



**Softtek**<sup>®</sup>

# **Informe de Sostenibilidad 2022**

# Contenido

TRASCENDEMOS  
COMO EMPRESA

**6**

PERSONAS  
QUE TRASCIENDEN

**36**

TRASCENDEMOS  
PRESERVANDO EL PLANETA

**83**

ACERCA  
DEL INFORME

**92**

CONTACTO

**112**

---

**Trascender es decidir nuestro presente pensando en el futuro.**

**Y hacerlo juntos, porque el futuro depende de las personas, y de ellas nace la pasión que nos hace latir en Softtek.**

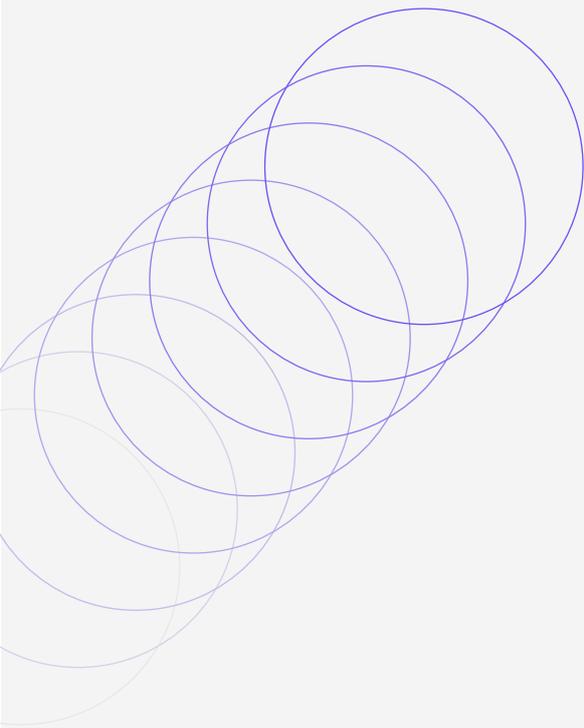
# Carta de nuestra CEO

2022 fue un año que nos retó a todos y de muchas maneras.

Fueron los meses durante los cuales imaginamos diversos escenarios de cómo sería lo que entonces llamábamos “vuelta a la normalidad” y muchas las puestas en práctica que nos demostraron que el mundo había cambiado y nosotros con él.

Para nosotros en Softtek significó consolidar y abrazar cambios que se originaron a raíz de la pandemia; fue entender y abrazar un nuevo modelo de negocio, una nueva manera de entregar nuestros servicios; fue enfrentar el reto de retener al talento en un entorno que se abrió por completo al panorama mundial.





Pero también reiteramos una vez más esa capacidad que tenemos los Softtekians de capitalizar los retos en oportunidades, de hacer de nuestra esencia y cultura únicas el diferenciador que nos sigue distinguiendo de nuestros competidores.

No puedo hablar de futuro sin pensar que depende de nuestro talento, de las personas que eligen apostarle a Softtek para encontrar el espacio donde pueden desarrollarse, alinear su visión a la nuestra y trascender juntos. Somos una empresa de tecnología, sí, pero trascendemos a través de las personas. Y es gracias a nuestro talento que podremos hoy, más que nunca, capitalizar las oportunidades que nos presenta este auge de la transformación digital en el mundo.

Durante 2022 logramos consolidar nuestro crecimiento y presencia en Europa, gracias a la culminación de nuestra integración, lo que nos habilita para apostar en consolidar nuestra presencia en todo el continente. En Colombia duplicamos nuestro tamaño, ¡superamos los 1000 Softtekians! Y con ellos sumamos otro Centro Global de Entrega que apuntala nuestra capacidad de entrega de servicios desde Sudamérica al resto del mundo.

Logramos mantener nuestra participación en mercados como el de Estados Unidos y México, gracias a la cercanía con nuestros clientes y la confianza de vernos como un socio estratégico y no sólo como un proveedor. Supimos enfrentar los diferentes contextos sociales, políticos y económicos en varios países de Latinoamérica, priorizando el bienestar de nuestros colaboradores y el valor que aportamos a nuestros clientes. Continuamos con nuestros programas de formación, seguimiento a planes de carrera; aplicamos nuestro Engagement Index no una, sino dos veces en este año, para asegurarnos de estar cerca, saber si existen inquietudes y poder atenderlas oportunamente.

Nuestra área de Sostenibilidad Corporativa empujó una nueva política ambiental y varias acciones que hacen más evidente nuestro compromiso con el entorno en los próximos años, en los cuales nos estaremos sumando a iniciativas del Pacto Mundial para combatir el cambio climático y reducir nuestra huella de carbono. Ampliamos el alcance de nuestro programa Codellege, lo virtualizamos para llevar más lejos la oportunidad a más jóvenes de incluirse en el campo de las TI. Volvimos a estar juntos en nuestros eventos presenciales, desde aquellos con los que buscamos cuidar de la salud, pero también de nuestra integración como Softtekians. Volvimos a celebrar nuestro aniversario, juntos, en todo el mundo.

No tengo la menor duda de que el panorama para 2023 será retador, como nos gusta que sean, porque ciertamente somos 15,000 personas dispuestas a levantar nuestras banderas, a trascender en lo individual, pero siempre colaborando y siendo parte de esa Trascendencia que buscamos como esta gran familia llamada Softtek.

Un beso,  
Blanca Treviño



Informe de  
Sostenibilidad  
2022

-

Trascendemos  
como empresa



# Nuestra Compañía

Fundada en 1982 por un pequeño grupo de emprendedores, Softtek comenzó proporcionando servicios de TI locales en México y hoy es un líder global en soluciones digitales de próxima generación.

