

Capítulo 1

## Somos Softtek

Capítulo 2

## Somos Softtekians

Capítulo 3

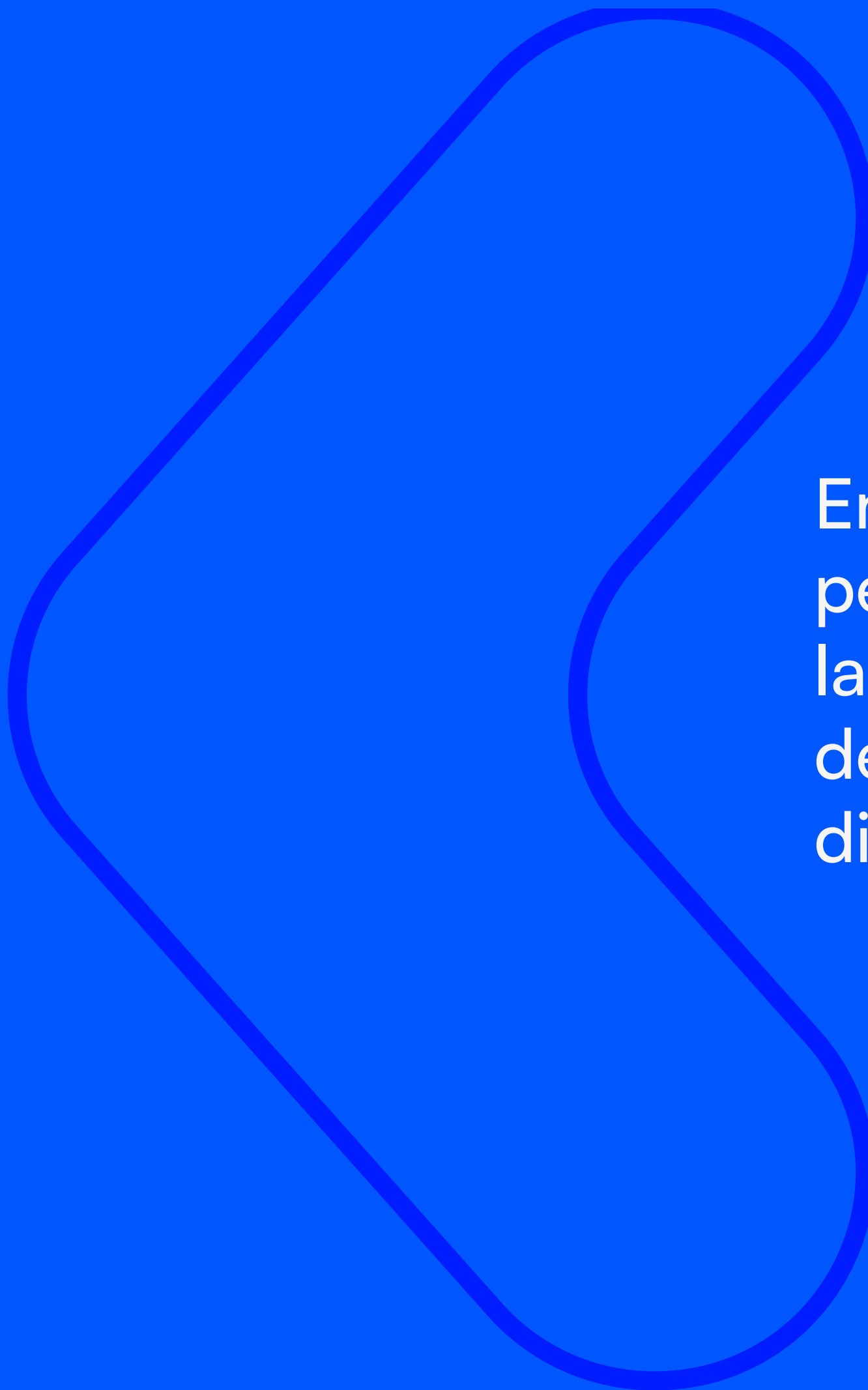
## Softtek y el Medio Ambiente

Capítulo 4

## Información Complementaria

Anexo

## Contacto



En Softtek, nuestro principal valor está centrado en las personas, a quienes conectamos con la organización y la tecnología, con el objetivo de impulsar las estrategias de negocio de nuestros clientes a través de soluciones digitales de primera generación.



## Carta de nuestra CEO

Sin duda que el 2023 nos planteó el reto de enfrentarnos a un entorno completamente distinto, a un entorno que terminó por pasar de lo temporal a lo permanente, y que representó para las empresas de nuestra industria el terminar de adaptarnos a un nuevo modelo de negocio y de entrega de servicios.

Como nunca antes, la lucha por el talento se vive de una manera mucho más amplia y depende de varios factores que nos han llevado a hacer valer nuestra cultura única centrada en las personas como un diferenciador y como una de las razones principales que nos posicionan como uno de los mejores lugares para trabajar en varios países donde operamos.

Como empresa global, tenemos el reto de diversificar nuestros centros de entrega de servicios, de establecernos en las localidades cuyo entorno económico, social, político y medio ambiental favorecen nuestro crecimiento.

Esto nos ha llevado a consolidar nuestro Centro de Entrega Global de Servicios en Colombia, un país que nos ofrece un momento histórico donde encontramos todas las condiciones para establecer operaciones hacia cualquier parte del mundo; implica reforzar nuestro foco en India para complementar nuestro modelo global y tener una presencia más contundente en una región que, sin duda, es fundamental para nuestro futuro.

Hemos acotado nuestras metas en sectores en los cuáles tenemos experiencia y que hasta ahora no habíamos explorado en otras localidades; es el caso de nuestra vertical de gobierno, cuya destacada experiencia y trayectoria hoy nos abren las posibilidades de penetrar en otros mercados.

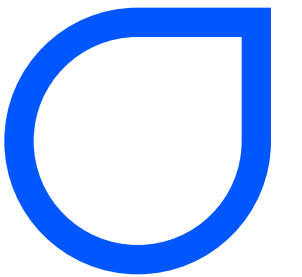
Esta nueva apuesta se basa en nuestra re-estructuración interna a la cual hemos llamado TEAM Second Wave, cuyo objetivo ha sido asegurarnos de tener los roles, áreas y prioridades que el mercado nos demanda y que requerimos para optimizar nuestro modelo de operación.

Es un cambio que atraviesa desde nuestros servicios, ofertas, nuestra forma de ir al mercado, la forma en que seleccionamos y operamos nuestros proyectos; y muy particularmente el foco que seguimos teniendo en las personas, en aprovechar al máximo su talento, pero también asegurando que se desarrolle en la búsqueda de nuevas oportunidades y de crecimiento.

Eso significa para nosotros pensar en sostenibilidad. Significa pensar en un futuro juntos; Softtekians de todo el mundo, accionistas, clientes, proveedores, comunidad, talento en todas sus formas.

Significa tomar decisiones que sean las mejores para cada uno de nosotros; significa tomar en cuenta nuestro impacto en las personas, el planeta y nuestra rentabilidad, dando a cada una la misma importancia; significa que entre todos nos aseguremos de que Softtek siga trascendiendo en el tiempo.

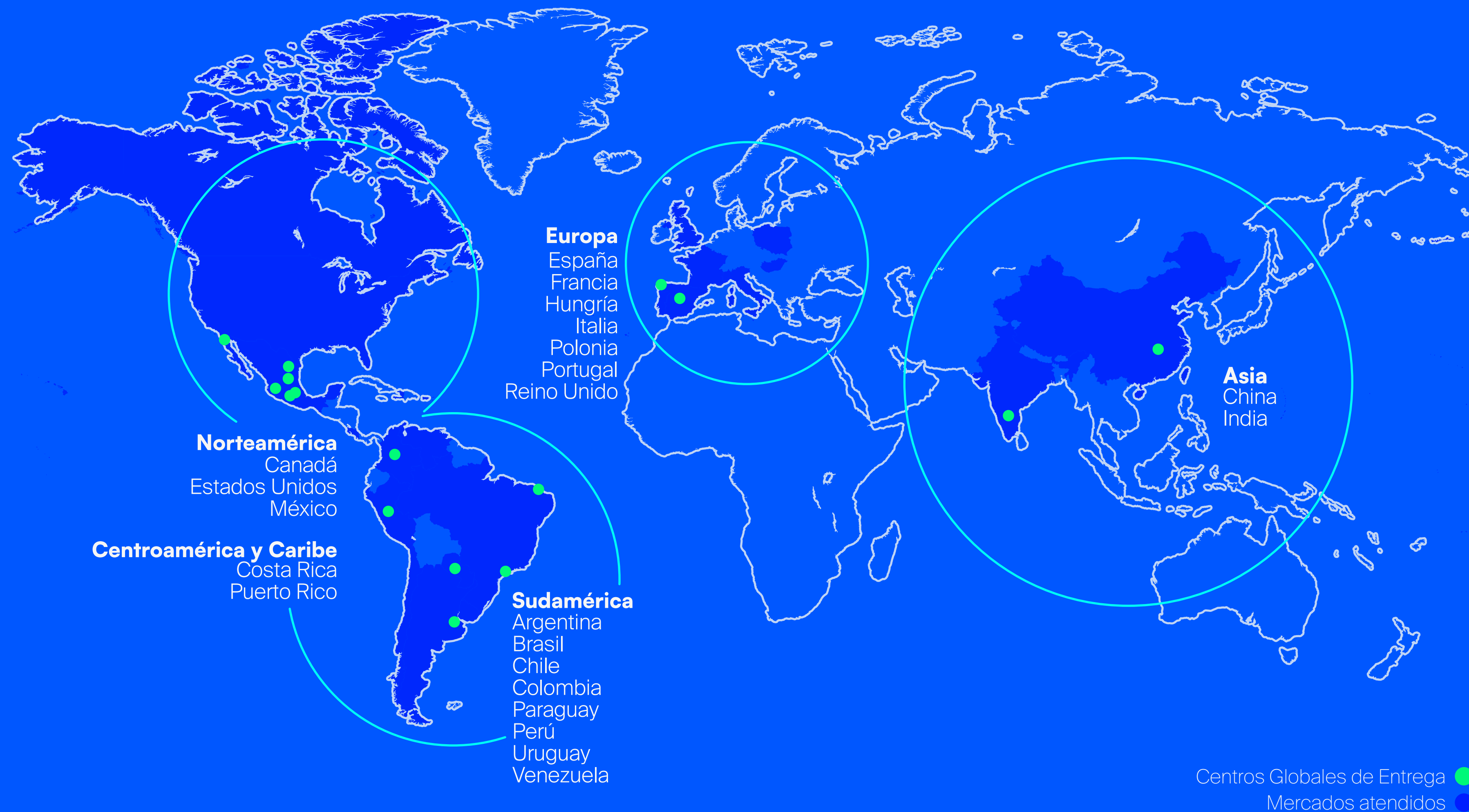
Un beso,  
**Blanca Treviño**



# 01

Capítulo

## Somos Softtek



**Softtek** es una empresa líder global en soluciones digitales con un enfoque único e innovador para la transformación digital, fundada en 1982 en Monterrey, Nuevo León, México. Somos la primera compañía en introducir el modelo **Nearshore®**, nuestro impulso emprendedor nos mantiene en constante desarrollo y actualmente tenemos un alcance global y operaciones en más de **20 países**.



1.1

# Softtek en un vistazo

Servicios tecnológicos que permiten la transformación digital.

Ofreciendo soluciones digitales desde la concepción y desarrollo hasta la evolución de la operación.

Presencia Global.

30 oficinas en más de 20 países, 18 Centros Globales de Entrega (GDC) en 3 continentes.

15,000 Profesionales.

Talento altamente calificado de consultores e ingenieros en tecnologías de la información.

Sólida base de clientes recurrentes.

Clientes existentes representan el 92% de los ingresos. Promedio de 18 años de relación con los 10 principales clientes.

Cultura única construida en torno al Elemento Humano.

Agilidad, autodeterminación, colaboración y confianza.

Sirviendo a organizaciones “Global 2000”.

50+ clientes de “Fortune Global 500”  
400+ clientes a nivel mundial.

Principal proveedor de servicios a nivel global.

Creador y líder de la industria de servicios Nearshore®.



### 1.1.1

## Premios y Reconocimientos

- > Niche Player en Gartner Magic Quadrant for Custom Software Development Services, Worldwide.
- > Major Player en IDC MarketScape: Worldwide Omni-Channel Guest Experience Services Providers for Hospitality, Dining, and Travel 2023 Vendor Assessment.
- > 100 mejores empresas para trabajar 2023 por Forbes España.
- > Fair Play, Equal Pay Certificación por Girl Scouts.
- > Top Sourcing Standout por ISG.
- > Challenger in Life & Annuities Insurance Digital Services.
- > Select Level in PartnerConnect Consulting Guidewire global program.
- > Business Partner of the Year 2023"en Latam por Stibo Systems.
- > Súper Empresas en México, nombrada por la revista de negocios Expansión.
- > Wellness Council México, reafirmación de nivel Mentoría.
- > Responsibility Award por Cummins.
- > Great Place to Work-Certified™ en India, Brasil y Argentina.
- > Nombrada como una de las 18 empresas más éticas en México por AMITAI.
- > Obtención de Distintivo Plata en evaluación por ECOVADIS.
- > Mejores lugares para trabajar LGBTQ+, por parte de HRC Equidad MX, para México y Argentina.

### 1.1.2

## Certificaciones 2023

- > ISO 14001:2015 en España y China.
- > ISO9001:2015 en India, México y Colombia.
- > SAP PCOE en India, México y Colombia.
- > ISMS en India, México y Colombia.
- > ISO 14064-1:2018 en España.
- > ISO 14064-2-2:2019 Huella de Carbono en España.

## IT Softtek

Automatización avanzada a través de un chatbot interno para soporte, que eficientiza en un **30% la atención y servicio.**

**120 millones**

de mensajes de Teams.

**1.2 millones**

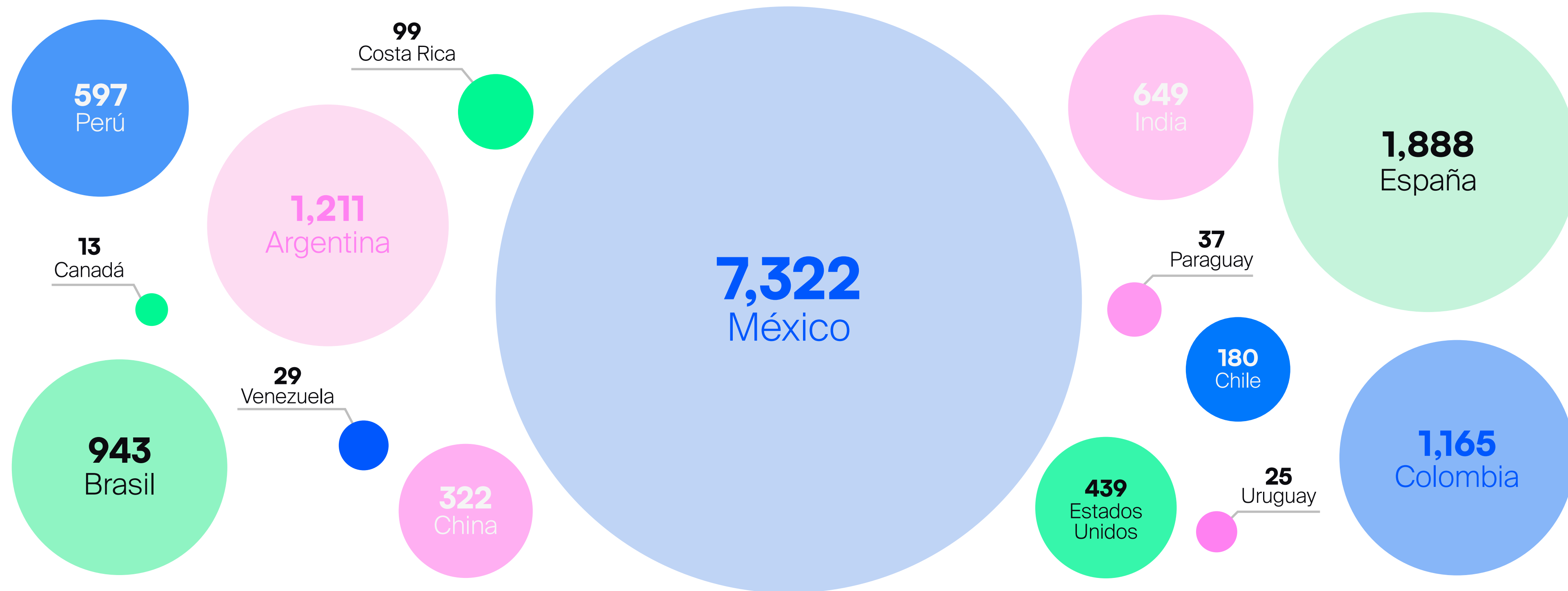
de llamadas 1 a 1.

**1.3 millones**

de reuniones en línea.

**280 millones**

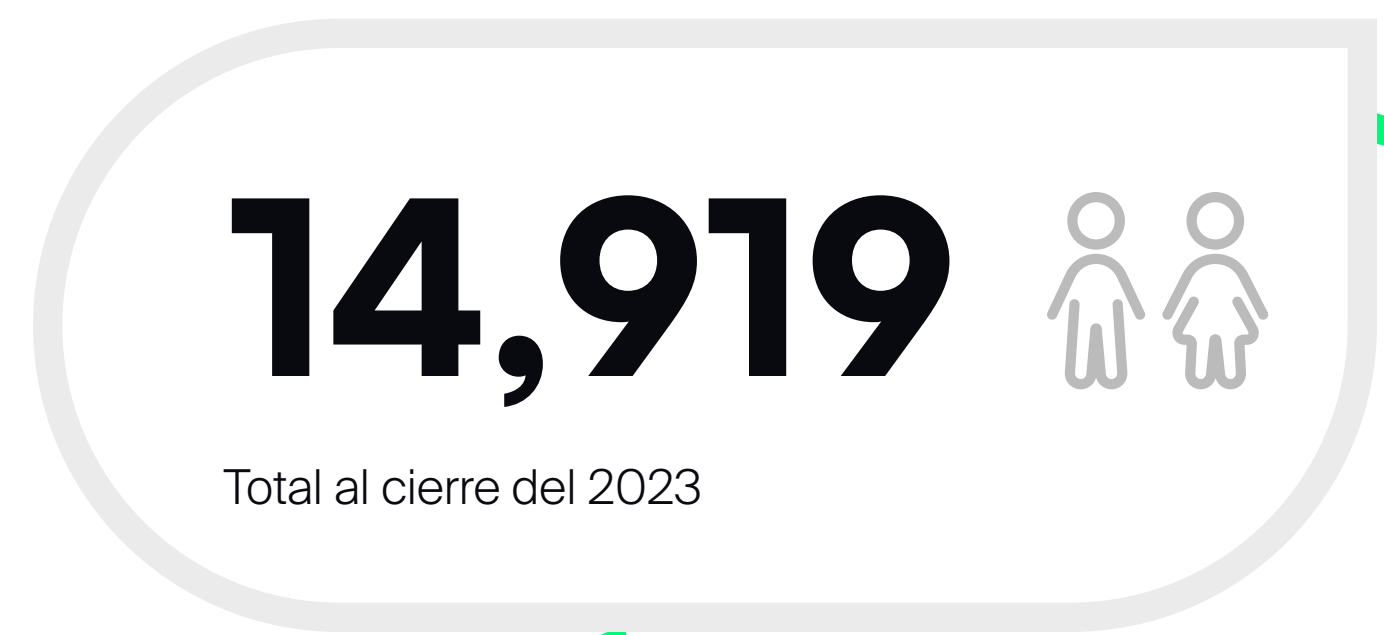
de minutos en llamadas.



1.2

## Nuestra presencia en el mundo

Somos miles de Softtekians alrededor del mundo, una mezcla de talento, ideas y culturas, compartimos la pasión por generar valor a través de la tecnología y ayudamos a nuestros clientes a descubrir, idear, implementar y desarrollar su portafolio de negocios.



1.3

# Nuestro Gobierno Corporativo

Mantenemos una estructura de gobierno corporativo que nos permita una gestión organizacional con sentido de responsabilidad y transparencia, para generar mayor confianza con todos nuestros grupos de interés, lo cual nos permite garantizar la competitividad y sostenibilidad.

El gobierno corporativo de Softtek está compuesto por diversos comités que, al estar interconectados, buscan desarrollar los marcos, procedimientos y prácticas que aseguren la transparencia en la rendición de cuentas y el cumplimiento en la gestión de los impactos y riesgos de la organización.

1.3.1

## Consejo de Administración

Es el máximo órgano que rige el gobierno corporativo de la organización. Bajo su responsabilidad está la supervisión de la gestión, el desempeño y la estrategia de la organización, mismas que incluyen la revisión y autorización de asuntos financieros, autorización de planes de inversión y proyecciones financieras de los mercados donde operamos. Por medio de reglas y estatutos establecidos, se designa a los miembros.

Actualmente, el Consejo de Administración está conformado por:

**60%** 

Hombres

**40%** 

Mujeres

Blanca Treviño	Presidenta
Presidenta y CEO	
Doris Seedorf	Consejera
Chief Corporate Development Officer	
Roberto Montelongo	Consejero
Chief Operating Officer	
Heriberto Murillo	Consejero
Chief Financial Officer	
Carlos Cantú	Consejero
Retail Business Relationship Sr.	

1.3.2

## Comité de Inversión y Riesgo

La principal responsabilidad de este Comité es la implementación, evaluación y autorización de los temas relacionados con la gestión de riesgos, analizando y evaluando el desempeño de cada mercado. Asimismo, especifica e implementa las acciones para el adecuado desempeño del negocio con relación a los aspectos económicos, sociales y ambientales. Es el principal representante de los grupos de interés.

