

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD

2019



**Softtek**<sup>®</sup>

# CONTENIDO

CONTENIDOS GENERALES

Perfil de la organización  
Estrategia de Sostenibilidad

06

ESTÁNDARES SOCIALES

Nuestros Softtekians

20

ESTÁNDARES AMBIENTALES

Operaciones sustentables

48

ACERCA DE ESTE INFORME

Acerca del informe  
Grupos de interés  
índice de contenidos GRI

54

## **“NACIDOS NO PARA SOBREVIVIR, SINO PARA SOBRESALIR”**

A CONTINUACIÓN, TE COMPARTIMOS NUESTROS PRINCIPALES LOGROS, DESAFÍOS Y TODO AQUELLO DE LO QUE SOMOS CAPACES Y QUE CADA DÍA VAN CONFORMANDO NUESTRA GRAN HISTORIA.





# CARTA DE NUESTRA CEO

BLANCA TREVIÑO, PRESIDENTA Y CEO SOFTTEK

El 2019, sin duda, fue un año en el cual seguimos escribiendo historias que reafirman nuestra convicción de ser una empresa que no nació para sobrevivir sino para sobresalir. Uno de los elementos que conforman nuestra plataforma cultural es la esencia, misma a la cual nos referimos como *“una pasión difícil de explicar, por alcanzar nuevos horizontes, por llegar más alto, por dejar huella; ¡por trascender!”*.

Este reporte es una evidencia clara y contundente de cada una de las acciones que realizamos para seguir apuntalando nuestra presencia global y nuestro reconocimiento como una de las empresas más sólidas en la industria de TI. Es un reflejo de cómo estructuramos nuestras metas y la forma en que vamos a alcanzarlas; de cómo articulamos nuestra oferta hacia cada uno de los mercados donde tenemos operaciones; de lo mucho que valoramos y reconocemos a nuestro talento como pieza fundamental; de cómo generamos valor a través de la tecnología para nuestros clientes, accionistas, Softtekians y la comunidad.

Todo lo anterior nos dio las bases y la certeza para concretar uno de los más grandes hitos en la historia de Softtek: La integración de VECTOR ITC Group, una de las más grandes empresas de tecnología de España y Europa, una operación a la altura de los retos que han formado nuestro ADN; uno que nos demanda incluir en la familia Softtek a 3000 nuevos talentos, y capitalizar nuestras fortalezas para, ahora juntos, consolidarnos como proveedor global de servicios de TI.

Los invito a leer y conocer nuestro compromiso con todos y cada uno de nuestros stake holders y aprovecho para agradecer a los Softtekians de todo el mundo por seguir poniendo en alto nuestras banderas y seguir haciendo de Softtek el mejor lugar para trabajar.

Un beso

*Blanca Treviño*



# CONTENIDOS GENERALES

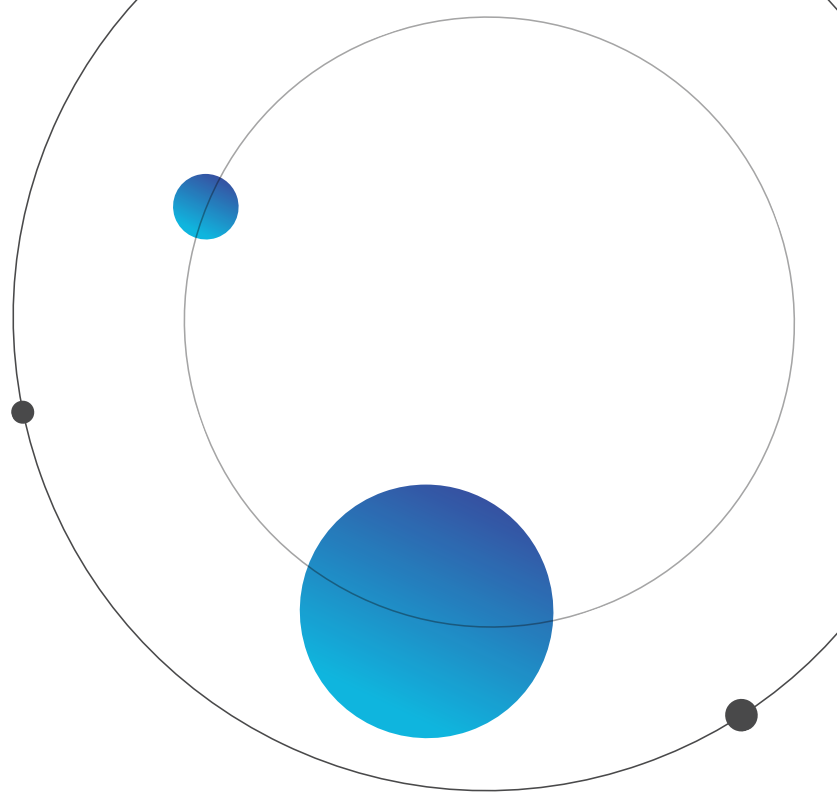
---

**06**

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

**13**

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD



# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

TODO NEGOCIO ES UN NEGOCIO DIGITAL.

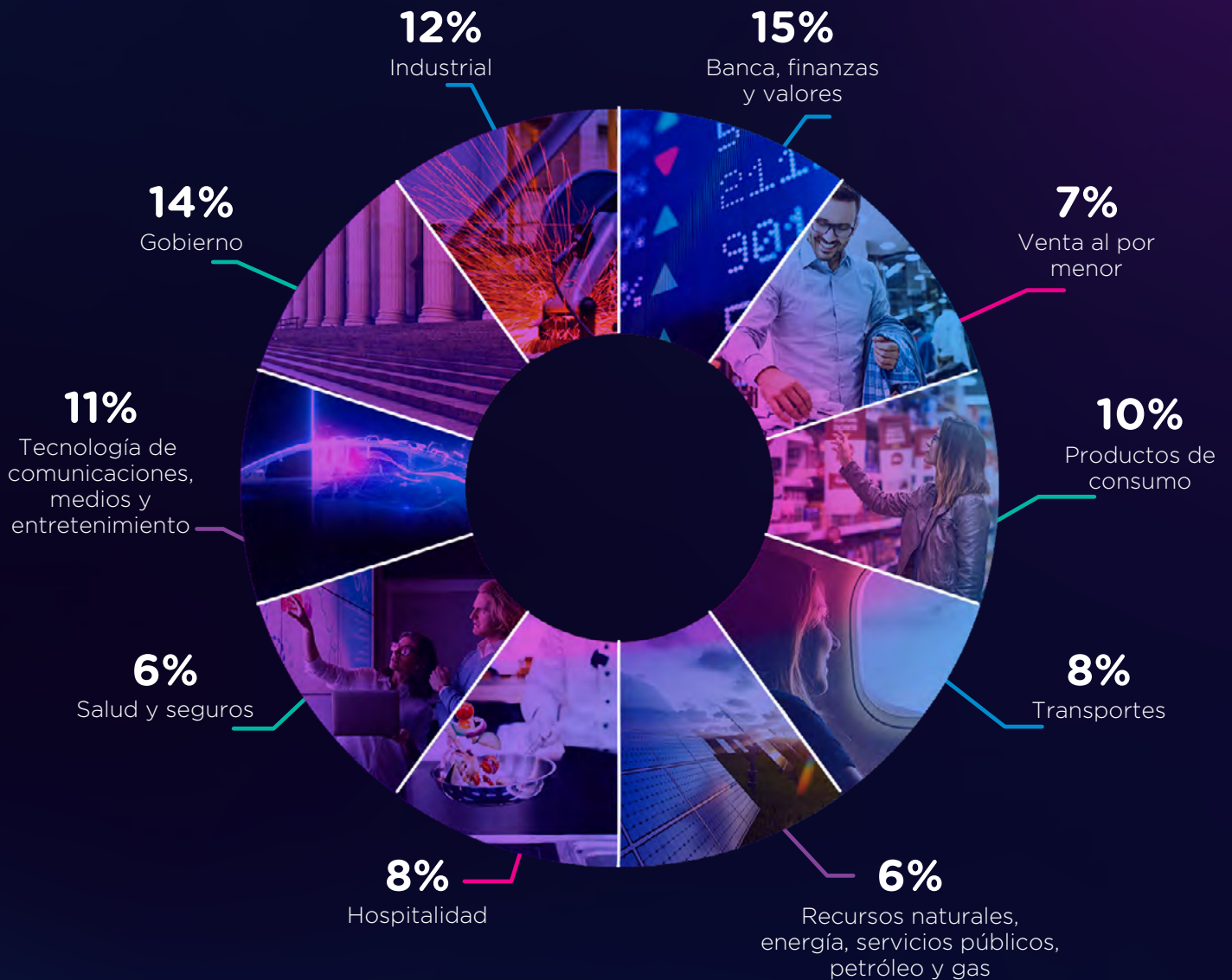
La era en que las industrias tradicionales se separaban de las industrias de tecnología quedó atrás. Esta es la era de software, y esa es la visión que tenemos aquí en Softtek: maximizamos el valor de software para el mundo; creamos, probamos, implementamos y damos mantenimiento a software que empodera a organizaciones e individuos.

Somos una empresa de Tecnologías de la Información, fundada en 1982 en Monterrey, Nuevo León, México, con más de 30 años de experiencia en el sector. Actualmente tenemos presencia en más de 20 países con 30 oficinas y con más de 12,000 Softtekians alrededor del mundo.

Cada año es un constante reto para Softtek, buscamos trascender y nos sentimos afortunados por las oportunidades que pudimos crear para miles de personas y por lo que pudimos contribuir a la sociedad.

Estamos felices porque podemos hacer esto con nuestro estilo, definido por nuestra cultura, una cultura corporativa única que gira en torno del único elemento capaz de hacer todo esto posible: el elemento humano.





## NUESTROS SERVICIOS

En un sector tan competitivo, es fundamental estar 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. Actualmente nuestra oferta de servicios se concentra en 10 sectores.