La primera compañía en introducir el modelo Nearshore, Softtek ayuda a las empresas Global 2000 a desarrollar capacidades digitales de manera fluida y constante, desde la ideación y construcción hasta la ejecución y su evolución. Su impulso emprendedor la ha llevado a operar en más de 20 países.

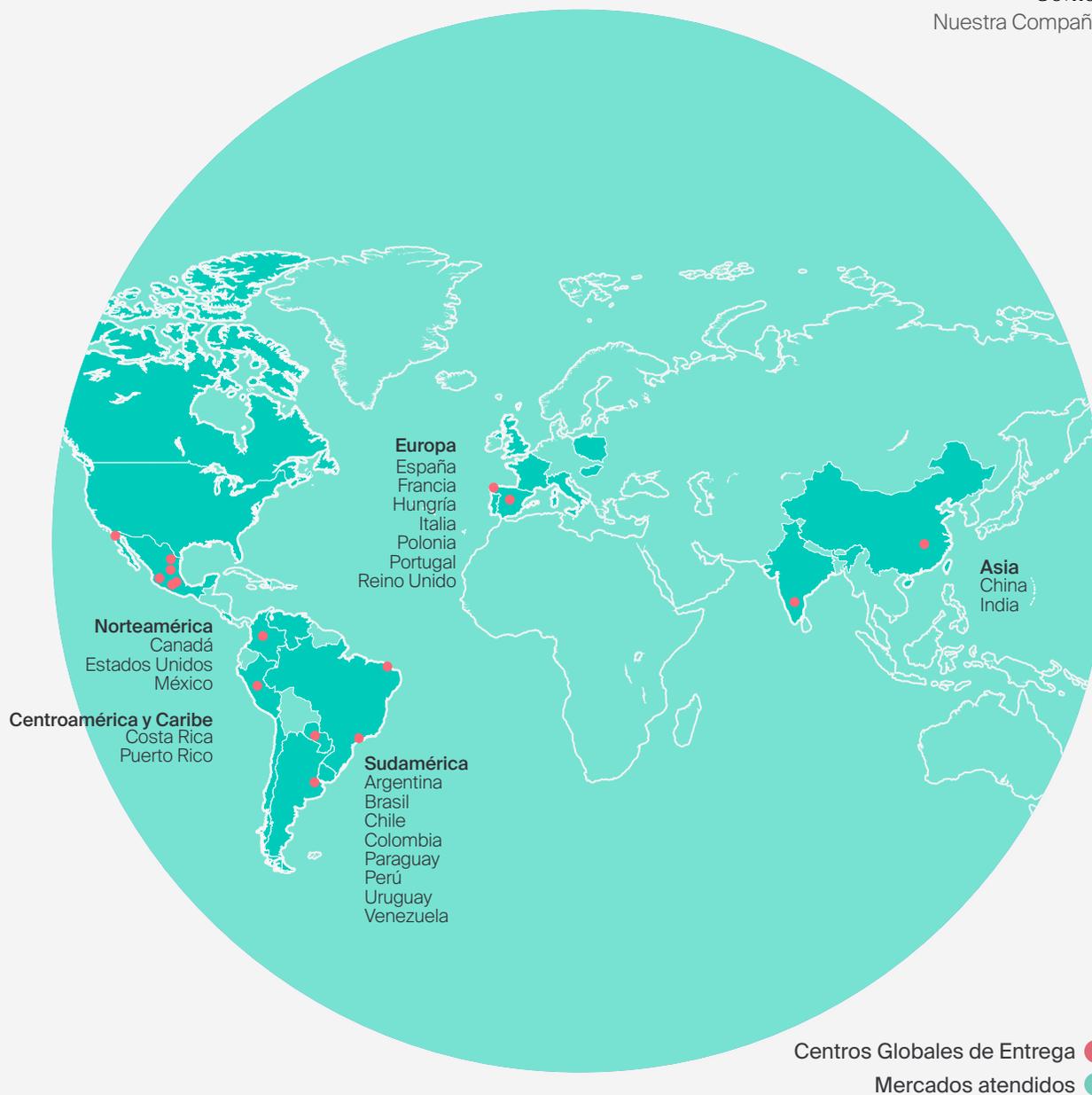
## Softtek en el mundo

Somos una compañía de alcance global que garantiza la proximidad con el cliente, la afinidad cultural y con diversidad de talento. Somos más de 15,000 Softtekians alrededor del mundo.