Está conformado por:

Blanca Treviño

Presidenta y CEO

Roberto Montelongo

Chief Operating Officer

Heriberto Murillo

Chief Financial Officer

1.3.3

## Comité de Seguridad de la Información

La principal función de este Comité es la autorización y aseguramiento de todas las Políticas relacionadas con la seguridad de la información, protección de datos personales y ciberseguridad, las cuales son propuestas por nuestra Oficina de Seguridad de la Información.

Además, da seguimiento y atención a los riesgos e incidentes de seguridad. Este Comité revisa todas las cláusulas de seguridad de la información incluidas en los contratos de nuestros servicios.

Está conformado por:

Luis Cuéllar

Executive Director of Risk Management and Compliance

Beni López

MD Industrial & US Market

Carlos Funes

MD BFS & Mexico Market

Roberto Montelongo

Chief Operating Office



1.3.4

## Comité de Auditorías

En Softtek contamos con un robusto sistema de control y auditorías internas, el cual es evaluado por este Comité. Dentro de sus funciones se encuentran evaluar los informes de auditorías emitidos y vigilar su independencia. En este contexto, mantiene informado al Consejo de Administración sobre situaciones de gobierno corporativo, desviaciones o deficiencias en materia de riesgos y control interno.

Está conformado por:

Eduardo Guerrero

Chief Sales Officer

David Jiménez

MD CPG

Mauro Mattioda

MD Utilities, Agroindustry & South America Market

1.3.5

## Comité de Ética

Su principal objetivo es salvaguardar el cumplimiento de los estándares éticos de la organización a través de la coordinación de Comités Locales, que a su vez atienden cualquier incumplimiento a nuestro Código de Ética, para lo cual sesiona 4 veces al año.

El Comité Global está conformado por:

Luis Revilla

Presidente

Chief People Officer

Agustín de la Maza

Chief Solutions Officer

Beatriz Vallejo

Account Delivery Director

Fernando Méndez

Chief Change Management Officer

Mauro Mattioda

MD Utilities, Agroindustry & South America Market



1.4

# La voz de nuestros líderes

El 2023 fue un año de retos y de evolución en la organización. Nuestros líderes nos comparten su perspectiva.



## Agustín de la Maza

### Chief Solutions Officer

Uno de los principales desarrollos de Softtek fue enfocar nuestro portafolio de ofertas, priorizándolas desde el punto de vista de promoción, posicionamiento y ventas. Para lograrlo, reforzamos nuestros niveles más avanzados de partnerships tecnológicos.



## Alejandro Camino

### Chief Marketing Officer

Sin duda, el principal avance o transformación en la industria de la tecnología durante 2023 fue el boom de la Inteligencia Artificial Generativa.

Para Softtek representa una oportunidad enorme, ya que puede convertirse en el ecualizador que nos conduzca a impactar a las empresas en el mundo que son 10 o 100 veces más grandes que nosotros, dándonos la posibilidad de ser igualmente competitivos, y al usarla adecuadamente, ser más productivos y eficientes.

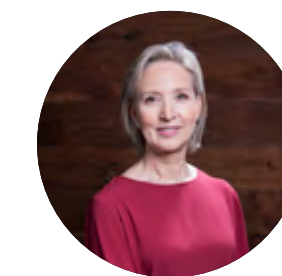


## David Rafael

### Chief Talent Officer

Un gran avance de Softtek ha sido la integración de una visión, una estrategia y un plan para incluir un enfoque digital y el uso de IA en el área de Talento.

El abordaje de dividir las prioridades y estrategias a partir del “presente” y “futuro”, contribuirá para que la gestión del Talento incremente el nivel de engagement y retención de nuestros Softtekians.



## Doris Seedorf

### Chief Corporate Development Officer

De Softtek destaco el avance logrado en el desarrollo de tecnologías emergentes, mediante la ejecución de proyectos de innovación o Proof of Concept (PoC).

Fue un año en el que resaltaría nuestro compromiso con la sostenibilidad, evidenciado por la ampliación del alcance de nuestras certificaciones más relevantes en este ámbito. Este compromiso no sólo refleja nuestra responsabilidad ambiental, sino que también demuestra nuestro esfuerzo continuo por impulsar prácticas empresariales socialmente responsables y sostenibles.



## Fernando Méndez

### Chief Change Management Officer

Durante el 2023, el Comité Ejecutivo tomó una estructura circular, que nos permitirá generar aún mayor valor, ya que todos formamos parte de un ecosistema donde se mantiene el trabajo en equipo con interdependencias.

En este camino buscamos ser más ambiciosos con las iniciativas, entre ellas la segunda ola de la estrategia organizacional TEAM - Transformar, Enfaticar/Enfocar, Acelerar y Maximizar - cuya finalidad es lograr un mayor crecimiento de la organización y mejorar continuamente el valor que aportamos a nuestros clientes y a nuestra gente.



## Jaime Palacios

### Chief Value Discovery Officer

Estoy sumamente orgulloso de lo que somos capaces como empresa integrada. Ahora, en esta faceta de TEAM Second Wave, vuelve a ser la porción de la historia sobre nuestra continua evolución.

Nosotros como Softtekians, nuestros clientes y nuestra visión estratégica, somos los pilares de la reinención. Nuestra oferta de Inteligencia Artificial Generativa es una realidad, y está cimentada en 3 principios básicos: es una iniciativa democratizada, federada y responsable.



## Luis Revilla

### Chief People Officer

En 2023 reafirmamos que nuestro principal motor es el talento. Por ello, buscamos que a través del Softtekian Journey, es decir, el trayecto que vive una persona durante su vida en Softtek, esté alineada a nuestra cultura, con una oferta de valor en constante evolución y enriquecimiento, para promover una experiencia diferenciada para cada persona durante su camino en la organización.



## Roberto Montelongo

### Chief Operating Officer

Durante el 2023 adquirimos y consolidamos diferentes proyectos, y esto significa que entregamos el servicio que a nuestros clientes estaban esperando.

A nivel interno, un desarrollo importante es la implementación de la segunda ola de la estrategia organizacional TEAM, que nos enfoca en diferentes áreas, con una importante orientación en el talento, cómo tenemos que desarrollarlo y cuáles son los retos por cumplir, para que cada Softtekian logre su máximo potencial.



## Beni López

### MD Industrial & US Market

Destacaría 3 aspectos relevantes de Softtek durante el 2023. Primero, la transformación organizacional que estamos viviendo, donde reiteramos nuestro centro en el talento, en nuestros Softtekians y su desarrollo; segundo, nuestra madurez en la capacidad de entrega a través de nuestro modelo de Nearshore®, gracias al cual muchos clientes voltean con nosotros para ser su partners; el tercero es nuestra capacidad de adaptar la inteligencia artificial generativa a nuestra oferta de valor.



## Carlos Funes

### MD Bank Financial Services & Mexico Market

Durante el 2024 logramos marcar un claro liderazgo con clientes que representan a varias de las empresas más grandes de México. Hoy somos líderes en automatización y digitalización de procesos, integramos inteligencia artificial dentro de la operación tecnológica del cliente, así como en nuestros propios servicios, con la creación de soluciones tecnológicas basadas en nuestra plataforma FRIDA.

Estos factores han mejorado nuestro posicionamiento en el mercado y en los grandes bancos globales, incluyendo nuestra entrada con uno de los top 3 de Estados Unidos y del mundo, aunado a nuestra posición como partner estratégico en Cuentas Globales Europeas y en los principales bancos de Latinoamérica.



## Carlos Méndez

### MD High Tech, Telecom & Media

Gracias a nuestros altos estándares de entrega y servicio, logramos proyectos con clientes no sólo aspiracionales, sino inspiracionales.

Aún tenemos retos importantes, y para ello contamos con estructuras comerciales y operacionales de gente talentosa, innovadora y disciplinada, que con compromiso y una visión clara, nos permitirán seguir alcanzando logros significativos y construyendo relaciones duraderas con nuestros clientes, convirtiendo cada proyecto en una historia de éxito compartido.



## David Jiménez

### MD Consumer Packaged Goods

En Softtek nos caracteriza la constante transformación, y durante el 2023 iniciamos la implementación de Team Second Wave, iniciativa con la que buscamos la consolidación como empresa, con una clara visión de hacia dónde queremos llegar.

Estos cambios han traído como consecuencia nuestro crecimiento, que se cristalizó al convertirnos en aliados de una de las cinco principales compañías de tecnología. Sin dudas, esto habla de la madurez de nuestros servicios.



## Eduardo Guerrero

### Chief Sales Officer & MD Government Sector

Lo que destaco de Softtek es el enorme potencial de hacer disponible la capacidad de nuestro Centro de Excelencia (CoE) de la India a la transformación digital de nuestros clientes globales, y con ello incrementar la productividad y transformación de negocios de tecnología de inteligencia artificial.



## Juan José D'Alessandro

### MD Healthcare & Insurance

A nivel mundial, la industria de la salud, en particular la de seguros, está viviendo una importante transformación.

Hoy nuestros clientes ven en Softtek a un socio estratégico que les ayuda a solucionar complejidades no únicamente tecnológicas, sino también de negocio y de partnerships, así como a romper barreras culturales con las que se encuentra en los distintos países, y dado nuestro tamaño y capacidad como organización, nos volvemos atractivos para las compañías de seguros, en especial en el posicionamiento de sus productos.



## Mauro Mattioda

### MD Utilities, Agroindustry & South America Market

En 2023 avanzamos en la focalización estratégica del camino que nos propusimos hace algunos años, al verticalizar nuestra oferta de servicios en 10 industrias.

Este año constituye un gran avance en esa ruta, con una gobernanza estructurada globalmente para cada vertical. Cada vez son más los clientes que nos eligen por nuestra especialización con la que aportamos valor, desde las soluciones tecnológicas, nuestra experiencia y conocimiento de su negocio. En el caso particular de la vertical de Natural Resources, en 2023 sumamos nuevos clientes de distintos segmentos en todos los mercados donde participamos.



## Melik Hernández

### **MD Transportation & Logistics**

Uno de los avances más importantes en el 2023 es el reconocimiento de los clientes. Seguimos creciendo en cuentas que nos consideran estratégicos y nos reconocen como un jugador importante dentro de la industria de la tecnología.

Esto nos llena de orgullo, sienta las bases para los próximos años y nos dan solidez hacia el futuro. En particular, en la industria de transportación tenemos una especialización que nos permite ofrecer a nuestros clientes beneficios inmediatos y de mediano plazo, tanto de operación como de crecimiento.



## Miguel Saldívar

### **MD Retail**

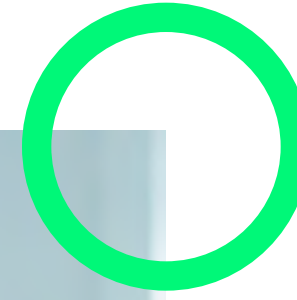
El e-commerce continúa creciendo y siendo una parte vital del negocio. En Softtek hemos alcanzado un alto nivel de especialización en soluciones para la cadena de abastecimiento, en particular en la entrega de última milla (Last Mile Delivery), así como soluciones robustas de calidad y pruebas que garantizan aplicaciones libres de defectos, que ayudan a nuestros clientes (Retailers) a tener consumidores satisfechos de una forma eficiente, con mejor costo.



## Ricardo González

### **MD Hospitality**

La expansión de Colombia e India ha sido un activo muy importante de Softtek, que debemos seguir rentabilizando al generar crecimiento, siendo creativos en las soluciones para nuestros clientes actuales y los nuevos. Igualmente, debemos continuar diversificando nuestra oferta de servicios, sin distinción de dónde lo hagamos.



1.5

## Nuestra generación de valor

Acompañamos a las organizaciones a maximizar las operaciones tecnológicas que los ayudan cumplir los objetivos de negocio. Con la automatización y analíticos, nuestras soluciones aumentan el rendimiento de la infraestructura local o basada en la nube y la aplicación de portafolios.

Nos apoyamos en herramientas, métodos, disciplina y la capacidad intelectual para acelerar el crecimiento de los negocios. Con el respaldo de nuestro talento experto en soluciones digitales y a nuestra capacidad de entrega desde un ámbito global, los servicios de Softtek se enfocan en transformar los modelos de negocio a través de soluciones digitales avanzadas, agilizar procesos con ayuda de la automatización, así como a anticipar y buscar nuevas soluciones analíticas.

Tenemos las competencias requeridas para administrar carteras tecnológicas de gran envergadura, gracias a nuestra capacidad para ajustarnos a las últimas tendencias e impulsar la innovación. Ofrecemos la madurez que se busca en una gran empresa global capaz de gestionar grandes y avanzados portafolios tecnológicos que pertenecen a la lista Global 500.

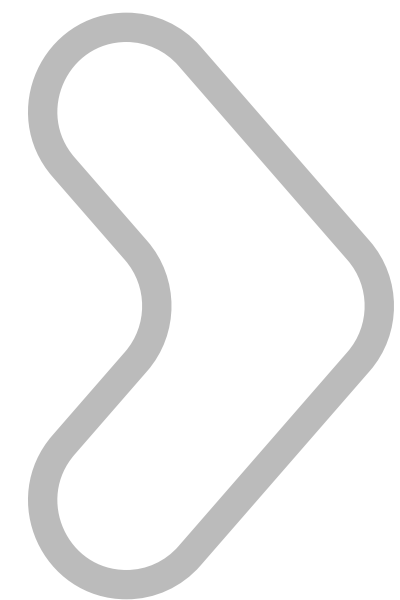
Con nuestra experiencia en inteligencia artificial, analítica, nuestro modelo de automatización cognitiva FRIDA y la búsqueda de nuevas soluciones, aumentamos el rendimiento de las industrias.

Ofrecemos un conjunto completo de servicios que aborda las necesidades y metas de transformación digital de nuestros clientes en tres enfoques:

- > Transformar servicios de TI.
- > Transformación de Portafolio de Negocios.
- > Evolución digital Acelerada.



	Transform	Build	Run
TECHNOLOGICAL STRATEGY & GOVERNANCE	Digital Transformation Consulting Digital Innovation Labs	Digital Enterprise Architecture Agile Program Management	Digitized IT Governance Cyber-security
BUSINESS PROCESS	Customer Experience Transformation Cognitive Automation	Business Process Digitization Robotic Process Automation Enterprise IoT	Smart Buy Digital Marketing & Sales Performance
INFORMATION	Advanced Business Analytics	Business Intelligence Data Management & Engineering	Operational Intelligence
APPLICATIONS		 Industry Solutions Digital Commerce Solutions Enterprise Management Solutions	
	Digital Solutions Development Application Transformation	Application Development Application QA & Validation DevSecOps	Application Management Reliability Engineering
IT PLATFORM & INFRASTRUCTURE	Digital Architecture Consulting	Cloud Adoption	Cloud Operations IT Infrastructure Management

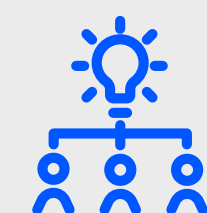


1.5.1

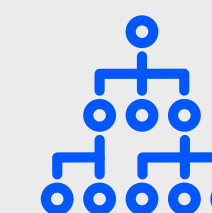
## Diferenciadores



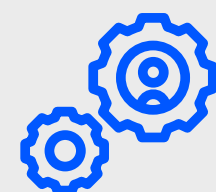
**Outcome-Driven Culture**  
Commitment & Ownership



**Customer-Centric**  
Flexible Mindset



**Highly Accessible Executive Suite**  
Lean Organization

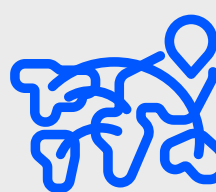


**Highly-Experienced**  
Long-Tenured Leaders

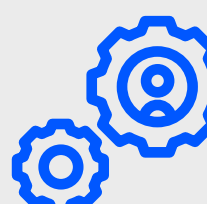
What sets us apart?



**Low Employee**  
Attrition Rate



**Nearshore® @ Scale**  
Americas & EMEA



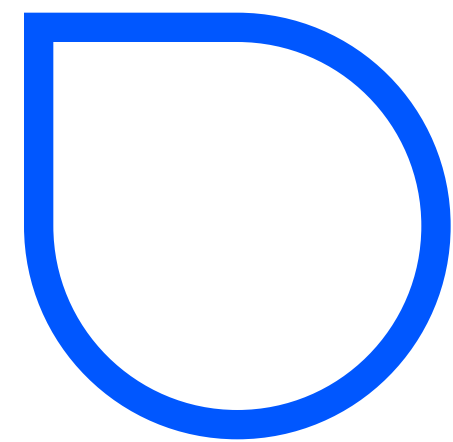
**Integrated**  
High-maturity Process

**FRIDA DIEGO**

**Technology**  
Automation, IP & Accelerators

Durante el 2023, profundizamos nuestras alianzas y capacidades, conectándolas de forma global.

Expandimos nuestra presencia en India y Colombia, ampliando la red de Global Delivery Centers, lo que nos eleva a niveles de alta especialidad.



1.6

# Nuestro impacto en la transformación digital de las industrias

Nuestra estructura operacional está enfocada en industrias, que hemos adoptado desde hace varios años, y que nos ha ayudado a incrementar nuestra competitividad y también a atraer y generar al talento, que indudablemente se refleja en un año de grandes avances y éxitos.





## Transportación

Softtek ayuda a impulsar al sector aéreo con modelos digitales, automatizados y virtuales que garantizan operaciones estables y seguras.



## Recursos Naturales, Energía, Petróleo y Gas

Nuevos desarrollos han incursionado en una industria que siempre fue tradicional, contribuyendo en su evolución. Softtek ayuda a las empresas a ser más sustentables, tecnológicas y ágiles.



## Tecnología, Comunicaciones, Medios y Entretenimiento

Hemos creado un amplio portafolio de servicios y soluciones que permiten adaptarse a nuevas iniciativas digitales, y que al mismo tiempo aborden las brechas digitales a las que se enfrenta el sector.

Softtek diseña, desarrolla, implementa y gestiona plataformas avanzadas y escenarios de aplicación para mejorar la experiencia del usuario en periodos rápidos e iterativos.



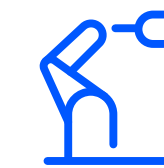
## Retail

En Softtek modernizamos, integramos, automatizamos y administramos ambientes de tecnología complejos, incluyendo mejoras en eficiencia operativa y reducción de costos, identificando oportunidades digitales para la mejora en toda la cadena de valor del sector.



## Hospitalidad

Softtek trabaja con clientes en el segmento para innovar a través de la tecnología, generar excelencia operativa, proporcionar una experiencia de cliente sobresaliente y mitigar riesgos.



## Industrial

Nos enfocamos en la personalización y en una producción ajustada y eficiente para la preservación del presupuesto y la reducción de costos. Centrarse en el cliente y la necesidad de participar digitalmente en la nueva economía.



## Gobierno y Servicios Públicos

Durante más de 35 años, Softtek ha colaborado con entidades del sector público, posibilitando su evolución digital con foco en agilizar la operación interinstitucional y la experiencia ciudadana.



## Banca y Servicios Financieros

Nuestras capacidades en la industria de banca y servicios financieros incluyen desde modelos de soporte y gestión de tecnología e infraestructura de TI, hasta el desarrollo y habilitación de arquitecturas y soluciones de plataformas y medios de pago; marketing digital; analítica avanzada; omnicanalidad; experiencia del cliente; soluciones Fintech y Open Banking, entre muchas otras.



## Bienes de Consumo

Hemos desarrollado una oferta personalizada, de acuerdo con los flujos de valor y las cadenas de suministro, de los principales sectores de la industria, lo cual les ha permitido maximizar los datos en los puntos de venta, mejorar capacidades de lanzamiento al mercado, optimizar la cadena de suministro e inventarios, así como transformar volúmenes de datos, tanto de plataformas operativas como en redes sociales.



## Salud y Seguros

Nuestros servicios basados en analítica de datos, inteligencia artificial, automatización y habilitación de canales digitales de servicio y consulta a distancia, soportados por nuestros laboratorios de innovación, permiten una rápida y continua evolución digital de las instituciones de salud, impactando positivamente la vida de las personas.

1.7

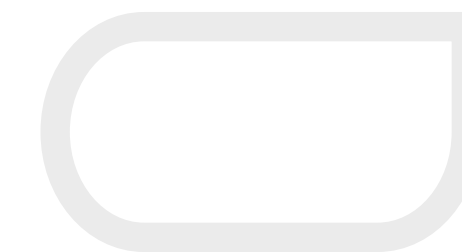
# Inteligencia Artificial Generativa y Softtek

La rápida evolución de los diferentes modelos inteligentes nos sitúa más cerca de alcanzar la denominada Inteligencia Artificial Generativa, adquiriendo capacidades hasta ahora atribuibles sólo al cerebro humano y permitiendo nuevos niveles de automatización cognitiva.

La masificación del uso de la Inteligencia Artificial Generativa implica la apertura de nuevas oportunidades para que todos los servicios que ofrecemos a nuestros clientes se vuelvan más eficientes, que tengamos una forma de incrementar o hacer más accesible el conocimiento a las personas que desarrollan nuestros servicios. La IA generativa se está posicionando como una innovación prometedora, gracias a su capacidad para mejorar la productividad y la eficiencia de los desarrolladores.

En Softtek hemos convertido a GenAI en una piedra angular de nuestros servicios, lo que nos permite incorporar innovaciones a medida que ocurren, de manera consistente y estructurada, para mejorar nuestro proceso de entrega de software. Desde hace más de una década, en Softtek trabajamos en soluciones mejoradas por inteligencia artificial, con nuestros propios aceleradores de GenAI bajo el concepto de:





## design assistant frida BY SOFTTEK

Permite a los diseñadores iterar rápidamente sobre prototipos. Al acelerar el proceso creativo, garantiza diseños personalizados de alta calidad, que satisfacen perfectamente necesidades específicas.

