendo. En temas de productividad, la industria de las Tecnologías de Información continúa en una posición relevante para promover soluciones que favorezcan, a través de la automatización e inteligencia artificial, el crecimiento sostenible de las empresas y la generación de empleos de calidad.

*“...los países deben invertir en las personas, promover el crecimiento
y construir sociedades resilientes”*

- Kristalina Georgieva





✦ Somos Softtek

Capítulo 2:

Estándares Sociales

- 24 Compromiso con clientes
- 31 Softtekians
- 47 Comunidad
- 49 Cadena de valor



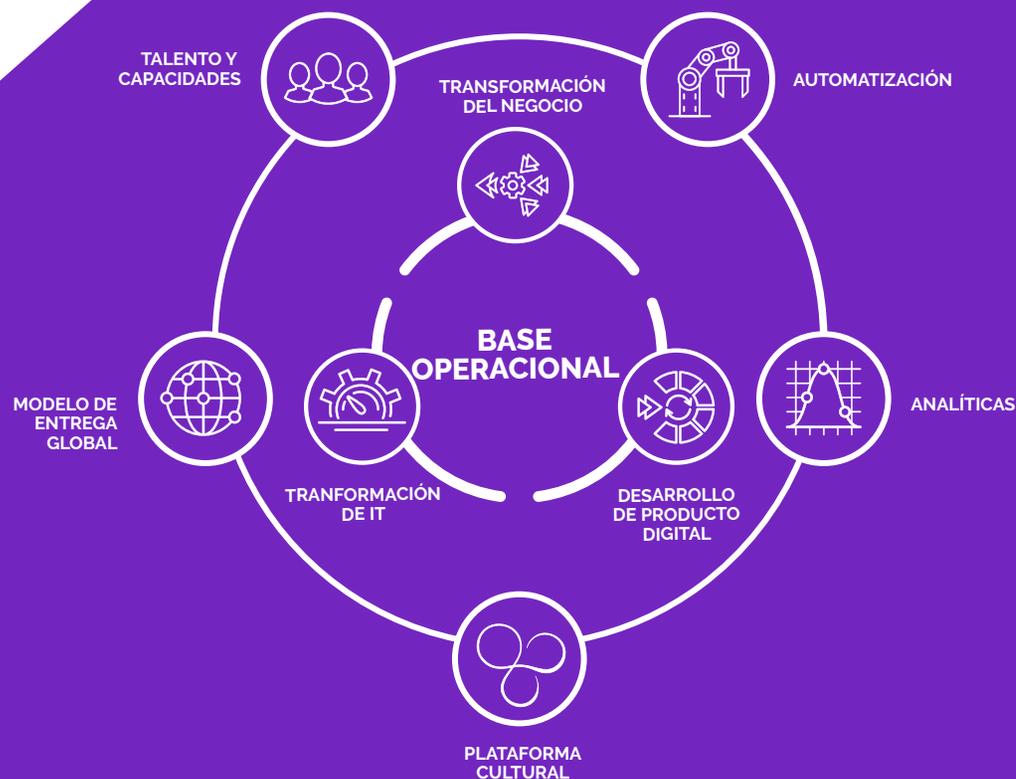


Compromiso con clientes

En Softtek contamos con cinco elementos que nos han permitido cumplir con la promesa de ofrecer a nuestros clientes un servicio único y de calidad:

Certificaciones

- **ISO/IEC 27001:2013**
Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información
- **Certificación M100**
México 100% Legal (software original y cultura de la legalidad)
- **ISO/IEC 20000-1: 2011**
Calidad de los Servicios de TI
- **ISO 9001:2015**
Sistemas de Gestión de la Calidad



Innovación para mejorar productos y servicios

Trabajamos todos los días para mantenernos a la vanguardia en la tecnología, lo cual es posible gracias a la colaboración y a los esfuerzos de diferentes áreas operativas de Softtek. Éstas han conformado equipos internos de innovación que realizan investigación de manera constante en fuentes como **Gartner, Forbes, World Economic Forum**, entre otras.

Contamos con un diferenciador adicional en el desarrollo de una oferta innovadora gracias a las alianzas con empresas de tecnología, tales como **Microsoft, ServiceNow, Salesforce, HP y Redhat**, por mencionar algunos; trabajamos en conjunto para realizar pruebas de concepto de nuevos productos o servicios y aplicación en proyectos reales. Las áreas de innovación, se centran completamente en objetivos que ayuden a agilizar, hacer más eficiente y optimizar la forma en que se hacen las cosas, para así generar proyectos más sustentables.

Adicionalmente, nos mantenemos al día y en constante contacto con proveedores por medio de canales, literatura, actualizaciones y eventos de tecnología en los que participamos y asistimos a lo largo del año.

FRIDA y DIEGO

Llamadas así por los famosos artistas mexicanos, Frida Kahlo y Diego Rivera, estas dos plataformas proporcionan un marco para que nuestros clientes accedan al conocimiento que hemos adquirido durante los últimos 36 años.

En Softtek nos interesa seguir transformando las plataformas digitales que ofrecemos a nuestros clientes, por lo que a través de la iniciativa **Softtek Open Lab**, en 2018 lanzamos **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*)

Es una plataforma de automatización y computación cognitiva, desarrollada a partir del propio motor de aprendizaje automático y RPA (*Robotic Process Automation*) de Softtek. La plataforma permite a nuestros clientes automatizar y orquestar procesos.

DIEGO (*Digital Enablers for Growth*)

Es un facilitador digital para el desarrollo de organizaciones, el cual reúne una colección de plataformas y soluciones que aceleran los tiempos de implementación. Nuestros clientes tienen acceso a herramientas tecnológicas probadas que están listas para usarse, con un formato "*Plug and Play*", que se puede personalizar en mayor o menor medida, de acuerdo con las especificaciones de cada proyecto.

DIEGO abarca una gama de soluciones que están en constante crecimiento y evolución. Hoy en día, ofrece productos que trabajan bajo el ecosistema de IoT (*Intelligence of Things*); aplicaciones que permiten conectar sistemas B2C (*Business-to-Consumer*); herramientas para "*Smart Cities*"; aplicaciones para la virtualización de noticias; soluciones de realidad aumentada basadas en formatos de gamificación, y productos para la experiencia del cliente, entre muchos otros desarrollos.

Condiciones y compromiso de servicio

En todo contrato de prestación de servicios establecemos términos y condiciones, en los cuales precisamos que cumplimos con los estándares pactados en las declaraciones de trabajo, que acatamos cabalmente la legislación de la región donde desempeñamos las operaciones y la normatividad aplicable a la industria de tecnologías de la información, así como lo que podría ocurrir en caso de incumplir con lo acordado en nuestros contratos de todo tipo. Nuestra compañía y clientes no pueden utilizar la propiedad intelectual de la contraparte sin el consentimiento por escrito; lo mismo aplica en términos de publicidad.

Algunas de las cláusulas relevantes en el Contrato Maestro de Servicio (*Master Service Agreement, MSA*) y en la Declaración de Trabajo (*Statement of Work, SOW*), son las siguientes:

MSA

Master Service Agreement

MSA

- Aceptación del producto de trabajo
- Protección de datos
- Propiedad intelectual del producto de trabajo
- Representaciones y garantías
- Indemnización
- Uso de nombre y publicidad

SOW

Statement of Work

SOW

- Periodo de rendimiento
- Tareas / servicios que se realizarán
- Entregas de proyectos
- Requisitos de aptitudes y cualificaciones del personal
- Personal y costo de la solución
- Tasas y cargos

Satisfacción

Nuestros clientes son nuestro motor, por lo que nuestro objetivo es brindarles mucho más que una solución: ofrecemos una experiencia de calidad y valiosa, desde la preventa hasta el soporte o cierre de un proyecto. Nuestro equipo de operaciones se encuentra en constante comunicación con los clientes con el fin de mantener relaciones cercanas y de largo plazo, identificar y entender sus necesidades y poderlas resolver de forma proactiva.

Hace un par de años se implementó, a través de la práctica de AMS (*Application Maintenance and Support*), el área especializada de *Customer Centricity*, que tiene como objetivo alinear, mediante un proceso de integración, los valores y esfuerzos personales con los de la organización, para que el enfoque de cuidado y servicio a nuestros clientes se lleve a cabo de manera natural y consistente. Con el apoyo de *Talent Development*, realizan capacitaciones, talleres y sesiones de trabajo especializado sobre servicio al cliente.

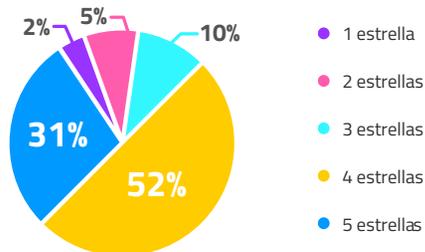
Además, realizamos encuestas de satisfacción para detectar y mejorar nuestras áreas de oportunidad. De esta forma, identificamos de manera oportuna cualquier situación que requiera de atención y acción. Este año, enfrentando los retos de un mercado altamente competitivo, optamos por mejorar nuestro proceso de seguimiento a través de un piloto que se puso en marcha en el mercado de Estados Unidos de manera estratégica.

Éste es personalizado y nos ha ayudado en este primer año a incrementar el nivel de respuesta hasta en un 40%. Aseguramos un buen procedimiento de satisfacción mediante tres auditorías que evalúan el proceso, éstas son *CMMi Maturity level 5* e *ISO/IEC 20000-1: 2011*.

Mercado	Contactos	Respuestas	C-SAT
Brasil	128	69	3.8
México	520	277	4
Estados Unidos	1,026	534	3.9
Sudamérica Hispana	66	28	4.29
	1,740	908	4

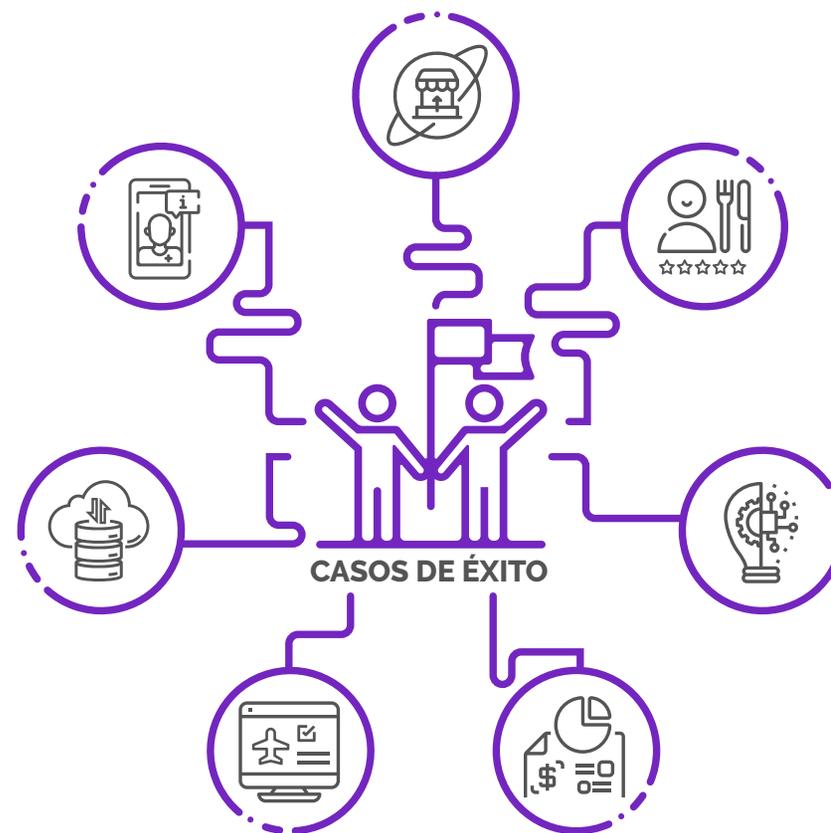
*C-SAT se refiere al promedio de calificación obtenida del proceso de satisfacción.

Resultados 2018



Ayudamos a nuestros clientes a evolucionar a través de tecnologías transformadoras de negocios. Algunos de nuestros casos de éxito son:

- **Mejora de la experiencia del cliente para una cadena de restaurantes global.**
Más de 1,000 restaurantes en 31 ciudades ofrecen a sus clientes una experiencia digital consistente; al mismo tiempo, permiten generar capacidades de marketing digital para franquicias y análisis de clientes para la empresa.
- **Transformación de gestión tecnológica para un grupo de restaurantes de rápido crecimiento.** Logrado en solo ocho meses, mediante la simplificación de la gestión de carteras de tecnología para una cadena con 23,000 restaurantes, y la integración de una nueva cadena adquirida recientemente por el cliente.
- **Creación de productos digitales de servicio para el sector financiero.**
Creamos una plataforma de microservicios para un banco global, con el objetivo de construir rápidamente canales digitales para la entrega de servicios multicanales.
- **Gestión tecnológica para una aerolínea líder.** Gestionamos la tecnología detrás de 4,000 salidas semanales, mientras reducimos los costos en un 40%.
- **Mejora de la eficiencia de recaudación de impuestos a través de Big Data y Analytics.**
Al hacer una referencia cruzada de facturas electrónicas, los ingresos tributarios incrementaron significativamente la recaudación base, al tiempo que aumentaba el número de ciudadanos que recibieron reembolsos a través de una declaración de impuestos en un solo clic.



- **Eficiencia operativa de los servicios de salud a nivel nacional.**
Optimizamos y digitalizamos servicios para proporcionar asistencia médica a 70 millones de personas en 250,000 hospitales y clínicas.
- **Tiendas especializadas cambian el juego de una operación reactiva a proactiva.**
Optimización de procesos, continuidad del servicio y transformación digital, a la vez que se ahorra en costos.

Privacidad y ciberseguridad

Hemos desarrollado un programa de entrenamiento para capacitar a los líderes de Softtek en temas de seguridad de la información con la intención de motivarlos a permear con sus equipos el compromiso de mantener buenas prácticas que reducen el riesgo de incurrir en un incidente de seguridad. Aunado a ello, la oficina de Seguridad de la Información sigue trabajando en mejorar o disminuir los tiempos de servicio (SLA) o respuesta a las solicitudes enviadas a nuestra cuenta de correo interno de seguridad.