## CATÁLOGO DE SERVICIOS

### ESTRATEGIA TECNOLÓGICA Y GOBERNANZA

- Laboratorios de Innovación Digital
- Consultoría para la Habilitación Digital
- Arquitectura de la empresa digital
- PMO & PMaaS
- Implementación de Procesos de TI
- Gobernanza digitalizada de la TI
- Seguridad digital y mitigación de riesgos
- Gestión de gastos de telecomunicación y de la nube

### APLICACIONES

- Desarrollo de aplicaciones modernas (qSvc, API, Móvil/Receptivo, WCM, APIs cognitivas)
- Modernización de aplicaciones
- Ciclo de vida de las soluciones específicas para la industria
- Ciclo de vida de las soluciones comerciales unificadas
- Ciclo de vida de las soluciones de administración empresarial
- Desarrollo empresarial ágil
- Desarrollo de aplicaciones
- Control de calidad y validación de aplicaciones DevOps
- Gestión de aplicaciones
- Ingeniería de confiabilidad

### TECNOLOGÍA PLATAFORMA E INFRAESTRUCTURA

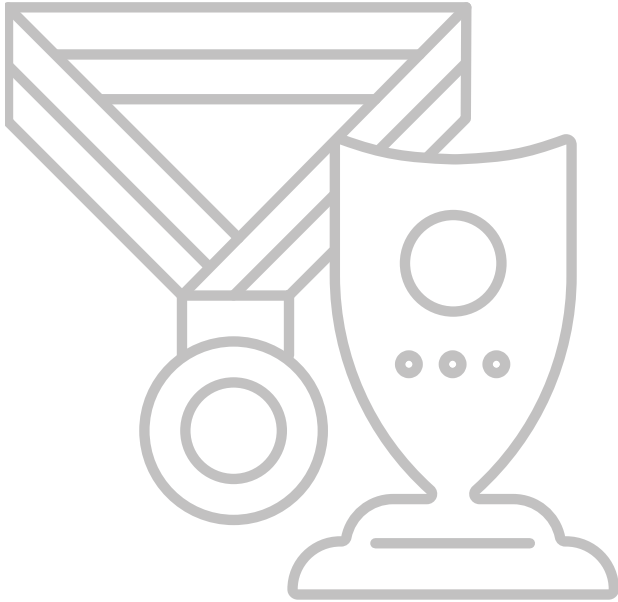
- Asesoría de arquitectura y plataforma digitales
- Adopción de la nube
- Arquitectura de la nube
- Habilitación del centro de datos
- Orquestación de la nube
- Gestión de la infraestructura de TI

### PROCESOS COMERCIALES

- Diseño e ingeniería de la experiencia de los clientes
- Automatización Cognitiva
- Automatización robótica de procesos
- Digitalización de procesos empresariales (BPM/BPA)
- Internet de las cosas en la empresa

### INFORMACIÓN

- Análisis empresarial Avanzado (modelos estadísticos)
- Análisis Cognitivo (aprendizaje automático)
- Inteligencia Comercial
- Gestión de la información
- Inteligencia Operativa
- Administración de base de datos y almacenamiento



## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Fue un año muy fructífero por todos los eventos, proyectos y la transformación que vivimos en Softtek durante el 2019, no ha sido fácil, pero sí muy gratificante. Estamos muy orgullosos de lo que hemos logrado hasta el momento, y tenemos con qué respaldarlos, pues también fuimos acreedores de diversos reconocimientos, una vez más posicionándonos como líderes en la industria de las tecnologías de información.

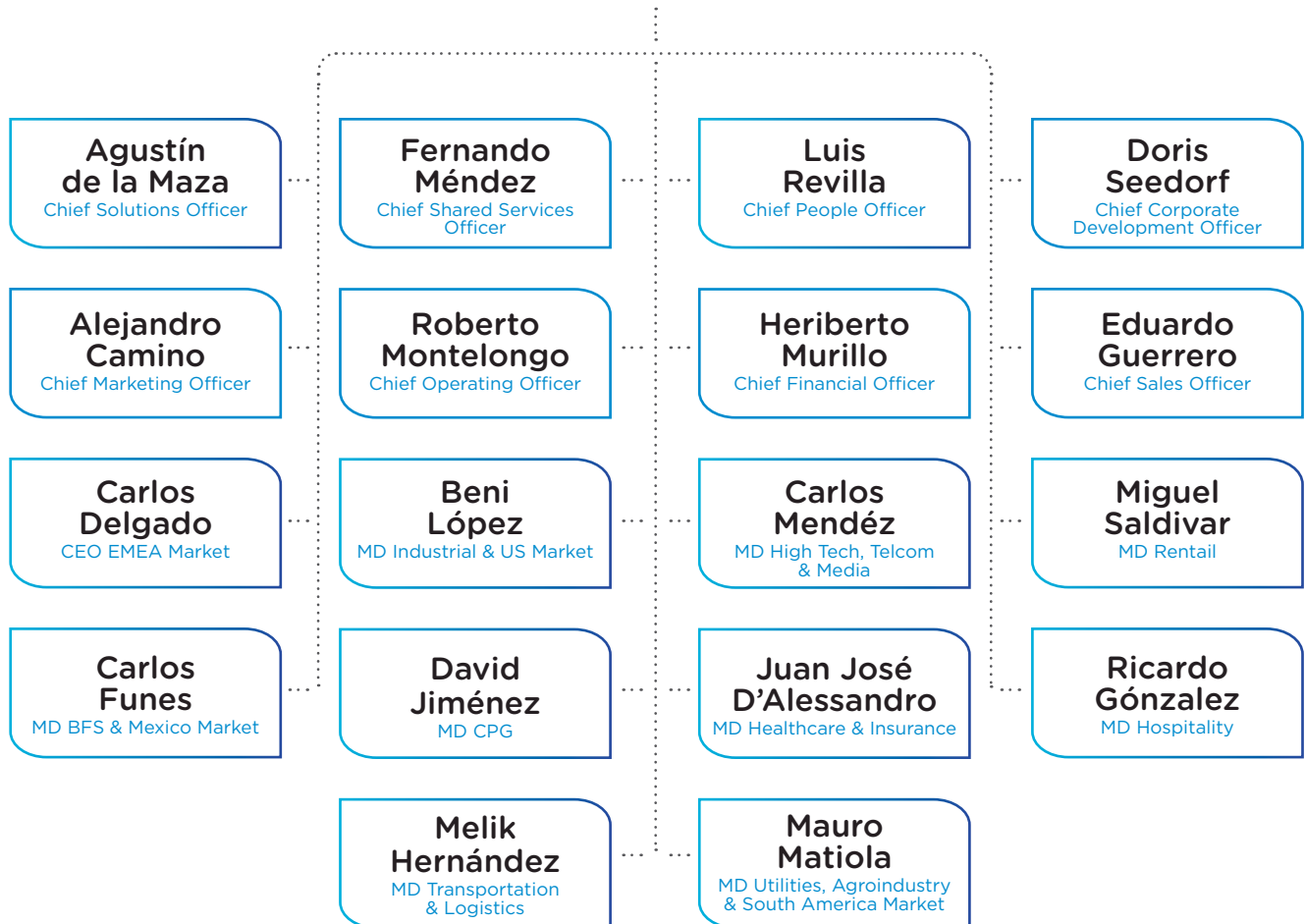
- ★ **“Major Contender”**  
in Everest Group PEAK Matrix for DevOps Services
- ★ **Softtek President & CEO elected into WITI Women**  
in Technology Hall of Fame
- ★ **“Leader”**  
in 2019 ISG Provider Lens™ Research for Digital Business Transformation and Next-Gen ADM Services
- ★ **“Advanced Consulting Partner”**  
Amazon Web Services
- ★ Reconocidos por el Wellness Council México como **Empresa Saludablemente Responsable** en la etapa de Sostenimiento

# GOBIERNO CORPORATIVO

## EJECUTIVOS

### Blanca Treviño

President & CEO



\*Actualizado a Diciembre 2019

# ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

La sustentabilidad es nuestro motor para el éxito de los negocios, y éstos son una fuerza positiva para impulsar cambios.

Nuestra meta es el maximizar el valor que generamos a través de la tecnología, por lo que hemos desarrollado una estrategia de sustentabilidad 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.



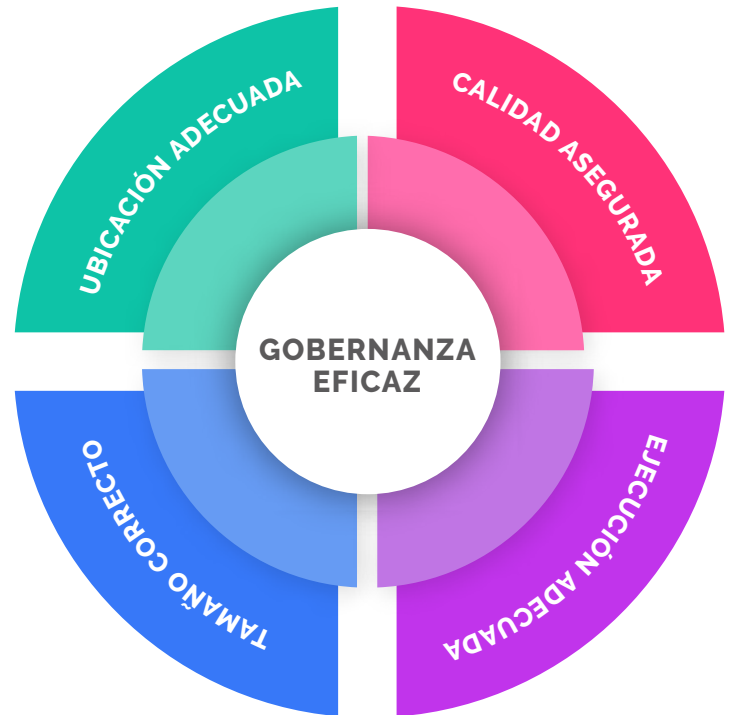
## PROSPERIDAD

Buscamos contribuir al bienestar social y económico de Softtek.



## PLANETA

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



## GENERACIÓN DE VALOR

Algo que siempre buscamos en Softtek es generar valor, para nuestros colaboradores, clientes y las comunidades donde tenemos operación. Para crear una sinergia donde todos podamos crecer y mejorar. Para lograr esto se ha establecido un modelo de seis componentes, donde aseguramos 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.

### CALIDAD ASEGURADA

Nosotros 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.

### 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.

### 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

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.



## EVOLUCIÓN DE NEGOCIO SOSTENIBLE

Ampliamos nuestro alcance para maximizar nuestro Valor (TEAM & Integración Vector).



## VERTICALIZACIÓN

En los últimos años ha habido un cambio radical en la relación con el consumidor; hoy podemos entrar a internet prácticamente desde cualquier dispositivo que tengamos y allí buscar opiniones u opciones que nos ayuden a formar nuestras decisiones de compra.

Desde elegir qué película ir a ver al cine hasta para hacer compras de casa o carro. Gracias a este cambio, las diferentes compañías y sus competidores tienen que reaccionar a las nuevas tendencias que se dan entre los compradores; ya que, si se quedan atrás, pueden perder mercado ante la competencia más pequeña, pero con un mejor servicio digital.

Por esta transformación que estaba pasando en el mercado de nuestros clientes, en Softtek decidimos que era tiempo de evolucionar.

En el 2019 comenzamos un proceso de verticalización al que llamamos T.E.A.M. (*Transform. Emphasize. Accelerate. Maximize.*), este esfuerzo nos lleva a estructurarnos en función del negocio de nuestros clientes, así podemos dar una mejor oferta a nivel de múltiples industrias, nos hace más competitivos con nuestras propuestas y así damos un mejor servicio.

Nos pusimos el reto de conocer a nuestros clientes y su mercado para así poder darles un mejor servicio.

Esto significó hacer grandes cambios en nuestras operaciones, y no ha sido sencillo, pues los sectores a los que atendemos son muy amplios, que puede ir desde automotriz hasta gobierno, pero los resultados hasta el momento han sido prometedores.



## INTEGRACIÓN CON VECTOR ITC

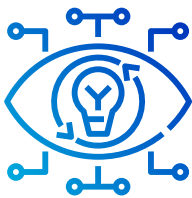
En el 2019 Softek consolida posición como fuerza disruptiva en servicios digitales al sumar a su portafolio las capacidades de una de las empresas más dinámicas y de rápido crecimiento en el mercado de soluciones digitales en Europa.