## Figma2Code frida BY SOFTTEK

Transforma diseños visuales en código funcional, cerrando la brecha entre el diseño y el desarrollo. Esto fomenta la colaboración y acorta significativamente los ciclos de desarrollo.

## Code Copilot frida BY SOFTTEK

Asistente de GenAI para desarrolladores. Competente en los lenguajes de programación clave, maneja tareas repetitivas, optimiza código y acelera la documentación.

## intelligent testing automation frida BY SOFTTEK

Ayuda a los ingenieros de control de calidad a crear y ejecutar de manera autónoma escenarios de prueba, a partir de historias de usuario. El análisis identifica brechas en las pruebas y recomienda conjuntos óptimos para las pruebas de regresión.

## CodeGuard frida BY SOFTTEK

Utiliza la automatización impulsada por GenAI, garantizando que cada fragmento de código funcione según lo previsto y cumpla con los más altos estándares de seguridad, eficiencia y estilo.

## AI Ops frida BY SOFTTEK

Utilizando el aprendizaje profundo para procesar datos no estructurados en tiempo real, este enfoque de observabilidad del sistema ofrece precisión en la detección de anomalías y la priorización de alertas.

1.8

# Softtek en transformación

Nos dedicamos a ayudar a nuestros clientes a obtener una ventaja competitiva mediante la implementación de soluciones digitales que impulsan sus estrategias comerciales.

Lo hacemos a través de nuestra plataforma centrada en el elemento humano, creadora de valor, que prospera en la intersección de las personas, los negocios y la tecnología.

En 2023 se lanzó TEAM Second Wave, segunda ola de la iniciativa cuya implementación inició en 2019, orientada a impulsar aquellas áreas que dentro de la estrategia organizacional nos apoyan a crecer como negocio y mejorar el valor que aportamos. Con el

objetivo de continuar generando valor para nuestros clientes y para nuestra gente, y elevar a Softtek al siguiente nivel de evolución y transformación, se crearon grupos con enfoques específicos:

**Value Discovery Group**, orientado a identificar hacia dónde va la tecnología – actual y nueva – y reconocer dichas tendencias para lograr una adopción temprana, definir la experimentación y encontrar la mejor manera en la que Softtek pueda utilizarlas para resolver las necesidades de negocio para nuestros clientes.

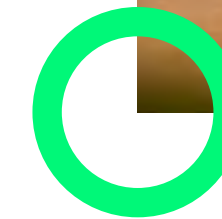
**Value Enablement Group**, con doble enfoque, uno para los clientes y otro para el talento. Es donde residen nuestras prácticas y su misión es generar las

formas, metodologías, herramientas y soluciones que nuestros clientes necesitan, y, por otro lado, el lugar en donde nuestra gente pueda crecer profesionalmente, aprendiendo nuevas formas de trabajar y nuevas tecnologías, entre otros.

Habilitado por People & Culture, con la misión de hacer de Softtek un lugar en donde se permea una cultura única, enriquecida constantemente, que pone a las personas en el centro y a la vivencia de los valores que nos hacen ser únicos como organización, y por Talent Management, orientada a

adquirir y retener al talento desde el punto de vista profesional, que nos permite identificar en dónde se requiere dicho talento para seguir creciendo y continuar ofreciendo los servicios que nuestros clientes requieren, desarrollando las plataformas y herramientas de formación para las personas.

**Value Fulfillment Group**, su enfoque es la operación de los proyectos y la recepción continua de las innovaciones provenientes del Discovery y el Enablement Group para su aplicación en los proyectos actuales.





1.9

## Cultura de Seguridad de la Información

En Softtek es esencial contar con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) alineado y certificado según los estándares internacionales más reconocidos. Cada año realizamos diferentes acciones y análisis para robustecer nuestro sistema de seguridad de la información y alinear nuestras acciones y Políticas a estándares como el ISO27002 versión 2022.

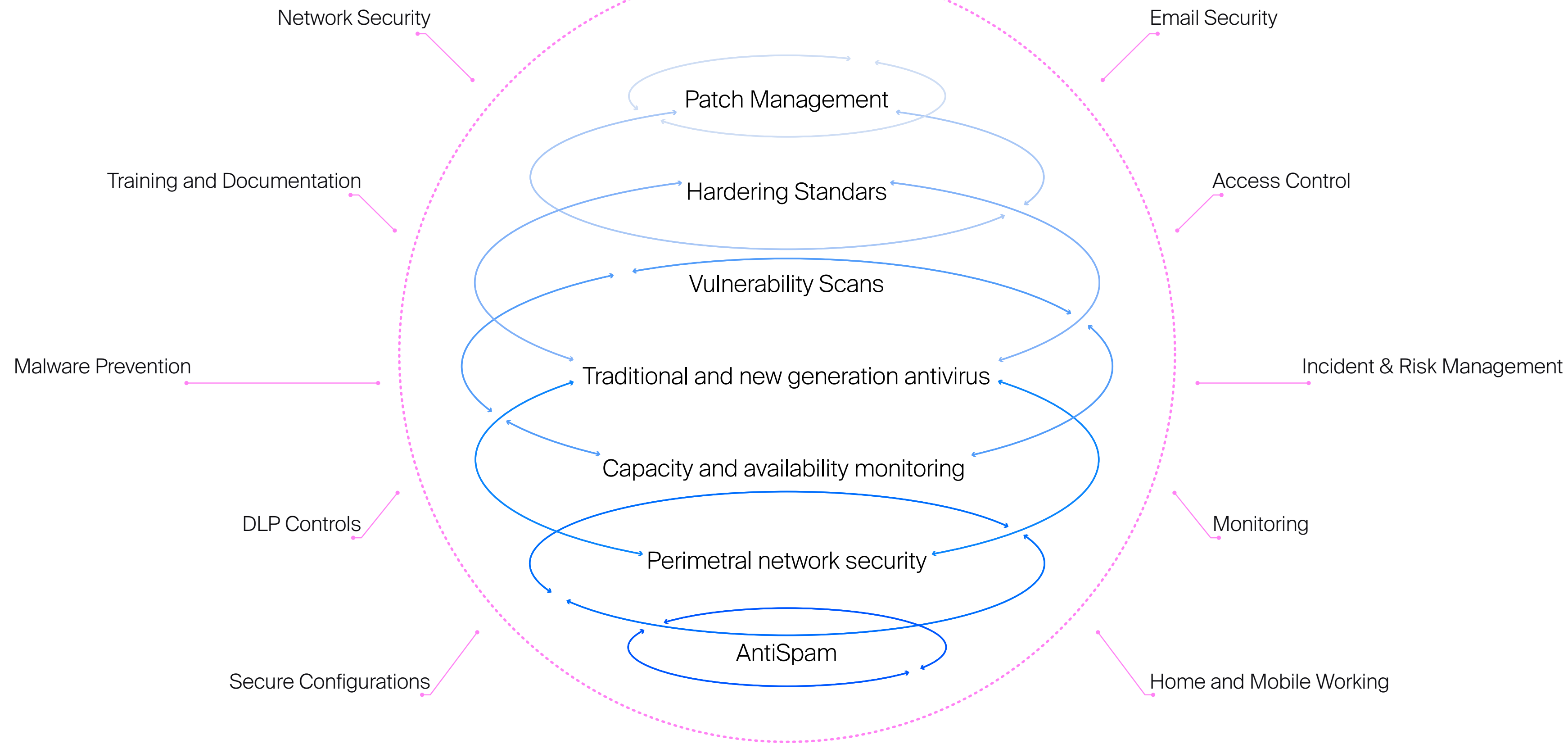
Como parte de nuestra responsabilidad corporativa, Softtek se compromete a cumplir con todas las regulaciones de protección de datos personales, seguridad física y la información de la organización, lo cual incluye a nuestros empleados, contactos, solicitantes de empleo, clientes, clientes potenciales, proveedores y servicios a terceros y organizaciones, que incluyen acceso y tratamiento de datos por terceros.

La Oficina de Seguridad de la Información desempeña un papel estratégico al definir protocolos, procesos y políticas de actualización, adaptándose a las necesidades tanto de Softtek como de nuestros clientes. Además, implementa de manera constante acciones y mejoras, con el objetivo de alcanzar sus metas.



Nuestro modelo de Ciberseguridad es robusto e identifica las amenazas para ofrecer una respuesta proactiva. Comprende:

### Modelo de Ciberseguridad Softtek



Un aspecto de suma importancia que se ha reforzado desde las acciones de la Oficina de Seguridad de la Información para la mitigación de riesgos, es la gestión de entrenamientos en seguridad, para lo cual se ha conformado un inventario de cursos y materiales basados en marcos de referencia global y local para nuestros Softtekians.

Adicionalmente, cada año se realiza la aplicación del Security Awareness, entrenamiento anual obligatorio para todas las personas que conforman la organización, y en el cual se refuerzan los puntos más destacables de nuestra Política de Seguridad de la Información.

1.10

## La voz de nuestros clientes

Tenemos una cultura de orientación al cliente, con la que generamos y sostenemos la cercanía y relación con ellos. Entendemos sus necesidades y procesos para generar juntos un alto valor.

Para lograrlo, nuestro programa de mejora de Satisfacción del Cliente (C-SAT) se convierte en el elemento estratégico de cercanía con nuestros clientes, y a través de este ejercicio nos aseguramos de tener una cobertura total para identificar tendencias y áreas de oportunidad. Continuamente buscamos llevar el programa al siguiente nivel para aumentar el nivel de retención, revenue y crecimiento de nuestros clientes. Este proceso de retroalimentación en diferentes modalidades se aplica cada año.

Para el 2023, el C-SAT global es de **4.44**

\*\*La métrica consolidada C-SAT utiliza la escala de 1 a 5 para la medición de la satisfacción del cliente.

La implementación del proceso de C-SAT nos habilita a recibir diversas certificaciones y aprobar auditorías externas requeridas por los clientes (ISO9000, ISO20000, ISO27001, ISO37001, SDI - Service Desk Institute, CMMi y TMMi). Asimismo, nos da herramientas para complementar propuestas para nuevos clientes, e impulsa el crecimiento de negocio y retención de los clientes ya existentes, asegurando un alto nivel de satisfacción.

El proceso de C-SAT ha sido evaluado satisfactoriamente en las auditorías de certificación ISO 20000-1 y CMMi Svc Level 5.



1.11

# Transcend

## Nuestra capacidad de sobresalir

Para Softtek, hablar de sostenibilidad es hablar de nuestra capacidad de sobresalir y trascender como empresa privada, característica que nos ha enseñado a lo largo de 41 años de historia que nuestro crecimiento y permanencia está en función de nuestros objetivos y su cumplimiento.

Como empresa global tenemos contexto de la situación que atravesamos hoy a nivel mundial en aspectos ambientales, sociales y económicos, entre otros; por esta razón, hemos enfocado nuestra visión de futuro en países que presentan claras oportunidades. Por ello, estamos consolidando nuestro Centro Global de Entrega en Bogotá, Colombia; fortaleciendo nuestra oferta en Estados Unidos, el principal consumidor de servicios de TI; iniciando una estrategia para reforzar nuestra presencia en Bangalore, India, y capitalizando nuestra presencia en Europa.

El 2023 nos confirmó la importancia de algunos temas y la urgencia de otros. En materia de medio ambiente, firmamos nuestro compromiso con los SBTi (Science Based Targets initiative) que nos servirán como guía para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero a nivel global. Nos

unimos a la campaña de “Saving the Amazon”, comprometiéndonos a la siembra de 7,500 árboles en la Amazonia en el resguardo del Vaupest de Colombia, con lo cual no sólo se reforestará esta zona, sino que también contribuimos al desarrollo de las comunidades indígenas que habitan la zona, siendo ellos quienes siembran y cuidan de los árboles hasta que sean productivos y puedan usar sus frutos para su consumo o venta.

En materia social, nos enfocamos en Codellege, nuestro programa emblema que brinda oportunidades de capacitación de hombres y mujeres en situaciones de vulnerabilidad para su inclusión laboral en el campo de las TI, con lo cual también generamos talento para una de las industrias que mayores posibilidades de empleo genera en el mundo.

Por último, nuestra Gobernanza Corporativa se ha reforzado a partir de nuestro programa de integridad, cuya plataforma de carácter público brinda transparencia a todos nuestros grupos de interés.

Durante 2023 reforzamos la Declaración de Conflicto de Intereses, además de permear nuestro Código de Ética y temas asociados durante la Semana de



la Ética, tanto de manera interna como con nuestros clientes y proveedores. El 2024 nos reta para enfrentar un año con incertidumbre social y política en varios de los países donde operamos, pero con la plena confianza que las bases que hemos creado nos ayudarán a transitar hacia un futuro que construiremos juntos.

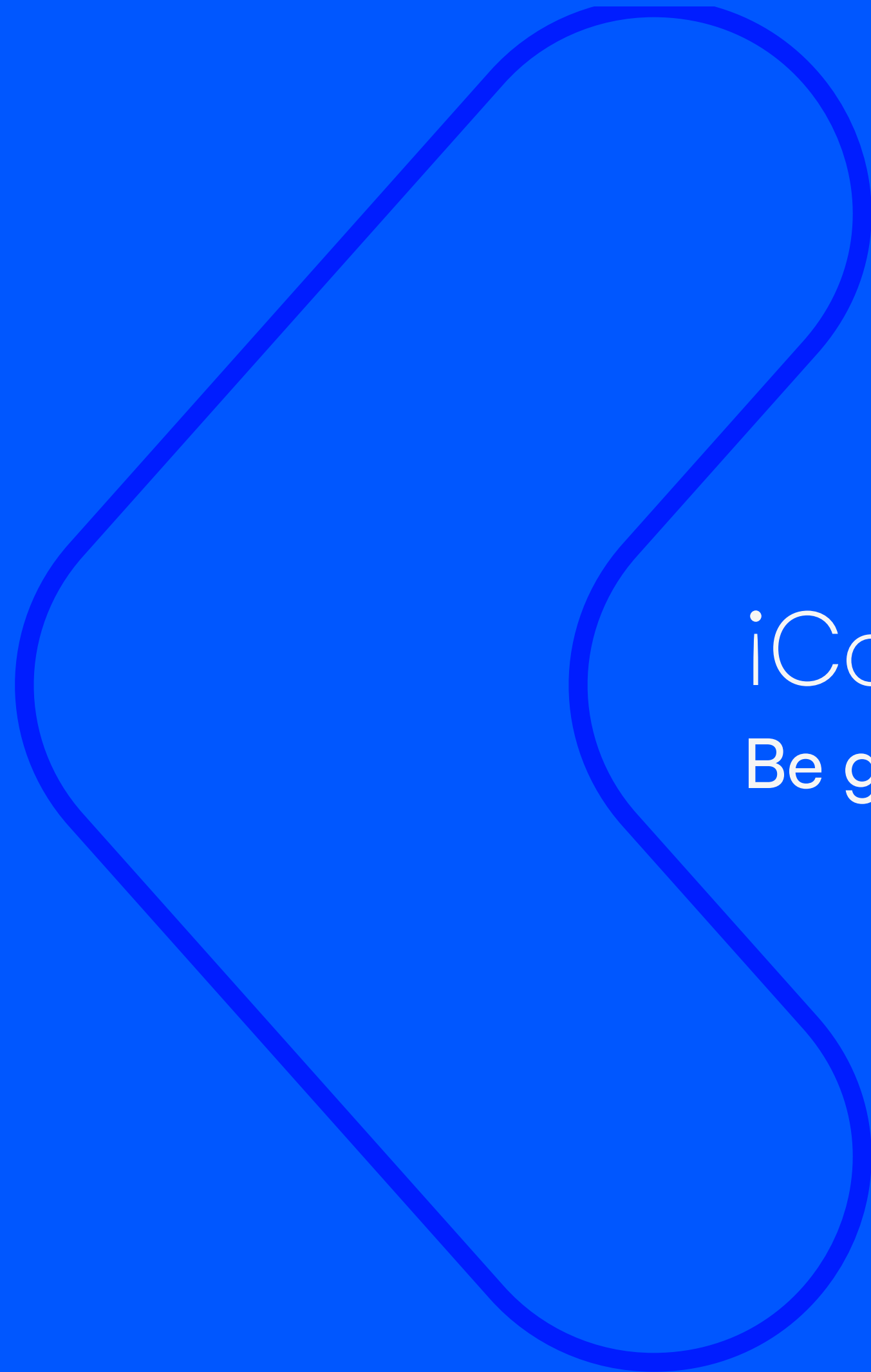


**Fernando Nava**  
Corporate Sustainability Director

# 02

Capítulo

## Somos Softtekians



¡Construyamos un mejor futuro, juntos!  
Be great. Be future fit. Be well, do good.



2.1

## Radiografía Softtekian

Ayudamos a nuestros clientes a obtener una ventaja competitiva mediante la implementación de soluciones digitales que impulsan sus estrategias comerciales. Lo hacemos a través de nuestra plataforma **centrada en el ser humano**, creadora de valor, que prospera en la intersección de las personas, los negocios y la tecnología.

Y esto es lo que somos:

# 14,919

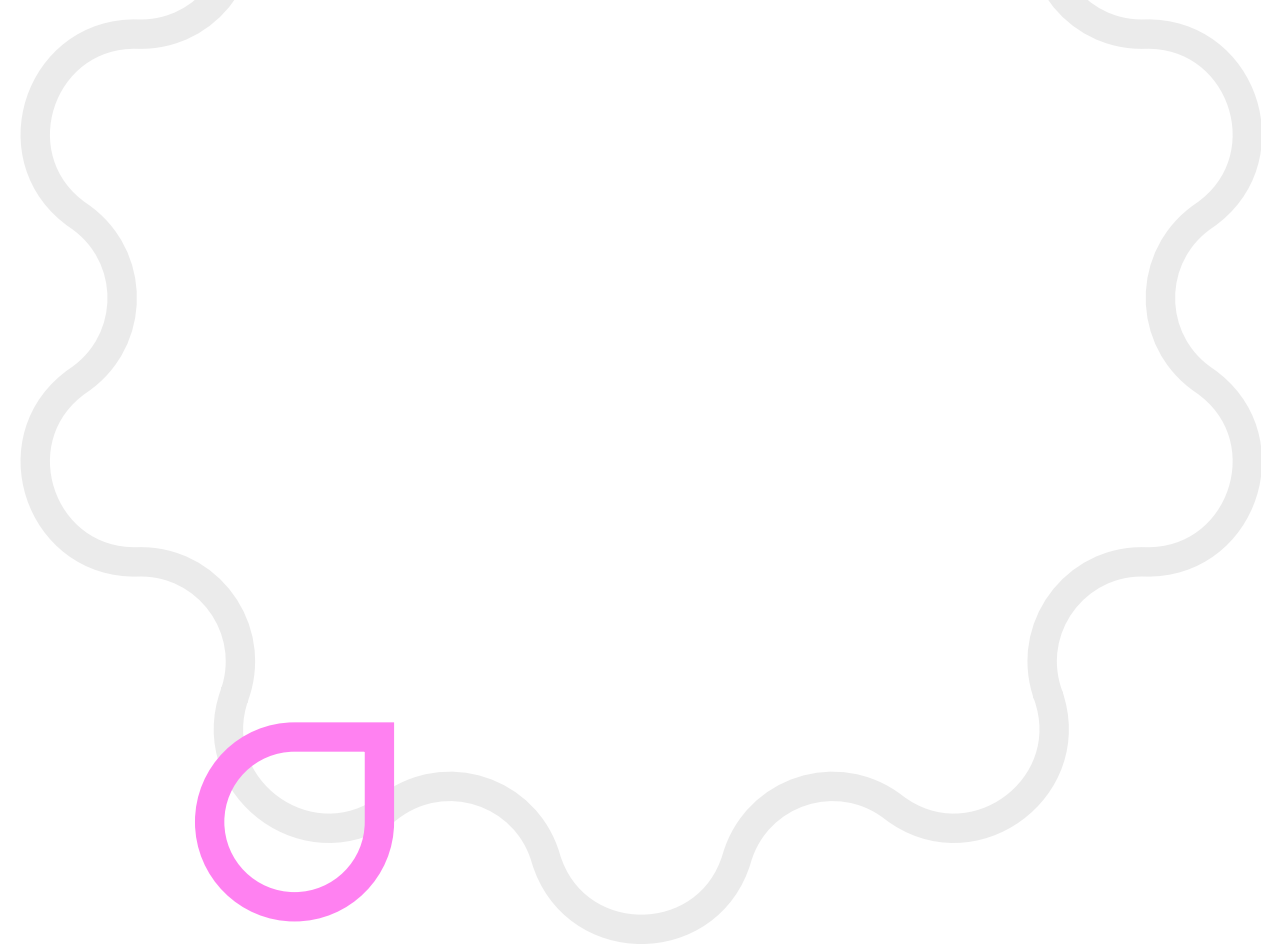
Total al cierre del 2023

**69.98%** 

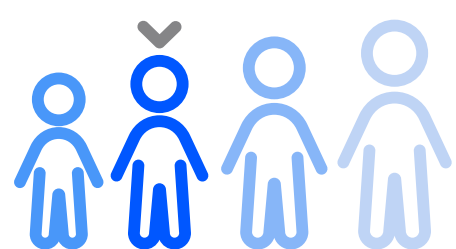
Hombres

**30.02%** 

Mujeres



# 37 años



Promedio de edad

## Grupos de edades

	Hombres %	Mujeres %	Total %
Baby Boomers (1946-1964)	2.6	2.0	2.4
Generación X (1965-1976)	12.5	12.3	12.4
Millennials (1977-1995)	65.2	66.7	65.7
Generación Z (1996 y después)	19.7	19.1	19.5