Con la finalidad de que todos nuestros Softtekians conozcan y vivan el compromiso que tenemos con la seguridad, se realiza una sesión de entrenamiento anual con alcance global. Este año nos retamos a incrementar la asistencia a nuestras sesiones de "Security Awareness", logrando una mejora de 10.80%, al innovar el proceso de la oferta educativa, la cual permite que el aprendizaje se construya para la diversidad de personas y culturas que forman Softtek.

ISO/IEC 27001:2013 e ISO 27002:2005

Somos creadores, editores y guardianes de la información del cliente. Estamos comprometidos con su atención y administración. Por ello, nuestras políticas, procedimientos y certificaciones están alineados y creados especialmente para proteger y mantener a salvo los datos de nuestros clientes.

Un claro ejemplo de nuestro compromiso es la Política de Seguridad de la Información que está alineada a la ISO 27002:2005, la cual funge como guía de buenas prácticas para implementar controles de seguridad de la información. Además, contamos con un programa de auditorías internas, las cuales reportan posibles riesgos de manera oportuna. En esta misma línea, nos encontramos certificados en la ISO/IEC 27001:2013, el estándar internacional de Seguridad de la Información.

Esta norma es sumamente importante para el sector, ya que nos ayuda a prepararnos para cualquier riesgo existente en temas de ciberseguridad. Esta política se actualiza una vez al año y abarca diferentes puntos:

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

Certificación M100

En 2016 obtuvimos la certificación M100 (México 100% Legal) otorgada por Microsoft, la cual promueve el uso de software original y distingue a las empresas por su cultura de la legalidad y honestidad.

***M100** nos diferencia al incrementar la seguridad y disminuye los ataques cibernéticos. Adicionalmente, respalda los estándares de calidad con los que trabajamos en Softtek.*



Esta certificación es solo para México; sin embargo, al ser una trasnacional mexicana y con licenciamientos centralizados en el corporativo, logramos la ventaja competitiva de que el beneficio se extienda al resto de las filiales.

Somos la única empresa en México con M100 para todas nuestras subsidiarias. Este distintivo le brinda a Softtek una imagen de confianza ante nuestros grupos de interés, aumenta la productividad de los colaboradores y refuerza la seguridad de la información, lo cual nos convierte en un referente global del Desarrollo de Sistemas, por ello nuestro objetivo es seguir obteniendo esta importante certificación dentro de los siguientes años.

Uno de los grandes retos para obtener esta certificación es la dispersión geográfica de nuestras sedes y la complejidad de nuestros proyectos, ya que tenemos que coordinar todos los equipos de manera global para realizar la auditoría que se lleva a cabo en México.

ISO/IEC 20000-1: 2011: Calidad de los servicios TI

Los procesos que seguimos desempeñan un papel sumamente importante para cumplir con nuestros objetivos, y requieren de una supervisión constante por parte de auditores especialistas y profesionales, para mantenerlos actualizados y funcionando de manera correcta. Desde hace cinco años hemos sido certificados bajo los estándares de ISO/IEC 20000-1: 2011, la cual establece una implementación efectiva para que brindemos y desarrollemos servicios fiables a todos nuestros grupos de interés.

Esta norma está enfocada en el cliente y va de la mano con otras certificaciones de Organización Internacional para la Estandarización, de las cuales somos acreedores en temas de calidad y seguridad (ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2013, respectivamente). Para asegurar su cumplimiento contamos con un sistema de gestión que se verifica constantemente a través de auditorías internas y nos ayuda a brindar un servicio satisfactorio y completo.

Además, nos permite monitorear las necesidades del cliente por medio de una comunicación efectiva y clara, y de esta forma atender de manera positiva sus necesidades desde la planeación, ejecución y entrega del servicio.

*Logramos esta importante certificación debido a la óptima colaboración de las áreas de **ITIS, AMS e IT**, las cuales homologaron su operación y procesos del día a día.*

softtekian

Ser humano
talentoso y autodeterminado.

También se refiere a una
persona increíblemente genial.



Softtekians

Desde nuestro origen, en Softtek hemos apostado por el talento.

Contamos con el mejor equipo: diverso en generación, etnia, nacionalidad, discapacidades, condición social, economía de salud o jurídica, religión, apariencia física, características genéticas, situación migratoria, embarazo o cualquier otra enfermedad relacionada con la gestación, lengua, cultura, afiliación política, estado civil, situación familiar, responsabilidades familiares, idioma o cualquier otro motivo y condición de vida.

El término **Softtekian** nos permite sintonizarnos con nuestro lema *"Somos Softtekians, somos increíblemente geniales"*. Pensar de esta manera nos ha llevado a diferenciarnos en cuanto a nuestras acciones, actitudes y comportamientos diarios que generan un círculo virtuoso y se convierten en una aspiración que nos hace crecer dentro y fuera de la compañía.

Atributos de un Softtekian:

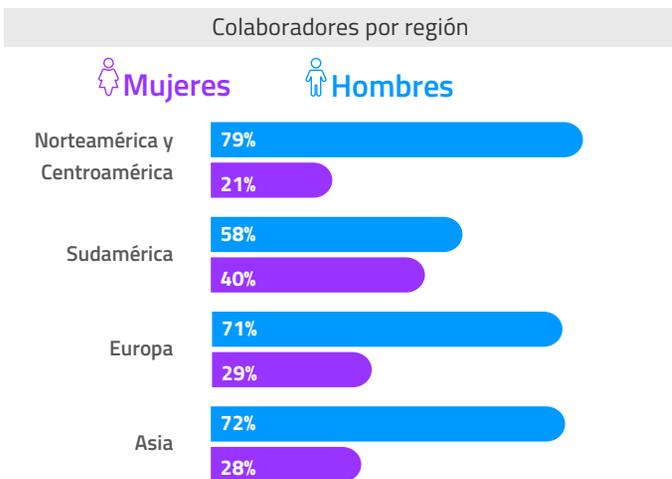
- #BePolite** Haces de un "hola", "por favor", "gracias" y "adiós" parte de tu vocabulario diario.
- #BePassionate** Te mantienes apasionado y orgulloso por lo que haces.
- #BeBold** Piensas fuera de la caja, donde los límites no existen.
- #BeOutstanding** Haces de la excelencia un hábito.
- #BeExemplary** Eres el modelo a seguir que los demás quieren imitar.
- #BeProactive** Te anticipas a los requerimientos de tus clientes.
- #BeUnforgettable** Dejas huella, trasciendes.
- #BeKind** Estás dispuesto a ayudar a otros.
- #BeUpright** Haces lo correcto, adoptando la honestidad, integridad y respeto.

Plantilla laboral y beneficios

Reconocemos en nuestros colaboradores la riqueza y fortaleza más importante de la organización. Por ello mantenemos nuestro compromiso de brindarles un entorno laboral inclusivo y de calidad, con un fuerte impulso al mantenimiento y promoción constante de su crecimiento y desarrollo, para que logren sus objetivos profesionales y personales.



*Contrataciones 2018



En Softtek apostamos por empleos de calidad; consideramos el crecimiento integral de las personas en un entorno ético y saludable, con remuneraciones adecuadas que nos permitan contribuir al desarrollo económico de nuestras comunidades.

Nos esforzamos por tener mayor presencia en las comunidades donde operamos para incrementar las oportunidades de trabajo en el sector de tecnología y maximizar a Softtek mediante nuestra propuesta de valor. Por ello, nos aseguramos de contratar a los mejores hombres y mujeres en los países donde tenemos presencia, centrándonos en que nuestros colaboradores tengan la posibilidad de crecer y aspirar a puestos de liderazgo y ejecutivos.

Nuestro compromiso diario es cuidar y potencializar al mejor talento, y con ello disminuimos nuestra rotación. Nuestra Estrategia de Retención de Talento fomenta e incrementa el compromiso y desarrollo de los Softtekians, tomando como base cuatro pilares que aseguran el crecimiento integral de cada uno de nuestros colaboradores y mejoran su calidad de vida profesional y personal.



En 2018 implementamos el **Programa 100 Días** en el **87.5%** de las sedes en México.

En 2018 tuvimos un total de 2,785 contrataciones, de las cuales el 24.83% corresponde a mujeres y el 75.17% a hombres, lo cual enriquece nuestra distribución en términos de género y equidad.

En línea con esta estrategia, desarrollamos el programa 100 Días, a través del cual elevamos el nivel de *engagement* de los colaboradores de nuevo ingreso. El programa genera una experiencia integral desde antes de su entrada a la organización, haciendo del primer día en Softtek una experiencia 360°, lo que permite dar seguimiento a todas las personas que se incorporan durante un periodo de 100 días. Mediante diversas iniciativas –como *Softtek Mate*, *Bucket Lists*, *Coffee Breaks Sessions*, entre otras– transmitimos a los nuevos Softtekians sus roles, propósitos, objetivos y vías de crecimiento. De esta manera logramos que el ingreso a nuestra empresa sea ágil y sencillo.

De acuerdo con nuestro compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores de jornada completa, les brindamos prestaciones y beneficios superiores a los que dicta la ley. Todos nuestros salarios están por encima del salario mínimo en cada país y se calculan con base en las responsabilidades del puesto, así como en sus capacidades y experiencia. Las prestaciones que ofrecemos incluyen lo siguiente como mínimo:



**En países como México, Argentina, Chile, Colombia, España y la India, otorgamos un porcentaje a los planes, de acuerdo con la legislación de cada país.*



Fuimos nominados por **LinkedIn Talent Awards** como uno de los tres finalistas en **Best Talent Acquisition Team** en la categoría de +500 empleados en México.

Adicionalmente a los beneficios ya mencionados, contamos con créditos bonificados, fondo de ahorro para el retiro, becas de estudio, seguro dental y home office; además, en algunos países de operación, les brindamos ayuda para la vivienda y servicios de asesoría legal. Algunas de nuestras prestaciones también aplican para nuestros practicantes, ya que su desarrollo, estabilidad y comodidad es muy importante para nosotros.

Por otro lado, brindamos permisos parentales a todos los colaboradores. El tiempo de incapacidad para madres y padres se determina de acuerdo con la legislación de cada país. En 2018, 324 colaboradores tomaron esta prestación en países como Canadá, Costa Rica, España, India y México.



Softtekian Day

Promover estrategias y actividades que permitan la inclusión y el desarrollo de nuestros Softtekians es uno de nuestros pilares fundamentales, por ello celebramos el Softtekian Day, en el cual reconocemos su gran esfuerzo, desempeño, talento y logros que hacen diferente a nuestra organización.

En 2016 celebramos por primera vez el orgullo de ser Softtekians. Dado que, desde nuestro nacimiento hemos tenido Softtekians, decidimos celebrarlo el mismo día que la organización nació. Durante 2018, la celebración consistió en conmemorar los momentos clave en la historia de la Compañía, esto significa estar orgullosos de nuestra historia y de nuestro futuro. En nuestro día a día nos enfrentamos a diversos desafíos, por ello buscamos seguir posicionando los componentes de la Plataforma Cultural de manera tangible para que nuestros Softtekians sigan siendo únicos.

*Este año participaron más de **10,000** Softtekians alrededor del mundo.*

Uno de ellos es generar un ambiente adecuado que pueda ser replicado en todas nuestras sedes, oficinas o regiones donde exista algún Softtekian, con la intención de permear nuestra cultura en distintas formas y lugares. Otro de nuestros motivos de celebración fue que logramos comunicarnos y vernos en tiempo real con todas las sedes del mundo a través de un broadcast, donde Softtekians de países como México, Argentina, Brasil, España, Colombia, Chile y algunas ciudades de Estados Unidos conversamos y convivimos durante unos minutos y pudimos conocer más de cada ubicación.

Programas de reconocimiento

Los programas de reconocimiento nos permiten celebrar el compromiso y comportamiento de cada uno de nuestros Softtekians.

Voice of Customer (VOC)

Reconocemos a nuestros Softtekians cuando se adelantan a las necesidades del cliente (interno o externo); esto sucede cuando se interesan por lo solicitado y se aseguran de brindar un servicio excepcional y a tiempo.

Voice of Management (VOM)

Reconocemos cuando las habilidades, creatividad e innovación están presentes en cada actividad que realizan nuestros colaboradores; es decir, la excelencia se vuelve un hábito.

Collaboration Recognition

Reconocemos a las áreas cuando existe buen trabajo en equipo y cada uno de los integrantes ofrecen sus habilidades para lograr objetivos y propósitos en común que ayuden al desarrollo de la Compañía.

Leave a Mark

Cada año reconocemos a nuestros Softtekians por realizar acciones que dejan una huella positiva en el cliente o en general en la Compañía; cuando el talento va más allá de lo esperado.

Clima laboral

Para Softtek es muy relevante conocer la percepción de nuestra gente acerca de su relación con la organización, el ambiente en el que se desenvuelven y los intereses de cada uno. Por ello, realizamos una encuesta de clima laboral, en la que cada año se incrementa la participación de los Softtekians.



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

Esperamos alcanzar el 80% de respuesta en los próximos años. Uno de los grandes logros de esta encuesta es que en 2018 se llevó a cabo al mismo tiempo en todos los países en los que tenemos presencia, lo cual optimizó el tiempo de respuesta, ya que los resultados se entregaron una semana después de haberla realizado, lo que permitió generar acciones concretas en un periodo de tiempo menor.

Además, definimos y adaptamos las preguntas que se realizaron con base en el cuestionario UWES (*Utrecht Work Engagement Scale*), el cual utiliza indicadores para establecer los niveles de vigor, dedicación y absorción, determinando así, el índice de *engagement* de cada Softtekian. De esta manera, definimos los seis factores que conforman nuestra herramienta. El *Engagement Index* se gestiona de la siguiente manera:



Diversidad e inclusión

En Softtek tenemos un gran compromiso con la responsabilidad social y siempre hemos apostado por la inclusión. Durante 2018 continuamos dando mayor formalidad a nuestras políticas e iniciativas en este ámbito, manteniendo nuestra responsabilidad de diversificar e incluir al talento, sin considerar cuestiones como género, discapacidades, raza, religión, orientación sexual, entre otras.