**15,000+** Softtekians

**17** Centros Globales de Entrega

**20** Países



## Plantilla laboral al cierre del 2022

# 15,496

### Distribución por país

# 1,043

Brasil

# 104

Costa Rica

# 672

India

# 1,966

España

# 11

Uruguay

# 10

Canadá

# 533

Perú

# 509

Estados Unidos

# 1,120

Colombia

# 311

China

# 206

Chile

# 1,015

Argentina

# 31

Venezuela

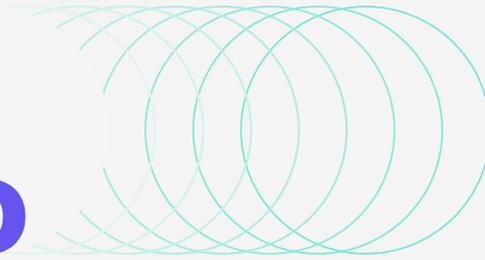
# 33

Paraguay

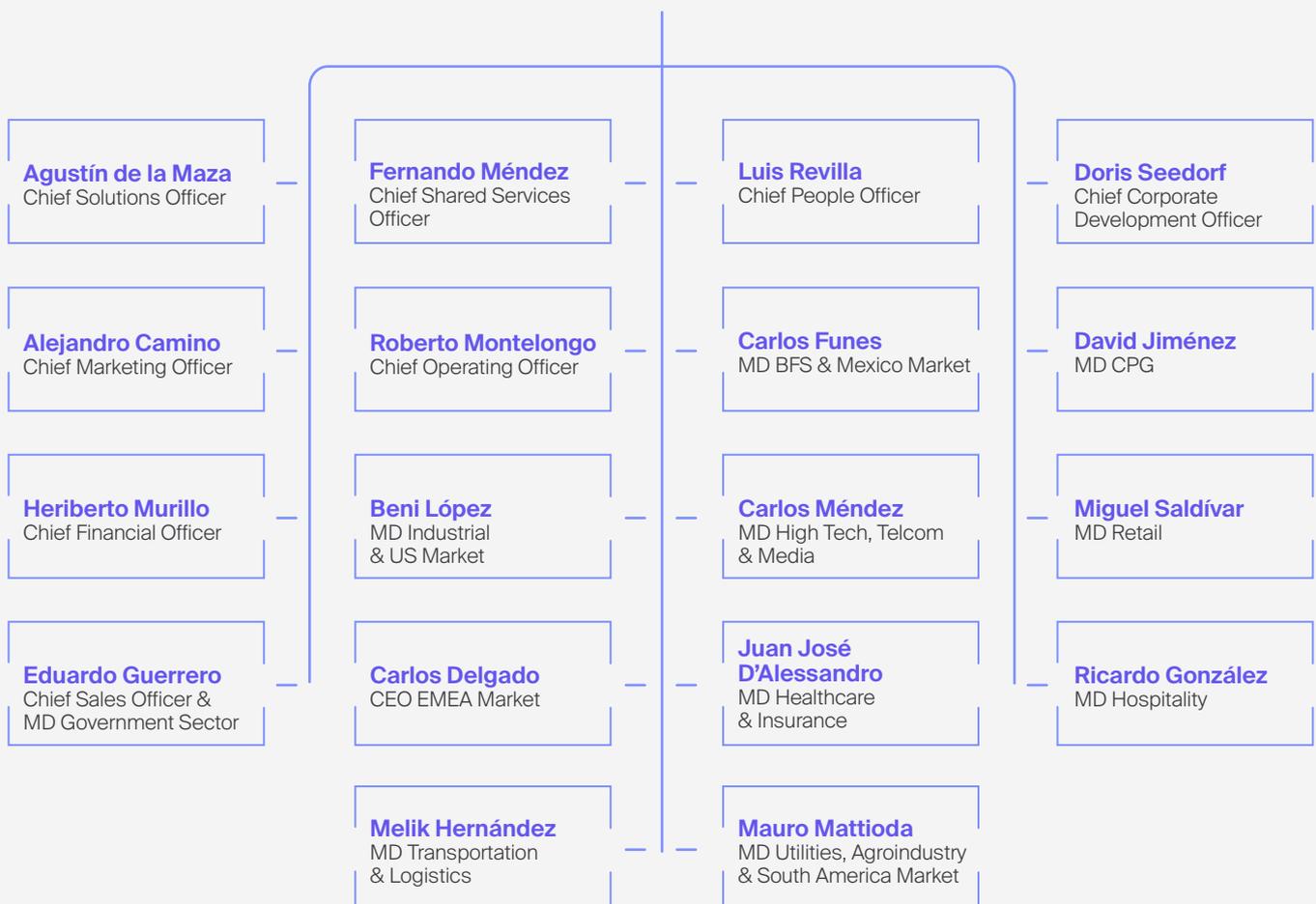
# 7,932

México

# Comité Ejecutivo



**Blanca Treviño**  
President & CEO



## Perspectivas Generales

Nuestros directivos comparten desde su rol cuáles fueron las acciones desarrolladas en la organización para afrontar los desafíos del 2022 y cómo cada una de ellas suma a nuestra estrategia de sostenibilidad.



### Agustín de la Maza

Chief Solutions Officer

—  
Durante el 2022, en Softtek logramos consolidar nuestro portafolio de ofertas para resolver las necesidades integrales de nuestros clientes en su transformación digital, lo que nos permitió crear mayor valor.



### Alejandro Camino

Chief Marketing Officer

—  
Consolidamos la integración internacional de nuestros servicios, al incorporar funcionalmente nuestro modelo Nearshore® en el GDC Colombia. Otro avance importante es la demostración del valor de negocio que tienen nuestras soluciones para nuestros clientes.



### Doris Seedorf

Chief Corporate Development Officer

—  
Entregamos servicios y proyectos técnicamente complejos que han tenido impacto y enorme visibilidad en la sociedad en general, como ha sido el caso de nuestros servicios de transformación, infraestructura o producto digital en el sector deportivo o de transporte aéreo.

Continuamos liderando la transformación digital en el sector de las Administraciones públicas, impactando así en la calidad del servicio y atención de millones de usuarios.



### Fernando Méndez

Chief Shared Services Officer

El mayor desarrollo para Softtek fue mantenernos relevantes como organización en la relación y el servicio a nuestros clientes, y al mismo tiempo, ofreciendo la mejor experiencia posible para nuestros Softtekians en cada una de las regiones donde tenemos presencia, a pesar de los grandes retos de la industria y la economía durante 2022, lo cual lo hace más significativo.