2.1.1

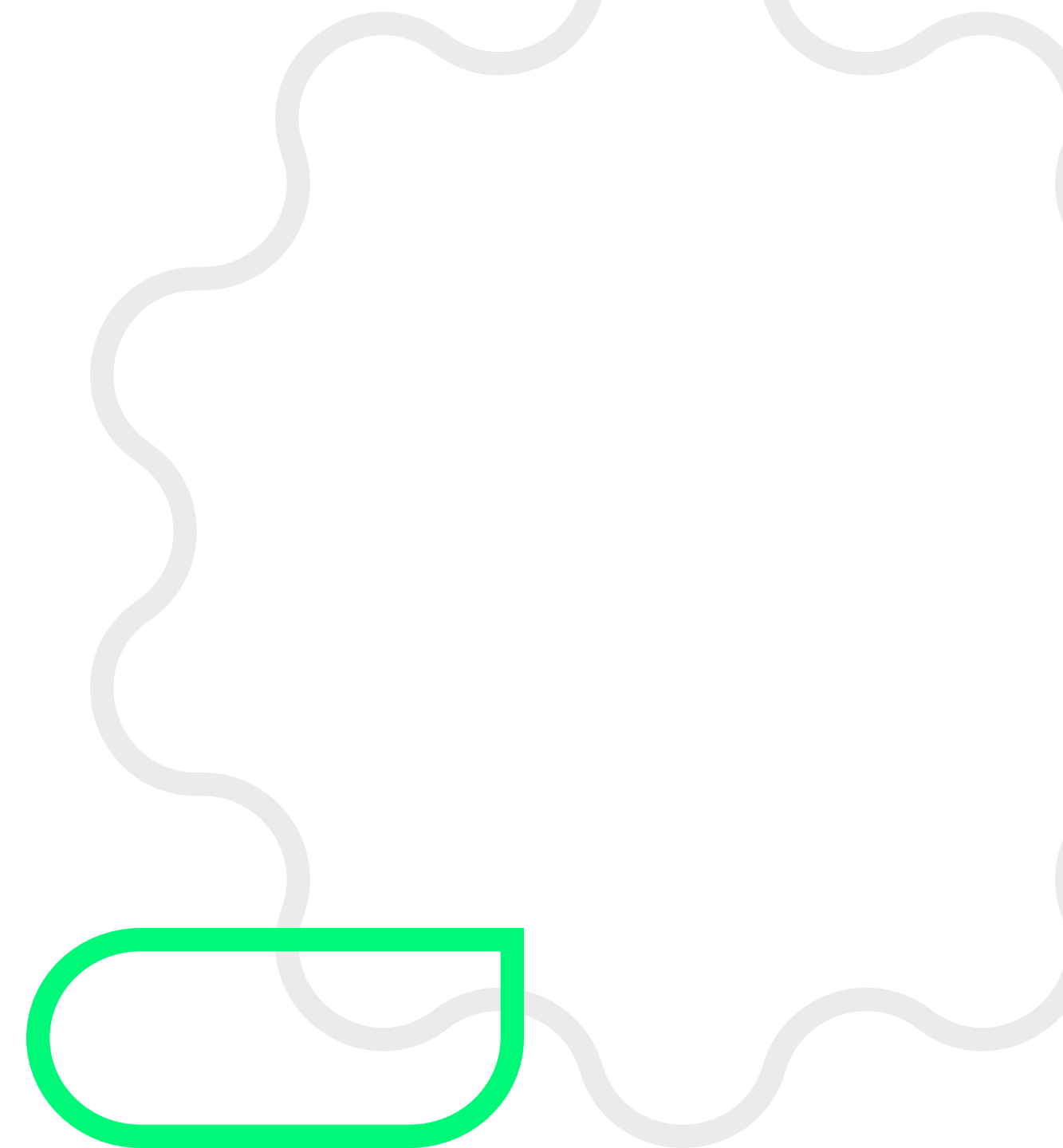
## Nuestros profesionales

### Categoría profesional

	Hombres %	Mujeres %	Total %
Presidency / C Level	0.2	0.0	0.1
Executive Director	0.4	0.2	0.3
Director	0.7	0.7	0.7
Manager	4.5	5.8	4.8
Leader	8.1	11.2	9.0
Specialist	10.7	13.4	11.5
Coordinator	0.4	0.9	0.6
Team Member	68.1	64.3	66.9
Subcontractor	7.0	3.6	6.0

## Softtekians en el mundo

País	Total	Hombres %	Mujeres %	Nacionales %	Extranjeros %
 Argentina	1,211	67.1	32.9	87.2	12.8
 Brasil	943	73.7	26.3	98.7	1.3
 Canadá	13	84.6	15.4	7.7	92.3
 Chile	180	66.7	33.3	75.6	24.4
 China	322	55.3	44.7	98.1	1.9
 Colombia	1165	68.8	31.2	94.8	5.2
 Costa Rica	99	80.8	19.2	91.9	8.1
 España	1888	65.9	34.1	90.5	9.5
 Estados Unidos	439	74.9	25.1	22.8	77.2
 India	649	72.0	28.0	96.5	3.5
 México	7322	71.1	28.9	99.3	0.7
 Paraguay	37	43.2	56.8	97.3	2.7
 Perú	597	74.5	25.5	97.8	2.2
 Uruguay	25	80.0	20.0	4.0	96.0
 Venezuela	29	41.4	58.6	9.7	3.4



## Distribución por etnicidad para EE. UU.

	Total %
White/Caucasian	28
Latin American	54
Black or African American	7
Asian	11

## Distribución por Industria

	Total %
Staff & Others	28
Banking, Finance & Securities	18
Transportation	8
High Tech	8
Consumer Products & Goods	7
Retail	7
Healthcare & Insurance	6
Industrial	6
Natural Resources, Energy/Utility, Oil & Gas	6
Hospitality	3
Government	2

## Contrataciones 2023

**4,274**

**72%**   
Hombres

**28%**   
Mujeres

## Bajas 2023

**4,770**

**72%**   
Hombres

**28%**   
Mujeres

## Turnover

**16.03%**



2.2

# Be great

Con el respaldo de una cultura organizacional única que nos impulsa constantemente al cambio es que centramos nuestras acciones para que todos los Softtekians:

- > Tengan emocionantes desafíos con clientes de todo el mundo.
- > Trabajen con tecnología de vanguardia, con oportunidades globales y locales que impulsen su carrera, donde quiera que se encuentren.
- > Innoven en un entorno enriquecedor.

2.2.1

## Lo que nos hace diferentes: Plataforma Cultural





2.3

## Be future fit

Nuestro centro es el talento, y por tal motivo su desarrollo y crecimiento son fundamentales para la organización. Generar una propuesta valor robusta y significativa es uno de nuestros principales objetivos.

Queremos que cada Softtekian:



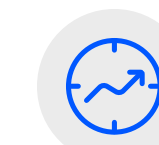
> Tenga oportunidad de elegir su propia carrera alineada a sus objetivos profesionales.



> Cuenten con tecnologías futuras, centros de excelencia y laboratorios de innovación.



> Tenga acceso a materiales y herramientas para impulsar su carrera.



> Sea autodeterminado para que se permita crecer y empoderarse.



> Sea mentoreado y aspire a convertirse en mentor.

Y cómo lo hacemos...

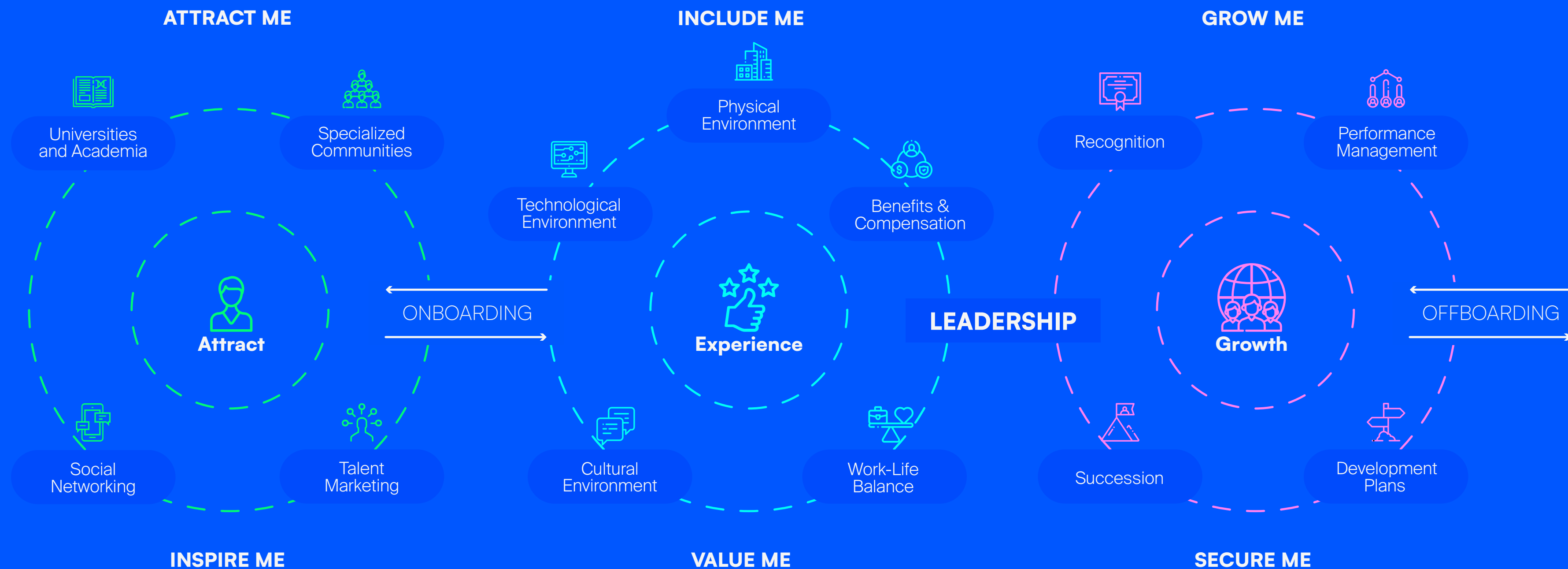


2.3.1

## Softtekian Journey

Nos aseguramos de crear un camino de oportunidades y experiencias para nuestros Softtekians desde el primer acercamiento, incluso desde antes de formar parte de la organización y en toda su estadía con nosotros.

Otorgamos oportunidades y experiencias que garanticen su transformación y enriquezcan su crecimiento profesional. El camino del Softtekian Journey, que está enfocado en tres principales rubros:



**Ambiente físico:** Garantizar que nuestras instalaciones y la experiencia al acudir a las oficinas para trabajar o conectar con los equipos de trabajo sean apropiadas, inspiradoras y propicias para seguir alcanzando resultados extraordinarios.

**Ambiente tecnológico:** Facilitar las herramientas necesarias para llevar a cabo sus tareas, creando entornos que fomenten el desarrollo de habilidades tecnológicas y power skills, así como la participación en actividades que promueven su bienestar.

**Ambiente cultural:** Contamos con un enfoque único y distintivo para alcanzar nuestras metas, trascendiendo las barreras geográficas y viviendo los valores de nuestra Plataforma Cultural para explorar nuevos horizontes.

2.3.2

## Engagement Index

La apertura y la escucha son fundamentales para nuestra transformación y el cumplimiento de objetivos, además de ser valores indispensables para nosotros, pues nos ayudan a cumplir y respaldar nuestra cultura organizacional. Con la finalidad de mantener la cercanía, generamos semestralmente un espacio de retroalimentación que nos permite conocer la percepción de los Softtekians sobre su experiencia y condiciones en la organización.

Los resultados de esta evaluación nos habilitan a generar planes más acertados y a ser más puntuales en la toma de decisiones. Nuestro Engagement Index toma en cuenta cuatro dimensiones:

### Grow Me

Puedo aprender y desarrollarme profesionalmente

- > Movilidad.
- > Paths de desarrollo.
- > Formación de Líderes.
- > Formación tecnológica.
- > ASP (Account Strategic Plan).

### Inspire Me

Trabajo con un propósito y tengo autonomía para lograrlo.

- > Plataforma Cultural.
- > Softtekian Empowerment Skills.
- > Programa de Reconocimientos.

### Include Me

Al sentirme parte de, puedo aportar valor.

- > Clima organizacional.
- > Programa de Wellness.
- > Comunicación Interna.

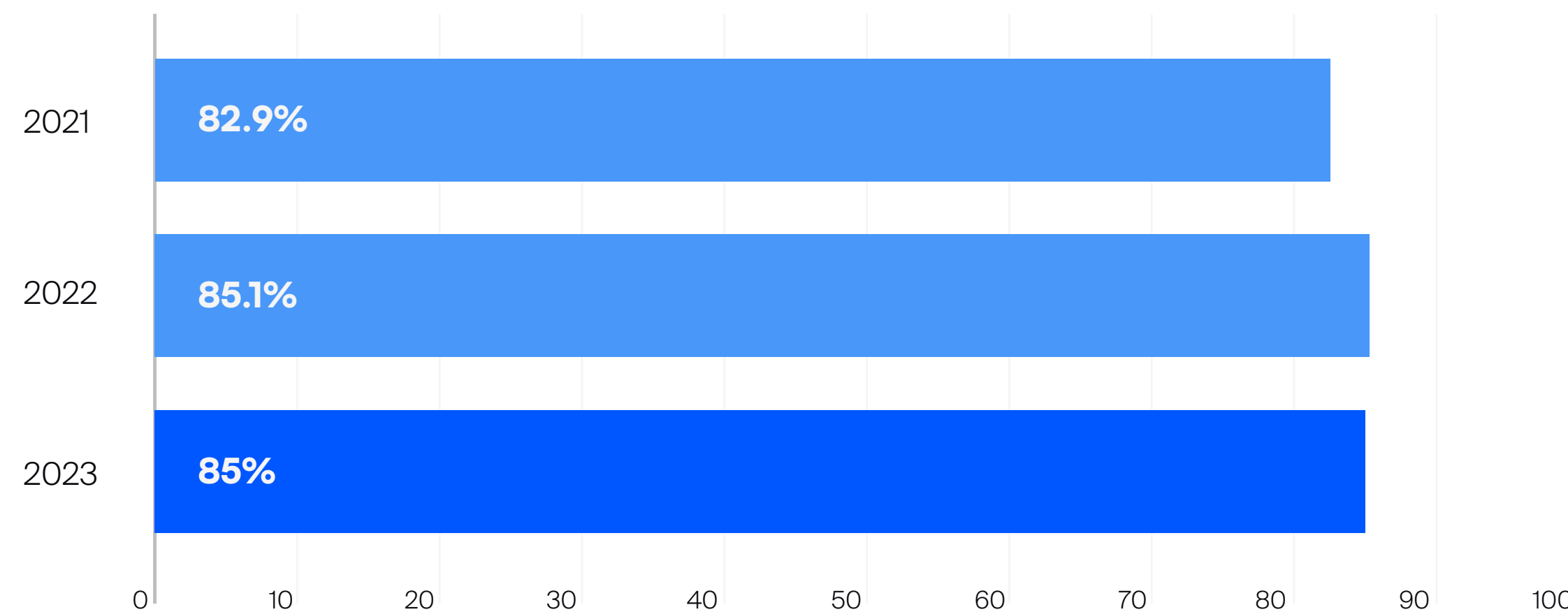
### Value Me

Me siento valorado y obtengo el apoyo para realizar mi trabajo.

- > Performance Management.
- > Mapa de Talento.
- > Ambiente físico y tecnológico.

## Resultados Engament Index 2023

Favorabilidad en los últimos 3 años:



Favorabilidad por dimensión 2023:

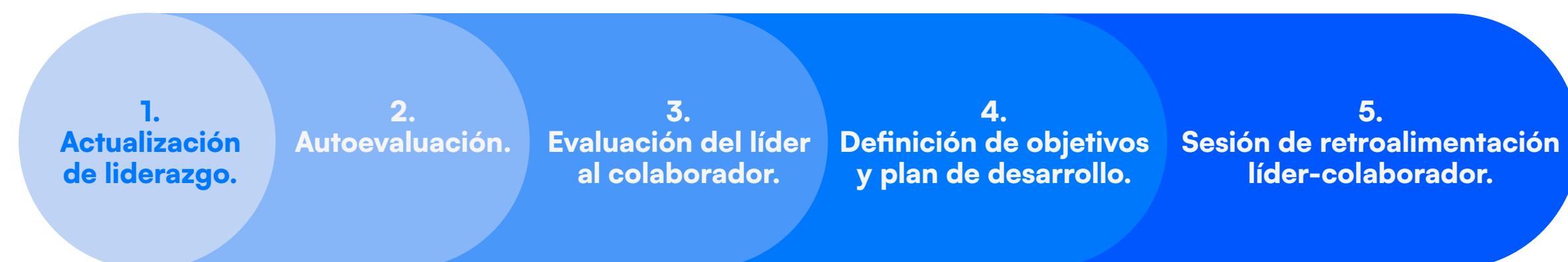


2.3.3

## Performance Management

Creemos en la autodeterminación de cada uno de nuestros Softtekians, y en conjunto contruimos la carrera profesional adecuada y alineada a los objetivos de negocio y profesionales de cada uno. Para hacerlo, es fundamental trazar objetivos claros y precisos, así como realizar la propia evaluación. Cada año, todos los Softtekians realizan el ejercicio de evaluación, denominado Performance Management, que es el espacio formal con el cual se promueve la corresponsabilidad entre el Softtekian y su líder. En él, se evalúan los objetivos trazados el año anterior y se establecen nuevos objetivos más retadores de acuerdo con el crecimiento profesional y la experiencia adquirida.

Las etapas de este ejercicio son:

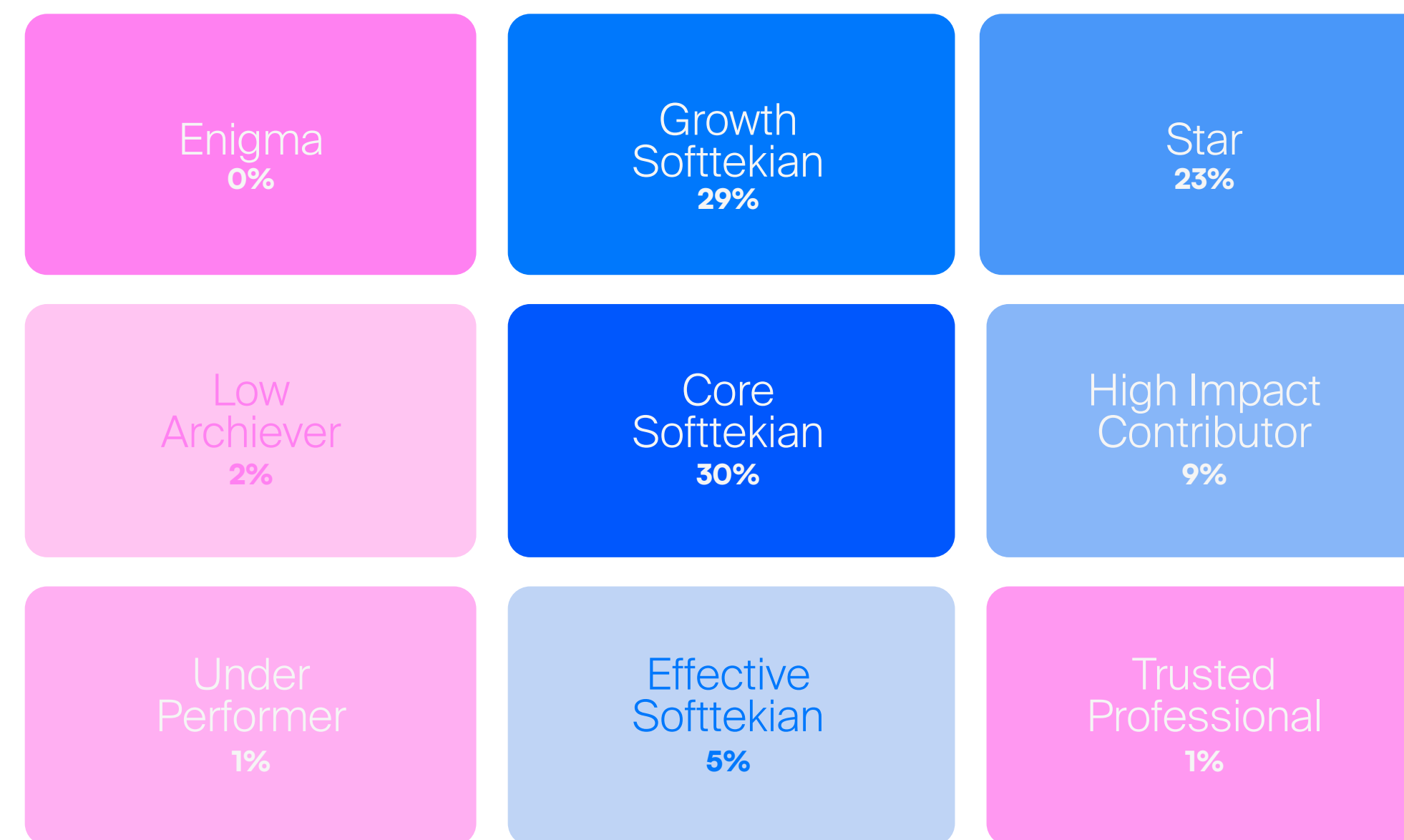


Este ejercicio es aplicable para todos los Softtekians, con excepción de Momentums y área de ventas, quienes cuentan con un sistema de evaluación específico.