Al tener colaboradores tan diversos, tenemos como resultado el incremento de la productividad y la mejora de la cultura organizacional, incrementando el sentido de pertenencia hacia la Compañía, reduciendo la rotación laboral y comprometiendo a nuestros colaboradores a mejorar día con día.



En Softtek reconocemos que el talento es diverso. Respetamos la identidad y condiciones de vida de cada persona. Promovemos la equidad de trato y de oportunidades.



Obtuvimos la máxima calificación en la encuesta HRC EQUIDAD MX debido a nuestras sobresalientes prácticas y políticas de inclusión.

Este año fue de grandes logros en temas de inclusión. El Comité Ejecutivo firmó el compromiso de diversidad. En línea con este pacto, fuimos parte del primer programa piloto de *Human Right Campaign (HRC) Equidad Mx* Mentoreo, comenzamos cursos de comunicación, lenguaje y reclutamiento incluyente, firmamos el compromiso con el empoderamiento de las mujeres con *UN WOMEN (ONU) Principios Women Empowerment* y nos adherimos como signatarios al *Charter* de Diversidad en España.

De igual forma, creamos la Política General de Diversidad e Inclusión y una página web pública que nos ayuda a respaldar este compromiso; en ella compartimos contenido relevante que nos refuerza como una Compañía socialmente responsable.

Con estos lanzamientos, la gestión de la diversidad e inclusión dentro de Softtek se ha vuelto más sencilla, ya que los colaboradores pueden participar de manera voluntaria dentro de la red. De manera externa, contamos con nuestra línea de denuncia, en la cual se puede reportar cualquier tipo de incumplimiento o infracción a la Política.

Desarrollo Profesional: Capacitación

El desarrollo de nuestros Softtekians es crucial para el éxito de la organización, por lo que este 2018 renovamos el diseño y contenido de nuestra plataforma *E-learning –Softtek University–* que año con año ha evolucionado con el objetivo de que nuestros colaboradores puedan tomar cursos en tiempos específicos, a distancia, y puedan cumplir sus objetivos profesionales y personales. El éxito de esta implementación quedó demostrada en 2018, cuando nuestros colaboradores realizaron el curso *Security Awareness* de manera remota, cuando en años anteriores había sido presencial. Cabe mencionar que nuestros procesos de entrenamiento son evaluados y certificados por el *Software Engineering Institute*, cumpliendo con el nivel tres de CMMI.

Los cursos se determinan conforme a los roles y responsabilidades de cada Softtekian; con esto, facilitamos el aprendizaje de cualquier tema tecnológico, metodológico y reforzamos el conocimiento que ya se tiene.

En 2019 tenemos como objetivo maximizar las posibilidades de la nueva plataforma y comenzar a crear entrenamientos con herramientas y materiales accesibles para todos.

Horas de capacitación (presencial y en línea)



74,476

Femenino



195,621

Masculino

Softtekian Empowerment Skills Estrategia *Talent Development*

Nuestros Softtekians representan una de nuestras principales ventajas competitivas, por lo cual nos esforzamos por maximizar su potencial y desarrollo. En 2018 evolucionamos el programa de capacitación *PowerSkills* al programa *Softtekian Empowerment Skills* (SES), el cual está orientado a que líderes puedan maximizar sus fortalezas y reforzar sus habilidades. El modelo se basa en ocho competencias de liderazgo que los Softtekians deben aprender y poner en práctica para aumentar su productividad y, por lo tanto, la rentabilidad del negocio.



8 competencias de liderazgo

- Colaboración
- Capacidad de planeación y organización
- Solución de problemas
- Negociación
- Desarrollo del conocimiento del negocio
- Orientación de servicio al cliente
- Desarrollo de personas
- Liderazgo

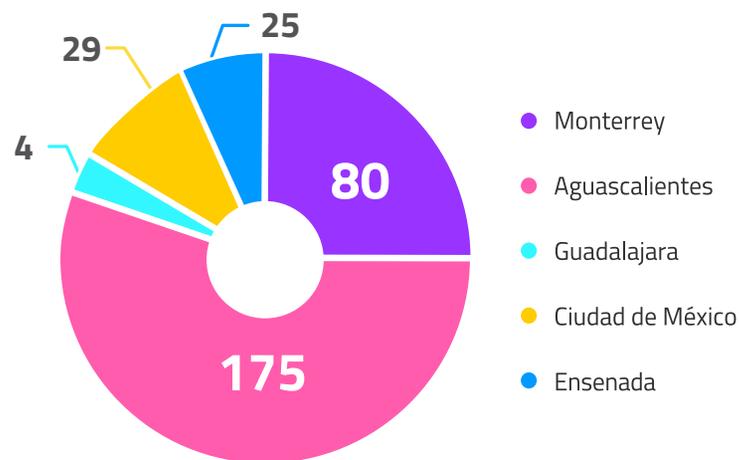
#ShareYourKnowledge

Este programa tiene como objetivo desarrollar un plan de carrera para nuestros colaboradores que avance a la par de la industria 4.0 e incrementar y reforzar las habilidades de cada uno de los Softtekians; con estos cursos, logran utilizar tecnologías como aprendizaje multidireccional, dando como resultado un crecimiento tecnológico e innovador dentro de sus áreas de trabajo.

Con SYK capacitamos a las personas en distintas tecnologías, como JavaScript Avanzado, Angular JS, SQL Server Queryng Tunning Avanzado, Modelado Básico 3D, Linux Básico, AWS Fundamentals, SQL Básico, Agile, Preparación para la certificación PMP y Versión 5.



Sedes #SYK en México



Programa Momentum

Cada año, nuestro programa -*Momentum*- (practicantes) permite a cientos de estudiantes y recién egresados trabajar en proyectos reales y aplicar sus conocimientos a la par del aprendizaje y desarrollo profesional. Nuestras nuevas mentes se especializan en prácticas y tecnologías primordiales de Softtek, además de aprender técnicas de ingeniería de software e iniciativas de calidad como *Six Sigma*.

Promedio de Momentums



Momentums que actualmente son parte de Softtek



Academias

Realizamos distintos entrenamientos y prácticas con especialistas de diferentes áreas y tecnologías, los cuales están orientados a preparar *Momentums* y/o recién egresados a un entorno laboral real.

Personas participantes



**Alcance: México.*

Aportateen 4.0

Nuestro programa sin costo *Aportateen 4.0*, creado por el *cluster* de TI en Monterrey, México, tiene como objetivo despertar el interés sobre las Tecnologías de la Información y la ingeniería en jóvenes de 13 a 17 años de edad, para desarrollar habilidades y competencias que les ayudarán a prosperar en un futuro.

Este programa espera generar oportunidades de empleo y mejorar la situación económica del país, potencializando el número de profesionistas requeridos por medio de talleres sobre innovación, creatividad, pensamiento algorítmico y tecnologías propias (robótica, internet de las cosas, desarrollo de aplicaciones, impresión en 3D y realidad aumentada).

Patrones Hermosos

Con el objetivo de contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS) en temas de Equidad de Género, es necesario cerrar la brecha y acercar a las mujeres desde temprana edad en Ciencia, Tecnología, Artes y Matemáticas (STEAM, por sus siglas en inglés), por lo que desde 2018 Softtek decidió formar parte del programa "Patrones Hermosos".

Este programa es diseñado por el Doctor Abel Sánchez del MIT (*Massachusetts Institute of Technology*) y está dirigido a niñas de 13 a 17 años. Asimismo, de manera simultánea se lleva a cabo la misma dinámica en Chihuahua, Puebla, Ciudad de México, Aguascalientes y Guadalajara, con 33 instructoras del MIT y más de 400 niñas inscritas.

El principal propósito es sembrar en las niñas el interés por la tecnología a edad temprana, a través de juegos que permiten que sea muy sencillo comprender algoritmos, fundamentos de programación, entre otros, para comenzar a involucrarlas en un sector en el que hasta hoy hay predominancia de los hombres.

Softtek es sede y patrocinador de un grupo de 24 niñas, las cuales están siendo entrenadas por tres instructoras, dos de las cuales son estudiantes activas del MIT.

Cursos y certificaciones

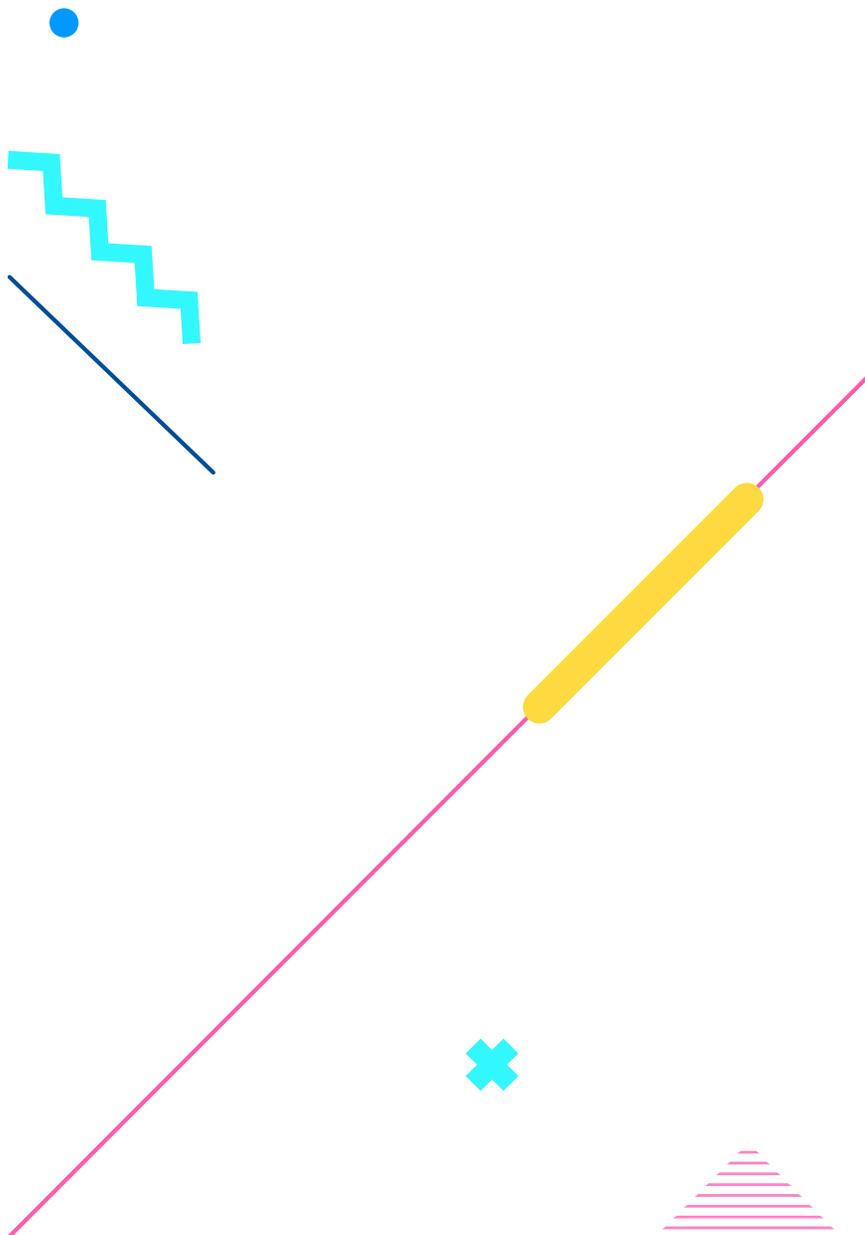
País	Softekians que recibieron entrenamiento	Cursos en línea SU / Skillsoft / Inglés global	Horas de capacitación en línea	Horas de capacitación de la Universidad Virtual	Número de talleres	Horas de capacitación en talleres	Total horas de capacitación
Argentina	681	3,960	3,779.75	830	19	97	4,706.75
Brasil	497	3,348	2,723.50	192	44	1,648	4,563.50
Canadá	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
Colombia	287	2,710	2,335.50	470	5	467	3,272.50
Costa Rica	51	641	582.25	78	-	-	660.25
España	336	2,469	2,378.75	260	4	535	3,173.75
India	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
Perú	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
TOTAL	12,320	154,210	134,300.00	16,839	879	118,958	270,097.00

Clasificación de horas de entrenamiento por tipos de capacitación

País	Metodología	SES	Mejora de procesos	Seguridad	Tecnología	Certificaciones	
Argentina	2,736.54	1,106.24	109.17	746.25	8.55	Base de Datos	24
Brasil	1,888.40	368.91	288.66	469.77	1,547.76	Calidad	116
Canadá	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
Colombia	1,956.53	755.85	134.68	383.11	42.32	Metodología	664
Costa Rica	423.09	63.40	28.18	89.23	56.35	Microsoft	140
España	1,090.83	202.01	269.66	731.04	880.22	Oracle	9
India	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	Seguridad	47
Perú	3.00	0.75	-	-	-	Tecnología	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	-	-		
TOTAL	117,090.62	59,058.31	9,895.69	18,844.49	65,207.89	TOTAL	1,884



Desde 2016 obtuvimos el ***Reconocimiento Empresa Saludablemente Responsable RESR®***, que nos acredita como una empresa que se preocupa por el desarrollo, creación de valor y de mejora continua en materia de promoción de la salud y entornos favorables al bienestar en el lugar de trabajo. En 2018 logramos el Nivel de Consolidación de este distintivo debido a nuestro sobresaliente programa FitMe para fomentar el autocuidado.



Salud y seguridad

Cumplimos con todas las regulaciones para brindar un entorno laboral seguro para nuestros Softtekians. Con el objetivo de evitar cualquier lesión en el ambiente laboral, mediante nuestro sistema de gestión de seguridad cuidamos que las instalaciones tengan el mantenimiento y limpieza adecuadas, llevamos a cabo simulacros y, con el apoyo de protección civil, formamos brigadas de primeros auxilios, búsqueda y rescate y combate contra incendios.