La adquisición del 75% de Vector ITC fortalecerá la posición de Softek como actor global en el sector de soluciones digitales con fuerte presencia en Europa, América Latina y Estados Unidos, y reconocida capacidad de entrega de servicios globales.

Los clientes se verán beneficiados con las capacidades integradas, que se ven fortalecidas en las siguientes áreas:

- Un portafolio de soluciones digitales más amplio
- Capacidad consultiva más profunda en diversos sectores
- Mayor apoyo y contundencia en América y Europa
- Capacidad de entrega incrementada a través del modelo Global Nearshore creado por Softek
- Mayor posibilidad de atraer y retener talento

Las capacidades de Softek al integrar Vector ITC estarán orientadas a:



Soluciones digitales



Soluciones gestionadas y orientadas a resultados de alto valor de negocio



Gestión avanzada de tecnología

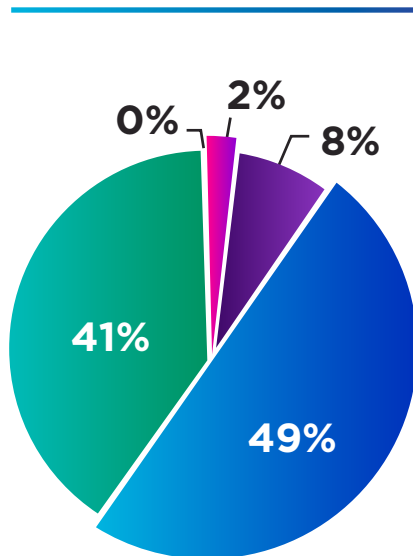
Estas capacidades permitirán acompañar y orientar a los clientes desde la concepción y diseño de las iniciativas de transformación digital, hasta la construcción de plataformas y soluciones digitales y la posterior gestión de las operaciones apoyadas por automatización, inteligencia artificial y gestión avanzada de datos.

## COMPROMISO Y SATISFACCIÓN CON LOS CLIENTES

El 2019 fue un año donde consolidamos nuestro compromiso con nuestros clientes, ya que las soluciones digitales que ofrecemos vienen acompañadas de una experiencia de calidad en toda la interacción con ellos, incrementando la cercanía que nos ha permitido identificar de forma oportuna cualquier necesidad y requerimiento, estar un paso adelante.

Nuestro proceso de Customer Satisfaction logró una estabilización para el mercado de Estados Unidos alcanzando un índice de respuesta del 70% y se amplió el alcance para los mercados de México, Sudamérica Hispana e iniciamos implementación en Brasil.

Aseguramos un buen procedimiento de satisfacción mediante tres auditorías que evalúan el proceso, éstas son CMMI, ISO2000 e ISO20000.



### Customer Satisfaction 2019

- 1 estrella
- 2 estrellas
- 3 estrellas
- 4 estrellas
- 5 estrellas

Mercado	Respuestas	C-SAT
Brasil	44	3.59
México	233	4.06
Estados Unidos	744	4.35
Sudamérica Hispana	32	4.16
Europa	9	4.44

Prácticas	Respuestas	C-SAT
AMS	165	4.28
APP DEV	93	4.24
Business Consulting	10	4.00
ERP SAP	52	4.19
Information Management	10	3.70
Information Security	13	4.85
ITIS	160	4.43
Multipractice	31	4.13
Quality Assurance	22	4.55
Staffing	37	4.30

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

# INNOVACIÓN PARA TRASCENDER

Las áreas de Innovación, si bien forman parte de los proyectos o áreas de la empresa, 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.

## FRIDA

FRAMEWORK FOR INTELLIGENT  
DIGITAL AUTOMATION

En 2018, lanzamos a FRIDA (*Framework for Intelligent Digital Automation*), una plataforma de automatización y 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

Y un gran logro en materia de innovación del 2019 fue que introducimos a DIEGO (Digital Enablers for Growth) al mercado, primero porque queríamos dar un punto de partida para abordar las crecientes demandas de la transformación digital, y esto lo logramos a través de nuestra colección patentada de productos, plataformas y frameworks, proporcionando a las empresas los fundamentos que necesitan para acelerar el Time to Market de una amplia variedad de soluciones.

---

Conoce sobre DIEGO y sus servicios:  
[SOFTTEK.COM/DIEGO](https://www.softtek.com/diego)

---

Y esto complementaría nuestro homenaje a los pintores mexicanos Frida Khalo y Diego Rivera. Las herramientas que ofrece DIEGO son:



#### **Diego blauLabs**

Es una plataforma Enterprise IoT que se integra perfectamente en su ecosistema tecnológico, se conecta de forma inmediata a una amplia variedad de fuentes de señales y datos, procesa grandes cantidades de datos en un entorno de nube y proporciona autoservicio de visualización avanzada y herramientas de análisis.



#### **Diego BusinessOnDemand**

Es una solución de gestión empresarial basada en la nube, diseñada para que las pequeñas y medianas empresas accedan a un ERP de clase mundial bajo un modelo de suscripción mensual.



#### **Diego Collaborative Commuting**

Es una aplicación móvil para facilitar el uso compartido del automóvil entre empleados. Conozca mejor a sus compañeros de trabajo, mientras reduce la cantidad de automóviles en la carretera.



#### **Diego Click2sync**

Es una plataforma de e-commerce multicanal sencilla de usar. Con ella ayudamos a individuos y organizaciones a conectar storefronts, mercados, ERP y más. Consolida información y la mantiene sincronizada entre canales y plataformas.



#### **Diego Guest Engagement**

Integra datos en el punto de interacción del cliente con el back office y sistemas de fidelización en tiempo real. Esta solución ofrece información detallada del cliente, eficiencia operativa mejorada e interacción personalizada que lleva el engagement del cliente al siguiente nivel.



#### **Diego Socializer**

Es una aplicación móvil corporativa para ampliar el brand awareness y gamificar las comunicaciones de la empresa a través de las redes sociales. Los empleados comparten fácilmente noticias, videos y otro contenido de la compañía en sus redes sociales y correo electrónico, directamente desde su dispositivo móvil.





# CONTENIDOS SOCIALES

---

**22**

NUESTROS SOFTTEKIANS

# NUESTROS SOFTTEKIANOS

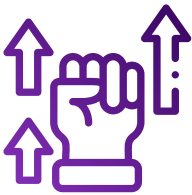
EL MOTOR DE LA ORGANIZACIÓN.

El activo más importante de la empresa son nuestros Softtekianos, ellos son los que empujan hacia el cambio y a una constante mejora, además que son personas increíblemente geniales; ese es el perfil Softtekiano.

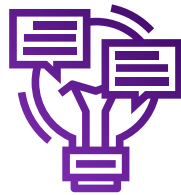
## PLATAFORMA CULTURAL

Hoy nos llamamos Softtekianos y eso nos distingue alrededor del mundo como símbolo de profesionalismo, de entrega, de participación y de compromiso, no solo hacemos las cosas... *ilogramos cosas extraordinarias!*

Un Softtekiano, donde quiera que se encuentra se distingue por:



Ser apasionado



Creativo

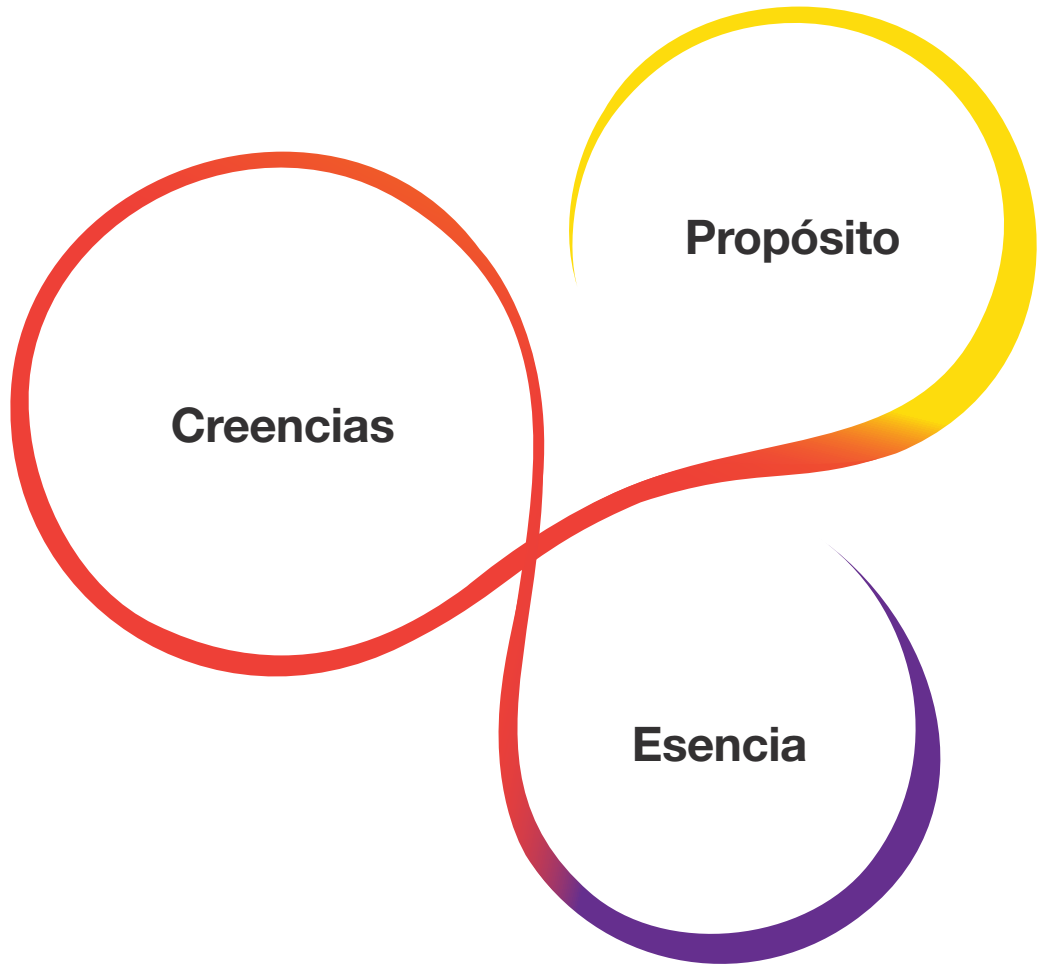


Hacer de la excelencia  
un hábito



Estar dispuesto a ayudar a otros  
y ser íntegro y honesto

Esto está respaldado por una cultura corporativa única centrada en las personas.