2.3.4

## Mapa de Talento

Con base en los resultados de la evaluación obtenidos mediante la aplicación del Performance Management, se detectan y evalúan las habilidades de cada colaborador, para determinar las necesidades de desarrollo y adaptarlas a los nuevos desafíos que se tendrán en el siguiente año. Nuestro mapa de talento nueve cuadrantes, donde se ubica a cada Softtekian de acuerdo con su evaluación:



2.3.5

## Cultura de Reconocimiento

Como parte de nuestra cultura, de manera constante buscamos que nuestros Softtekians tengan retos profesionales en sus actividades que les permitan crecer y ser mejores.

Por ello, agradecer su colaboración y reconocer las acciones sobresalientes y el cumplimiento destacado de los objetivos es imperativo.

Durante el 2023 se actualizó y robusteció nuestro programa de reconocimientos, mostrándolo como un camino a la excelencia, que inicia desde el agradecimiento hasta el reconocimiento de las acciones que tuvieron un impacto positivo directo al negocio. La oferta incluye:

Individual:



Superar expectativas e ir más allá con eficacia.



Reconocer la excelencia y el impacto al negocio.

Equipos de trabajo:



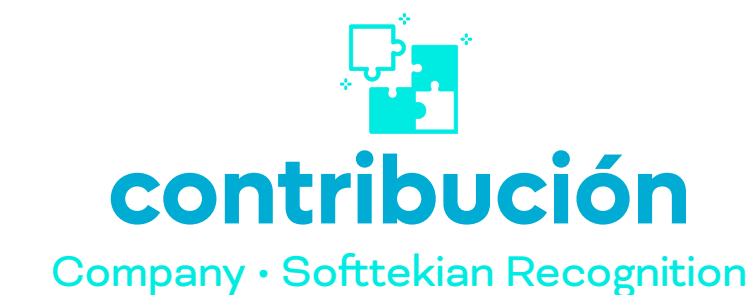
Superar expectativas e ir más allá con eficacia.



Reconocimiento inmediato al trabajo realizado o a un comportamiento cotidiano.



Feedback positivo del cliente.



Aportación y compromiso con la organización.



Reconocer la excelencia y el impacto al negocio.



2.3.6

## Modelo Global de Aprendizaje

Las personas son el pilar fundamental de nuestra organización. Su desarrollo profesional no sólo es importante, sino esencial para el crecimiento y éxito de Softtek. Una determinación precisa de los roles y capacidades para cada Softtekian garantiza una asignación eficaz de tareas y responsabilidades, así como una ruta de aprendizaje y formación que maximice su rendimiento y productividad.

En una industria como la de la tecnología, tan dinámica y competitiva, este enfoque resulta fundamental para mantenerse relevante y alcanzar los objetivos establecidos. A raíz de esta evolución, nuestro modelo se ha transformado para hacer del aprendizaje un elemento más ágil y con enfoques más precisos, de acuerdo con las necesidades de entrega con nuestros clientes y, sobre todo, adaptándonos a la virtualidad que nos dejó la pandemia de 2020. El Modelo Global de Aprendizaje actual se rige por cuatro principios:





El Modelo Global de Aprendizaje cuenta con cuatro etapas de implementación en cada proceso de formación:



2.3.7

## Momentum y Academias

Una forma de incorporación a la organización, basada en la formación de talento, son nuestro programa Momentum y las Academias, espacios donde personas recién egresadas o incluso que continúan estudiando, tienen la oportunidad de aplicar sus conocimientos y habilidades en proyectos reales o formarse con cierta especialización para un proyecto determinado.

Durante el 2023, en las Academias se desarrolló un mecanismo de seguimiento y visibilidad, donde se da información más detallada del tipo de entrenamientos y el desarrollo de los participantes.

En el programa Momentum, cada año se incrementa la inclusión, lo que nos ha llevado a agilizar el proceso de retroalimentación de los participantes. En el 2023 se ampliaron los convenios con universidades, tanto públicas como privadas, para la integración de más estudiantes como Softtekians.

En particular, durante el 2023, tuvimos un incremento en Momentums especializados en apoyar a la creación de soluciones de inteligencia artificial y tecnologías emergentes. Más del 60% de los participantes en academias y en el programa Momentum, al finalizar sus periodos de formación se convierten en colaboradores con responsabilidades directas en proyectos.

2.3.8

## Formación en números

# 623,781

Total de horas de formación

# 42 horas

Promedio de horas por Softtekian

## Por género

	Cantidad	Porcentaje
Hombres	438,254	70.3
Mujeres	185,527	29.7

## Por categoría profesional

	Hombres	Mujeres
Presidency / C-Level	99	7
Executive director	311	67
Director	1,099	540
Manager	16,906	10,033
Specialist	43,517	22,930
Leader	40,174	24,266
Coordinator	693	1,198
Team Member	335,455	126,487



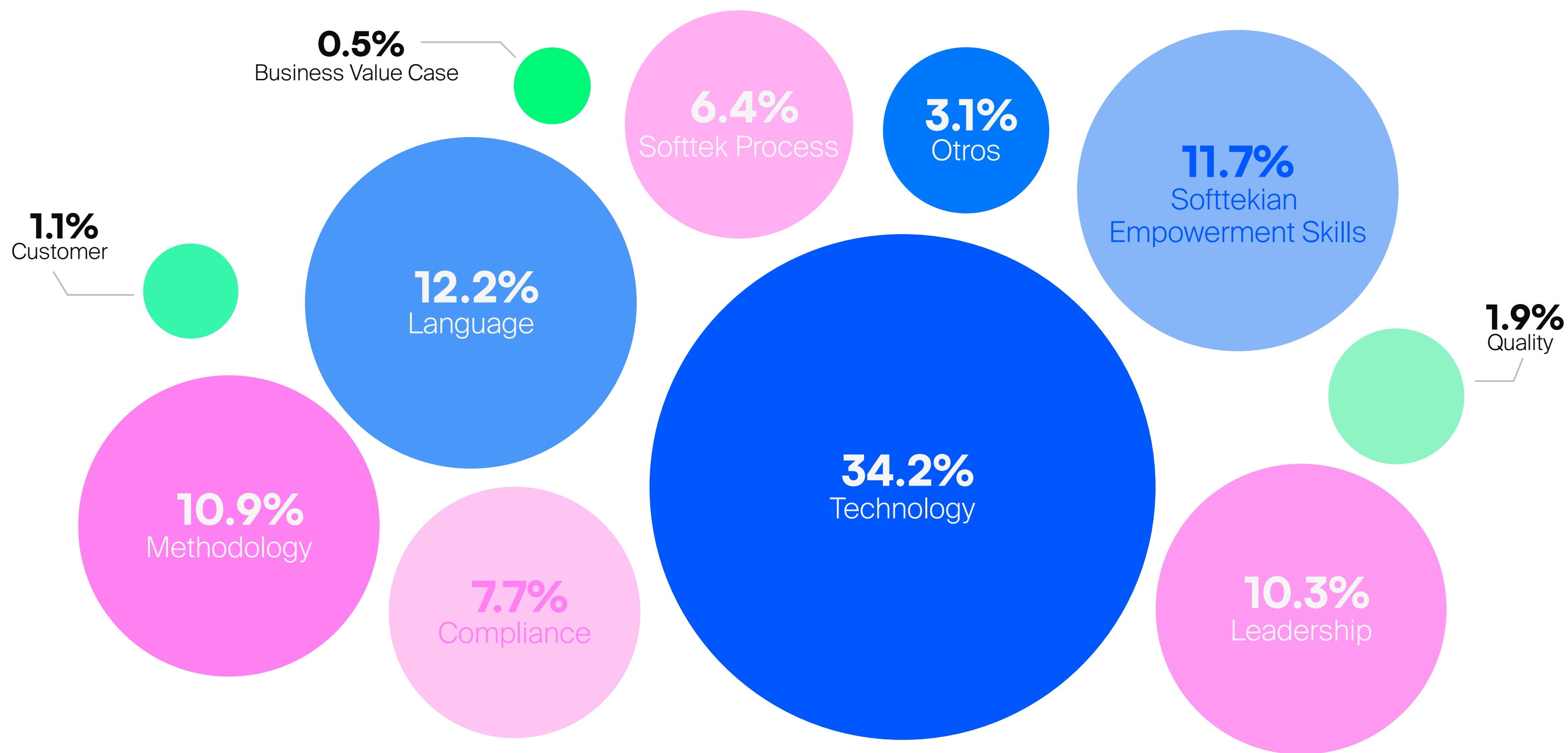
## Por grupos de edad

	Hombres	Mujeres
Baby Boomers (1946-1964)	21,189	6,341
Generación X (1965-1976)	79,031	35,221
Millennials (1977-1995)	179,957	83,106
Generación Z (1996 y después)	158,052	60,844

## Total de horas divididas por país

País	Hombres	Mujeres
Argentina	28,199	19,835
Brasil	4,399	2,753
Canadá	65	10
Chile	1,422	1,145
China	333	312
Colombia	35,471	12,472
Costa Rica	3,478	1,082
España	18,985	11,858
Estados Unidos	3,470	1,095
India	18,632	8,299
México	313,927	123,108
Perú	9,871	3,544
Venezuela	1	14

## Horas por tema de capacitación



## Academias 2023

**167**

**79%**   
Hombres

**21%**   
Mujeres

## Momentums 2023

**128**

**67%**   
Hombres

**33%**   
Mujeres



# D

2.4

## Be well, do good

Espacios inclusivos y experiencias diseñadas para promover un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal de nuestros Softtekians, son elementos que complementan la experiencia de esta trayectoria.

Lo hacemos bien, porque:



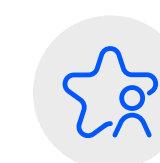
> Ofrecemos un paquete de beneficios y de atención médica atractivo.



> Un programa de Wellness, como guía para la generación de hábitos saludables en nutrición, actividad física y salud emocional.



> Generamos la mejor comunidad, juntos.



> Nuestra pasión son nuestros Softtekians y celebramos su singularidad.



> Creamos oportunidades para retribuir a la comunidad.

2.4.1

## Beneficios

Maximizamos constantemente la oferta de beneficios para nuestros Softtekians, asegurando que siempre sean los más apropiados de acuerdo con su localidad y que estén por encima de los requerido por ley de los diferentes países donde tenemos presencia. En el tema de remuneración, nos aseguramos de que sea adecuada y equitativa, sin distinción de género y acorde a su nivel de responsabilidades, capacidades y resultados de sus evaluaciones.

Beneficios	México	EE. UU.	Canadá	Puerto Rico	Costa Rica	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Perú	Venezuela	España	China	India
Vacaciones	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x		x
Permisos parentales	x		x		x	x	x	x		x	x	x	x	x
Plan de ahorro para el retiro	x	x				x	x		x				x	x
Seguro de vida	x	x	x	x	x	x	x	x		x			x	x
Seguro de gastos médicos menores y mayores	x	x	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x
Cobertura por incapacidad e invalidez	x	x	x	x	x	x							x	x
Créditos bonificados														
Fondo de ahorro	x								x					
Becas / Convenios para estudios	x			x	x	x	x			x		x		
Seguro dental	x	x	x	x		x	x	x						
Ayuda para vivienda									x					
Servicios de asesoría legal	x	x	x	x									x	
Tarjeta de alimentos	x						x							x

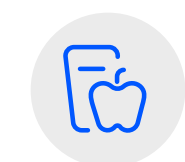
Beneficios	México	USA	Canadá	Puerto Rico	Costa Rica	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Perú	Venezuela	España	China	India
Tarjeta de comida							X							
Tarjeta de combustible							X							
Gimnasio	X						X							
Días por matrimonio	X				X					X			X	
Días por defunción	X				X					X			X	
Seguro contra accidentes	X												X	
Permiso para planeación familiar													X	
Gratificación fiestas patrias										X				
Día por cumpleaños					X				X	X				
Asistencia psicológica	X													
Asistencia telemedicina	X													
Asistencia hogar	X													
Asistencia nutricional	X													
Check-up médico anual	X				X							X		
Seguro oftamológico		X	X	X	X									
Convenios locales	X				X									
Seguro funerario	X	X	X	X	X		X							
Apoyo teletrabajo	X									X		X		

2.4.2

## Softtekian Wellness

El máximo potencial de un Softtekian se dará cuando mantenga el equilibrio entre su vida profesional y personal. Complementamos su experiencia dentro la organización con un programa de Wellness con un enfoque integral, centrado en cuatro bloques del bienestar, con el objetivo principal de crear una cultura de bienestar y autocuidado tanto en los espacios o ambientes de trabajo y en su ecosistema personal.

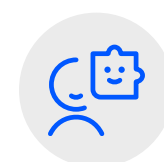
Nuestro programa de Wellness comprende:



> **Nutrición:** Proporcionar asesoría nutrimental con seguimiento por profesionales.



> **Integración:** Espacios de conexión (física o virtual) para el intercambio de experiencias, para generar cercanía y sentido de pertenencia.



> **Salud emocional:** Contenidos informativos para el cuidado emocional.



> **Cultura física y deportes:** Creación de espacios físicos o virtuales para combatir el sedentarismo y propiciar la activación física.

A través de Ferias de Salud, webinars, talleres, aplicaciones digitales y creación de materiales de conocimiento, es como cada Softtekian recibe la información para su bienestar. Todo el material generado se concentra en nuestro Wellness Center para disponibilidad on demand.

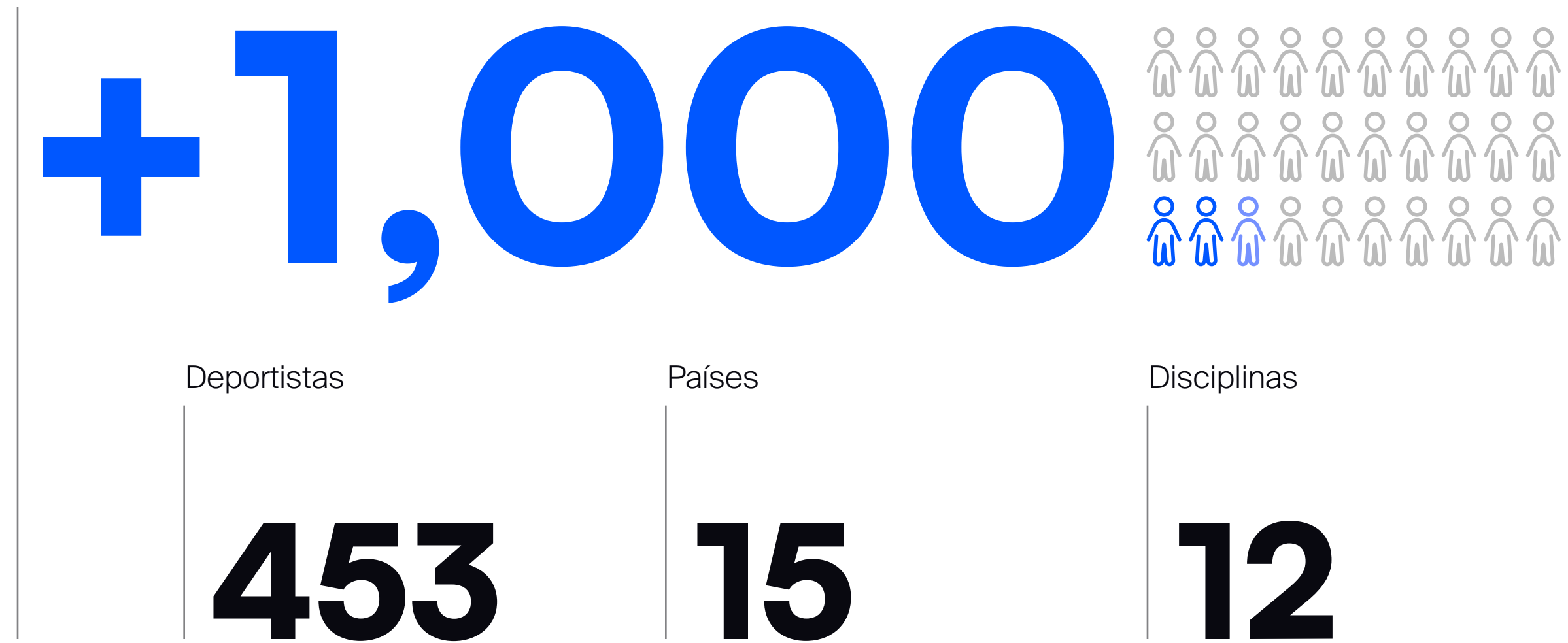
2.4.3

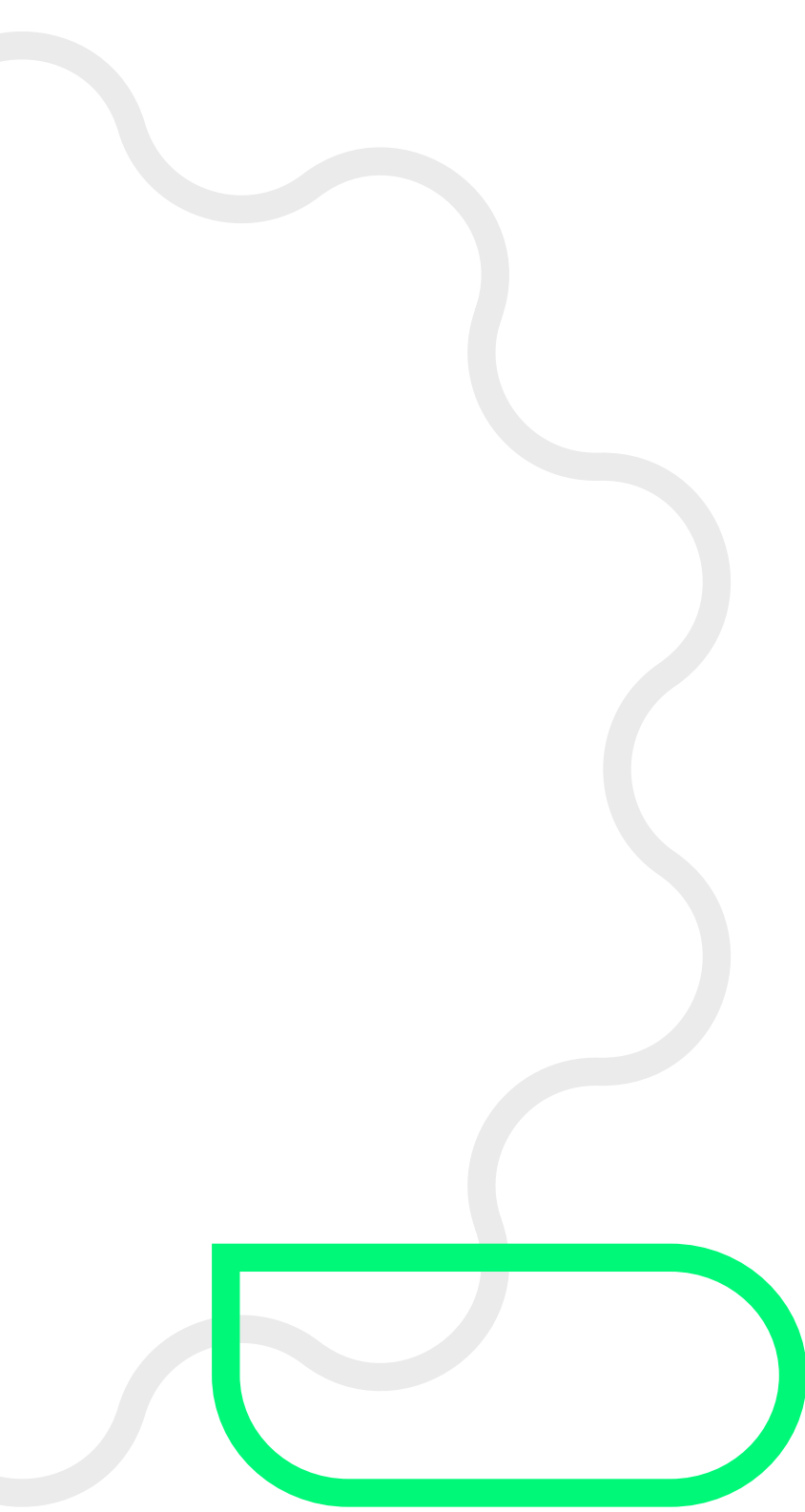
## Softtekiada, la máxima representación de nuestra Cultura

La cultura organizacional única que nos caracteriza tiene su máxima representación en nuestro evento más global: la Softtekiada. En este espacio, Softtekians de todo el mundo se reúnen para convivir y generar cercanía a través de competencias deportivas y celebraciones, en un ambiente que fortalece nuestros valores y principios organizacionales. Su realización se vio interrumpida entre el 2020 y 2022 debido a la pandemia que impactó al mundo. Sin embargo, 2023 marcó su regreso y con ello los asistentes vivieron una experiencia indescriptible, en la que, durante tres días de competencias deportivas y dos noches de celebración, se reafirmó que los Softtekians somos los mismos, sin importar en qué país esté, y a pesar de los años de ausencia, la esencia del evento se mantuvo en todo momento.

### Softtekiada 2023

Asistentes





2.4.4

## Softtek y la comunidad

Inspiramos el cambio que nos hace avanzar juntos. Somos conscientes de que no caminamos solos en la búsqueda en nuestra trascendencia, por lo cual generamos y propiciamos oportunidades para retribuir a la sociedad y generar un valor, siempre a través de la tecnología.

## Codellege

**Aprendemos a programar. Programamos para trascender.** Creado por Softtek en 2017, este programa tiene el propósito de promover las Tecnologías de la Información (TI) a través de la educación de la comunidad y la creación de oportunidades laborales para ellos, en una industria que cada vez es más competitiva.

Nuestros Coders aprenden código y las habilidades blandas y los power skills requeridas para aplicar a una posición de trabajo y desarrollar una carrera profesional en tecnologías de la información.