Modelo de Calidad de vida CSR

Elaboramos un Modelo de Calidad de Vida para nuestros colaboradores, ya que creemos que tener un equilibrio entre la vida laboral y personal puede promover un desarrollo óptimo; este modelo tiene como finalidad desarrollar el máximo potencial que una persona pueda dar.

Número de eventos

Integración	289
Salud	122
Cultura física y deportes	105
Habilidades intelectuales	81

Dimensiones del Modelo de Calidad de Vida:

Salud_

Acciones dirigidas a formar una cultura de bienestar y autocuidado, como nuestro programa FitMe. Entre otras actividades, llevamos a cabo pruebas físicas y antropométricas, conferencias de hábitos saludables, talleres de alimentación balanceada y de meditación. Además, identificamos situaciones de riesgo y las mitigamos al ofrecer ferias de salud una vez al año para revisar el estado de salud de los colaboradores y brindar pláticas de prevención; de esta forma, adaptamos nuestro programa, dependiendo de las necesidades de nuestra gente.

Cultura física y deportes_

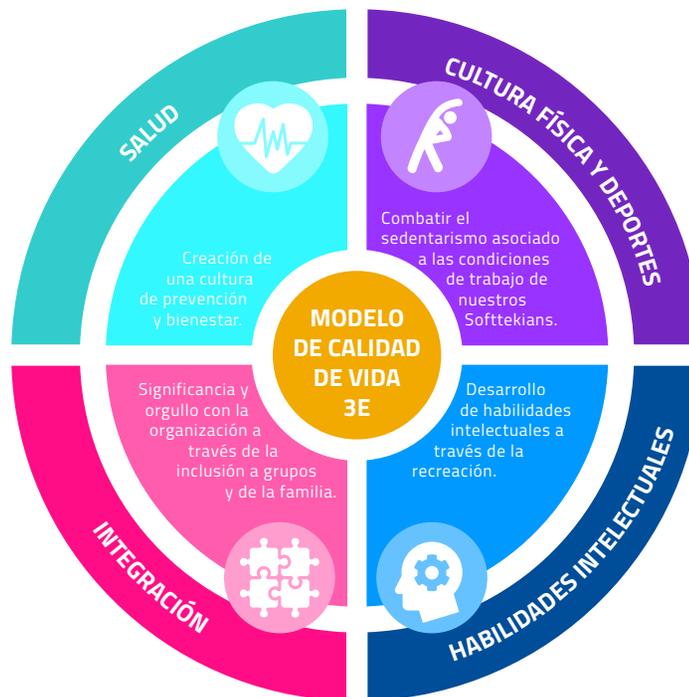
El principal objetivo de estas acciones y programas es combatir el sedentarismo asociado a las condiciones de trabajo y promover el desarrollo de la actividad física.

Integración_

Como parte del equilibrio entre vida laboral y personal, llevamos a cabo actividades y programas que buscan integrar a nuestros colaboradores y a sus familiares con Softtek; esto a su vez es una herramienta para la construcción y desarrollo de equipos de trabajo sólidos y comprometidos.

Habilidades intelectuales_

Actividades dirigidas a la creación de espacios de recreación relacionadas a un tema de interés que fomenta el aprendizaje, el desarrollo de nuevas habilidades o pasatiempos con una finalidad recreativa.



6,550 Softtekians participaron en actividades de Calidad de Vida, lo cual representa el **73.66%**.

*Alcance: México

FitMe

Es el programa integral de salud que ofrecemos a nuestros colaboradores, basado en asesoría y planes de alimentación saludable, espacios de activación física y deportes. Este programa nace con el fin de reducir y prevenir cualquier tipo de padecimiento o enfermedad derivado de la obesidad, sedentarismo y mala alimentación.



Este programa está respaldado por una política de salud, en la cual hemos documentado el todos los componentes que los integran. Realizamos programas personalizados para cada colaborador a través de una plataforma digital que analiza datos e indicadores antropométricos, bioquímicos y físicos de cada usuario para así generar un plan individual que le permita alcanzar la meta de salud deseada.

Objetivos_

- Promover un comportamiento saludable para disminuir riesgos de salud.
- Brindar información e inculcar prácticas saludables que contribuyan a incrementar la productividad de los colaboradores.
- Crear una cultura de bienestar y salud basada en la buena alimentación, ejercicio y descanso.

Este año logramos la participación de más del 12% de nuestros colaboradores como miembros de la plataforma y de ellos, 30% forman parte de diferentes actividades derivadas del programa FitMe. Tenemos el compromiso de fomentar la colaboración de los Softtekians en estos programas, nuestro objetivo es que hasta un 15% se involucre activamente, con la intención de incrementar el cuidado de su salud.

1,976 Softtekians inscritos en FitMe



Distribución por sede México

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

Cultura física y deporte

Creamos espacios especializados en actividad física y deporte, los cuales son diseñados de acuerdo con las características de Softtek y las preferencias de los colaboradores. Nos hemos enfrentado a distintos retos con la creación de estas actividades, como el poder unificar reglamentos para todas las competencias deportivas. En estos espacios se llevan a cabo distintas actividades, tales como:

Pausas activas laborales_

Son breves descansos laborales que sirven para reactivar la mente y contribuyen al buen desempeño y la disminución de la fatiga física y mental. Se realizan sesiones no mayores a cinco minutos y se imparten dos veces por semana.

Get in the Game_

Torneos en diferentes disciplinas que buscan la activación deportiva de nuestros colaboradores. Buscamos que todos los Softtekians se integren a un ambiente sano y de convivencia familiar.

Softtekiada_

Nuestros Juegos Olímpicos internos; es la culminación de una serie de torneos internos que llevamos a cabo en la iniciativa *Get in the Game*. En este evento deportivo, el más global de la organización, se reúnen Softtekians de todo el mundo con la intención de generar un ambiente adecuado, en un espacio de sana competencia, donde se promueve la convivencia entre los asistentes. En la edición de 2018, que sumó más de mil asistentes entre participantes e invitados, se llevaron a cabo las competencias de 8 disciplinas -voleibol, sóftbol, fútbol, básquetbol, tochito, pelota tarasca, natación y ajedrez-.

Clases de entrenamiento físico_

Impartimos clases de yoga, entrenamiento funcional, pilates, artes marciales, baile, entre otras actividades físicas.



*Alcance: México

Aunado a los grandes logros que tuvimos en este año, realizamos nuestra planeación para 2019 con base en los resultados de este año, para realizar los ajustes pertinentes y que año con año mejore el programa.



Comunidad

Fundación Solidaria

Misión

Contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos.

Visión

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



Nuestro objetivo es impactar de manera positiva a todas las comunidades de las sedes donde tenemos presencia. Por ello, realizamos actividades a favor de las localidades con la intención de contribuir a mejorar su calidad de vida y oportunidades. En este 2018 realizamos actividades de manera constante de vinculación en los rubros de educación; salud; convivencia y solidaridad; medio ambiente y vestido, vivienda y alimentación.

Programa	Beneficiados	Voluntarios	Horas
Educación	644	370	1,763
Salud	538	278	354
Vivienda, vestido y alimentación	1,608	355	887
Naturaleza	950	153	410
Convivencia y solidaridad	5,065	1,368	3,460

Voluntarios

≈ 2,524

Horas

≈ 6,874

Beneficiarios

≈ 8,805

Tenemos una estrategia de voluntariado corporativo, la cual nos ayuda a gestionar las acciones y actividades específicas, con el fin de crear comunidades sustentables e involucrar tecnologías innovadoras en proyectos comunitarios. Esta estrategia es nuestra primera línea de acción; a su vez, se permea a toda la organización con la intención de involucrar a todo el equipo de trabajo en temas sociales.

En 2016 comenzamos a operar bajo los 10 Principios del Pacto Mundial de la ONU. Asimismo, cumplimos con los lineamientos de la ISO 26000 y contamos con la Política de Responsabilidad Social Corporativa. De esta manera, nos regimos bajo los más altos indicadores globales para encaminar nuestras acciones a un bien común global.

*Invertimos más de **\$35,000 USD** en 12 comités alrededor del mundo para realizar actividades de voluntariado corporativo.*

Codellege

Es un programa educativo enfocado en la inclusión laboral de jóvenes con talento en temas de tecnología, especialmente de aquellos que no han tenido acceso a educación y a oportunidades laborales por situaciones externas.



Durante cinco meses son capacitados en programación web y desarrollo humano para que puedan obtener un trabajo y desarrollarse adecuadamente. Este año, logramos que nuestros egresados –el 50% de los inscritos al programa– ingresaran a empresas de tecnologías de la información, de consumo, gubernamentales, de productos electrónicos y de logística, entre otras; esto trajo como resultado un aumento en promedio en el ingreso familiar del 47%. Para poder medir nuestro impacto, aplicamos encuestas de retroalimentación para el programa.

Alumnos egresados	Contenido del programa	
 Mujeres 35%	Temas de capacitación	Promedio de horas de capacitación
 Hombres 65%	Código	280
	Inglés	132
	Desarrollo humano	28

En 2019 queremos incrementar la inclusión laboral al 70% de nuestros egresados.

Proyectos Pro Bono

Queremos que la tecnología sea accesible para todos, por esa razón apoyamos a asociaciones civiles a automatizar sus procedimientos internos para lograr mayores y mejores impactos en las comunidades donde operamos. Tenemos como reto implementar una solución para nuestros beneficiados que les permita ser más eficientes en sus procesos institucionales, y de esta manera logren enfocarse en el apoyo a la comunidad.

Evaluamos nuestros resultados a través de la área de Responsabilidad Social Corporativa, quien apoya en la ejecución de inicio a fin del proceso de los proyectos, mediante una metodología de implementación formal Softtek, que va desde el primer contacto con la institución para confirmar su requerimiento, hasta la implementación de la solución y cierre del proyecto Pro Bono. El impacto que hemos generado durante el año se estima por medio de una evaluación de satisfacción y mediante la firma de una carta de aceptación de nuestros servicios al cierre del proyecto.

Iniciativas 2018:

- Entrega de proyecto Villas Asistenciales (proceso institucional).
- Entrega Proyecto Renace (administración de proyecto – Sistema Renace).
- Entrega Proyecto Fundemex-Cooperativa El Grullo (reestructuración de base de datos y nueva versión de su ERP –Enterprise Resource Planning– actual).

Promedio de horas del equipo asignado:



Promedio de horas de voluntarios:





Cadena de valor

Desarrollo de proveedores

Somos una compañía de servicios, por ello no contamos con gran cantidad de compras de productos; sin embargo, procuramos hacer nuestras adquisiciones con proveedores locales, para estimular el desarrollo económico y generar oportunidades de crecimiento.

Porcentaje del presupuesto de compras que se destina a proveedores locales

Europa y Asia	11%
México	93%
Sudamérica hispana	3%
Estados Unidos	51%
Brasil	62%

Evaluación de proveedores

En nuestra organización impulsamos el desarrollo de buenas prácticas y la mejora continua de cada uno de nuestros proveedores. Buscamos asociarnos con empresas que compartan nuestro compromiso con la responsabilidad social, y así lograr influir positivamente en su desempeño, promoviendo el respeto al medio ambiente y motivando el compromiso social; de este modo, lograremos tener proveedores comprometidos con nuestros valores.

Desde 2014 hemos trabajado en una estrategia de cambios de equipo de cómputo. Los equipos que actualmente utilizamos, así como los servidores se rigen bajo la regulación estadounidense 850/2004 que restringe el uso de los químicos tóxicos PCB y PCT, lo cual reduce el impacto ambiental y mitiga posibles riesgos. En 2018 las áreas de Administración y Finanzas, *Process Improvement* y Gobernanza Corporativa CSR trabajaron en conjunto para

evaluar el procedimiento actual y proponer mejoras en la evaluación de proveedores, que consiste en medir los indicadores en temas relacionados con ética, clima laboral, capital humano, medio ambiente y responsabilidad social dentro de la compañía.

Contamos con un programa de auditorías internas y externas para evaluar los posibles riesgos y su mitigación, con lo que nos aseguramos que nuestros proveedores se rigen bajo las mismas políticas de cuidado al medio ambiente y parámetros de Responsabilidad Social que Softtek. Tenemos el compromiso de comenzar a evaluar a nuestros proveedores en temas sociales para tener un panorama de lo que realizan en este ámbito y qué contribución tienen en su entorno; de esta forma, podremos generar alianzas estratégicas para potencializar los impactos positivos con las comunidades con las que trabajan.

En 2019 tenemos como meta actualizar, modificar y aplicar una política para proveedores, así como mejorar las métricas de evaluación. El área responsable será el área de Gobernanza y Responsabilidad Social Corporativa y trabajará de la mano con el área de Finanzas y Compras. Adicionalmente evaluaremos indicadores específicos en nuestros 10 principales proveedores estratégicos a nivel global, y posteriormente lo permearemos en los países en los que operamos.

Contamos con un total de 7,220 computadoras que se rigen bajo esta norma, lo cual representa el 91% del total de equipos.

*Alcance: México

Código de ética para proveedores

Para Softtek es sumamente relevante que todos nuestros proveedores comprendan y respeten el Código de Ética, ya que es parte de las normas bajo las cuales nos regimos, tanto en todas nuestras operaciones, como en la compra de nuestros productos y servicios.

Adicionalmente, seremos más rigurosos en la exigencia del cumplimiento de los compromisos sociales y ambientales de nuestra cadena de suministros, y nos aseguraremos de que cumplan con la legislación aplicable y estén dentro de los estándares éticos que hemos definido.