### Heriberto Murillo

Chief Financial Officer

En el 2022, la atracción y retención de talento fue un reto para mantener el requerimiento derivado del crecimiento, así como para lograr la sostenibilidad y consolidación de las capacidades de entrega remota hacia Estados Unidos, México y otros mercados desde Colombia.

Adicionalmente, logramos las tasas de crecimiento más altas desde 2019 en nuestro negocio, lo que implicó esfuerzos importantes en atender la demanda de nuestros clientes, desde la creación de capacidades hasta el fortalecimiento de nuestro balance para poder ser más competitivos en el mercado.



### Luis Revilla

Chief People Officer

Un reto importante fue la adecuación de nuestra modalidad de trabajo hacia lo híbrido: 2020 fue remoto por la pandemia, 2021 fue un tiempo de transición y en 2022 llegó la consolidación de nuestro modelo híbrido, entendiendo la dinámica del mercado, la usabilidad de nuestras instalaciones y el aprovechamiento de nuestra tecnología. Nos declaramos como una empresa centrada en las personas, y por ello mantuvimos en evolución nuestro Softtekian Journey, concentrando nuestra mirada en la experiencia de nuestra gente.



### Roberto Montelongo

Chief Operating Officer

Logramos consolidar las integraciones tanto de Vector como de Vision IT. Con ello, estamos operando como una sola entidad, sumando a nuestras ofertas todas las capacidades de operación y de personas, ese ha sido uno de los logros fundamentales durante el 2022.

## Nuestros Mercados e Industrias

La especialización de nuestros servicios por industria nos ha permitido optimizar al máximo la entrega hacia nuestros clientes y afrontar el reto de integrar al mejor talento en todos los países en donde tenemos presencia.



**Beni López**  
MD Industrial & US Market

Consolidamos el proceso de verticalización en Estados Unidos para estar más cerca con las cadenas de valor de nuestros clientes, entender mejor sus procesos y aprovechar la experiencia de 40 años que tenemos en el mercado, lo que nos ayudó a lograr un crecimiento de dos dígitos después de pandemia, y con ello también logramos iniciar la diversificación de la entrega de servicios Nearshore® sigue siendo nuestra bandera para la industria.

Con la nueva tendencia hacia el nearshoring en el sector de manufactura, seguimos identificando la demanda en el campo tecnológico.



**Carlos Delgado**  
CEO EMEA Market

En 2022 destacamos la puesta en marcha de nuestro ambicioso Plan Estratégico 2022 - 2024 para crecer en el mercado europeo, más allá de nuestra sólida posición en España. Fortalecimos nuestra presencia en Reino Unido, Italia, Hungría y Portugal, apalancándonos en servicios y proyectos tecnológicamente complejos y de alto impacto, con los que hemos ayudado a grandes clientes, acelerando su transformación digital.



### Carlos Funes

MD Bank Financial Services & Mexico Market

—  
Ayudamos a instituciones financieras en todo el mundo a acelerar su proceso de evolución digital creando soluciones orientadas a habilitar tecnologías y arquitecturas que atiendan el modelo omnicanal que demandan sus clientes.

Construimos soluciones de IA y analítica avanzada para preparar organizaciones inteligentes, con un conocimiento profundo de sus clientes, y con ello crear experiencias personalizadas y mejorar su capacidad de innovación; desarrollamos conocimiento y capacidades para acelerar la transformación hacia un mundo de finanzas abiertas como base de la transformación de plataformas digitales que integren servicios propios y de terceros para una hiper personalización, centro de esta evolución.



### Carlos Méndez

MD High Tech, Telecom & Media

—  
Considero que el mayor avance como Softtek en el 2022 fue adaptar y dar la oportunidad a nuestros Softtekians de tener la opción de trabajar de manera remota, en sitio o de manera híbrida. También se dio la coyuntura para hacer cambios discutidos, analizados y que, evidentemente, continuarán provocando una mejora en nuestra gestión, en nuestra búsqueda de seguir siendo ágiles, mantener a nuestro talento y reducir la rotación.



### David Jiménez

MD Consumer Packaged Goods

—  
La consolidación de las verticales nos permitió avanzar en el enfoque a través de las industrias, entendiendo las cadenas de valor y todo lo que agregamos a nuestros clientes a través de la tecnología. Afianzamos a nuestro talento poniéndolo al centro de nuestras acciones.



### Eduardo Guerrero

Chief Sales Officer & MD Government Sector

—  
El mayor desarrollo fue la estandarización a nivel global del proceso y organización de ventas para generar un desarrollo de negocio sustentable y creciente. Como MD de servicios y soluciones al gobierno, logramos la integración de los grupos de diferentes regiones y la optimización del equipo de servicio de México para tener una mayor competitividad.



### Juan José D'Alessandro

MD Healthcare & Insurance

—  
Por segundo año consecutivo duplicamos el crecimiento promedio de la industria en la vertical y logramos fortalecer nuestra oferta sumando capacidades. La escasez de talento fue un desafío para los clientes y para nosotros, lo que a la vez nos trajo oportunidades de trabajo conjuntas.

Nunca habíamos estado tan cerca de nuestros clientes, buscando solucionar temas que nos afectan, analizando distintas alternativas no sólo geográficas, sino de largo plazo, como es la generación de talento desde academias.



### Mauro Mattioda

MD Utilities, Agroindustry & South America Market

—  
Durante el 2022 cumplimos un 5% por encima nuestro plan de revenue, a pesar de las devaluaciones en algunos de sus mercados, con lo que confirmamos la tendencia positiva por tercer año consecutivo.