En el 2023 realizamos una alianza con la plataforma de aprendizaje Udemy, con la finalidad de llegar a más países en el mundo, cambiando nuestra modalidad de sincrónica a asincrónica. El uso de esta plataforma apoyó al robustecimiento del plan de formación para crear profesionales con los conocimientos adecuados en tecnología y enfocados en los requerimientos actuales de la industria.

Durante el año, recibimos a más de 200 estudiantes, lo cual representó un incremento del 35% con respecto al 2022, y logramos una inclusión laboral del 16% después de finalizar nuestros cursos de 3 o 6 meses. Las personas contratadas aumentaron su ingreso familiar en un 70%.



### Codellege en números desde su creación

# +5000

Graduados

## +70%

De incremento del ingreso familiar promedio

## 80%

De inclusión laboral

## +100

Mujeres graduadas de Codellege

Codellege en:



Argentina, Colombia, Chile y México



## Fundación Solidaria

### Compartir para trascender.

Con el propósito de generar oportunidades para promover y practicar la generosidad es como nace Fundación Solidaria, de la voluntad de cada uno de nuestros Softtekians. Su misión es contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos, a través de la tecnología.

Actualmente, Fundación Solidaria cuenta con tres programas de apoyo a la comunidad:

#### > **Voluntariado Corporativo:**

Softtekians, sus familiares o amigos se involucran en actividades filantrópicas que contribuyen al desarrollo de una comunidad. Están coordinadas por los Comités Solidarios, que se forman en cada una de las sedes donde operamos.

#### > **Softtekian Solidario:**

Los Softtekians contribuyen con sus habilidades o de forma económica a las diferentes causas que se presentan a la Fundación.

#### > **Aulas Tecnológicas:**

Son los espacios tecnológicos que Fundación Solidaria, en conjunto con Softtek, habilita en comunidades vulnerables, con la finalidad de disminuir la brecha digital y acercar a la comunidad, especialmente niños y jóvenes, a la tecnología.

#### Un vistazo a Fundación Solidaria:

**+1,500**

Personas beneficiadas

Otros proyectos realizados por la Fundación durante el 2023 fueron:

#### > **Make a Difference Day**

Cada año realizamos una actividad a nivel global con un impacto social. La actividad de 2023 estuvo centrada en la concientización sobre el medio ambiente, y durante un evento especial, coordinamos un apagón de cinco minutos tanto en oficinas como en las casas, para resaltar la importancia del ahorro de energía. Esta iniciativa no sólo fomentó la reflexión sobre nuestros hábitos energéticos, sino que generó un impacto positivo en el medio ambiente al apoyar a reducir nuestra huella de carbono durante ese breve período de tiempo.

#### > **Reforestación Amazonia**

Fundación Solidaria, Softtek y Saving The Amazon buscan unir a la comunidad mundial en una campaña para combatir la crisis climática, mediante la siembra de árboles en el santuario ecológico más importante

del planeta, la selva Amazónica, en conjunto con las comunidades indígenas de la región.

En la Fundación, en conjunto con Softtek establecimos un compromiso para que, al final del 2025, se logren sembrar 7,500 árboles en la Amazonia, en el que se ha denominado Bosque Digital Empresarial Softtek. Arrancamos este proyecto en mayo 2023 y cerramos el año con más de 1,100 árboles sembrados.

#### > **Sierra Tarahumara, México**

Como cada año, gracias a la participación de nuestros Softtekian Solidarios, se realizó la entrega de alimentos, artículos de higiene personal y medicamento a la comunidad Rarámuri en el estado de Chihuahua en México.

**5**

Aulas tecnológicas

**+1,000**

Voluntarios

**+100**

Equipos de cómputo donados en 2023

**+27,000**

Dólares recaudados Softtekian Solidario

2.4.5

## Todos somos Softtekians, celebramos lo que nos distingue

Estamos plenamente conscientes de que, para trascender y convertirnos en la mejor empresa para el mundo, es fundamental hacerlo desde nuestro actuar, ser fiel a nuestros valores, principios y cultura. Por lo tanto, reiteramos nuestro compromiso con un comportamiento ético, respetuoso y sin discriminación.

### Diversidad e Inclusión

Nos comprometemos a establecer un entorno laboral donde cada empleado tenga oportunidades de crecimiento personal y profesional. Reconocemos que el talento es diverso, y esta diversidad nos enriquece con distintos puntos de vista, lo cual fortalece nuestros servicios y soluciones.

Estamos comprometidos con la implementación de lineamientos que mantengan y fortalezcan nuestra cultura de respeto a la diversidad, a los derechos humanos, y en especial a la inclusión y equidad, sin discriminación.

**we're all  
Softtekians**

Somos Softtekians

Nuestros principios de diversidad e inclusión.



Durante 2023, nuestras principales acciones fueron:

- > **Semana de la diversidad**, en el marco del Día Internacional de la Diversidad Cultural para el Diálogo y el Desarrollo, en la que se habilitaron espacios para la sensibilización de los Softtekians en el respeto a la identidad y condición de vida de cada persona.
- > Diseño de materiales de capacitación enfocado a la inclusión de personas con discapacidad.
- > Comités conformados por Softtekians que trabajan en tres líneas de acción: equidad de género, personas con discapacidad y LGBT+, todos con una perspectiva intercultural e intergeneracional, en los que se promueve el intercambio de ideas y mejoras para la organización.
- > Capacitación sobre lenguaje incluyente, accesible y no sexista a través de campañas de comunicación y materiales on demand con base en los estándares de la **NMX-R-025** sobre igualdad laboral y no discriminación en el empleo.
- > **LOGRA:** Inclusión, como parte de nuestra participación liderando el Grupo de Trabajo, Diversidad e Inclusión de la Agenda 20230 con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en México, se lanzó la Guía de Implementación Diversidad e Inclusión: Personas con discapacidad, la cual contempla soluciones de inclusión, accesibilidad, cultura organizacional y atracción del talento para empresas de cualquier tamaño e industria, con el objetivo de acelerar el avance en su estrategia de inclusión laboral.



2.4.6

## Programa de integridad

La integridad, la honestidad y el respeto son valores primordiales en el accionar de nuestra organización. Para Softtek es fundamental mantener una ética empresarial, la cual extendemos a nuestros accionistas, clientes, proveedores y las comunidades donde operamos.

Contamos con diferentes Políticas que nos ayudan a crear el ambiente de respeto e integridad que buscamos nos distinga, las cuales son revisadas y actualizadas periódicamente para asegurar los controles establecidos. Nuestra alineación a las políticas y normas de los países donde operamos, garantizan no sólo la continuidad, sino la seguridad y transparencia.



## Código de Ética

Nuestra máxima guía para promover un comportamiento ético entre los Softtekians y los grupos de interés es nuestro Código de Ética, que describe nuestro actuar con la integridad:

- > En nuestras relaciones.
- > Con la información.
- > Ante la sociedad.
- > En la toma de decisiones.
- > Con el uso de la tecnología y los bienes de la compañía.

Cada año se realizan revisiones y actualizaciones de acuerdo con nuestras prácticas auditables asociadas a la certificación **ISO/IEC 27001:2013**. Durante el 2023, se profundizaron las definiciones de Respeto dentro del Código de Ética, como medida al número de denuncias recibidas en este tema, y en Discriminación para alineación a la **Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación**. Asimismo, se incluyó la postura de la organización en contra del lavado de dinero o activos. Nuestro Código de Ética es la base para el desarrollo del resto de las Políticas que aseguran nuestro comportamiento integro.



### Política Antiacoso

Es nuestro deber garantizar el acceso a los colaboradores de Softtek a un ambiente laboral y profesional libre de violencia de cualquier tipo. Se rechaza cualquier tipo de acoso u hostigamiento en todas sus modalidades y formas, sin primar quién sea la víctima o el ofensor, ni cuál sea su nivel jerárquico.

Por consiguiente, Softtek está comprometido en prevenir, atender y sancionar el acoso y hostigamiento, incluyendo el de carácter sexual, entre los miembros de la comunidad Softtek.



### Política Conflicto de Interés

Tiene como propósito dictar los parámetros para la identificar, gestionar y evitar situaciones que den lugar a conflicto de intereses. Todos los colaboradores de Softtek debe actuar bajo el mejor interés para Softtek y ejercer un juicio sólido, libre de intereses personales o lealtades divididas; asimismo, se deben identificar aquellas situaciones que propician, crean, o pueden ser consideradas un riesgo inminente o potencial entre el beneficio personal y los intereses de Softtek, para gestionarlos adecuadamente.



### Política Anticorrupción y Antisoborno

En Softtek estamos comprometidos a prevenir, atender y sancionar cualquier conducta de corrupción y soborno entre los miembros de la comunidad, tanto internos como externos, garantizando que el desarrollo de nuestras actividades frente a Oficiales de Gobierno, clientes, proveedores y demás grupos de interés, esté apegado a los marcos jurídicos de cada localidad en la que operamos, a las buenas prácticas comerciales y respetando la libre competencia. Como consecuencia de la dinámica regulatoria y de negocios, esta Política está sujeta a actualización y mejora.

En esta Política se detallan las responsabilidades para nuestra organización y quienes la conformamos:

- > Cumplir los procedimientos y controles establecidos en el Sistema de Gestión Anticorrupción y Antisoborno.
- > Comunicar propuestas de mejora para su respectivo Sistema de Gestión.
- > Denunciar, a través de nuestra Línea de Integridad, cualquier práctica indebida que compromete el cumplimiento de la Política.
- > Realizar la debida diligencia en toda gestión de transacciones o eventos que estén bajo su responsabilidad de supervisión u operación.

Durante el 2023 no se presentaron incidentes relacionados con este tema.

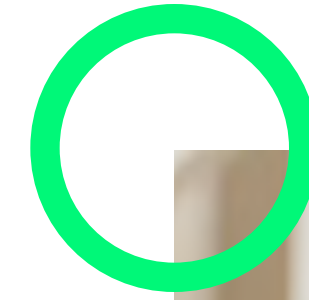


### Código de Conducta para Proveedores

El actuar ético y de respeto no únicamente lo buscamos para nuestra comunidad, y por ello procuramos que nuestras alianzas o relaciones externas compartan nuestra postura, actuar y valores.

A través de esta normativa buscamos que nuestros proveedores, agentes o intermediarios se comprometan a:

- > Cumplir con las leyes locales y/o internacionales aplicables.
- > Respetar y garantizar los Derechos Humanos a través de la equidad de trato y oportunidades y proporcionar una remuneración justa.
- > Prohibir el trabajo forzado o involuntario y prohibir el trabajo infantil.
- > Evitar cualquier comportamiento fraudulento o que pudiera interpretarse como tal.
- > Realizar operaciones comerciales dentro de la ley y cuyos fondos procedan de fuentes legítimas.



## Línea de Integridad

Si se identifica una violación al Código de Ética, Políticas internas, acuerdos comerciales o leyes del país o sede donde operamos, se puede presentar un reporte a través de nuestra Línea de Integridad.

En este canal, no se tolera ningún tipo de discriminación o represalias contra aquellos que informen de manera veraz y de buena fe sobre presuntas infracciones. Todas las denuncias son investigadas con objetividad, cuidando la integridad del denunciante y bajo tres principios:

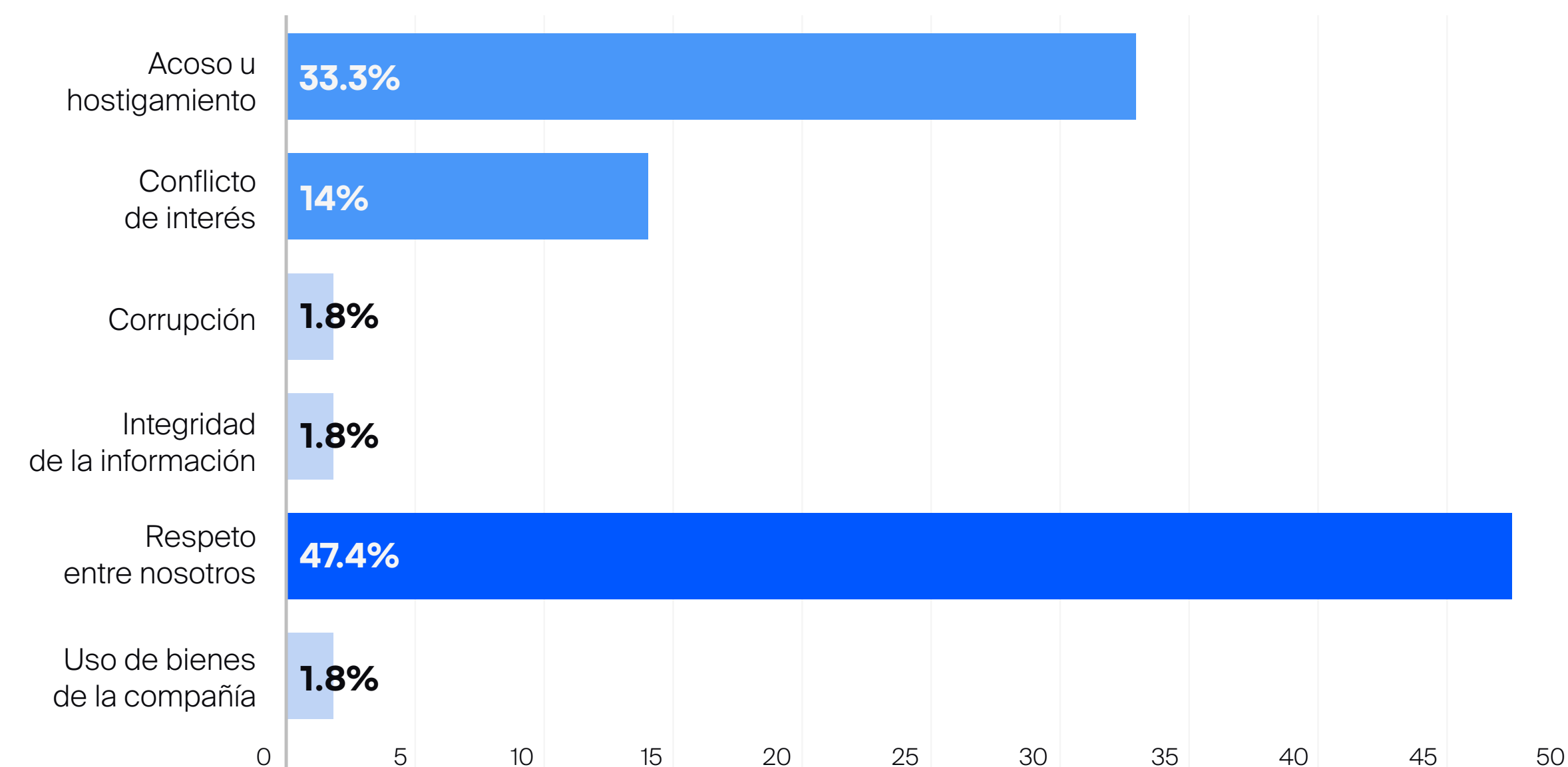
- > Presunción de inocencia.
- > Protección al denunciante.
- > Confidencialidad de la información.

Cada año, y para asegurar la experiencia del usuario, se realizan ajustes y mejoras a la Línea de Integridad y a las métricas que se generan, dando mayor agilidad y confiabilidad al proceso.

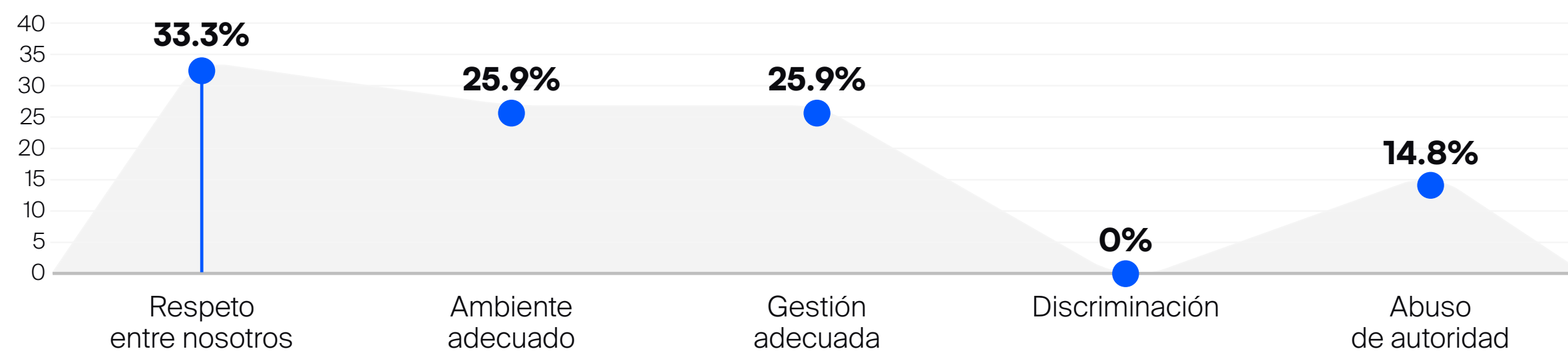
# 57

Total de Denuncias Globales 2023

### Denuncias por tema



El tema de **Respeto entre nosotros** cuenta con una subdivisión:



A partir de las denuncias, se derivaron **42 planes de remediación**, que ayudaron a fortalecer nuestros procesos y elevar nuestra conciencia en la cultura ética de la organización, con el fin de evitar que se sigan presentando.

En los casos donde hubo responsables directos, se atendieron y canalizaron de acuerdo con el protocolo y la tipificación de faltas establecidos, disponibles en nuestro sitio de Integrity.

## Cultura de integridad

La generación de una cultura de integridad implica una serie de valores y conocimientos y estamos comprometidos con ellos. Contamos con una serie de herramientas, contenidos y capacitaciones sobre integridad para toda la comunidad, como Integridad en Softtek y curso de inducción, donde se da a conocer con detalle el Código de Ética y la Línea de Integridad.

- > **Ethics from Scratch**, una iniciativa donde a través de diferentes recursos (Frida), talleres prácticos, webinars on demand y elementos gamificados, los Softtekians se actualizan y conocen diferentes temas relacionados a nuestra cultura de integridad.
- > **Semana de la Ética**: espacios donde se comparten temas relevantes y actuales de la mano de personas especializadas en el tema.

# 4,717

Total de horas de capacitación en temas de ética

# 3,469

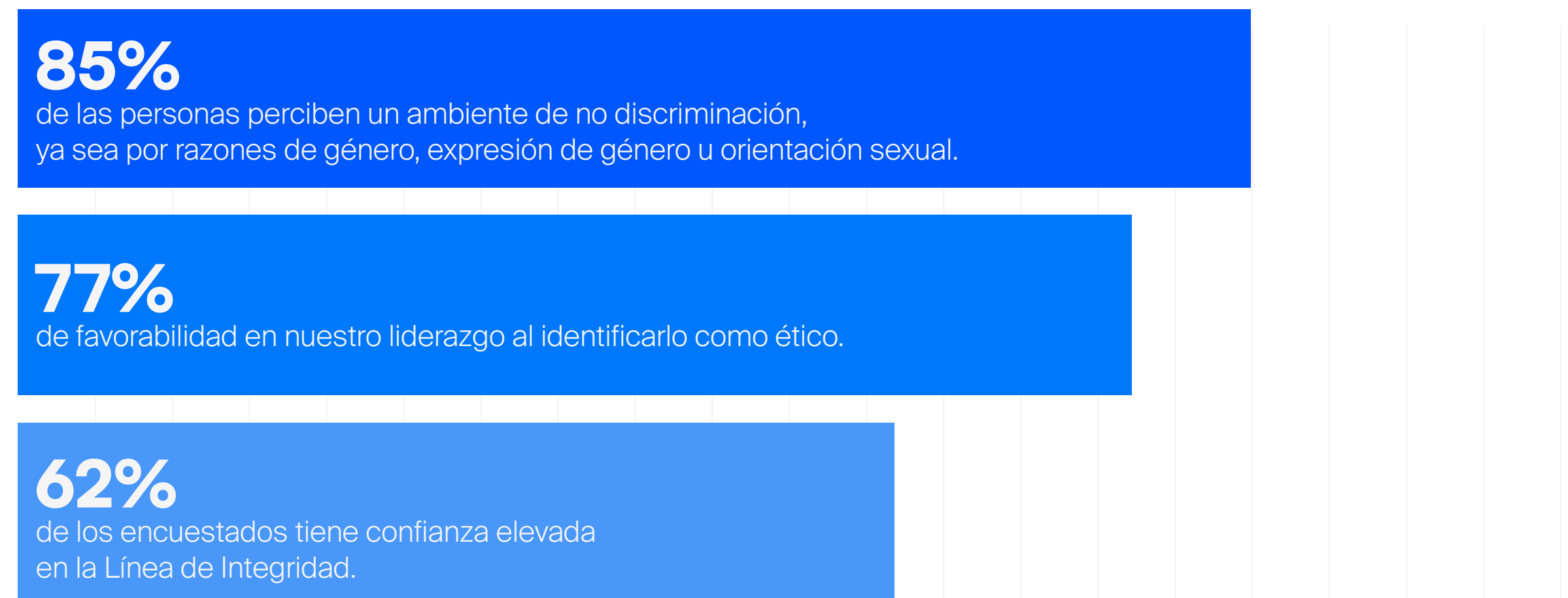
Personas capacitadas

# 2,496

Personas en curso de ética

- > Como parte de nuestra cultura de reconocimiento y como refuerzo a la importancia de crear un ambiente de ética, se implementó el reconocimiento **#BeEthical**, que da evidencia de aquellos Softtekians que generan un ambiente de integridad, honestidad y respeto. En este primer año, se entregaron **224 insignias**.
- > Para seguir identificando áreas de oportunidad, se implementó por primera vez un **Diagnóstico de Integridad** para conocer el pulso ético de la organización, cuyos resultados nos ayudarán a garantizar la mejora continua de nuestro programa.