*Para mayor información, favor de visitar:

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



✘ Softtek Verde

Capítulo 3:

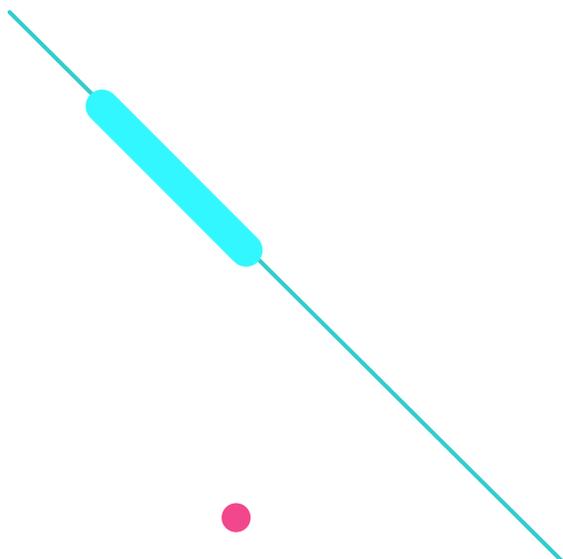
Estándares Ambientales

54 Operaciones sustentables

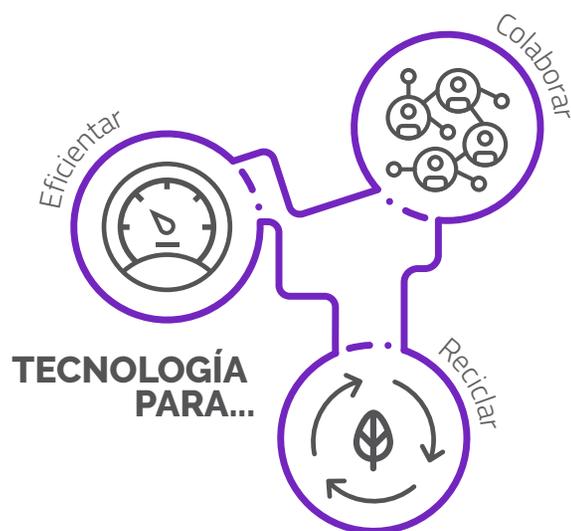




Nuestras sedes en Aguascalientes y en Monterrey obtuvieron la Certificación ***Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) Platinum y Gold***, respectivamente.



Estándares Ambientales



En Softtek estamos comprometidos con la protección del medio ambiente, por ello generamos y fomentamos programas y soluciones innovadoras y tecnológicas que cumplen con los requisitos ambientales legales de los lugares en los que nos desarrollamos.

Nuestra política de medio ambiente refuerza nuestra responsabilidad con el medio ambiente y el buen manejo de los recursos. Su objetivo es fomentar una cultura en nuestros colaboradores que genere un cambio de conciencia y de hábitos en el consumo responsable del agua, energía, manejo y disposición de residuos de equipos de cómputo, telefónicos y cableados. Tenemos como meta sumarnos al *Carbon Disclosure Project* (CDP), organización que dirige un sistema de divulgación global que permite que empresas y otras entidades gestionen y midan su impacto ambiental.

Queremos calcular nuestro riesgo y lograr definir una estrategia con nuestros proveedores para estipular y homologar un proceso de reducción del impacto ambiental en cada una de las sedes. Continuamos trabajando por consolidar nuestras iniciativas a nivel global, por medio de un reporte donde queden plasmados los resultados de todas las actividades de en reciclaje, manejo de desechos electrónicos y ahorro energético.



Operaciones sustentables

Hemos trabajado para reducir la huella ambiental en nuestras instalaciones; como resultado de este esfuerzo hemos obtenido certificaciones en algunas de nuestras sedes, las cuales corroboran el trabajo y compromiso que tenemos en Softtek con el medio ambiente.

Una de ellas es *Leadership in Energy and Environmental Design* (LEED), la cual nos ayuda a tener un marco de acción para crear espacios sanos, altamente eficientes y que mitiguen el impacto, utilizando menos energía, agua y otros recursos dentro de nuestros edificios.

Logos 2018:



LEED Oro en Monterrey

- Instalamos cristales de alta eficiencia, lo que significa menos calor interno y menos uso del aire acondicionado, por lo tanto, menos gases de efecto invernadero
- Sembramos plantas nativas, lo que disminuye el agua de riego y favorece la biodiversidad
- Redujimos el consumo de agua potable en un 47% mediante el uso de tecnologías de última generación.
- El 95% de los equipos que usamos son *Energy Star*, lo que reduce el consumo energético, en comparación con las oficinas tradicionales
- El 21% de los materiales que utilizamos para la edificación contienen material reciclado



LEED Platino GDC Aguascalientes

- Mantuvimos opciones de transporte cercanas
- Redujimos un 40% el consumo de agua potable, gracias a la instalación de flora nativa
- Disminuimos un 40% el consumo energético
- Colocamos luminarias LED y un diseño de sistemas de ventilación, calefacción y aire acondicionado de alto rendimiento para reducir el consumo energético
- Capacitamos a la comunidad y a los vecinos que se encuentran en estados de marginación

Entre los beneficios de la certificación LEED se encuentran la eficiencia energética y económica, además aumenta el rendimiento y productividad en los lugares de trabajo.



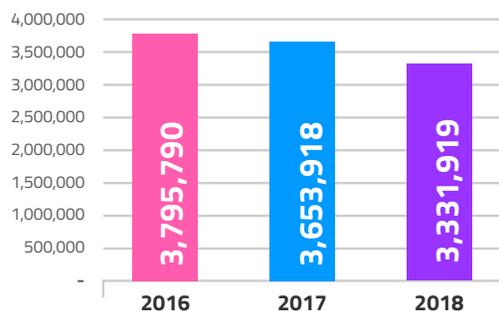
Energía

Estamos comprometidos con operar de manera eficiente, innovadora y sostenible, para que esto, a su vez, se traduzca en un beneficio para el medio ambiente.

Por ello contamos con iniciativas internas para que nuestros colaboradores se sensibilicen con respecto al consumo de energía, con el objetivo de reducir el uso de combustibles y por lo tanto, de emisiones de CO₂. Algunas de las iniciativas que llevamos a cabo para reducir nuestro consumo de energía son:

- Cuidamos los horarios de los arranques de manejadoras de aire acondicionado y gestionamos gradualmente sus componentes.
- Establecimos horarios en cada área para el encendido y apagado del aire acondicionado, dependiendo del inicio de labores de cada proyecto.
- Realizamos mantenimientos mensuales en los enfriadores y cada tres meses en manejadoras para asegurar su correcto funcionamiento y evitar pérdidas de energía por baja eficiencia.
- Invertimos en iluminación con tecnología led para reducir los costos de consumo, y hoy el edificio opera con un 95% con esta tecnología.

Consumo total de energía eléctrica (kWh)*



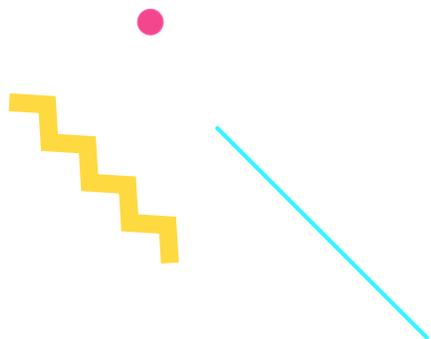
*El consumo de energía eléctrica total solo incluye las sedes de Aguascalientes, Ensenada, Eugenia, Monterrey y Guadalajara para 2016 y 2017. Para 2018 incluye Aguascalientes, Eugenia, Tere, Monterrey y Culiacán.

En algunas de nuestras sedes logramos una reducción en el consumo energético de **841,124 kWh anuales**, debido a nuestras iniciativas de conservación y eficiencia energética.

Consumo total de recursos

Consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables <i>Diésel en las plantas de emergencia</i>	1,000 L
Consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables <i>Paneles fotovoltaicos</i>	5,000 kWh
Consumo total de electricidad	1,316,103 kWh anuales
Ratio de intensidad energética <i>Electricidad y diésel por colaborador</i>	658 kW anuales

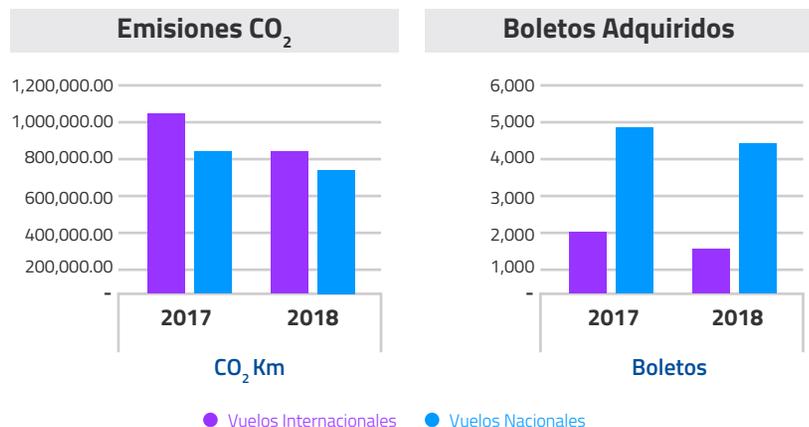
* Alcance: México



Emisiones

Nuestras actividades no generan emisiones directas significativas de gases efecto invernadero; sin embargo, la movilidad a través de viajes de nuestros colaboradores sí, por lo que fomentamos la aplicación y el uso de herramientas de manera global para contribuir a la reducción de nuestra huella ambiental y potencializamos el uso de tecnologías de comunicación que nos ayuden a reducir el número de viajes.

Tenemos como meta continuar controlando y gestionando dicha movilidad y contrarrestar los daños colaterales que pueda ocasionar el uso de combustibles.



Coomute

Una de las herramientas que nos ayuda a facilitar la comunicación entre nuestros colaboradores y, por ende, a reducir nuestro impacto ambiental es Coomute. Esta es una aplicación móvil que permite a conductores y pasajeros compartir el viaje hacia y desde las instalaciones de Softtek. Con ella buscamos contribuir a la reducción de emisiones y la convivencia entre Softtekians. La creación de esta aplicación nos permite tener la meta para 2019 de reducir nuestras emisiones hasta un 15%.

All Hands

Llevamos a cabo un evento periódico en el cual compartimos acontecimientos relevantes, noticias e iniciativas y reconocemos la labor de nuestros colaboradores que han logrado un desempeño destacado en sus proyectos. Este evento se lleva a cabo en cada sede y no es necesario transportarse de un lugar a otro, de este modo contribuimos de manera positiva al impacto medioambiental.

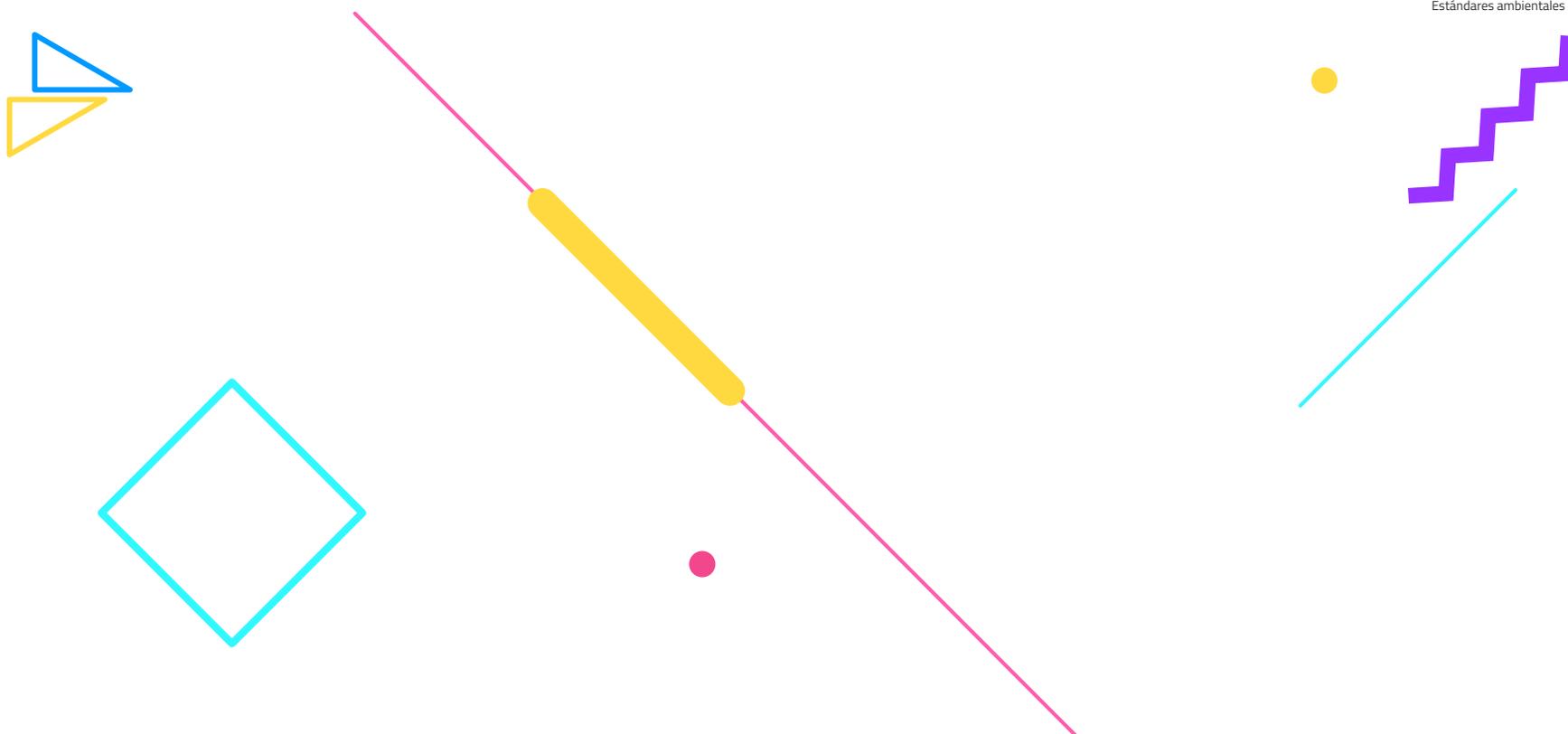
Durante 2018, 3,979 Softtekians presenciaron el "All Hands" sin tener que moverse de su sede u oficina.

**Alcance: México*

Sesiones Virtuales

En 2018, en conjunto con nuestro *partner* Microsoft, impartimos talleres para hacer del conocimiento de nuestros colaboradores la manera de utilizar herramientas de comunicación unificadas, las cuales no solo nos ayudan a reducir viajes y emisiones, sino también a colaborar de una forma más ágil.