Logramos la consolidación y el crecimiento en clientes recurrentes, lo que ha sido uno de nuestros ejes impulsores, basados en la profundización de la oferta por vertical y una estrategia de relacionamiento de largo plazo con los clientes meta. Con una práctica SAP muy consolidada en la región, el gran desafío sigue siendo la diversificación y el desarrollo de la oferta digital.



### Melik Hernández

MD Transportation & Logistics

—  
Desde el punto de vista comercial, durante el 2022 crecimos como industria al adquirir contratos fuera de Estados Unidos. Desde la óptica operacional, nos reorganizamos para tener mayor foco hacia el mercado y en seguir atrayendo y generando talento en un mercado altamente competitivo. Esto continúa siendo uno de nuestros principales retos para los proyectos y la entrega al cliente y estamos dando los pasos correctos para tener mayor éxito.



### Miguel Saldivar

MD Retail

—  
En la industrial de Retail, la transformación digital se ha acelerado en los últimos años y se intensificó de manera dramática desde 2020 con la pandemia, ya que los hábitos de compra cambiaron de manera permanente. Esto ha generado muchas oportunidades, porque nuestros clientes vieron la transformación no como opción, sino como algo imperativo para atender los deseos de su consumidor: en caso contrario, alguien más lo hará.

Uno de los mayores desarrollos que hemos tenido durante el 2022 fue la consolidación del conocimiento de industria para transformarlo en soluciones de tecnología flexibles y con ello resolver retos del negocio.



### Ricardo González

MD Hospitality

—  
Reiteramos nuestro enfoque hacia el talento, entendiendo el Softtekian Journey, es decir, desde que una persona considera ser parte de Softtek y posteriormente se integra a la organización, entendiendo lo fundamental de seguir evolucionando en beneficio de nuestra gente.

Para nosotros es muy importante emplear el talento y la energía para continuar en una línea ascendente de crecimiento. En la vertical de Hospitality, el 96% de nuestro ingreso está centrado principalmente en el mercado de Estados Unidos, y hemos progresado con nuestros clientes en la industria, ayudándoles a mejorar su experiencia de entrega con sus clientes.



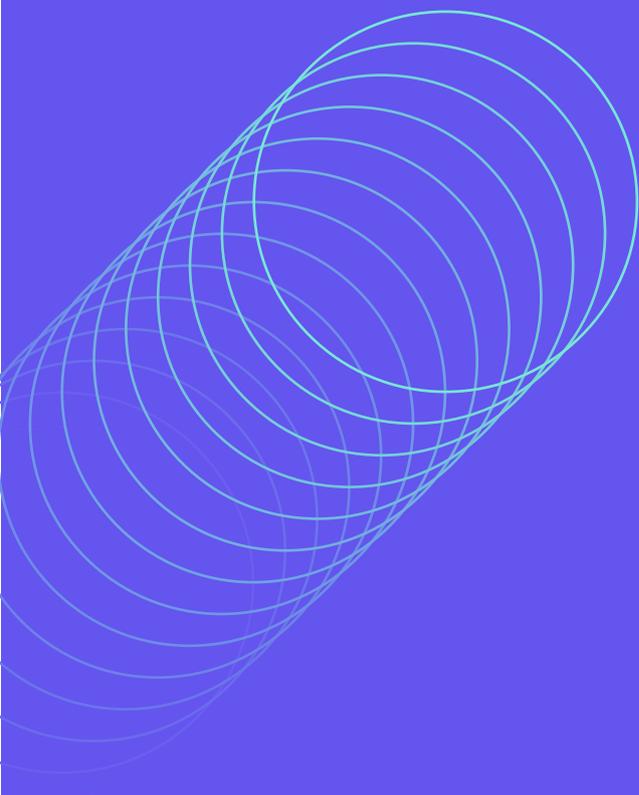
Desde la óptica operacional, nos reorganizamos para enfocar nuestros esfuerzos en el mercado y la atracción y generación de talento, en un mercado altamente competitivo. Este es uno de los principales desafíos para la entrega hacia nuestros clientes, pero sin duda estamos dando los pasos correctos para tener mayor éxito.

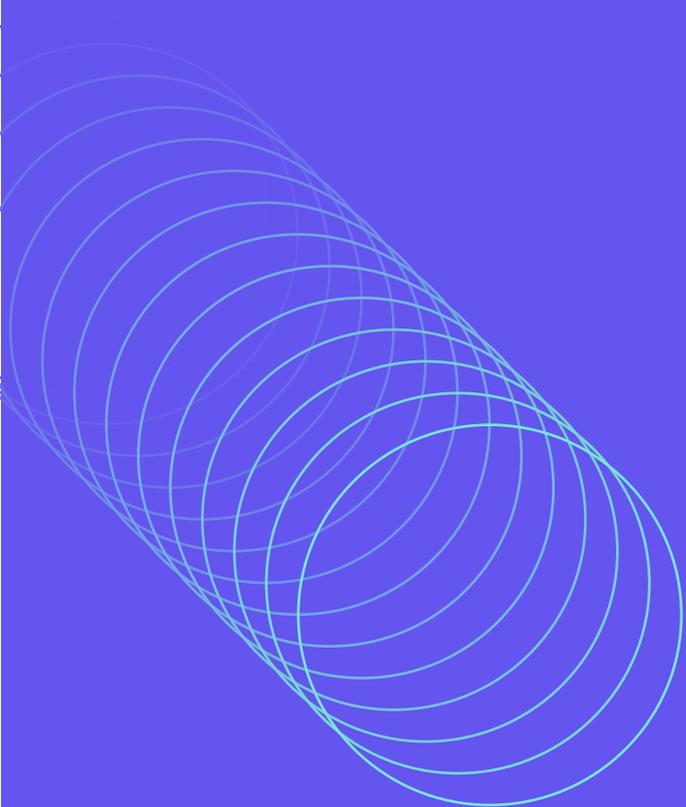
# Future together

Un futuro que comienza juntos es un compromiso que trasciende en el tiempo.