## 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.

# PLANTILLA LABORAL

HEADCOUNT 2019

CIERRE 2019

# 11,978

8,588

3,356

**71.70%**

Hombres

**28.02%**

Mujeres

## POR REGIONES



## ROTACIÓN

**20.10%**

Unmanaged Turnover

**30.53%**

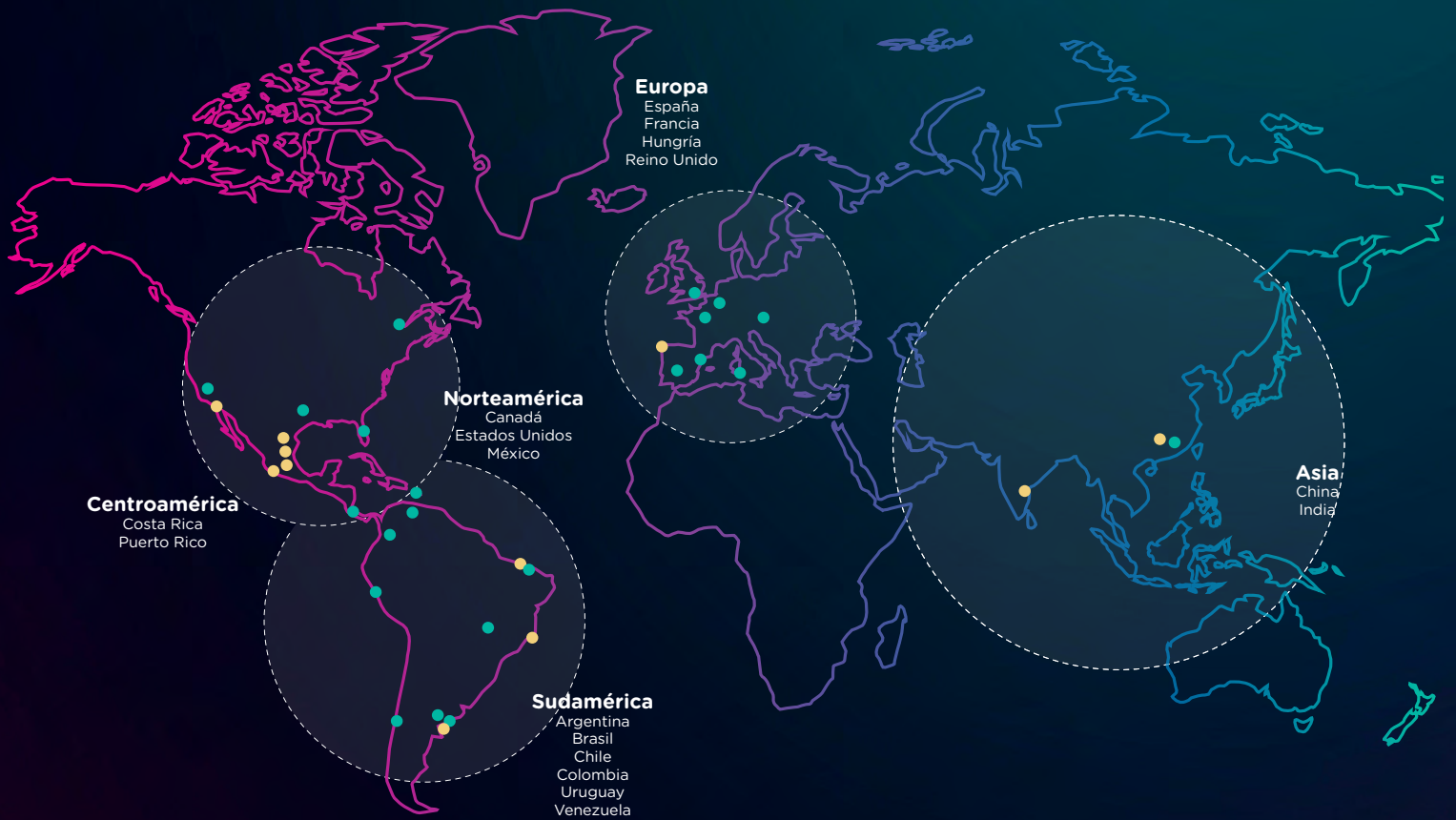
Total Turnover

**31.26%**

Hombres

**27.86%**

Mujeres



## DISTRIBUCIÓN

Somos más de 12,000 talentos creando confianza con todos nuestros clientes alrededor del mundo:

- **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.

Norteamérica y  
Centroamérica

👤 ≈ 8,971

Europa

👤 ≈ 361

Asia

👤 ≈ 686

Sudamérica

👤 ≈ 1,960

## BENEFICIOS

En nuestros Softtekians se encuentra la riqueza y fortaleza más importante de la organización, y brindarles un entorno laboral inclusivo y de calidad, es una de nuestras constantes tareas. Siempre estamos en la búsqueda de ofrecerles mayores beneficios, justos y competitivos, con la intención de mantener y promover su constante crecimiento y desarrollo para que logren sus objetivos profesionales y personales.

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. Todos nuestros Softtekians cuentan con 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 rol que desempeñan, así como en sus capacidades y experiencia. Las prestaciones que ofrecemos incluyen lo siguiente como mínimo:



Vacaciones pagadas



Permisos parentales



Seguro Dental



Plan de ahorro para el retiro



Seguro de vida



Ayuda para vivienda



Seguro de gastos médicos menores y mayores



Cobertura por incapacidad e invalidez



Becas / Convenios para estudio



Créditos bonificados



Fondos de ahorro



Servicios de asesoría legal

*\*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.*

Existen otros beneficios que dependiendo el país de operación se brindan a todos nuestros Softtekians.

- Tarjeta de Alimentos
- Tarjeta de comida
- Tarjeta de Combustible
- Gimnasio
- Días por matrimonio
- Días por defunción
- Seguro contra accidentes
- Permiso para planeación familiar
- Gratificación Fiestas Patrias
- Día por cumpleaños



# RETENCIÓN DEL TALENTO

Enfocamos el desarrollo de cada uno de nuestros Softtekians en 4 ambientes, que permiten un crecimiento integral como profesionales y como personas:

## Estrategia de Retención de Talento



Incrementar y desarrollar el talento de nuestros Softtekians desde su primer día en la organización, es un compromiso permanente, durante el 2019 tuvimos un total de 3,619 contrataciones:



**70%**  
Hombres



**30%**  
Mujeres

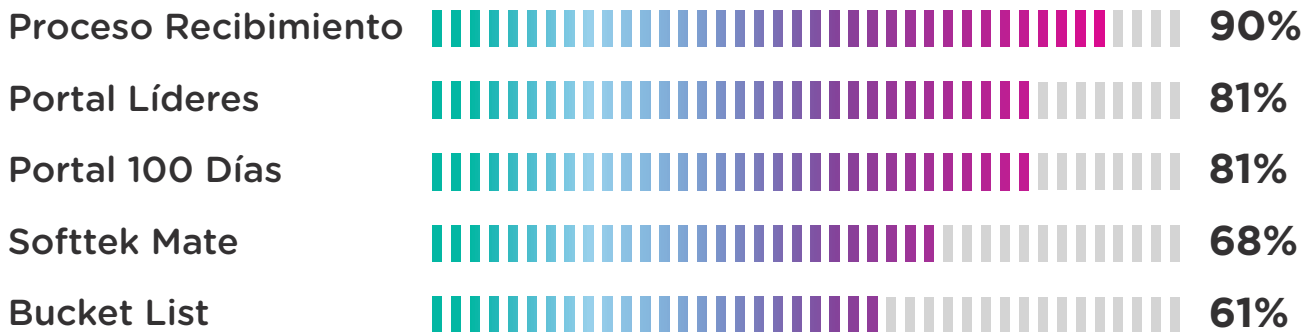
## PROGRAMA 100 DÍAS

Desde el 2018, se lanzó el Programa 100 Días, con el cual elevamos el nivel de engagement de nuestros nuevos Softtekians desde el primer día generando una experiencia 360 a través de diferentes acciones y actividades enfocadas en su inclusión ágil, conocimiento de la organización, adopción de la cultura organizacional y sobre todo conocimiento y desarrollo de su rol.

Durante el 2019, se logró una implementación al 90% en sedes México y se estableció como un proceso coordinado y estandarizado de Onboarding. El programa se convirtió en un indicador de áreas de oportunidad dentro de los proyectos ya que los Softtekians dentro de este programa muestran una rotación entre un 13-40%. El éxito de este programa logró que se hiciera la implementación en sedes como Argentina, Colombia, Chile, Brasil, España y Estados Unidos.

Adicionalmente, se creó la iniciativa Softtek Mate, donde un Softtekian con más tiempo en la organización voluntariamente sirve de guía y apoyo a los nuevos Softtekians para hacer más rápida su inclusión tanto en el ambiente profesional como social.

### Satisfacción de las iniciativas



### Principales indicadores de 100 Días



Calificación general del programa\*

2,587

Nuevos Softtekians en 100 Días en sedes de México

7,393

Visitas Totales del Portal Onboarding\*\*

61% de tráfico en el Portal 100 Días

69% completó el Bucket List

77% de los participantes indican que el programa les ayudó conocer y adaptarse a Softtek

\*De acuerdo con la encuesta 5 es la puntuación máxima  
\*\* (candidatos + aceptaron propuesta)

## ENGAGEMENT INDEX



80%

### CALIDAD DE VIDA

BALANCE ENTRE VIDA  
PERSONAL Y LABORAL.  
INSTALACIONES



81%

### TRABAJO

ACTIVIDADES DEL DÍA A DÍA



79%

### OPORTUNIDADES

CARRERA, FORMACIÓN  
Y DESARROLLO



DIMENSIONES  
CONFORMAN LA  
ESTRUCTURA DE  
**ENGAGEMENT**

80%



### PRÁCTICAS EN LA ORGANIZACIÓN

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN



72%

### RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN

REMUNERACIÓN Y  
BENEFICIOS

81%



### PERSONAS

LIDERAZGO, INTEGRACIÓN  
Y COMUNICACIÓN EN LOS  
EQUIPOS DE TRABAJO

**78.71%**

**ENGAGEMENT INDEX**

2019 Global

Una de nuestras creencias es propiciar un ambiente adecuado para que las personas talentosas y autodeterminadas puedan crear cosas asombrosas.

Y para conocer cuál es el mejor ambiente dentro de Softtek, son nuestros propios Softtekians los que cada año, a través de la implementación del Engagement Index nos dan su percepción, esto nos permite potencializar las cosas que hacemos bien y tener visibilidad de nuestras áreas de oportunidad. Cada año se implementa un cuestionario a nivel global, que está basado en el cuestionario UWES (Utrecht Work Engagement Scale) para poder determinar un indicador de engagement entre los colaboradores y la organización.

Los indicadores del 2019 muestran un incremento en general y de cada una de las 6 dimensiones que conforman la estructura del Engagement Index, lo que representa un incremento de 2.39 puntos porcentuales.



## CAPACITACIÓN

En una época en la que la innovación tecnológica es indiscutible y acelerada, la información y el conocimiento se vuelven cruciales.

Para Softtek invertir en la formación de nuestros Softtekians es una de las mejores formas para obtener resultados y alcanzar las metas y los objetivos que como organización nos hemos trazado.

En línea con esta declaración cada año buscamos maximizar el potencial de Softtek University, nuestra herramienta de concentración de entrenamientos y contenidos necesarios para el desarrollo y crecimiento profesional de todos nuestros colaboradores.