Entre los datos relevantes se encuentran:





## Derechos Humanos

El propósito de nuestra **Política de Debida Diligencia de Derechos Humanos** es asegurar que actuemos como una empresa con un procedimiento para prevenir consecuencias negativas relacionadas con la violación de los derechos universales, tanto por nuestras propias actividades como por la contribución de terceros que estén vinculados con nuestros productos y servicios.

Nos comprometemos a reconocer que la responsabilidad de respetar los Derechos Humanos no se limita al cumplimiento de las disposiciones de las leyes locales o nacionales, sino que también se considerarán de manera complementaria las normas internacionales.

Somos conscientes de que el impacto de nuestras acciones puede trascender fronteras a lo largo de nuestra cadena de valor y, por lo tanto, nuestra responsabilidad de debida diligencia no debe restringirse a los lugares donde la empresa tiene presencia.

# 03

Capítulo

## Softtek y el Medio Ambiente



Contribuir positivamente al medio ambiente aprovechando la tecnología, en colaboración con nuestros clientes.

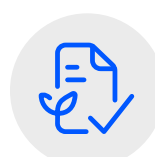


3.1

## Nuestro compromiso con el medio ambiente

Preservando el entorno, aseguramos la disponibilidad de recursos para las generaciones futuras y la perdurabilidad de nuestro negocio. A través de nuestra Política Medioambiental, nos comprometemos a proteger el medio ambiente, prevenir la contaminación y mantener un sistema de gestión que garantice la mejora continua de nuestro desempeño ambiental.

Y lo hacemos al:



> Cumplir con las disposiciones legales ambientales aplicables, así como las voluntariamente aceptadas.



> Promover la eficiencia energética.



> Identificar y evaluar los aspectos e impactos ambientales derivados de la operación.



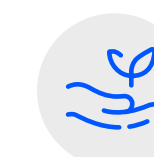
> Evaluar y reducir la huella de carbono para combatir el cambio climático.



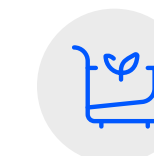
> Fomentar la conservación del agua.



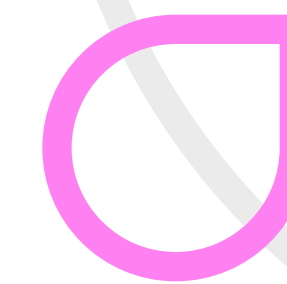
> Minimizar la generación de residuos, asegurando una gestión responsable.



> Generar conciencia ambiental dentro y fuera de la organización.



> Promover las compras sustentables.



3.2

# Impactos medioambientales

Cada año, nuestras acciones buscan minimizar el impacto de todas nuestras operaciones. Para ello, nos enfocamos en cuatro puntos estratégicos.

3.2.1

## Eficiencia energética

Para la continua ejecución de nuestras operaciones, el consumo de energía se convierte en un recurso fundamental, y para ello dirigimos nuestras acciones en:

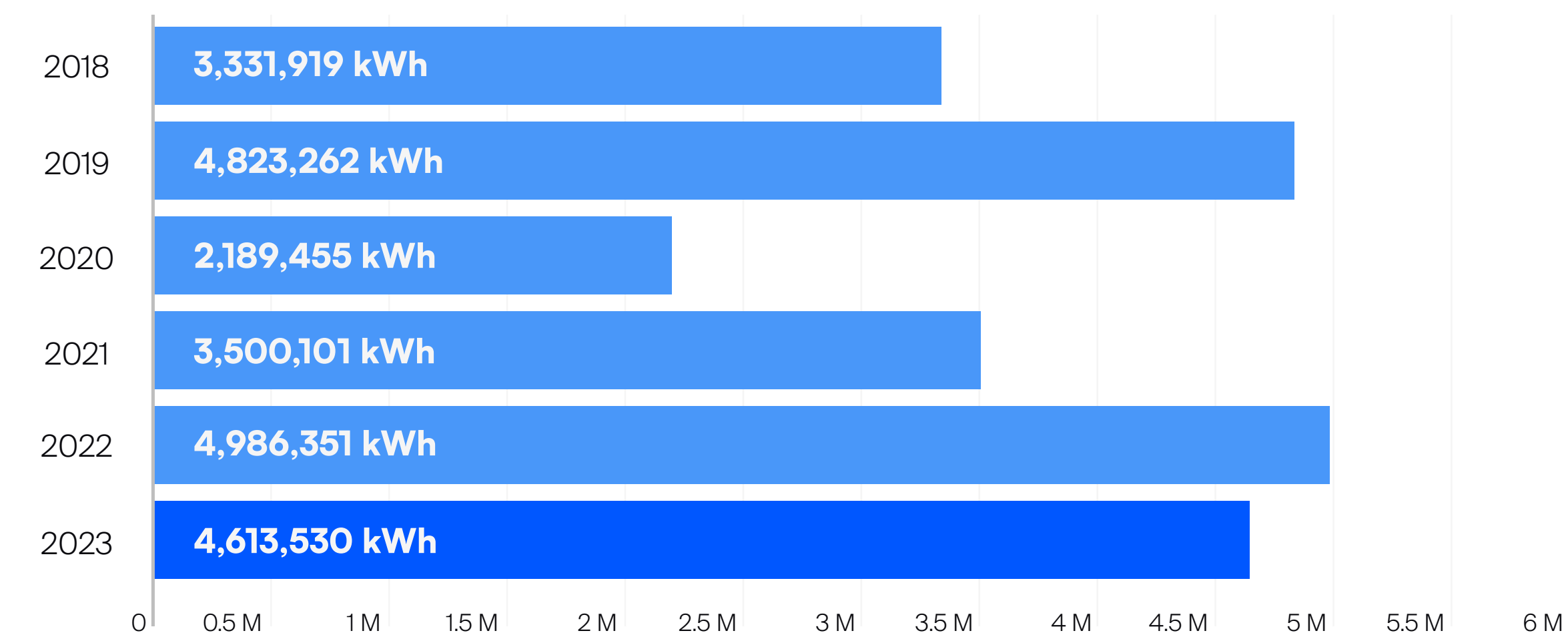
- > La reducción del consumo de energía.
- > La mejora en su aprovechamiento.
- > El uso de energías renovables.

Estas acciones no son únicamente aplicables en nuestras instalaciones, y constantemente compartimos recomendaciones a nuestros Softtekians para que puedan implementarlas en el lugar que se encuentren trabajando, dada la implementación de nuestro modelo híbrido.

# 4,613,530.01 kWh

Consumo energético 2023

## Comparativa anual



## Consumo de energía por localidad



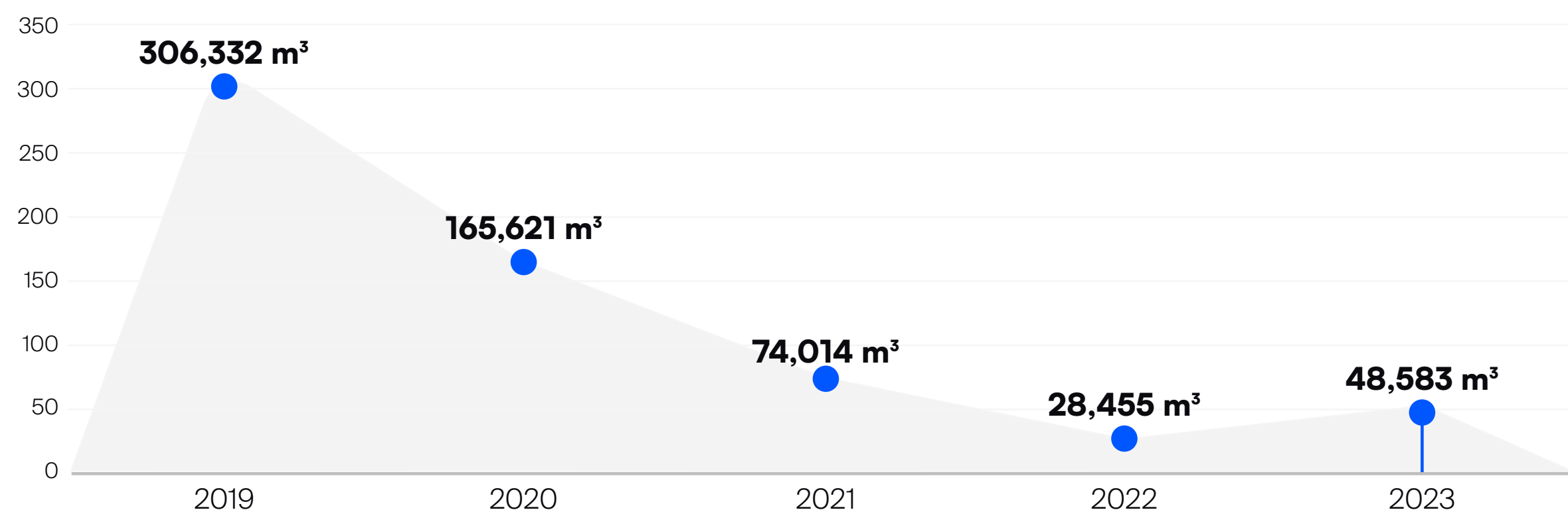
3.2.2

## Consumo hídrico

El agua es un recurso natural fundamental para la preservación de la vida en la Tierra, y es crucial asegurar su disponibilidad para todos los organismos vivos, promoviendo su uso responsable y evitando su derroche. Aunque nuestros procesos de operación no requieren el uso directo de recursos hídricos, en cada una de nuestras instalaciones nos comprometemos a proporcionar acceso al agua potable, así como a servicios de saneamiento e higiene para nuestros colaboradores en Softtek.

Nuestro impacto en el agua no se considera de alto nivel contaminante, ya que las aguas residuales son canalizadas adecuadamente a través de sistemas de drenaje municipales o locales, según la ubicación específica de nuestras instalaciones.

### Comparativo anual



3.2.3

## Gestión de residuos

En nuestra operación, los principales residuos que generamos son los equipos electrónicos que han llegado al final de su vida útil en la empresa. Los dispositivos que aún están en condiciones de funcionamiento se destinan a un programa de donación para ser reutilizados por organizaciones sin fines de lucro, mientras que aquellos que ya no son operativos, se canalizan hacia un programa de reciclaje.

Con nuestro programa de donación estamos evitando la liberación de metales pesados contenidos en los equipos de cómputo al medio ambiente. Además, estamos contribuyendo a reducir la presión sobre los vertederos y promoviendo la recuperación de materiales reutilizables para la fabricación de nuevos productos dentro del marco de la economía circular, ya que los principales beneficiarios de nuestro programa son las asociaciones que apoya nuestra Fundación Solidaria.

### Residuos 2023

País	Reciclaje (pzas)	Peso (kg)	Donación (pzas)
México (MTY, AGS, CDMX)	3,266	6,897	131
Brasil (Sao Paulo)	120	120.42	8
España (Las Rozas)	Acordado con proveedor	1,942	Acordado con proveedor
EE. UU. (Dallas)	150	315.24	Acordado con proveedor
<b>Total</b>	<b>3,536</b>	<b>9,274.24</b>	<b>139</b>



3.2.4

## Emisiones

Nos hemos comprometido a evaluar nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) conforme a los requisitos del estándar **ISO 14064-1**, una de las normativas más reconocidas a nivel internacional para calcular la huella de carbono de una organización.

Para el cálculo de la huella de carbono, se ha optado por un enfoque de control operacional, considerando las emisiones de GEI en las instalaciones de la sede Las Rozas, España, identificando y cuantificando las siguientes emisiones directas de Alcance 1, emisiones indirectas Alcance 2 y otras emisiones indirectas de Alcance 3:



### Emisiones directas Alcance 1

- > Emisiones directas provenientes de fuentes de combustión móvil (vehículos propios)
- > Emisiones directas provenientes de fuentes de combustión fija (planta generadora de electricidad)
- > Emisiones fugitivas de gases refrigerantes en sistemas de aire acondicionado
- > Emisiones fugitivas de medios de extinción de incendios



### Emisiones indirectas Alcance 2:

- > Consumo de electricidad



### Otras emisiones indirectas Alcance 3:

- > Viajes de negocio (categoría 6)

## Inventario Huella de Carbono Sede Las Rozas, Madrid, España

Alcance	Fuente de emisión	2021* Tn CO2e	2022 Tn CO2e
<b>Alcance 1</b> Emisiones directas	Combustión móvil (vehículos propios)	0.26	0.00
	Combustión fija (planta generadora de electricidad)	0.04	0.07
	Fugitivas de gases refrigerantes en sistemas de aire acondicionado	0.00	0.00
	Fugitivas de medios de extinción de incendios	0.00	0.00
<b>Alcance 2</b> Emisiones indirectas	Consumo de electricidad	166.47	262.70
<b>TOTAL (Alcance 1+2)</b>		166.77	262.77
<b>Alcance 3</b> Otras emisiones indirectas	Categoría 6: viajes de negocio	No determinada	103.03
<b>TOTAL (Alcance 1+2+3)</b>			<b>365.80</b>

Nuestro plan de reducción de emisiones GEI se basa en los siguientes ejes principales:



Softtek se ha comprometido con la iniciativa **Science Based Targets (SBTi)** para desarrollar, dentro de los 2 años siguientes, un objetivo de reducción de emisiones basado en ciencia, para contribuir con la mitigación del cambio climático. Se creó el Comité de Sustentabilidad Ambiental por el área de Infraestructura Física, cuyo principal objetivo es el analizar los aspectos e impactos ambientales, identificar riesgos y oportunidades de mejora, monitorear los indicadores ambientales e implementar objetivos y métricas.

La combinación efectiva de estas estrategias, adaptada a las características y necesidades del negocio, contribuyen de manera significativa a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y alineará a la organización hacia un camino más sostenible y resiliente.

3.2

## Medio ambiente en un vistazo



Nos comprometimos a sembrar **7,500 árboles** en La Amazonía, para el 2025, en colaboración de las comunidades indígenas del Resguardo del Vaupés en Colombia. Esta área tiene la capacidad de proveer entre el 5 y 20% del oxígeno que se genera en el planeta

### Certificación LEED

- > GDC Aguascalientes, México, con Certificación LEED Platinum
- > Ciudad de México, MX Oficinas con Certificación LEED Gold, Polanco y Mítikah



- > GDC Monterrey, México, con Certificación LEED Gold
- > Oficinas Dallas, EEUU, con Certificación LEED Gold



### China

Obtiene por primera vez la certificación ISO 14001 "Sistema de Gestión Ambiental" por primera vez



### Argentina

Obtiene Sello Verde por la implementación de buenas prácticas en la gestión de residuos



### España

- > Mantiene certificación ISO 14001

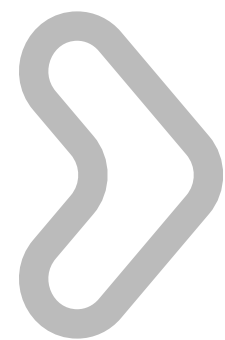


- > Por segundo año consecutivo, se verifica en Huella de carbono con base en el estándar ISO 14064-1

# 04

Capítulo

## Información Complementaria



4.1

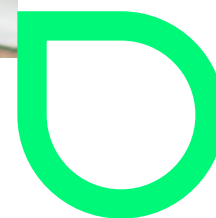
## Acerca del informe

Este informe ha sido elaborado de acuerdo con la opción Esencial de los Estándares GRI. Su publicación sigue las mejores prácticas de reportes de triple impacto: económico, ambiental y social.

Cubre el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, con base en los resultados del último estudio de materialidad.

También se incluyen los esfuerzos realizados para contribuir a la Agenda 2030, establecida por la Organización de las Naciones Unidas, en apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Este documento presenta nuestra Comunicación sobre el Progreso (CoP) que compartimos al Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas, al que nos encontramos adheridos, y nuestros esfuerzos de responsabilidad social se basan en los 10 principios universales.

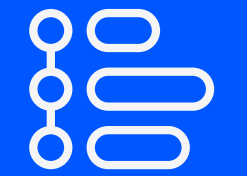


4.1.1

## Materialidad

Realizamos nuestro estudio de materialidad en colaboración con la firma KPMG. Se llevó a cabo un análisis que incluyó diversas fuentes internas y externas, con el fin de evaluar el impacto y desempeño actual de Softtek en términos de sostenibilidad. Los objetivos de este estudio se centraron en:

- > Identificar y priorizar asuntos relevantes para la organización, los prescriptores y el sector, así como las tendencias sobre aspectos ESG.
- > Visualizar la posición que ocupa cada asunto en función de lo relevante para la organización, las evaluaciones y el sector.
- > Orientar el enfoque de sostenibilidad de la organización a través de los asuntos identificados y mostrar los asuntos relevantes como punto de partida para un análisis de riesgos integral.



## Matriz de materialidad

A continuación se presentan los resultados del estudio de materialidad realizado, que integra los temas materiales para la organización, de acuerdo con la importancia para Softtek y para nuestros grupos de interés.

Se muestran los temas relevantes para cada uno de los bloques ASG.

### Ambientales

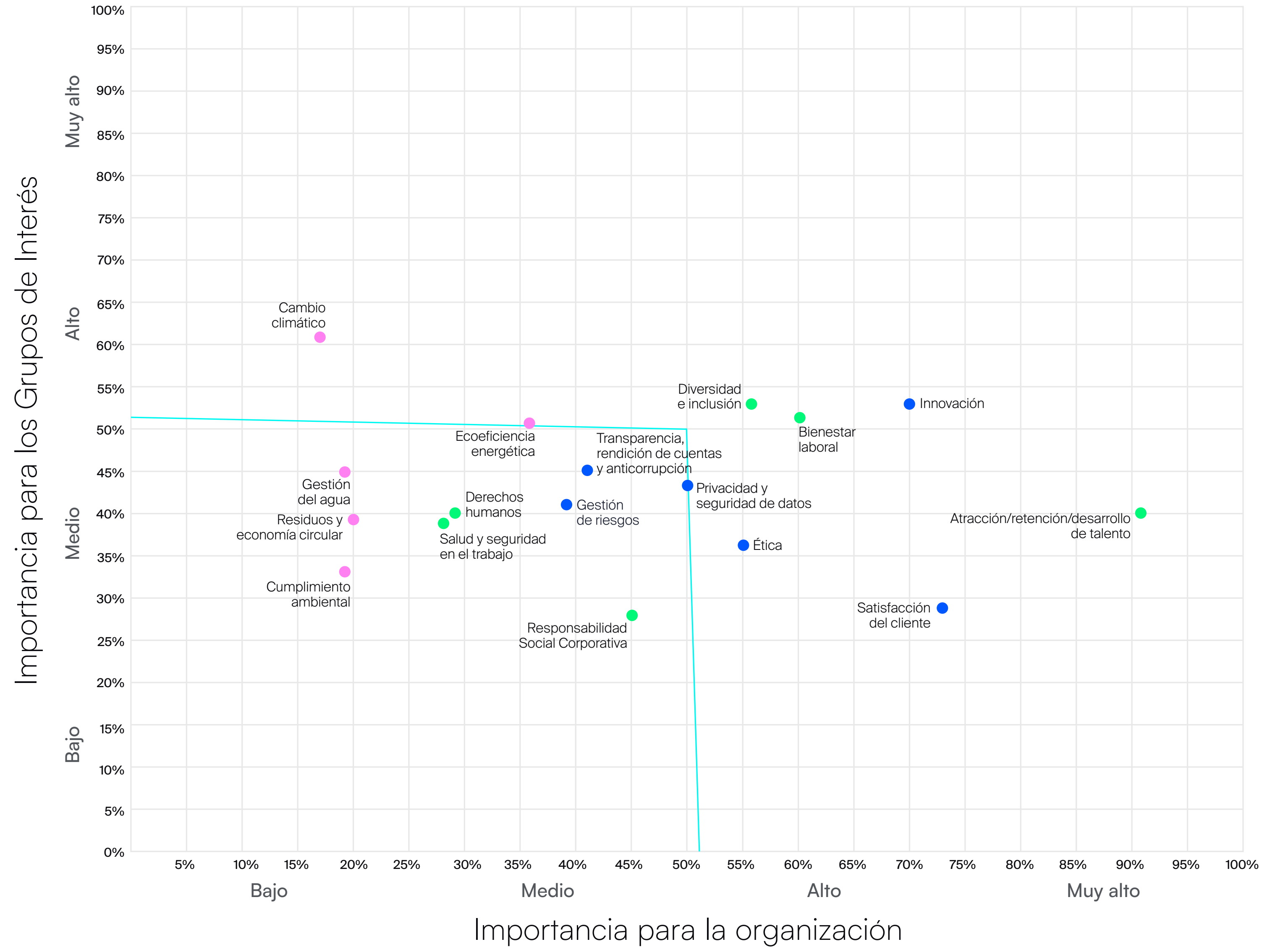
- > Cambio climático
- > Ecoeficiencia energética
- > Gestión del agua
- > Cumplimiento ambiental
- > Residuos y economía circular

### Sociales

- > Diversidad e inclusión
- > Atracción/retención/desarrollo de talento
- > Bienestar laboral
- > Derechos humanos
- > Responsabilidad Social Corporativa
- > Salud y seguridad en el trabajo