Sabemos que el futuro es incierto y no lo podemos adivinar, pero sí sabemos hacia dónde queremos avanzar y sobre todo cómo lo queremos hacer. Lo que hemos vivido este tiempo nos ha demostrado que todo puede cambiar en un segundo. Que lo importante es estar juntos, porque cuando lo estamos, sumamos fuerzas para abordar el futuro. El futuro es avanzar. Pero hay un modo de avanzar más rápido y seguro: juntos.

Nos anticipamos mejorando nuestras capacidades, estando cerca de nuestros clientes y abrazando el cambio, entendiendo que la tecnología está en constante cambio y es un factor cada vez más disruptivo. Afrontamos el futuro con **creatividad, valentía, agilidad y preparación**.





---

Para nuestra compañía, durante el 2022 convertimos los retos en oportunidades de aprendizaje y crecimiento que se vio reflejado en la consolidación de la integración internacional de nuestros servicios, aumentando el valor de las soluciones en transformación digital que proporcionamos a nuestros clientes.

Adoptamos el modelo de **trabajo híbrido**, que combina la alta productividad cumpliendo con las expectativas de nuestros clientes y, a la vez, proporcionando una mejor calidad de vida a nuestros Softtekians.

Consolidamos nuestro modelo de verticalización que nos permite estar más cerca de nuestros clientes, a entender su industria y sus entornos para ofrecerle soluciones de mayor valor, que para Softtek se traduce en estar mejor preparados y un paso adelante.

Incrementamos y reforzamos nuestras iniciativas de atracción y desarrollo de talento, para evolucionar sus capacidades técnicas y habilidades en el negocio, en un ambiente **flexible, adaptable y balanceado**.



# Premios y Reconocimientos

Nuestras acciones durante el 2022 nos hicieron acreedores a diferentes premios, reconocimientos y certificaciones:

- **Leader in Modern Application Development Services** por Independent Research Firm
- **Cigna Well-Being Award** por el compromiso con la salud de los colaboradores en Estados Unidos
- **Wellness Council México**, nivel Mentoría
- **La Moderna**, nombrada una de las mejores agencias en España por Google
- **Great Place to Work-Certified™** en India, Brasil y Argentina
- **Gold Partner** y **Platinum Status** por **certified ISTQB®** (International Software Testing Qualifications Board)
- Nombrada como una de las **35 empresas más éticas en México** por AMITAI
- Obtención de **Distitivo Plata** en evaluación por **ECOVADIS**

## Certificaciones

- **ISO/IEC27001:2013** en Madrid, España
- **Service Desk Certification as Business-Led** en Aguascalientes, México
- **ISO 14064-1:2018** – Cálculo de huella de carbono en Madrid, España
- **SOC 1 (SSAE18)** en Monterrey, México y Aguascalientes en México y en India

# Nuestros Servicios

Nuestro portafolio integral de servicios resuelve las necesidades y objetivos de transformación digital de nuestros clientes, a través del uso efectivo de herramientas tecnológicas para construir sus plataformas y optimizar sus procesos, contribuyendo con eficiencia en las operaciones, principalmente las de TI y de automatización.

Tenemos como misión contribuir con nuestros clientes para el logro de tres objetivos estratégicos:

- **Transformar** sus modelos de negocio a través del uso de las tecnologías digitales.
- **Construir** la plataforma tecnológica para dar soporte a la operación efectiva y eficiente de sus procesos de negocio.
- **Evolucionar** la operación de los procesos de TI para maximizar la confiabilidad y disponibilidad del servicio, optimizando su costo.



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	Digital Solutions Development Application Transformation	Industry Solutions Digital Commerce Solutions Enterprise Management Solutions	Application Management Reliability Engineering
IT PLATFORM & INFRASTRUCTURE	Digital Architecture Consulting	Cloud Adoption	Cloud Operations IT Infrastructure Management

Durante el 2022 consolidamos y cohesionamos un portafolio integral, al incorporar ofertas que conectan de una manera muy eficiente nuestros servicios. Lanzamos **Next Generation IT Operations**, que representa un nivel más profundo de integración en nuestras capacidades de administración de aplicaciones, administración de infraestructura tecnológica, administración de ciberseguridad, gestión y gobernanza de los procesos de IT, automatización y digitalización, funciones críticas como la monitorización de las aplicaciones y los servidores, la detección y remediación de vulnerabilidades, la alta disponibilidad de los sistemas y aplicaciones para el negocio.

También profundizamos en algunas industrias con soluciones mucho más específicas, como las de **Industria 4.0** para automatizar y digitalizar las operaciones de **Manufactura**. Asimismo, avanzamos de manera importante en la creación de plataformas de **Banca Digital**; en la **Industria de Seguros**, a través de alianzas estratégicas, logramos que las aseguradoras se convirtieran en negocios nativos digitales y que operen de una manera mucho más eficiente, ofreciendo una excelente experiencia a los consumidores.

En la industria de **Retail**, logramos una mayor eficiencia en las operaciones del backend logístico, combinado con un mecanismo de gestión de órdenes y una plataforma de e-commerce nativa en la nube que ofrecemos a nuestros clientes, y permite un proceso de comercio electrónico muy eficiente.