Durante el 2019, se mejoró la accesibilidad a la herramienta al integrarla a nuestra herramienta base de gestión personal, My Talent. Además, mejoró el progreso del entrenamiento, ahora es más ágil y puede ser compartido con cualquier persona, esto mediante el apartado de Dashboards en dónde solo con un clic se actualiza la información.

Se generaron 4,422 nuevos Objetos de aprendizaje, entre ellos cursos en línea, eventos, exámenes, materiales y currículas. Todos nuestros procesos de entrenamiento son evaluados y certificados por el Software Engineering Institute, cumpliendo con el nivel tres de CMMI.

---

# 300,667

**HORAS DE ENTRENAMIENTO**  
(presencial y en línea)

---

## SOFTTEKIAN EMPOWERMENT SKILLS

La disponibilidad de contenidos y materiales para el desarrollo profesional debe ir acompañada de estrategias que aseguren el máximo aprovechamiento de los contenidos, y se enfoquen en la fortalezas, habilidades e interés de desarrollo de los Softtekians, que todo este alineado a una visión personal y de negocio.

Desde el 2018, se implementó el modelo Softtekian Empowerment Skills (SES), que se basa en ocho competencias de liderazgo que los Softtekians deben aprender y poner en práctica para aumentar su productividad y rentabilidad del negocio.



### 8 competencias de liderazgo

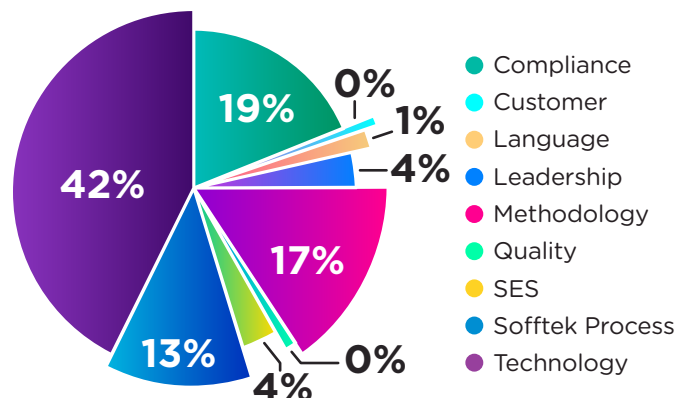
- Colaboración
- Capacidad de planeación y organización
- Solución de problemas
- Negociación
- Desarrollo del conocimiento del negocio
- Orientación de servicio al cliente
- Desarrollo de personas
- Liderazgo

Desde la implementación a finales del 2019 se han logrado 16,265 horas de entrenamiento. El talento y conocimiento de nuestros Softtekians es incalculable y, a través del programa #ShareYourKnowledge se busca reforzar las habilidades tecnológicas, con los contenidos compartidos en este programa se tiene como resultado el crecimiento tecnológico e innovador.

En el 2019, se logró digitalizar microcápsulas de SQL Fundamentals y se realizó el primer curso con apoyo de licencias de autoestudio y sesiones de mentoreo.

Sede	Horas de Capacitación
Argentina	8,581
Brasil	1,697
Canada	34
Chile	138
China	147
Colombia	1,965
Costa Rica	272
España	2,808
India	1,605
México	281,656
Perú	182
Puerto Rico	85
USA	1,495

Distribución de horas de capacitación por tema



## MOMENTUM

Cada año, nuestro programa “Momentum” (practicantes) permite a cientos de estudiantes y recién egresados desarrollarse profesionalmente en proyectos reales y aplicar sus conocimientos a la par del aprendizaje e interacción con clientes reales.

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.

Cada año logramos incrementar nuestro número de Momentums, facilitamos desde el día uno un alto grado de preparación tecnológica y profesional. El 2019, cerró con 277 Momentums lo que representa un incremento del 89% con respecto al 2018.

El desarrollo profesional de nuestros Softtekians recién egresados se lleva a cabo a través de la generación de academias tecnológicas que les permite desarrollarse efectivamente en un entorno laboral real. Se realizaron 16 academias, contabilizando un total de 225 participantes, lo que representa que durante el 2019 tuvimos la capacidad de incrementar en un 30% la oferta y alcance de las academias.

Nuestra oferta educativa en tecnología no solo se pone a disposición de Softtekians, a través de los programas Aportateen 4.0 y Patrones Hermosos, de los cuales somos de los principales promotores, buscamos cerrar la brecha digital e incrementar el interés por la tecnología en jóvenes de 13 a 17 años.

Academia	Participantes	Academia	Participantes
Academia ABAP	8	Academia APX	17
Academia Automatización	44	Academia Information Power Center	7
Academia BPM	12	Academia Datio	7
Academia DevOps	49	Academia Java	22
Academia Funcional	9	Academia MicroServicios	3
Academia IPC	2	Academia Polymer	7
Academia SAP Construcción Aplicaciones SAPUI5/Fiori	2	Academia Salesforce	14
		Academia SRE4	14
		SAP SD ACADEMIA	10



# SISTEMA DE RECONOCIMIENTOS

Todas las acciones y logros de nuestros Softtekians merecen y deben ser recompensadas. Cada año buscamos ampliar nuestra cultura del reconocimiento a esas acciones trascendentales, que sin duda han aportado al crecimiento y reputación de la organización.

## ★ BE BOLD

### **Peer-Recognition**

Es un agradecimiento de Softtekian a Softtekian por acciones cotidianas que están alineadas a la Plataforma Cultural.

## ★ VOICE OF CUSTOMER

### **Customer Feedback**

Es el reconocimiento o agradecimiento directo de los clientes externos o internos por acciones sobresalientes que superan las expectativas en el servicio.

## ★ VOICE OF THE MANAGEMENT

### **Leader - Led Recognition**

Reconocimiento del líder a un Softtekian de su equipo, por su excelente desempeño y destacado comportamiento que genera un impacto positivo en los resultados, la calidad y la mejora en los procesos.

## ★ COLABORACIÓN

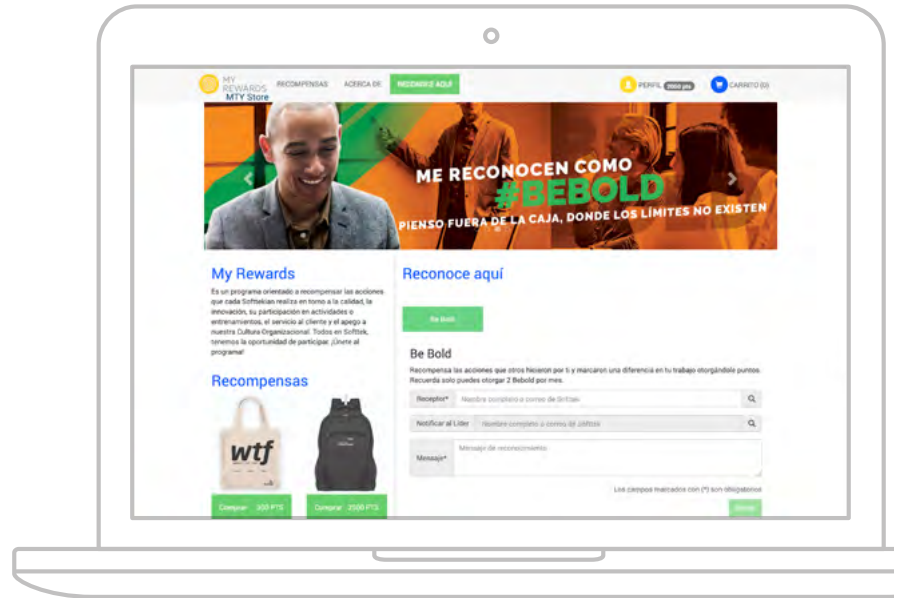
### **Leader - Team Recognition**

Reconocimiento que se otorga a los equipos de trabajo de diferentes áreas o prácticas que afrontaron con eficiencia, retos que significaron crecimiento al negocio.

## ★ LEAVE A MARK

### **Company - Led Recognition**

Es la máxima distinción que un Softtekian puede obtener dentro de la organización. Es el reconocimiento al Softtekian que fue más allá de lo esperado, donde sus acciones contribuyeron al avance del negocio y sobre todo sus aportaciones se convierten en una forma de hacer las cosas, es decir, ha dejado huella.



## MY REWARDS

Existen acciones que distinguen a un Softtekian y que están reflejadas en diferentes comportamientos, como el agradecimiento, el interés por el desarrollo profesional, la participación en actividades que representan nuestra cultura organizacional y la inclusión en acciones para el desarrollo de las comunidades en donde operamos.

Todas estas acciones desde el 2019 son recompensadas con puntos Softtek, que se han convertido en la moneda de cambio para diferentes artículos representativos de la compañía. En el 2019, se reactivó la plataforma de recompensas, My Rewards, es una tienda virtual donde los Softtekians pueden comprar artículos o gadgets de Softtek, con los puntos acumulados por su participación en actividades como:

- Capacitación
- Desarrollo de soluciones de mejora en diferentes metodologías
- Obtención de reconocimientos
- Voluntariado corporativo
- Actividades especiales de engagement

<b>Usuarios Activos</b>	4,674
<b>Compras</b>	571
<b>Puntos otorgados</b>	1,026,030

# softtekian

*(sôft·tĕk·iən)*

n.

1. Talented and self-determined human being.

*Also referred to as freaking awesome person.*

## SOFTTEKIAN DAY

El agradecimiento es uno de los principales valores de la organización, y cada año nos encargamos de reconocer el valor de cada uno de nuestros Softtekians a través del Softtekian Day.

Es el mayor espacio de integración y convivencia, donde reconocemos y agradecemos el esfuerzo, desempeño, talento y logros de cada una de las personas que forman parte de Softtek, es el principal momento para celebrar nuestra historia y estar orgullosos de los retos futuros.

En esta última edición, se conectaron más de 10,000 Softtekians a través de diferentes actividades de celebración, sesiones de agradecimiento, un broadcast en tiempo real alrededor de todas las ciudades a nivel global en las que operamos. Y como cada año, nos volvimos a conectar con lo que fuimos y nos ha convertido en lo que somos.

Por primer año, se lanzó el “Softtekian Book”, un documento que contiene todas las memorias de las diferentes actividades y acontecimientos que nos llenan de orgullo durante el año.

## DE LA CALIDAD DE VIDA A WELLNESS

El 2019, significó un año de evolución del área 3E (Employee Engagement Events) a Wellness, debido a la transformación del modelo de Calidad de Vida que estaba en implementación. El objetivo no cambió, seguimos con la finalidad de desarrollar el máximo potencial que una persona puede dar.

Buscando brindar las mejores condiciones de seguridad y salud a nuestros Softtekians y acercándolos a información, actividades y herramientas integrales para mejorar su salud, evolucionamos a tener un área y equipo de trabajo destinado al 100% en el tema de Bienestar. El propósito del área de Wellness es generar una cultura de prevención, autocuidado de la salud en general y creación de un ambiente laboral saludable y divertido.

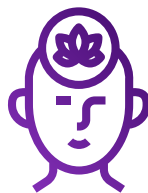
Alineamos e integramos diferentes acciones y procesos que desde su particularidad impulsan el desarrollo del colaborador en el ámbito profesional, familiar, social, de salud y recreativo con el fin de potenciar el cumplimiento de sus objetivos y de la organización. Para cumplir con nuestro propósito, Wellness opera bajo 4 líneas de acción para la salud integral de un individuo.