	Número de sesiones	Promedio de minutos por llamada
On Premise <i>(en sitio desde nuestras instalaciones)</i>	83,104	54
On Cloud	35,374	44



Agua

Nuestro impacto hídrico no es de alto nivel contaminante, ya que las descargas sanitarias están canalizadas al drenaje del municipio en el que tenemos sedes.

Consumo total de agua*	
2018	29,290 m ³

**El consumo de agua total solo incluye las sedes Aguascalientes, Ensenada y Monterrey ya que el resto de las instalaciones se rentan y no se contabiliza por separado el consumo.*

Residuos

Tenemos una iniciativa de reciclaje y donación de computadoras; aquellas que están en buenas condiciones o tienen piezas que podrían ser útiles se formatean y reutilizan o se donan para extender la vida útil de estos insumos.

Número de computadoras donadas y/o recicladas	
Donación	508
Reciclaje	992 +
Total	1,500 +



Softtek®



Directriz Ejecutiva

Capítulo 4:

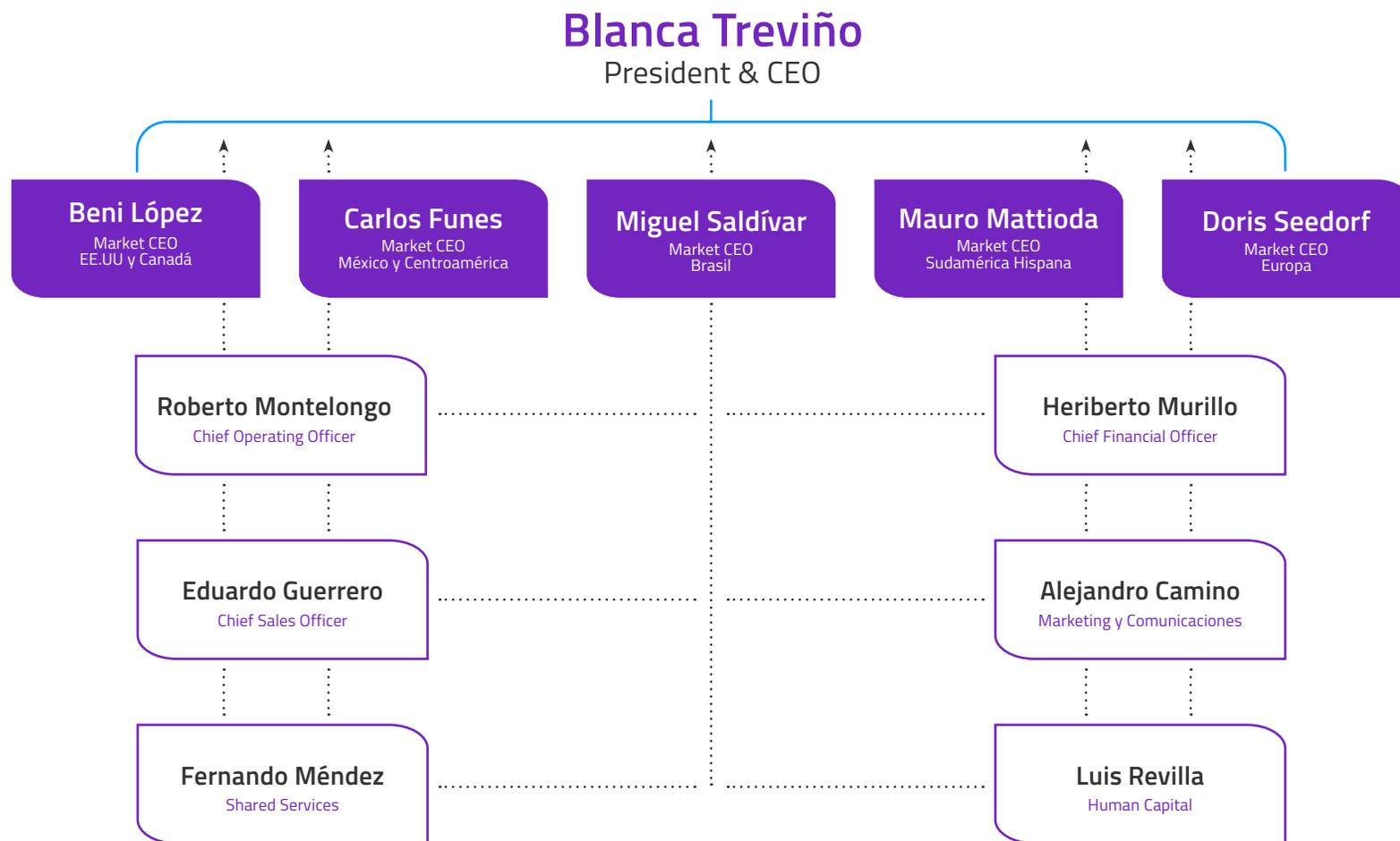
Gobierno Corporativo

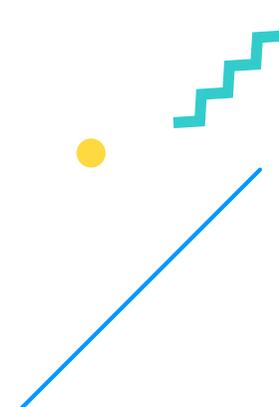
- 58 Ejecutivos
- 59 Consejo de Administración
- 60 Comités
- 63 Código de Ética
- 65 Gestión de riesgos





Ejecutivos





Consejo de Administración

Nuestro sistema de gobierno es una pieza clave de la organización.

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

El máximo órgano que rige nuestro Gobierno Corporativo es el Consejo de Administración, que está conformado por líderes y expertos de la industria de las Tecnologías de la Información. Nuestra misión no sería posible sin la suma de los esfuerzos de los más altos directivos, que contribuyen a que Softtek sea una compañía de excelencia que busca generar valor a través de la tecnología para nuestros grupos de interés.

Actividades que realiza el Consejo de Administración:

- Ejecuta y vigila el cumplimiento de las decisiones de la Asamblea.
- Supervisa la gestión, desempeño y estrategia general del negocio.
- Revisa y autoriza los estados financieros.
- Reporta el estado y desempeño del negocio.
- Autoriza los planes de inversión y proyecciones financieras para los próximos cinco años de los mercados donde opera.
- Se reúne tres veces al año.

El **28.57%** de nuestro Consejo de Administración corresponde a mujeres y el **71.43%** a hombres.



Comités

El Consejo de Administración se apoya en el ejercicio de sus funciones en diversos comités que tienen el objetivo de supervisar los temas relevantes del negocio. Los Comités Operativos de la Compañía son:

- Comité de Inversión y Riesgo
- Comité Seguridad en la Información
- Comité Ejecutivo
- Comité de Auditoría
- Comité de Ética

Comité de Inversión y Riesgo

Responsable de llevar a cabo el procedimiento de implementación, evaluación y autorización de las políticas de riesgos.

Actividades:

- Evalúan los resultados trimestrales de cada uno de los mercados en función a su presupuesto
- Toman las acciones requeridas a fin de salvaguardar el desempeño del negocio

Cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos

Blanca Treviño	Afiliación a grupos sociales infrarrepresentados.
Roberto Montelongo	Competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales.
Heriberto Murillo	Representación de los grupos de interés.

Comité Seguridad en la Información

Encargado de autorizar las políticas e iniciativas propuestas por la Oficina de Seguridad de la Información para que estén alineadas a los valores de Softtek, los clientes y los requerimientos que se presenten en el mercado. El comité está integrado por:

Blanca Treviño

Roberto Montelongo

Heriberto Murillo

Beni López

Actividades:

- Evaluar y dar seguimiento a los riesgos o incidentes de seguridad de la información ocurridos dentro de Softtek
- Revisar las cláusulas de seguridad de información de contratos de trabajo o servicios
- Generar entrenamientos sobre las políticas de privacidad de datos y seguridad de la información
- Coordinar, en colaboración con *Talent Development* y Administración de Recursos Humanos, las campañas de concientización de seguridad de la información
- Evaluar y autorizar de las excepciones a alguna política o norma de seguridad de información
- Dar soporte a las áreas en la integración o cambio de tareas / pasos en SOPs (*Standard Operating Procedure*), relacionados con seguridad de información
- Dar soporte en visitas de clientes para responder asuntos relacionados con seguridad de información

Comité Ejecutivo

Compuesto por los Directores Generales de cada uno de los mercados. Realizan una evaluación de las planeaciones anuales y quincenales de cada mercado, así como del resultado de las estrategias de negocio a fin de compartir experiencias, retroalimentar y realizar las modificaciones adecuadas.

Miembros:

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 Auditoría

Evalúa el sistema de control y auditoría interna con el fin de informar al Consejo de Administración sobre la situación de éste y está integrado de la siguiente manera:

Horacio Flores	Presidente
Elsa Patiño	Vocal

Actividades:

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

Comité de Ética

En Softtek estamos convencidos que la integridad, la honestidad y el respeto no son solo valores deseados, sino una obligación y una necesidad si queremos trascender y dejar huella en el mundo empresarial.

Es por ello que hemos integrado un Comité Global de Ética –liderado por Luis Revilla, Mauro Mattioda, Agustín de la Maza, Beatriz Vallejo y Fernando Méndez– el cual es el encargado de velar por el cumplimiento de nuestros estándares éticos. Asimismo, contamos con comités locales que atienden cualquier incumplimiento a nuestro Código de Ética o valores.



***1,665 horas de capacitación**
en el Código de Ética.*



Código de Ética

Como parte de nuestro compromiso de integrar la ética a nuestro ADN, contamos con un Código de Ética, que sustenta nuestro compromiso de formar y fomentar una cultura de respeto, transparencia y honestidad.

Adicionalmente, nuestra estrategia está basada en metodología de Ethisphere para el ranking de *World's Most Ethical Companies*. Para lograr su cumplimiento, en 2017 lanzamos nuestra "Línea de integridad", mecanismo para registrar cualquier posible falta al Código de Ética. (<http://integrity.softtek.com>)

A través de ella, alentamos a toda la comunidad Softtek, incluyendo a nuestros proveedores, clientes y otros socios relacionados con la empresa, a informar a sus líderes o a presentar una denuncia a través de esta Línea, sobre cualquier conducta que pueda significar una falta a nuestro Código o a los lineamientos bajo los cuales nos regimos. Por cada reporte que se recibe en la Línea de Denuncia, se lleva a cabo una investigación anónima y objetiva, en la cual nos apoya un asesor externo que garantiza que no existan represalias en contra de las personas que denuncian infracciones.

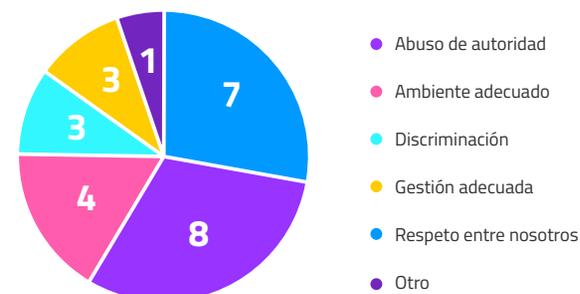
Clasificación de denuncias

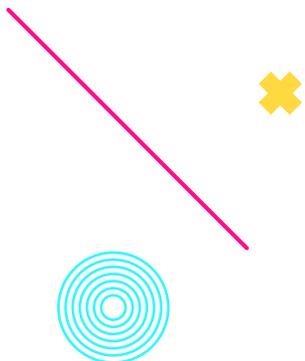
Acoso u hostigamiento	12
Conflicto de Intereses	2
Integridad de la información	3
Protección de la información	1
Respeto entre nosotros	26
Otro	8

Denuncias recibidas



Subclasificación Respeto entre nosotros





Derechos Humanos

El respeto a los derechos humanos forma parte de los principios rectores de nuestro Código de Ética, como son desincentivar el trabajo infantil y el trabajo forzoso, respetar la libre competencia, así como evitar cualquier tipo de discriminación. Por ello, nuestro compromiso es salvaguardar y respaldar dichos principios y los acuerdos nacionales e internacionales y especialmente los incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

A pesar de estar sumamente comprometidos con el respeto y cumplimiento de los derechos humanos desde nuestro nacimiento, en 2018 nos centramos en concientizar y sensibilizar a nuestros colaboradores en estos temas y como meta para nuestros siguientes años, llevaremos a cabo capacitaciones y entrenamientos.

Anticorrupción

Dentro del Código de Ética establecemos los lineamientos y principios sobre los que nos regimos para no incidir en acciones de corrupción o sobornos y evitar cualquier tipo de comportamiento fraudulento. En Softtek no aceptamos ni ofrecemos ningún tipo de pago, regalo o gratificación de o hacia algún tercero, tanto de manera interna como externa, para obtener alguna ventaja competitiva.

Se incluyen apartados específicos dentro del Código para que nuestros colaboradores sepan con exactitud lo que puede interpretarse como un acto de corrupción, y sensibilizamos a todos nuestros Softtekians acerca del costo de la ética en la organización.

En 2018 reforzamos el proceso y actualizamos la plataforma de denuncia. Toda política, código o lineamiento referente a este tema se gestiona a través del Comité de Ética. En los próximos años, para reforzar nuestros procesos anticorrupción, tenemos el compromiso de crear una política sobre Conflicto de interés, regalos y gastos de entretenimiento.

0 Casos de violación a las políticas anticorrupción durante **2018**

*Participamos en **500 Frente a la Corrupción: Integridad Corporativa (IC500)** a través del cual le damos seguimiento a los compromisos.*

**Para más información favor de visitar: <http://integridadcorporativa500.mx/>*



Gestión de riesgos

Nuestro **Disaster Recovery Plan (DRP)** nos permite tener un proceso documentado para estar preparados en caso de posibles casos de desastres naturales. Nuestro DRP contiene un listado de pasos y acciones que debemos seguir para salvaguardar a nuestros colaboradores y recuperar la operación en los tiempos establecidos.