Son cuatro industrias en las cuales profundizamos nuestra oferta y logramos una especialización con la oferta tecnológica hacia el negocio, lo que nos ha permitido acelerar nuestro ritmo de crecimiento en estas industrias. Otro avance destacable de nuestro 2022, es la globalización de los procesos de producción de propuestas, con una red global de expertos basados en Asia, Américas y en Europa, quienes con una amplia diversidad de conocimientos de negocio en diferentes industrias y una pluralidad cultural, ofrece soluciones adaptables a los distintos países y necesidades particulares de nuestros clientes.

Esta globalización en el proceso de producción de nuestras soluciones a los clientes nos permite ser más efectivos para entender sus necesidades y ser más globales en nuestros planteamientos de solución, aprovechando las capacidades que tenemos como organización a través de nuestro talento.

## Diferenciadores



**Outcome-Driven Culture**  
Commitment & Ownership



**Customer-Centric**  
Flexible Mindset



**Highly Accessible Executive Suite**  
Lean Organization



**Highly-Experienced**  
Long-Tenured Leaders



**Low Employee**  
Attrition Rate



**Nearshore® @ Scale**  
Americas & EMEA



**Integrated**  
High-maturity Process

**FRIDA DIEGO**

**Technology**  
Automation, IP & Accelerators

# 25 años de Nearshore®

Softtek fue la primera empresa en el mundo en forjar el concepto Nearshore® cuando comenzó a trabajar con sus primeros clientes en los Estados Unidos en 1997. Esta nomenclatura obtuvo especial popularidad en 2002 cuando Softtek, en conjunto con el Gobierno Mexicano, comenzó a promocionar el concepto con mayor determinación. El mercado identificó inicialmente el concepto Nearshore® con los servicios de TI provistos desde Canadá y México hacia clientes en Estados Unidos.

Más adelante, el uso del término evolucionó hasta describir todos los servicios de outsourcing provistos desde zonas cercanas geográficamente a la del cliente final (por ejemplo, describiendo los servicios desde Europa del Este hacia Europa Occidental). Algunos analistas lo describen hoy como servicios entregados desde un país adyacente o cercano al destino final.

La propuesta de valor de Nearshore® ofrece los siguientes beneficios al cliente:

**Proximidad y misma zona horaria**

**Compatibilidad cultural y facilidad para hacer negocios**

**Optimización en costos**

**Los equipos ágiles distribuidos logran su máximo cuando comparten la misma zona horaria.**

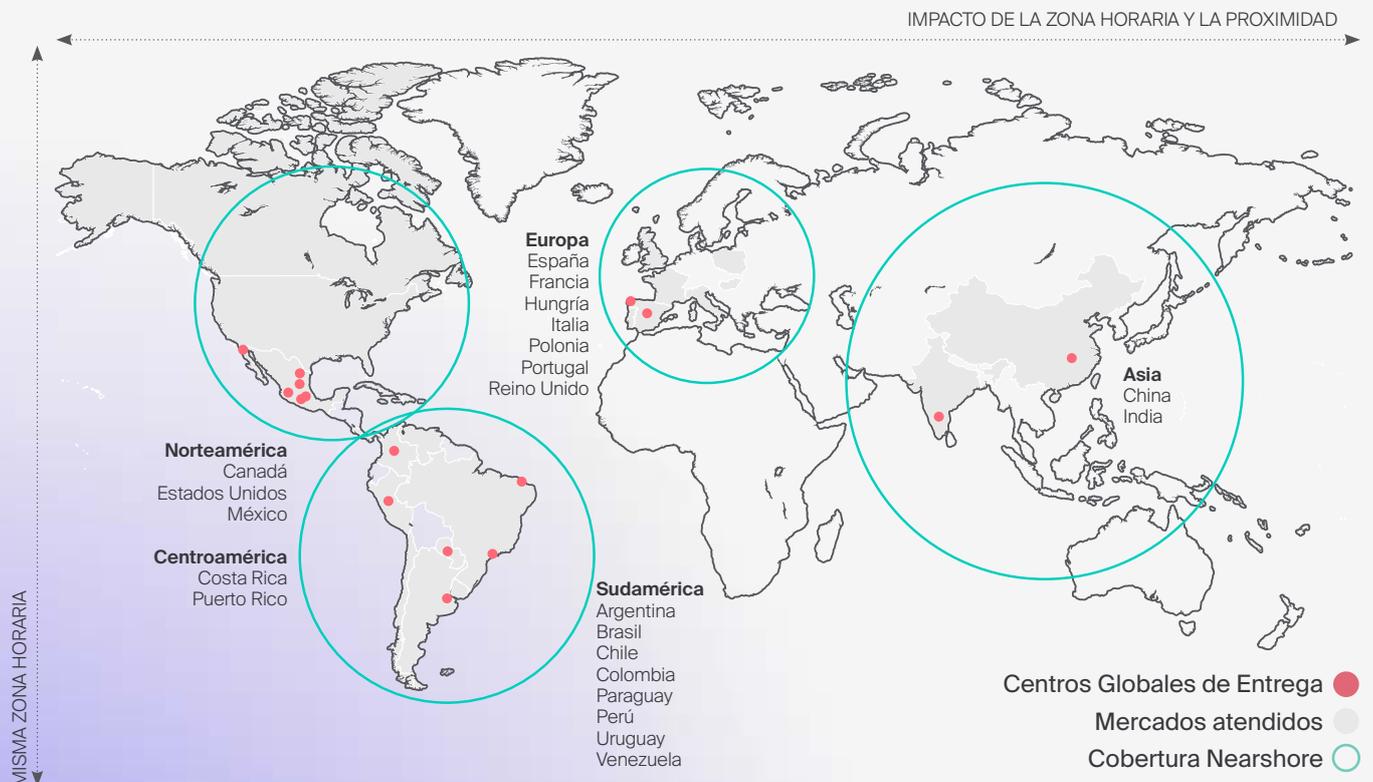
Estos beneficios representan la forma más elemental de la propuesta de valor nearshore, disponible para cualquier compañía que se establezca dentro de una ubicación nearshore, algo fácilmente justificable para profesionales de sourcing global experimentados. Es por ello por lo que muchos proveedores se han “subido a la ola nearshore” validando, a su vez, la efectividad de la propuesta.