Nutrición



Cultura Física & Deportes



Mindfulness



Integración

## NUTRICIÓN

Ofrecemos programas de alimentación saludable basados en los indicadores de salud de cada colaborador, con el fin de reducir cifras en los temas de salud relacionados con padecimientos derivados de la obesidad, sedentarismo y mala alimentación.

Contamos con un programa llamado FitMe que consta de dos componentes esenciales. Un equipo de nutriólogos que evalúan los indicadores de salud de los colaboradores y desarrollan los planes alimenticios adecuados para cada uno, y una plataforma digital que gestiona toda la información y herramientas del programa.



## CULTURA FÍSICA Y DEPORTE

Proporcionamos una oferta de actividades que fomentan que nuestros colaboradores se mantengan físicamente activos, disminuyendo así el sedentarismo asociado a nuestras condiciones de trabajo. Los principales programas son:

### SOFTEKIADA

Nuestro máximo evento de integración y deporte, que cada año alberga a más de 1,000 Softtekians y sus familias generando un ambiente de colaboración, sana competencia y sobre todo intercambio cultural por la participación de Softtekians de todos los países en donde tenemos operaciones. Softtekiada 2019 ha sido uno de los eventos más significativos ya que superamos la cifra de 1,000 asistentes e incrementamos el número de actividades durante el evento.



### GET IN THE GAME

Una serie de actividades deportivas y recreativas en las cuales participan más de 3,000 Softtekians a nivel global durante 6 meses.



## MINDFULNESS

Cada año toma mayor relevancia el enfoque en la salud mental dentro de las organizaciones y por tal motivo, se decidió incluir la línea de acción de mindfulness como parte del modelo de salud integral para nuestros colaboradores.

En esta línea de acción brindamos información y herramientas enfocadas a determinar cómo manejar el estrés, relacionarnos con los demás y tomar decisiones. Las principales acciones de este programa son:

- Estrés
- Ansiedad
- Higiene del sueño
- Adaptación

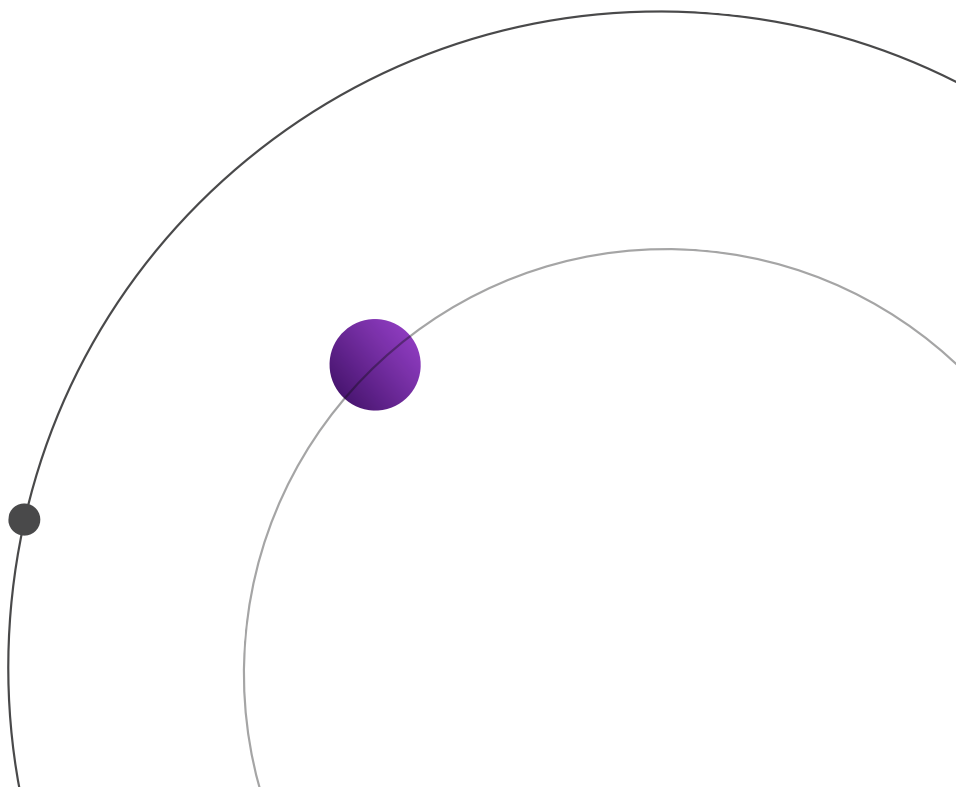
## INTEGRACIÓN

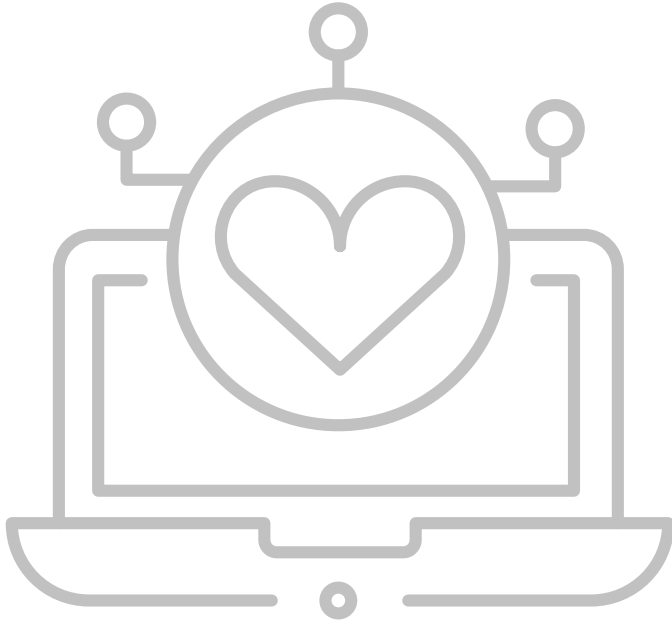
Siempre nos hemos caracterizado por tener una cultura corporativa única, nos distingue como empresa y nos da un valor agregado con respecto a otras empresas en la industria, consideramos que la interacción social es fundamental para tener un gran ambiente, nuestro interés es mantener Softtekians contentos y divertidos en el lugar de trabajo.

Habilitamos espacios para que nuestros colaboradores interactúen entre sí, intercambiando conversaciones, ideas, proyectos y diversión. Todo esto dentro de un ambiente confortable y de relajación. Para lograr esto tenemos actividades como:

- Jueves
- Softtek Experiences (*Tarde de película, espacios para el desarrollo de hobbies y competencias de video juegos, entre otros*)
- Fiesta de Aniversario

Esta evolución y ampliación de nuestro modelo de calidad de vida dio sus primeros resultados sobresalientes durante el 2019, ya que el Wellness Council México nos otorgó por cuarto año consecutivo el Reconocimiento como Empresa Saludablemente Responsable, pero en esta ocasión se avanzó de la etapa 4 (Consolidación) a la etapa 6 (Sostenimiento), lo que nos coloca como la mejor empresa de tecnologías de la información en temas de salud.





## COMUNIDAD

Desde sus inicios la misión de Softtek ha sido que el valor que generamos debe ir más allá de clientes, accionistas y colaboradores, debe abarcar las comunidades donde operamos y el medio ambiente.

El valor que vemos hacia la comunidad este cimentado en el núcleo de nuestro negocio, la tecnología, y en cómo hacer de esta un catalizador de impacto social. Vemos que parte de nuestra misión como empresa es reducir (o eliminar) la brecha digital que existe en la sociedad: con las poblaciones más vulnerables, con aquellas organizaciones que generan un impacto social y con las futuras generaciones.

Esto sin olvidar el poder que tiene la filantropía tradicional y la donación de recursos económicos, intelectuales y/o físicos. Año con año buscamos incrementar el impacto que tenemos en la comunidad.

El 2019 no fue la excepción, e inclusive conllevó nuevas ideas y el fortalecimiento de nuestros programas. Lo anterior adquiere forma en nuestros pilares de relación con la comunidad:

- Pro-Bono
- Fundación Solidaria
- STEM
- Codellege



## PRO - BONO

Al hablar de nuestros esfuerzos hacia la comunidad, la tecnología es el pilar, y nuestros proyectos Pro-bono son una gran prueba de ello. A través de estos proyectos, brindamos soluciones de TI a organizaciones sin fines de lucro de manera gratuita. Llevamos más de 5 años operando bajo este modelo de impacto social y en total hemos apoyado a más de 20 asociaciones alrededor del mundo.

Durante 2019, decidimos formalizar estos esfuerzos y media la inversión social realizada. Reflejo de esta formalización invertimos más de \$146,000 USD en horas de trabajo para los proyectos Pro-Bono y contamos con una satisfacción al 100% de los proyectos que entregamos en el año.

El principal caso de éxito es El Club de Niños y Niñas Nuevo León, es un proyecto de ciudadanos comprometidos en brindar programas para niños y jóvenes en los cuales se aproveche su tiempo libre después de la escuela, fomentando un ambiente sano y seguro.

Trabajar con familias, monitorear el progreso de los niños y jóvenes, que es la actividad esencial de la organización ha sido un proceso con muchas áreas de oportunidad. Es aquí donde Softtek hizo una diferencia, a través de un proyecto Pro-bono, al desarrollar una plataforma digital para que el Club pueda gestionar su operación. A continuación, detallamos las funcionalidades de la solución:

- Registro en línea de sus socios (*beneficiarios y niños*), con un expediente digital completo del niño y su familia.
- Control de acceso a las instalaciones, registro y seguimiento de eventos a través de una verificación digital y un identificador único.
- Gestión de datos para generar reportes en tiempo real sobre el desempeño e impacto de los colaboradores.
- Evaluaciones, horarios y programa de actividades de los niños.
- Registro y término de ciclo, así como la asignación de tutores de acuerdo con la materia impartida y el adecuado seguimiento mediante una misma plataforma.
- Evaluaciones de colaboradores y tutores.
- Automatización del proceso de préstamo de libros.
- Registro de cuotas y descuentos.

---

# \$146,000

**USD EN INVERSIÓN**  
en horas de trabajo

---



# fundación solidaria

## FUNDACIÓN SOLIDARIA

Fundación Solidaria representa nuestro brazo filantrópico y el componente más puro de ayuda a la comunidad. Su creación en 2002 fue gracias a nuestra gente de Brasil y rápidamente llegó a otras partes del mundo.

Esta organización es de nuestros Softtekians, y administrada por ellos mismos para ayudar a la comunidad con recursos físicos, económicos y/o humanos. Desde hace 4 años comenzamos a operar bajo los 10 Principios del Pacto Mundial de la ONU. Así mismo, cumplimos con los lineamientos y las guías de la norma ISO 26000 en relación con el desarrollo e involucramiento de la comunidad.