Cada año, este plan es revisado por los *Capabilities Managers* en conjunto con el equipo de *Facilities*, y como segunda revisión es avalado por la Oficina de Seguridad de la Información y se publica para uso interno en la página de intranet.

En 2018 nos enfrentamos a un gran reto, el sismo en la Ciudad de México que afectó principalmente al GDC Eugenia. Debido a ello, identificamos áreas de oportunidad en el refuerzo de nuestro DRP que abordaremos próximamente.

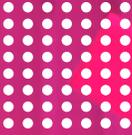
En 2019 tenemos el objetivo de mejorar nuestro documento base del DRP/BCP y seguir realizando pruebas trimestrales de evacuación, con sus respectivos reportes, así como llevar a cabo una general en cada una de nuestras sedes. Los documentos de resultados son auditados por un tercero y forman parte de las certificaciones con las que contamos (ISO 27002:2005).

Business Continuity Management Plan (BCP)

Conjunto de políticas y procedimientos que identifican amenazas para la organización y el impacto en las operaciones comerciales. Estas políticas proporcionan un marco para desarrollar planes de recuperación y respuesta efectiva que protege a nuestros colaboradores, reputación, marca y actividades de creación de valor.

Nuestro **Business Continuity Plan** y el **Disaster Recovery Plan** deben estar disponibles para la protección de los colaboradores, clientes y los requisitos legales, con el objetivo de recuperarnos en caso de alguna emergencia o desastre natural.

Durante 2018 diseñamos un curso en línea para que nuestros Softtekians se familiaricen y sensibilicen en el tema de prevención y sepan cómo actuar en caso de algún desastre.





Nuestro Método

Capítulo 5:

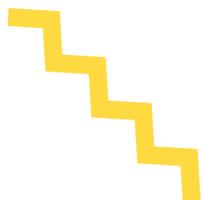
Acerca de este Informe

- 73 Materialidad
- 77 Diálogo con grupos de interés
- 79 Índice de Contenidos GRI





*La consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** requiere la colaboración de los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y los ciudadanos por igual para asegurar que dejaremos un mejor planeta a las generaciones futuras.*



Acerca de este Informe

Global Reporting Initiative (GRI), ayuda a empresas y gobiernos de todo el mundo a entender y comunicar su impacto en cuestiones críticas de sostenibilidad como el cambio climático, los derechos humanos, la gobernanza y el bienestar social.

Por cuarta vez publicamos nuestro Informe de Sostenibilidad en México. Este año migramos a la última versión del GRI, logrando que esté en línea con la mejor práctica existente en materia de reporte de triple impacto: económico, ambiental y social. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

Asimismo, este informe representa la Comunicación sobre el Progreso (CoP) que presentamos al Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas, iniciativa de la cual somos miembros. Por último, se encuentran incluidos los esfuerzos realizados para contribuir a la Agenda de Desarrollo 2030 establecida por la ONU, a través de cinco Objetivos de Desarrollo Sostenible priorizados.

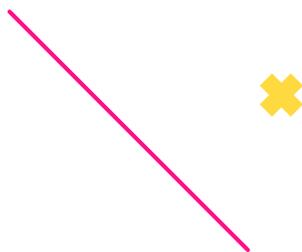


Este Informe muestra los resultados logrados en el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2018 y cumple con los principios para determinar el contenido y la calidad del reporte establecidos por el GRI:

- **Precisión**
Este Informe contiene información cualitativa y cuantitativa que incluye tablas, fotografías, ligas de acceso y un lenguaje claro con el propósito de comunicar el desempeño de la Compañía a todos los grupos de interés.
- **Equilibrio**
Presentamos aspectos positivos y áreas de oportunidad con el fin de mostrar información clara y transparente.
- **Claridad**
La información esta expresada de manera clara y concisa, disponible para todos los grupos de interés.
- **Comparabilidad**
Los datos y cifras presentados permiten que los grupos de interés identifiquen los cambios existentes en 2018 con respecto a años anteriores.
- **Fiabilidad**
Bajo los principios de ética y transparencia que nos caracterizan, hemos presentado datos relevantes y confiables para el conocimiento de nuestros grupos de interés.
- **Puntualidad**
Este año presentamos información relevante en tiempo y forma con respecto a nuestras sedes.

Principios para definir el contenido



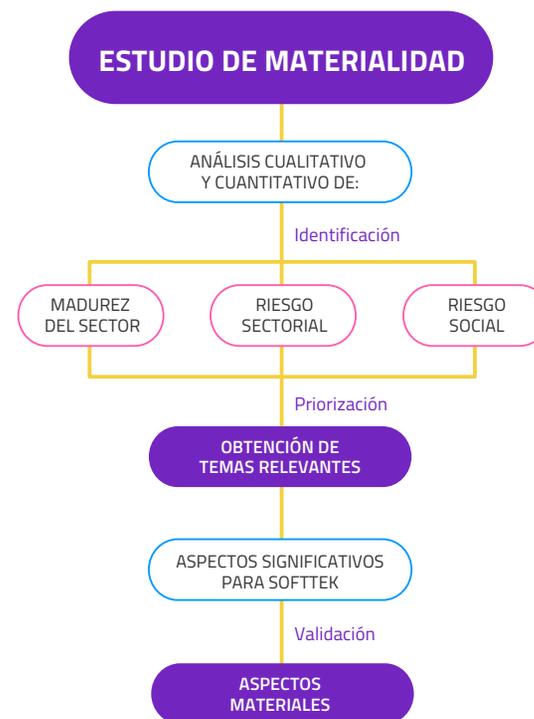


Materialidad

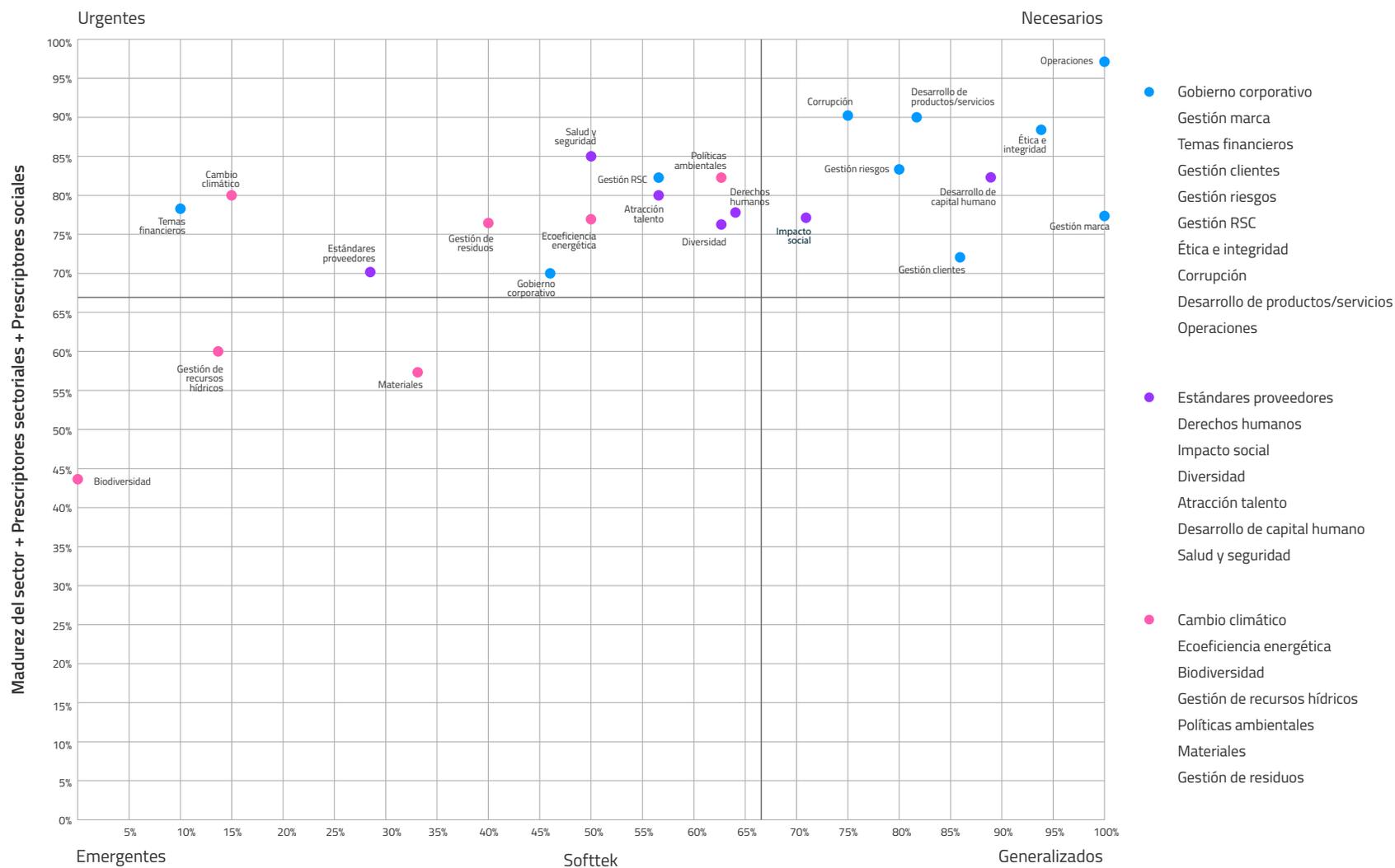
En 2018 llevamos a cabo un estudio de materialidad en conjunto con una consultoría especializada en sustentabilidad, con el objetivo de identificar los temas materiales a reportar, así como identificar tendencias, riesgos y oportunidades.

A partir de estos resultados, obtuvimos los aspectos materiales a reportar, como se menciona en la gráfica de materialidad, cuya cobertura y límite abarca todas las operaciones de Softtek, así como sus diversos *stakeholders*, a menos que se indique lo contrario.

Adicionalmente, el estudio arrojó áreas de oportunidad para Softtek en las cuales estamos trabajando y las reportamos como materiales en el presente informe por ser de alta importancia para el sector. Posteriormente, los temas fueron traducidos a Estándares Temáticos GRI.



Resultados Estudio de Materialidad



Estándares GRI Aspectos Materiales

Aspecto material	Estándar temático GRI
Operaciones	GRI 102: Contenidos generales. Perfil de la organización
Gestión de la marca	GRI 102: Contenidos generales. Perfil de la organización GRI 419: Cumplimiento socioeconómico
Gestión de riesgos	GRI 102: Contenidos generales. Estrategia GRI 102: Contenidos generales. Perfil de la organización GRI 102: Contenidos generales. Gobernanza GRI 201: Desempeño económico
Ética e integridad	GRI 102: Contenidos generales. Ética e integridad
Corrupción / soborno / transparencia	GRI 102: Contenidos generales Ética e integridad GRI 205: Anticorrupción GRI 206: Competencia desleal GRI 415: Política pública

Aspecto material	Estándar temático GRI
Desarrollo de productos y servicios	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes GRI 417: Marketing y etiquetado
Gestión de relaciones con clientes	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes GRI 417: Marketing y etiquetado GRI 418: Privacidad del cliente GRI 102: Contenidos generales Participación de los grupos de interés
Desarrollo de capital humano	GRI 404: Formación y enseñanza
Impacto social	GRI 201: Desempeño económico GRI 202: Presencia en el mercado GRI 203: Impactos económicos indirectos GRI 413: Comunidades locales

Estándares GRI Aspectos Urgentes

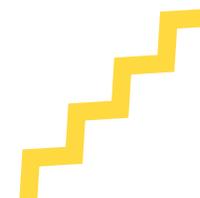
Aspecto urgente	Estándar temático GRI
Gestión de la RSC	<p>GRI 102: Contenidos generales Estrategia</p> <p>GRI 102: Contenidos generales Perfil de la organización</p> <p>GRI 102: Contenidos generales Gobernanza</p> <p>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico</p>
Temas financieros	<p>GRI 102: Contenidos generales Perfil de la organización</p> <p>GRI 201: Desempeño económico</p>
Gobierno corporativo	<p>GRI 102: Contenidos generales Gobernanza</p>
Atracción y retención de talento	<p>GRI 102: Contenidos generales Perfil de la organización</p> <p>GRI 401: Empleo</p> <p>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades</p> <p>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva</p>
Salud y seguridad ocupacional	<p>GRI 403: Salud y seguridad en el empleo</p>

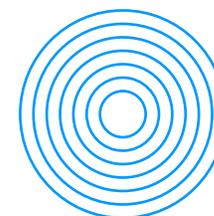
Aspecto urgente	Estándar temático GRI
Diversidad e igualdad de oportunidades	<p>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades</p> <p>GRI 406: No discriminación</p>
Derechos humanos	<p>GRI 406: No discriminación</p> <p>GRI 408: Trabajo infantil</p> <p>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio</p> <p>GRI 412: Evaluación de los derechos humanos</p>
Estándares con proveedores	<p>GRI 204: Prácticas de adquisición</p> <p>GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores</p> <p>GRI 414: Evaluación social de los proveedores</p>
Políticas ambientales	<p>GRI 307: Cumplimiento ambiental</p>
Ecoeficiencia energética	<p>GRI 302: Energía</p>
Cambio climático	<p>GRI 305: Emisiones</p>
Gestión de residuos	<p>GRI 306: Efluentes y residuos</p>