### Gobernanza

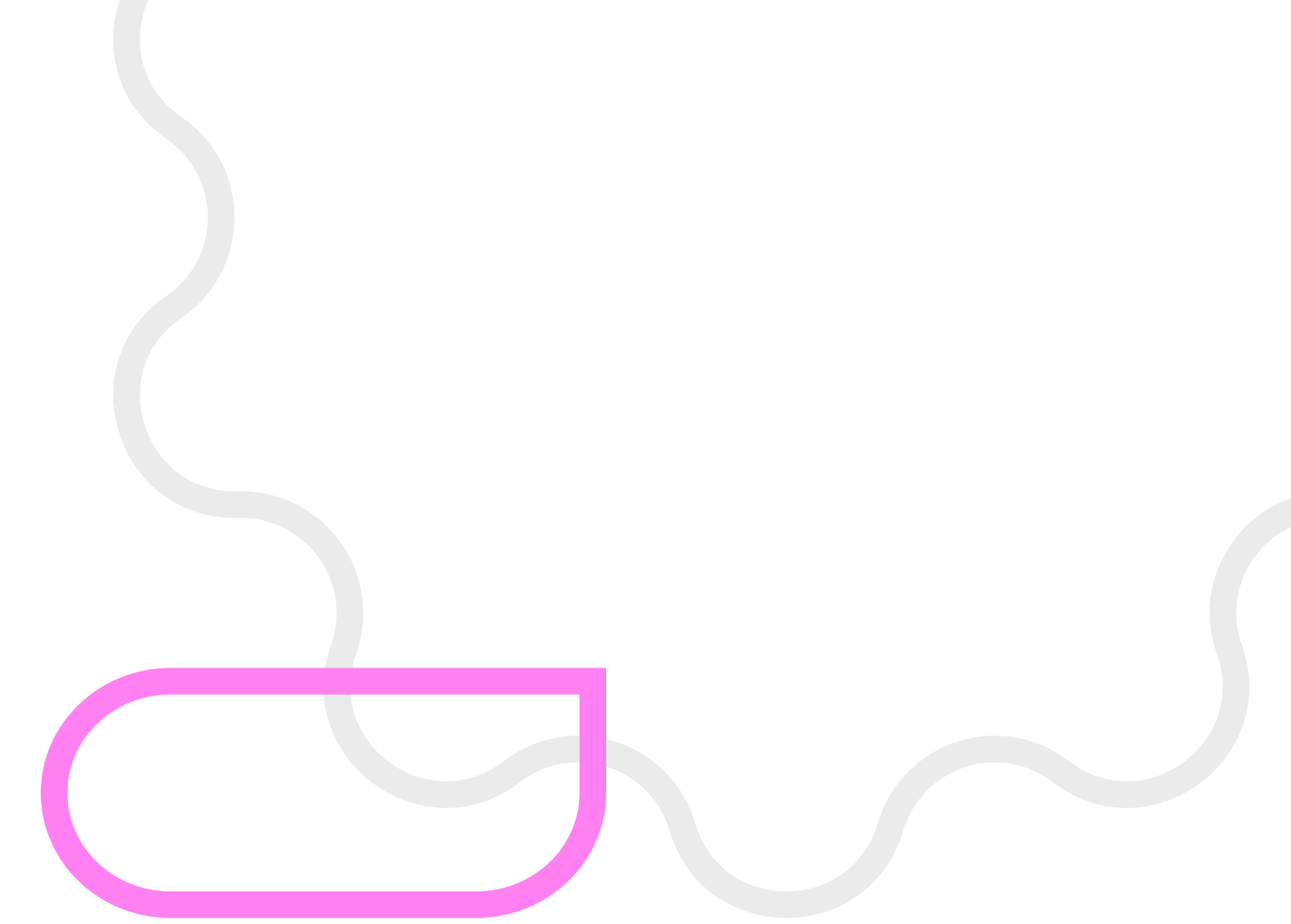
- > Privacidad y seguridad de datos
- > Innovación
- > Gestión de riesgos
- > Ética
- > Transparencia, rendición de cuentas y anticorrupción
- > Satisfacción del cliente



4.1.2

## Grupos de interés

Mantenemos un compromiso de cercanía y comunicación constante con nuestros grupos de interés a través de diferentes medios y canales:



Grupo de interés	Intereses	Canales de comunicación
<b>Colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo</li> <li>&gt; Compromiso y satisfacción de los clientes</li> <li>&gt; Crecimiento y desarrollo profesional</li> <li>&gt; Salud y seguridad</li> <li>&gt; Cuidado medioambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Correo electrónico semanal</li> <li>&gt; Softtek Cloud</li> <li>&gt; Reuniones periódicas presenciales y en línea con directores</li> <li>&gt; Performance Management</li> <li>&gt; Engagement Index (dos veces al año)</li> <li>&gt; Redes sociales externas</li> <li>&gt; Red social interna</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Compromiso y satisfacción de los clientes</li> <li>&gt; Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo</li> <li>&gt; Servicios y soluciones de calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gestión permanente de la relación con los clientes a través del representante de ventas</li> <li>&gt; Eventos comerciales anuales</li> <li>&gt; Encuestas anuales de satisfacción del cliente</li> <li>&gt; Correo electrónico</li> <li>&gt; Página de internet</li> <li>&gt; VOC</li> <li>&gt; Reuniones presenciales</li> </ul>

Grupo de interés	Intereses	Canales de comunicación
<p><b>Proveedores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo</li> <li>&gt; Condiciones justas para hacer negocios</li> <li>&gt; Compromisos sociales y medioambientales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Interacciones diarias para adquisiciones</li> <li>&gt; Correo electrónico</li> <li>&gt; Reuniones presenciales</li> <li>&gt; Encuestas</li> </ul>
<p><b>ONG y comunidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo</li> <li>&gt; Mitigación y gestión del impacto ambiental</li> <li>&gt; Derechos humanos</li> <li>&gt; Comunicación transparente</li> <li>&gt; Contribuir al bienestar y desarrollo de las comunidades</li> <li>&gt; Oportunidades locales de empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Reuniones uno a uno continuas con los líderes de la comunidad y organizaciones</li> <li>&gt; Participación en eventos locales de empleo</li> <li>&gt; Desarrollo de iniciativas de infraestructura comunitaria, voluntariado e inversión social</li> </ul>
<p><b>Gobiernos locales, nacionales y regionales y organismos regulatorios</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo</li> <li>&gt; Salud y seguridad</li> <li>&gt; Oportunidades locales de empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Informe anual de sostenibilidad</li> <li>&gt; Alianzas de largo plazo</li> <li>&gt; Reuniones periódicas</li> <li>&gt; Eventos y conferencias</li> </ul>
<p><b>Accionistas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo</li> <li>&gt; Gobierno Corporativo</li> <li>&gt; Divulgación y desempeño en temas de medio ambiente, sociales y de gobierno corporativo</li> <li>&gt; Desarrollo de Talento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Reuniones periódicas presenciales y en línea con directores</li> <li>&gt; Informes financieros anuales</li> <li>&gt; Informe anual de sostenibilidad</li> <li>&gt; Sitios de comunicación internos</li> </ul>

Anexo

# GRI Content Index

GRI Standard / Other source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
<b>Contenidos Generales</b>						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	9, 97				
	2-2 Entidades incluidas en la presentacion de informes de sostenibilidad	6, 9				
	2-3 Periodo objeto del reporte, frecuencia y punto de contacto	71, 93				
	2-5 Verificación externa					Este informe no ha sido verificado por un externo.
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	19-26				
	2-7 Empleados	34-37				
	2-8 Trabajadores que no son empleados	35				
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	10-12				

GRI Standard / Other source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	10-12				
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	10				
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	10				
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	10				
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	10				
	2-15 Conflicto de interés	57				
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	74-75				
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	10				
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	10				
	2-19 Políticas de remuneración	10, 50-51				

GRI Standard / Other source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	31				
	2-23 Compromisos y políticas	31				
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	57				
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	59, 74-75				
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	74-75				
	2-28 Afiliación a asociaciones	Adobe, AMCHAM (American Chamber), AMITI, Appian, Atlassian, AWS, Azure, Backbase, Blue Yonder, CANIETI, Cloudera, CMN, Csoft, Daon, Docuware, eBankit, Epicor, Google Cloud Platform (GCP), Guidewire, IFTBA, Informatica, Kroll, MESA, Microsoft, Mignow, MuleSoft, National Retail Federation, Oracle, Outsystems, Rocket, Salesforce, SAP, Servicenow, Tibco, UiPath, WSO2.				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	74-75				
	2-30 Convenios de negociación colectiva	No se han identificado operaciones ni proveedores donde el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.				

GRI Standard / Other source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
<b>Temas Materiales</b>						
GRI 3: Material topics 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	72-73				
	3-2 Lista de temas materiales	73				
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido					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.
	201-3 Obligaciones del plan de bebeficios definidos y otros planes de jubilación	50-51				
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno					Softtek no recibe ayuda financiera por parte del gobierno.
<b>Presencia en el mercado</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	35-36				

GRI Standard / Other source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	

GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	35-36				
---------------------------------------	--	-------	--	--	--	--

## Impactos económicos indirectos

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales				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
	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados				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
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos				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

GRI Standard / Other source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
<b>Prácticas de abastecimiento</b>						
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	58				
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	58				
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	56-60				
	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	58				
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	58				
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	59				
<b>GRI 206: Competencia desleal 2016</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	59				

GRI Standard / Other source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	59				
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	64, 66				
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	66				
	302-2 Insumos reciclados utilizados	66				
<b>GRI 302: Energía 2016</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	64-65				
	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	65				
GRI 302: Energía 2016	302-2 Consumo de energía fuera de la organización	65				Actualmente, no contamos con métrica para este dato.
	302-3 Intesidad energética	65				

GRI Standard / Other source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
GRI 302: Energía 2016	302-4 Reducción del consumo energético	65				
<b>GRI 303: Aguas y efluentes 2018</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	64, 66				
GRI 303: Aguas y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	66				
	303-5 Consumo de agua	66				
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	67-68				
	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	68				
GRI 305: Emisiones 2016	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2)	68				
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	68				

GRI Standard / Other source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
GRI 305: Emisiones 2016	305-4 Intensidad de las emisiones GEI	68				
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	68				
<b>GRI 306:Residuos 2020</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	64-66				
	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	66				
GRI 306: Residuos 2020	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	66				
	306-3 Residuos generados	66				
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	66				
	306-5 Residuos destinados a eliminación	66				

GRI Standard / Other source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
<b>GRI 308: Evaluación ambiental del proveedores</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales					Nos aseguramos de que nuestros mayores proveedores cuenten con los más altos lineamientos en gestión ambiental.
GRI 308: Evaluación ambiental del proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales					Nos aseguramos de que nuestros mayores proveedores cuenten con los más altos lineamientos en gestión ambiental.
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas					Nos aseguramos de que nuestros mayores proveedores cuenten con los más altos lineamientos en gestión ambiental.
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	39-40				
GRI 401: Empleo 2016	401- 1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	37				

GRI Standard / Other source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
GRI 401: Empleo 2016	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados de tiempo parcial o temporales	50-51				
	401-3 Permiso parental	50-51				
<b>GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	33-52				
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	74				Nos aseguramos de informar cualquier situación de impacto con la anticipación adecuada dependiendo del tema.
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	49-52				
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de salud y la seguridad en el trabajo	49, 52				
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	49				

GRI Standard / Other source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.	
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation		
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>	403-3 Servicios de salud en el trabajo	52					
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	41					
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	52					
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	52					
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	52					
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	49-52					
	403-9 Lesiones por accidente laboral					No hubo.	
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales					No hubo.	
	<b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>						
	<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	44-48				

GRI Standard / Other source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	46				
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	48				
	404-3 Porcentaje de emplados que reciben evaluaciones periódicas de sus desempeño y del desarrollo de su carrera	42				
<b>GRI 405: Diversidad e igual de oportunidades 2016</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	55				
GRI 405: Diversidad e igual de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	34-36				
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	55, 57				
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	59				

GRI Standard / Other source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales					Softtek reconoce la importancia que tienen las instituciones de diálogo social y las estructuras de negociacion colectiva aplicables; por lo tanto, respetamos en todo momento el derecho de los colaboradores y proveedores a formar sus propias organizaciones o unirse a ellas.
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo					Ninguna
<b>GRI 408: Trabajo infantil 2016</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales					No se han identificado operaciones ni proveedores con riesgos significativos de trabajo infantil.

GRI Standard / Other source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil				No se han identificado operaciones ni proveedores con riesgos significativos de trabajo infantil.	
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales				No se han identificado operaciones ni proveedores con riesgos significativos de trabajo forzoso u obligatorio.	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio				No se han identificado operaciones ni proveedores con riesgos significativos de trabajo forzoso u obligatorio.	
<b>GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	60-61				
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	61				

GRI Standard / Other source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	53-54				
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	54				
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	54				
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	57-58				
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales				No aplica.	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	58				
<b>GRI 415: Política pública 2016</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	28-29				

GRI Standard / Other source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la provacidad del cliente y pérdida de datos del cliente				No hubo.	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016						
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	28-29				
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente				No hubo.	

Anexo

# SASB Content

**Tabla 1.** Temas de divulgación sobre sostenibilidad y parámetros de contabilidad Software y Servicios de TI SASB Estándar.

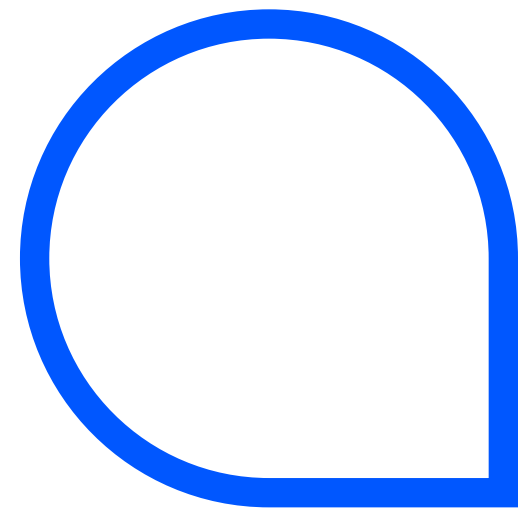
Tema	Parametro de contabilidad	Categoría	Unidad de medida	Código	Respuesta Softtek
Huella ambiental de la infraestructura de hardware	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	Cuantitativo	Gigajulios (GJ), porcentaje (%)	TC-SI-130a.1	65
	(1) Total de agua extraída, (2) total de agua consumida, porcentaje de cada una en regiones con un estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto	Cuantitativo	Mil metros cúbicos (m <sup>3</sup> ), porcentaje (%)	TC-SI-130a.2	66
	Análisis de la integración de las consideraciones ambientales en la planificación estratégica para las necesidades del centro de datos	Debate y análisis	N/A	TC-SI-130a.3	64
Protección de datos y libertad expresión	Descripción de las políticas y las prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del usuario	Debate y análisis	N/A	TC-SI-220a.1	28-29
	Número de usuarios cuya información se utiliza con propósitos secundarios	Cuantitativo	Número	TC-SI-220a.2	N/A
	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del usuario	Cuantitativo	Divisa para comunicar	TC-SI-220a.3	No se presentaron procedimientos judiciales

Tema	Parametro de contabilidad	Categoría	Unidad de medida	Código	Respuesta Softtek
Protección de datos y libertad expresión	(1) Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del usuario, (2) número de usuarios cuya información fue solicitada, (3) porcentaje que dio lugar a la divulgación	Cuantitativo	Número, porcentaje (%)	TC-SI-220a.4	Ninguno
	Lista de países en los que los productos o servicios básicos están sujetos a vigilancia, bloqueo, filtrado de contenidos o censura por parte del gobierno	Debate y análisis	N/A	TC-SI-220a.5	Ninguno
Seguridad de datos	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de usuarios afectados	Cuantitativo	Número, porcentaje (%)	TC-SI-230a.1	Ninguno
	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos, incluida la utilización de estándares de ciberseguridad de terceros	Debate y análisis	N/A	TC-SI-230a.2	28-29
Contratación y gestión de una fuerza laboral global, diversa y cualificada	Porcentaje de empleados que son (1) ciudadanos extranjeros y (2) ubicados en el extranjero	Cuantitativo	Porcentaje (%)	TC-SI-330a.1	36
	Implicación de los empleados expresada en forma de porcentaje	Cuantitativo	Porcentaje (%)	TC-SI-330a.2	36
	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección, (2) el personal técnico y (3) todos los demás empleados	Cuantitativo	Porcentaje (%)	TC-SI-330a.3	36
Protección de la propiedad intelectual y comportamiento competitivo	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal	Cuantitativo	Divisa para comunicar	TC-SI-520a.1	No hubo.

Tema	Parametro de contabilidad	Categoría	Unidad de medida	Código	Respuesta Softtek
Gestión de los riesgos sistémicos por atracciones tecnológicas	Número de (1) problemas de rendimiento; (2) interrupciones del servicio; (3) período total de inactividad de clientes	Cuantitativo	Número, días	TC-SI-550a.1	No se tuvieron interrupciones
	Descripción de los riesgos para la continuidad de las operaciones relacionados con la alteración de las mismas	Debate y análisis	N/A	TC-SI-550a.2	28-29

Tabla 2. Parámetros de actividad.

Parametro de contabilidad	Categoría	Unidad de medida	Código	Respuesta Softtek
(1) Número de licencias o suscripciones, (2) porcentaje de las basadas en la nube	Cuantitativo	Número, porcentaje (%)	TC-SI-000.A	60% basadas en la nube
(1) Capacidad de procesamiento de datos, (2) porcentaje subcontratado	Cuantitativo	Véase nota	TC-SI-000.B	40% subcontratado
(1) Cantidad de almacenamiento de datos, (2) porcentaje subcontratado	Cuantitativo	Petabytes, Porcentaje (%)	TC-SI-000.C	45% basado en la nube



## Corporate Sustainability Director

### Equipo editorial

#### Versión en inglés

### Diseño e imagen

Fernando Nava Velázquez  
fernando.nava@softtek.com

Flor Alicia Obregón Vázquez  
flor.obregon@softtek.com

Mónica Zárate Fernández  
monica.zarate@softtek.com

Con la participación del equipo de  
Comunicación Interna.

Estefania Puente Yescas  
estefania.puente@softtek.com

Karen Lee Liedl  
karen.liedl@softtek.com

Elideth Paola Gutiérrez Rosas  
elideth.gutierrez@softtek.com

## Con la colaboración de

Agustín de la Maza  
Chief Solutions Officer

Alejandro Camino  
Chief Marketing Officer

Arturo Marroquín  
Global IT Director

Heriberto Murillo  
Chief Financial Officer

Hilda Molina  
Talent Development Director

Jaime González  
Information Security Office Director

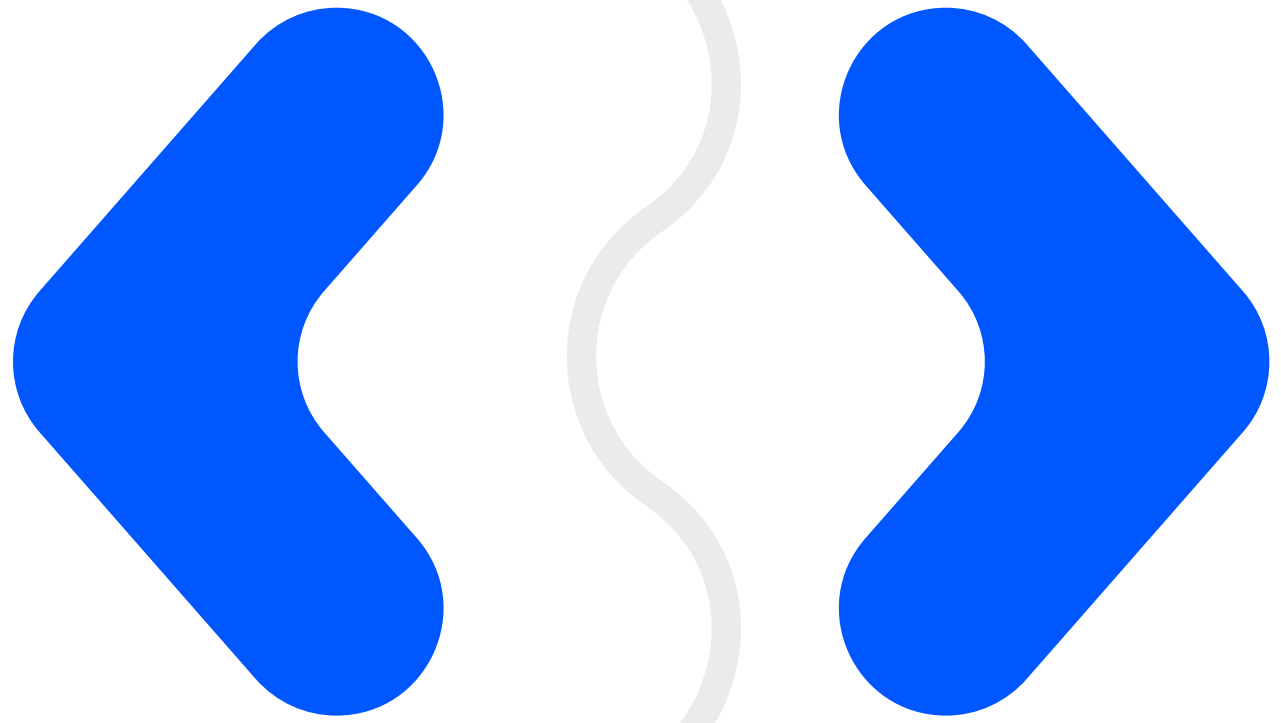
Luis Cuéllar  
Executive Director of Risk Management and Compliance

Luis Revilla  
Chief People Officer

Martha García  
Human Resources Administration Director

Ricardo Garza  
VP of Innovation and Emerging Technologies

Ricardo Rodríguez  
Physical Infrastructure Director



# contacto



**Softtek**®

-  
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  
México 64650  
+52 (81) 1932 4400

**Website**

-  
[softtek.com](http://softtek.com)

[softtek.com](https://softtek.com)