En 2019, implementamos una solución digital para apoyar asociaciones civiles mediante la recaudación de fondos y equipos de voluntarios. La plataforma de [www.fundacionsolidaria.org](http://www.fundacionsolidaria.org) se habilitó para los más de 10 Comités Solidaria, aquellos equipos de voluntarios de nuestras sedes de Softtek que constantemente están haciendo la diferencia en la comunidad.

A través de la plataforma, los comités pueden crear proyectos y publicarlos para que personas dentro y fuera de Softtek contribuyan con horas de voluntariado, donaciones monetarias y/o en especie. Gracias a este esfuerzo, logramos contribuir con 65 proyectos y apoyar a decenas de asociaciones civiles.

---

<b>Beneficiados</b>	9,644
<b>Voluntariados</b>	1,320
<b>Horas de voluntariado</b>	4,182

---

Visita  
**FUNDACIONSSOLIDARIA.ORG**

---

## STEM

Durante 2018, al realizar nuestra primera inversión en STEM (*Science, Technology, Engineering and Math*) patrocinando equipos de robótica de Monterrey y ver los sorprendentes resultados nos propusimos una meta, trascender en la mentalidad de las personas al darle a la tecnología un enfoque social. Con esto en mente creamos oficialmente el programa de STEM en Softtek, un programa enfocado en generar propuestas de valor en nuestra comunidad mediante el uso de las áreas de STEM.

En 2019, apoyamos emprendimientos juveniles mediante donación en especie de tecnología o inversión en efectivo. El proyecto que apoyamos en 2019 fue RETRAK, un proyecto juvenil en el cual mediante el reciclaje de Tetrapak se crearon placas de poli-aluminio; con este material se creó la primera aula RETRAK, en la que más de 400 niños podrán recibir clases de robótica, astronomía y de reciclaje. Contribuimos al desarrollo de este proyecto haciendo una donación de equipos de cómputo valuada en más de \$10,000.00 USD.

Adicionalmente, implementamos modelos de acompañamiento basados en la STEM Education, campamentos de verano (junio - agosto) STEM Seed, un programa enfocado en desarrollar interés en niños y niñas para motivarlos a empezar sus estudios en la ciencia con enfoque social desde temprana edad. Con esta iniciativa, logramos impactar a 300 niños y niñas de México, invirtiendo más de \$7,500.00 USD en kits de robótica y movilidad de mentores voluntarios. Del mismo modo, patrocinamos a equipos de robótica FRC Tigres 6652 (UANL), FRC Robotic Eagles 7299 (ASFM), FTC Robotic Eagles 12608, FLL Skeleton Circuits (Softtek - Tigres 6652) y FLL Jr. Pegasus Robotics (Softtek - Tigres 6652) haciendo una inversión de poco más de \$13,000.00 USD.

---

# 300

**NIÑOS Y NIÑAS**  
*sumados a los proyectos STEM*

---



## CODELLEGE

Codellege es un programa de inclusión laboral para el sector de las Tecnologías de la Información y enfocado en jóvenes en condición de vulnerabilidad. Durante 5 meses capacitamos a los jóvenes en tecnologías, desarrollo web, inglés, emprendimiento y desarrollo humano para posteriormente, promover su acceso al mercado laboral.

En 2019, recibimos un total de 332 aplicaciones en nuestras sedes de Monterrey, Aguascalientes y Guadalajara. De estos aplicantes, fueron seleccionados 100 estudiantes de los cuales el 76% fueron hombres y 24% mujeres. Con relación a la inclusión laboral, el 43% de nuestros estudiantes consiguieron un trabajo durante los primeros 3 meses posteriores a su graduación. El porcentaje aumentó a 50% en los siguientes 2 meses. La inclusión laboral de nuestros jóvenes provocó un aumento promedio del 50% en los ingresos de las familias.

Este programa no tiene el objetivo de ser una solución de reclutamiento para Softtek, el objetivo es el impacto y cambiar las vidas de las familias. No obstante, reconocemos que los estudiantes de Codellege adquieren una afinidad cultural y apego hacia la organización y eso se ve reflejado en que el 80% de aquellos que se incluyeron laboralmente consiguieron un trabajo dentro de Softtek, y el porcentaje se divide entre startups, gobierno y otras empresas del giro de TI.

Adicional al impacto generado, iniciamos la apertura de nuestra cuarta sede: CDMX. Se comenzó con el reclutamiento de profesores y el lanzamiento de convocatoria para potenciales alumnos, esto con el fin de iniciar a principios de 2020.



Monterrey  
Aguascalientes  
Guadalajara

**332**

Aspirantes



**76%**



**24%**

visita  
[WWW.CODELLEGE.COM](http://WWW.CODELLEGE.COM)

## DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

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

Reconocemos que el talento es diverso. Que es posible encontrarlo de muchas maneras, en muchos lugares. Que no es una cuestión de género, ni edad. Que no se limita por cuestiones físicas.

Respetamos la identidad y condiciones de vida de cada persona. Propiciamos un ambiente donde las personas puedan ser auténticas y puedan ejercer libremente sus preferencias políticas, sociales, culturales, y en el cual encontremos siempre la forma de contribuir al balance entre la vida profesional y personal de nuestros colaboradores.

Promovemos la equidad de trato y oportunidades. Generamos oportunidades en igualdad de circunstancias y donde lo único que cuenta es el talento de cada persona.

Nos encontramos en constante compromiso de formalizar las políticas e iniciativas en temas de Diversidad e Inclusión. 2019 fue un año donde se amplió nuestra participación como presentadores en foros e iniciativas tales como:

- 4to Summit Pride Connection
- Women In Tech
- Women Who Code



Durante el 2019 fuimos incluidos en el Libro de Mejores Prácticas de la Alianza Éntrale, Diversidad es lo que somos. Además, se generaron y consolidaron alianzas con:

- Pride Connection MX
- Éntrale
- Dilo con señas
- Almas Cautivas AC
- El Closét LGBT AC

Estamos convencidos que un ambiente que abraza la diversidad se construye desde adentro, en el 2019 generamos una serie de entrenamientos, capacitaciones y workshops para todos nuestros Softtekians en temas como Lenguaje de Señas, Organizaciones Multiculturales, Equidad de Género, Nuevas Masculinidades y Rompiendo Estereotipos.



## CÓDIGO DE ÉTICA

Desde siempre nos hemos comprometido en desarrollar nuestro negocio de forma íntegra e intachable. Creemos que construyendo confianza cumplimos cabalmente lo que prometemos, fundamentado en los más altos estándares éticos.

En Softtek, no solo estamos comprometidos con la Ética, sino que creemos firmemente que solo los comportamientos íntegros y honestos nos permitirán trascender. 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. 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.

---

Conoce más sobre nuestro código de ética ingresando a:  
**[INTEGRITY.SOFTEK.COM](https://integrity.softtek.com)**

---

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.

Movimiento de nuestra  
**LÍNEA DE DENUNCIA EN EL 2019**

<b>Acoso u hostigamiento</b>	28
<b>Conflictos de Intereses</b>	7
<b>Corrupción</b>	2
<b>Integridad de la información</b>	4
<b>Respeto entre nosotros</b>	46
<b>Uso de bienes de la compañía</b>	5
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>

Del total de denuncias, 87 fueron concluidas y solo 5 desechadas, mejoramos el proceso de investigación lo que nos llevó a cerrar el año sin denuncias en proceso de investigación o en espera de dictamen.

Subclasificación de denuncias por el tema  
**RESPECTO ENTRE NOSOTROS**

<b>Abuso de autoridad</b>	2
<b>Ambiente adecuado</b>	18
<b>Discriminación</b>	3
<b>Gestión adecuada</b>	9
<b>Respeto entre nosotros</b>	14

## 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 respetar y respaldar dichos principios, así como los acuerdos nacionales e internacionales y especialmente los incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

En el 2019, participamos como panelistas en el evento Making Global Goals Local Business, organizado por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en México,

donde tuvimos la oportunidad de compartir nuestras mejores prácticas e impactos positivos en la cultura de respeto a los Derechos Humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el impacto en la tecnología. Nuestro compromiso es seguir compartiendo información con nuestros colaboradores y propiciar capacitación en tema de Derechos Humanos.



**MAKING GLOBAL GOALS**  
**LOCAL BUSINESS**  
**MÉXICO**



## 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.

Toda política, código o lineamiento referente a este tema, se gestiona a través del Comité de Ética y durante el 2019, se inició el desarrollo de la política de Conflicto de Intereses, Regalos y Gastos de Entretenimiento.

Así mismo, se presentaron solamente 2 denuncias por violación a políticas anticorrupción de la cuales una fue resuelta y la otra no procedió.

*Por segundo año consecutivo, participamos en  
500 Frente a la Corrupción: Integridad Corporativa (IC500).*

**INTEGRIDADCORPORATIVA500.MX**



3

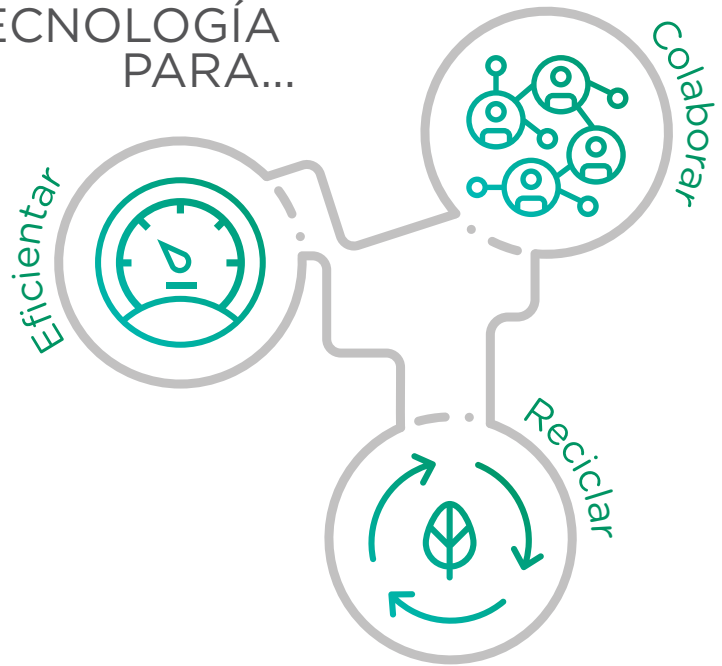
# ESTÁNDARES AMBIENTALES

---

**50**

OPERACIONES SUSTENTABLES

TECNOLOGÍA  
PARA...



# OPERACIONES SOSTENIBLES

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE Y NUESTRO PLANETA.

Para lograrlo, generamos programas y soluciones ambientales con tecnología que cumplan con los requisitos ambientales de cada uno de los lugares donde haya un GDC de Softtek.

Nuestra estrategia está basada en la reducción de: uso de energía, uso de papel, consumo de agua y desperdicios y así contribuimos al cuidado de nuestro ecosistema en nuestras operaciones del día a día.

Así mismo, buscamos trabajar con proveedores para influir de manera positiva en su rendimiento ambiental y nos aliarnos con aquellos que son conscientes de los diversos problemas ambientales a los que nos enfrentamos, de manera que se puedan crear sinergias en la búsqueda de la protección del medio ambiente.