Diálogo con grupos de interés

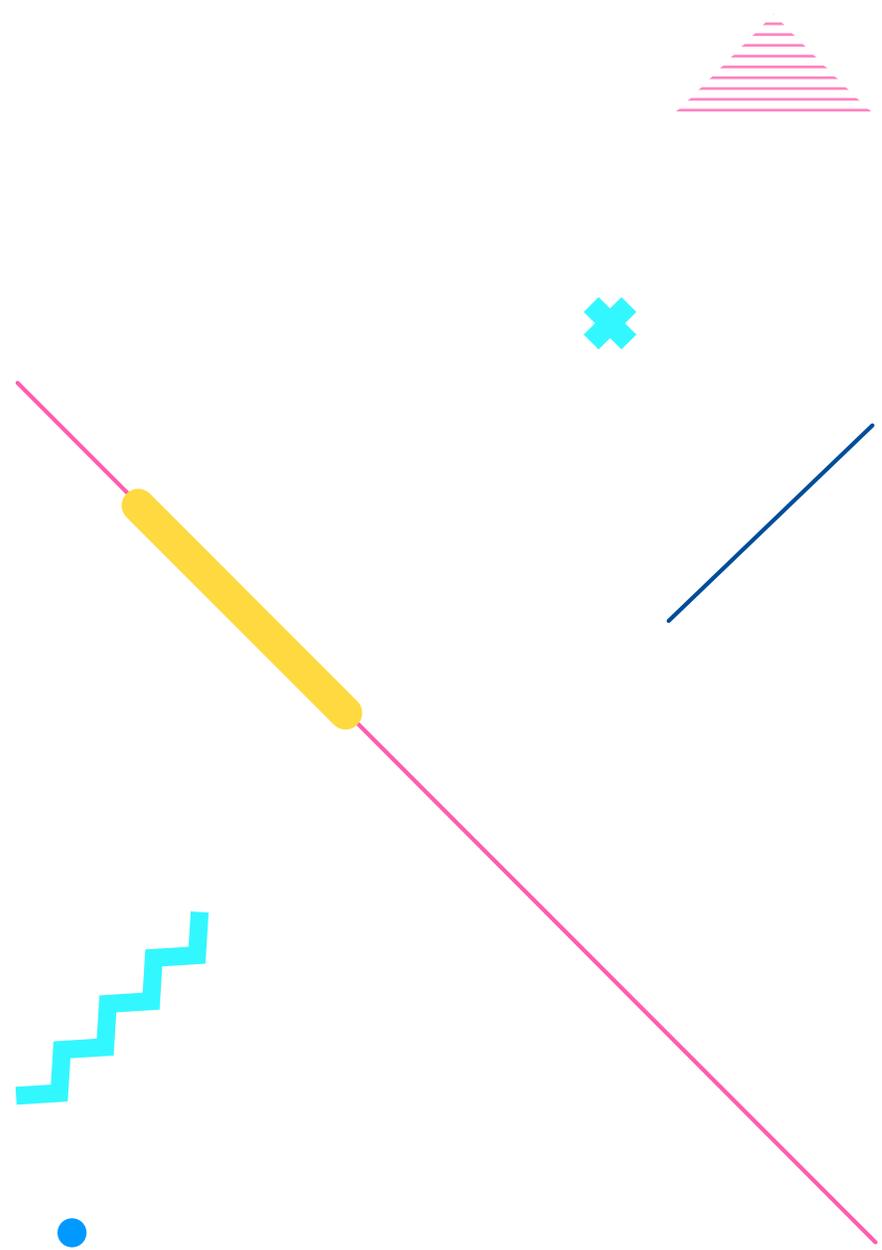
Grupo de interés	Intereses	Canales de comunicación
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo • Compromiso y satisfacción de los clientes • Crecimiento y desarrollo profesional • Salud y seguridad 	<ul style="list-style-type: none">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





Diálogo con grupos de interés

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



Índice de Contenidos GRI

Global Reporting Initiative (GRI), ayuda a empresas y gobiernos de todo el mundo a entender y comunicar su impacto en cuestiones críticas de sostenibilidad como el cambio climático, los derechos humanos, la gobernanza y el bienestar social.

Para el *Content Index Service*, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido corresponden con las secciones indicadas del reporte.



Contenidos Generales

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
GRI 101: Fundamentos 2016		72	
	1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
	102-1	8, 14	
	102-2	8, 14	
	102-3	6-7, 87	
	102-4	16	
	102-5	Sociedad Mercantil, Sociedad Anónima de Capital Variable, con acciones por título de propiedad	
	102-6	14	
	102-7	6,16,32	
	102-8	32	
	102-9	49	
	102-10	25	
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-11	28,67	
	102-12	47,71	
	102-13	CANIETI, CMN, AMITI, CSoft, COPARMEX, Consejo Mexicano de Negocios , del cual nuestra presidente fue recientemente nombrada Vicepresidenta del consejo, Empresas Anti la corrupción http://integridadcorporativa500.mx/ Éntrale https://entrale.org.mx/ Pride Connection 2018 https://www.prideconnectionmexico.com/	
	2. ESTRATEGIA		
	102-14	10	
	102-15	10	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
	3. ÉTICA E INTEGRIDAD		
	102-16	18,65	
	102-17	65	
	4. GOBERNANZA		
	102-18	60	
	102-20	60	
	102-22	60	
	102-23	60	
	102-26	60	
	102-27	60	
	102-30	60	
GRI 102: Contenidos Generales 2016	5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
	102-40	77	
	102-41	Debido al esquema de prestación de servicios de Softtek, no contamos con empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva. Sin embargo, reconocemos la importancia que tienen las instituciones de diálogo social y las estructuras de negociación colectiva aplicables; por lo tanto, respetamos en todo momento el derecho de los colaboradores a formar sus propias organizaciones y/o unirse a ellas.	
	102-42	77	
	102-43	77	
	102-44	77	

Estándares Temáticos

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-45	Softtek es una empresa privada, por lo cual no publica estados financieros. Este informe muestra los resultados de todas las entidades que son parte de la empresa, a menos que se indique lo contrario.	
	102-46	73	
	102-47	74	
	102-48	No existió reexpresión alguna de la información.	
	102-49	Por primer año, elaboramos el informe con base en los GRI Standards.	
	102-50	72	
	102-51	2017	
	102-52	Anual	
	102-53	87	
	102-54	71	
	102-55	79	
	102-56	Este informe no cuenta con verificación externa.	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
GRI 200: ESTÁNDARES ECONÓMICOS			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	14,21	Problemas de confidencialidad. El valor generado y distribuido es confidencial debido a que Softtek es una empresa privada; sin embargo, reportamos nuestra contribución social como buena práctica.
	103-2	21,67	
	103-3	14	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	47	
	201-3	33 / En países como México, Argentina, Chile, Colombia, España y la India, otorgamos un porcentaje a los planes de jubilación, de acuerdo con la legislación de cada país.	
	201-4	En Argentina y en España recibimos ayuda por desgravaciones y subsidios para capacitación, respectivamente.	
	103-1	32	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-2	32	
	103-3	32	
	202-2	Aproximadamente, el 74% de los altos ejecutivos se contratan de las comunidades donde tenemos presencia. Los altos ejecutivos incluyen a directores de cada área, vicepresidentes y gerentes locales y globales.	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	48	
	103-2	48	
	103-3	48	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	48	
	203-2	48	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	49	
	103-2	49	
	103-3	49	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	49	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	66	
	103-2	66	
	103-3	66	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2	66	
	205-3	66	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	66	
	103-2	66	
	103-3	66	
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	Durante 2018 no se presentaron procedimientos legales por competencia desleal y/o prácticas monopólicas.	
GRI 300: ESTÁNDARES AMBIENTALES			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	53	
	103-2	53	
	103-3	53	
	302-1	55	
	302-3	55	
GRI 302: Energía 2016	302-4	54	
	302-5	54	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	53	
	103-2	53	
	103-3	53	
	305-3	56	
GRI 305: Emisiones 2016	305-5	54	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	53	
	103-2	53	
	103-3	53	
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1	57	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	53	
	103-2	53	
	103-3	53	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	No hubo multa alguna por incumplimiento de la normativa ambiental en 2018.	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	49	
	103-2	49	
	103-3	49	
GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores 2016	308-1		Información no disponible. Por el momento no realizamos evaluaciones ambientales a los proveedores; sin embargo, estamos evaluando los criterios de evaluación para incluir métricas ambientales durante 2019 y reportarlas en el siguiente informe anual.

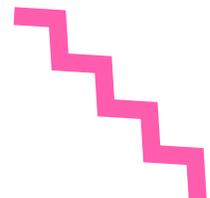
Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
GRI 400: ESTÁNDARES SOCIALES			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	32,35	
	103-2	32,35	
	103-3	32,35	
GRI 401: Empleo 2016	401-1	32	
	401-2	33	
	401-3	33	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	43-46	
	103-2	43-46	
	103-3	43-46	
	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	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-8	El 95% de los colaboradores está cubierto por el sistema de gestión de salud, el cual es auditado interna y externamente.	
	403-9	43-46 / Durante 2018 no existió muerte o accidente alguno relacionada con el trabajo; no tenemos actividades con riesgos de lesiones laborales elevados.	
	403-10	43-46	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	37	
	103-2	37	
	103-3	37	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	37	
	404-2	37	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	31,36	
	103-2	31,36	
	103-3	31,36	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	32,60	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	31,36	
	103-2	31,36	
	103-3	31,36	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	65	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1		Softtek reconoce la importancia que tienen las instituciones de diálogo social y las estructuras de negociación colectiva aplicables; por lo tanto, respetamos en todo momento el derecho de los colaboradores y proveedores a formar sus propias organizaciones y/o unirse a ellas.
	103-2		Softtek reconoce la importancia que tienen las instituciones de diálogo social y las estructuras de negociación colectiva aplicables; por lo tanto, respetamos en todo momento el derecho de los colaboradores y proveedores a formar sus propias organizaciones y/o unirse a ellas.
	103-3		Softtek reconoce la importancia que tienen las instituciones de diálogo social y las estructuras de negociación colectiva aplicables; por lo tanto, respetamos en todo momento el derecho de los colaboradores y proveedores a formar sus propias organizaciones y/o unirse a ellas.
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1		No se han identificado operaciones ni proveedores donde el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.

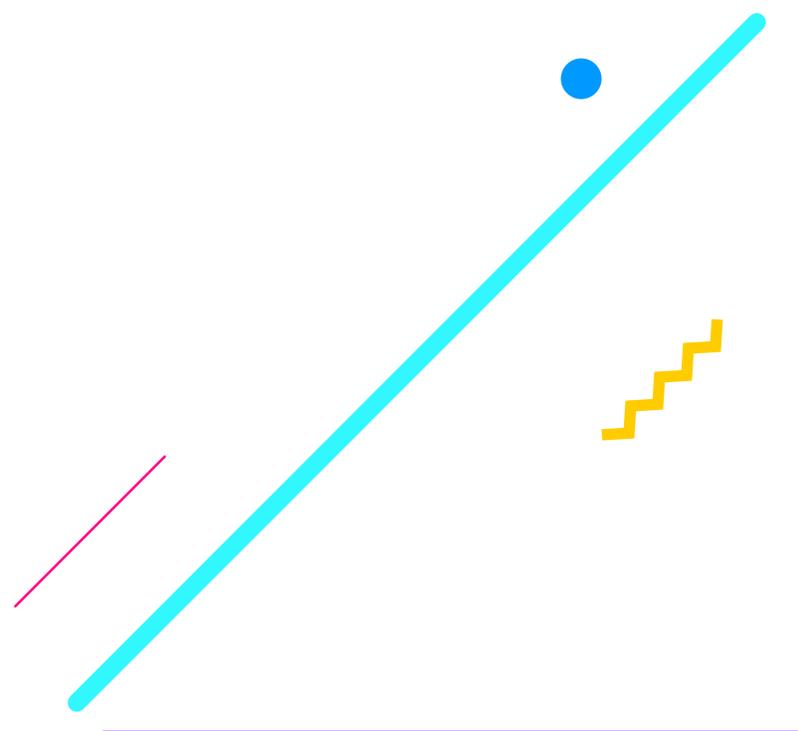
Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	66	
	103-2	66	
	103-3	66	
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1	No se han identificado operaciones ni proveedores con riesgos significativos de trabajo infantil.	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	66	
	103-2	66	
	103-3	66	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	No se han identificado operaciones ni proveedores con riesgos significativos de trabajo forzoso u obligatorio.	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	66	
	103-2	66	
	103-3	66	
GRI 412: Evaluación de los derechos humanos 2016	412-2	65	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	47	
	103-2	47	
	103-3	47	
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	48	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	49	
	103-2	49	
	103-3	49	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1		Información no disponible. Por el momento no realizamos evaluaciones sociales a los proveedores; sin embargo, estamos evaluando los criterios de evaluación para incluir métricas sociales durante 2019 y reportarlas en el siguiente informe anual.



Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Desde su creación, Softtek se conformó bajo la concepción de ser una empresa A-Política y A-Confesional. Esto se refleja en nuestro Código de ética, el cual sustenta la libertad de creencias de las personas.	
	103-2	Desde su creación, Softtek se conformó bajo la concepción de ser una empresa A-Política y A-Confesional. Esto se refleja en nuestro Código de ética, el cual sustenta la libertad de creencias de las personas.	
	103-3	Desde su creación, Softtek se conformó bajo la concepción de ser una empresa A-Política y A-Confesional. Esto se refleja en nuestro Código de ética, el cual sustenta la libertad de creencias de las personas.	
GRI 415: Política pública 2016	415-1	Softtek no ha contribuido con aportaciones económicas o en especie a partido político alguno.	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	24,25	
	103-2	24,25	
	103-3	24,25,28	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	24,25	
	416-2	Durante 2018 no hubo incidente alguno derivado de la normativa en la salud y seguridad de nuestros productos y servicios.	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones y explicación
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	26	
	103-2	26	
	103-3	26	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	26	
	417-2	Durante 2018 no existió incumplimiento alguno relacionado con la información y etiquetado de productos y servicios.	
	417-3	Durante 2018 no existió incumplimiento alguno relacionado con las comunicaciones de marketing.	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	28	
	103-2	28	
	103-3	28	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Durante 2018 no existió reclamación o multa alguna derivada de violaciones de la privacidad del cliente ni de la pérdida de sus datos.	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	26,28	
	103-2	26,28	
	103-3	26,28	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Durante 2018 no se identificó incumplimiento alguno con las leyes y normativas en materia social o económica.	



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 versión completa del infome, puede navegarse en: <https://www.softtek.com/es/acerca-de-softtek/responsabilidad-social/informe-sostenibilidad-2018>



Sociedad Mercantil, Sociedad Anónima de Capital Variable, con acciones por título de propiedad.

Oficinas corporativas

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

Website

www.softtek.com