Nuestra política ambiental fomenta una cultura de consiente cuidado en nuestros colaboradores que genere hábitos de consumo reducido de agua, energía, manejo y disposición de residuos de equipos de cómputo, telefónicos y cableados; tanto en el trabajo como en casa, para crear un impacto aún mayor.

En Softtek medimos el riesgo y definimos estrategias con nuestros proveedores: buscamos lograr un proceso donde se reduzca el impacto ambiental en cada una de las sedes. Juntos, trabajamos para asegurar iniciativas a nivel global, mediante un reporte donde reflejamos los resultados vistos en la empresa en actividades de reciclaje, manejo de desechos electrónicos y ahorro energético. Buscamos siempre replicar estas conductas y mejorar año tras año.



## EDIFICIOS

Queremos ser un diferenciador en las ciudades donde operamos, reduciendo nuestra huella ambiental en nuestras instalaciones; es por esto por lo que nos orgullece obtener diversas certificaciones en algunas de nuestras sedes que reafirman nuestros esfuerzos y el compromiso que tenemos en Softtek con el medio ambiente.

Contamos con tres edificios con certificación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), 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. Nuestras sedes en Aguascalientes y en Monterrey obtuvieron la Certificación Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) Platinum y Gold, respectivamente. Y durante el 2019 se agregaron la oficinas de Dallas, Texas a la certificación oro.

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

Uno de nuestros principales compromisos es mantener operaciones eficientes, innovadoras y sostenibles, buscando continuamente un impacto benéfico en el medio ambiente con iniciativas internas para que nuestros colaboradores se sensibilicen con respecto adecuado del consumo de energía. 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.



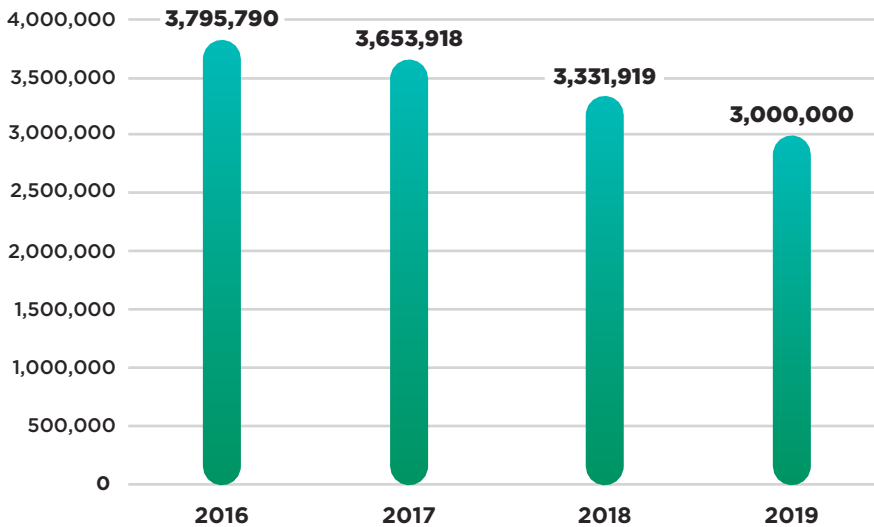
Establecimos horarios en cada área para el encendido y apagado del aire acondicionado, dependiendo del inicio de labores de cada proyecto.



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)**



*\*Los Datos 2019 incluyen las oficinas de Monterrey, Aguascalientes, Ciudad de México (Toreo y Eugenia) Ensenada, Guadalajara, León y Mérida. Son 5 oficinas adicionales con respecto al año 2018.*

## 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\*

2019

306,332 m<sup>3</sup>

*\*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

En temas de residuos, tenemos una iniciativa de reciclaje y donación de computadoras; aquéllas 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

160

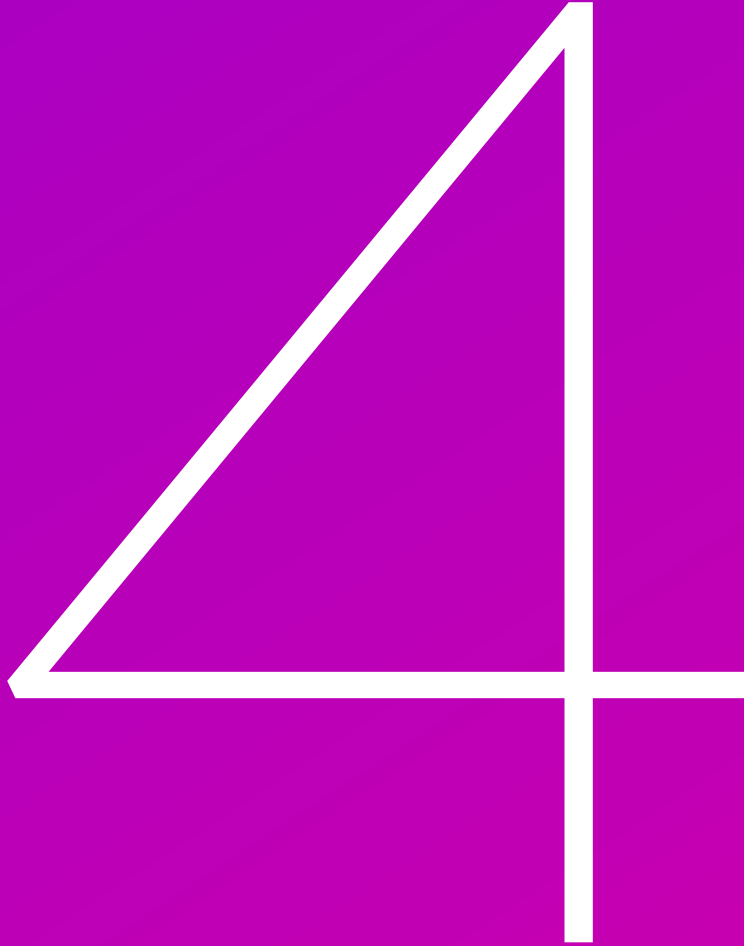
Reciclaje

144

**TOTAL**

**304**

*\*Incluye: México, Aguascalientes y Monterrey.*



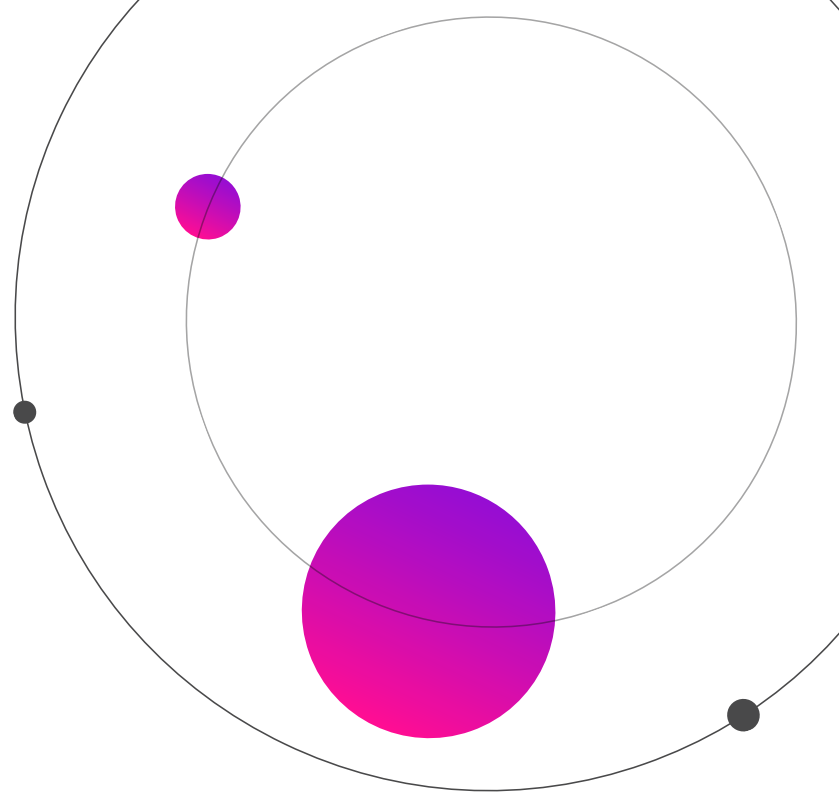
# ACERCA DE ESTE INFORME

---

**56**  
ACERCA DE ESTE INFORME

**57**  
GRUPOS DE INTÉRES





# ACERCA DEL INFORME

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial y por quinto año su publicación logra estar en línea con la mejor práctica existente en materia de reporte de triple impacto: económico, ambiental y social.

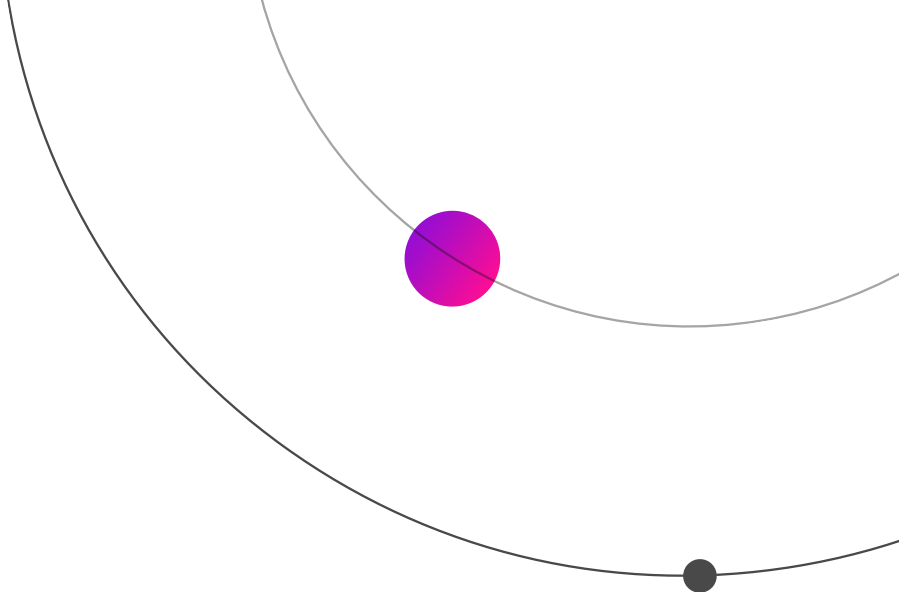
Así mismo, este informe representa la Comunicación sobre el Progreso (CoP) que presentamos al Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas, iniciativa de la cual somos miembros. Por último, se encuentran incluidos los esfuerzos realizados para contribuir a la Agenda de Desarrollo 2030 establecida 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 2019 y tomando como base los resultados del estudio de materialidad que se realizó en el 2018 y cumple con los principios para determinar el contenido y la calidad del reporte establecidos por el GRI.

# GRUPOS DE INTERÉS

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



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



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**

softtek.com

## CONTACTO

---

**FERNANDO NAVA VELÁZQUEZ**

Corporate Social Responsibility Manager

fernando.nava@softtek.com

\*Esta versión completa del infome, puede navegarse en:

<https://www.softtek.com/es/acerca-de-softtek/responsabilidad-social/informe-sostenibilidad-2019>