En Softtek creemos que estos elementos sirven como base para la construcción de una propuesta de valor sólida a usuarios de servicios globales, pero que sin metodologías y prácticas altamente maduras y de clase mundial, los beneficios distan mucho de su real potencial.

Nearshore® es ideal para atender las necesidades de los equipos ágiles.

- Alineación cultural
- Colaboración en tiempo real
- Alineación de zonas horarias funcionales
- Productividad de los equipos ágiles
- Proximidad geográfica para complementar el SDLC ágil
- Diversificación de riesgos geopolíticos y de abastecimiento

# nearshore



**Nearshore + India permite agilidad a escala global**

*\*Global Delivery Center: Delivery centers with processes, methodologies, knowledge, security, and quality structures to deliver seamless services across the globe.*



# Innovación y propiedad intelectual

Creamos propiedad intelectual para generar valor con nuestros clientes en dos dimensiones:

La que nos ayuda a **optimizar los servicios que ofrecemos**

&

La propiedad **de soporte a los procesos de negocio de nuestros clientes**

En la propiedad intelectual que optimiza los procesos de Softtek, hemos evolucionado en una suite de productos que automatizan y hacen más eficiente nuestro proceso interno. Adicionalmente, creamos un sistema que automatiza el diseño y la ejecución de las pruebas, lo cual permite a los programadores generar código de manera más eficiente a través de propiedad intelectual que analiza código que no producimos, hace abstracciones y nos permite comprenderlo mejor antes de empezar a modificarlo.

Asimismo, hemos generado sistemas o plataformas que son adaptables y reutilizables para producir una solución al cliente a partir de un avance parcial en el producto que ya tenemos preconstruido. Hemos robustecido nuestra plataforma de productos con la marca de Frida y Diego, que nos permiten utilizar de manera más eficiente nuestro tiempo para automatizar y ser más competitivos para entregar los servicios que ofrece Softtek en su portafolio.

En la propiedad intelectual que optimiza los procesos de Softtek, hemos evolucionado una suite de productos que automatizan y hacen más eficiente nuestro proceso interno por ejemplo, tenemos propiedad intelectual que automatiza cómo hacer el diseño y la ejecución de las pruebas que ayuda a los programadores a generar código de manera más eficiente.

La segunda dimensión de propiedad intelectual que se ha desarrollado incluye los productos que resuelven un requerimiento especializado o concreto para nuestros clientes: soluciones de digital commerce de los sistemas de logística, banking, seguros y de industria 4.0., adicional a nuestras ofertas estándares de ERP en la nube. Todos estos son los elementos que continuamos evolucionando y profundizando para tener mejores soluciones.



## Accleradores de soluciones propias

- Digital Sales Services
- Infrastructure discovery and health-check
- Application complexity analyzer
- Code quality and DB complexity analyzer
- Generador de servicios y APIs
- Traductor de código personalizado
- Optimización de recursos de planta
- Data masking
- Click-to-sync (EAI)
- Generador de prototipos

## Capacidades de automatización inteligente

- Automatización cognitiva
- Automatización de pruebas inteligente
- Computer vision
- Orquestación de flujos de trabajo
- Agentes virtuales inteligentes



## DIEGO

Digital Enablers For Growth

Colección de productos, plataformas y marcos de referencia propiedad de Softtek que ayudan a las organizaciones a acelerar el time to market.

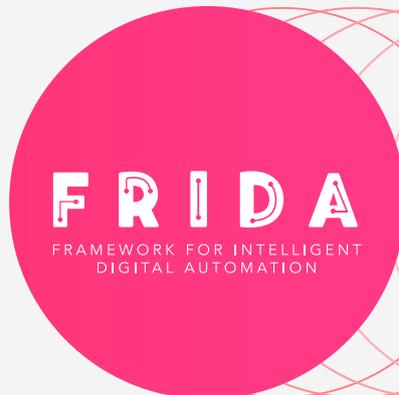
Estos habilitadores digitales para el crecimiento actúan como aceleradores de soluciones para lograr una transformación digital continua.



## FRIDA

Framework for Intelligent Digital Automation

Plataformas, herramientas y aceleradores del servicio basados en tecnología de inteligencia artificial (AI).





# Cultura de Seguridad de la Información

Tener un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) alineado y certificado con los estándares internacionales más reconocidos, como ISO 27001, es fundamental para Softtek.

Cada año, nuestras prácticas en la materia continúan madurando y alineándose a la prevención y disminución de los riesgos más comunes en la industria. En el 2022 también alineamos nuestras prácticas con la norma ISO 27002 y se crearon distintos proyectos para alcanzar nuestros objetivos:

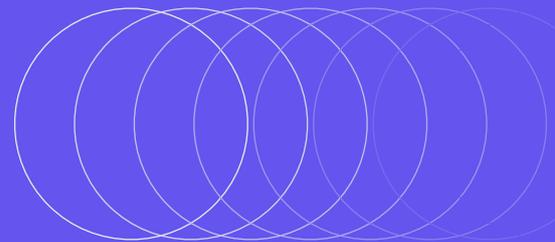
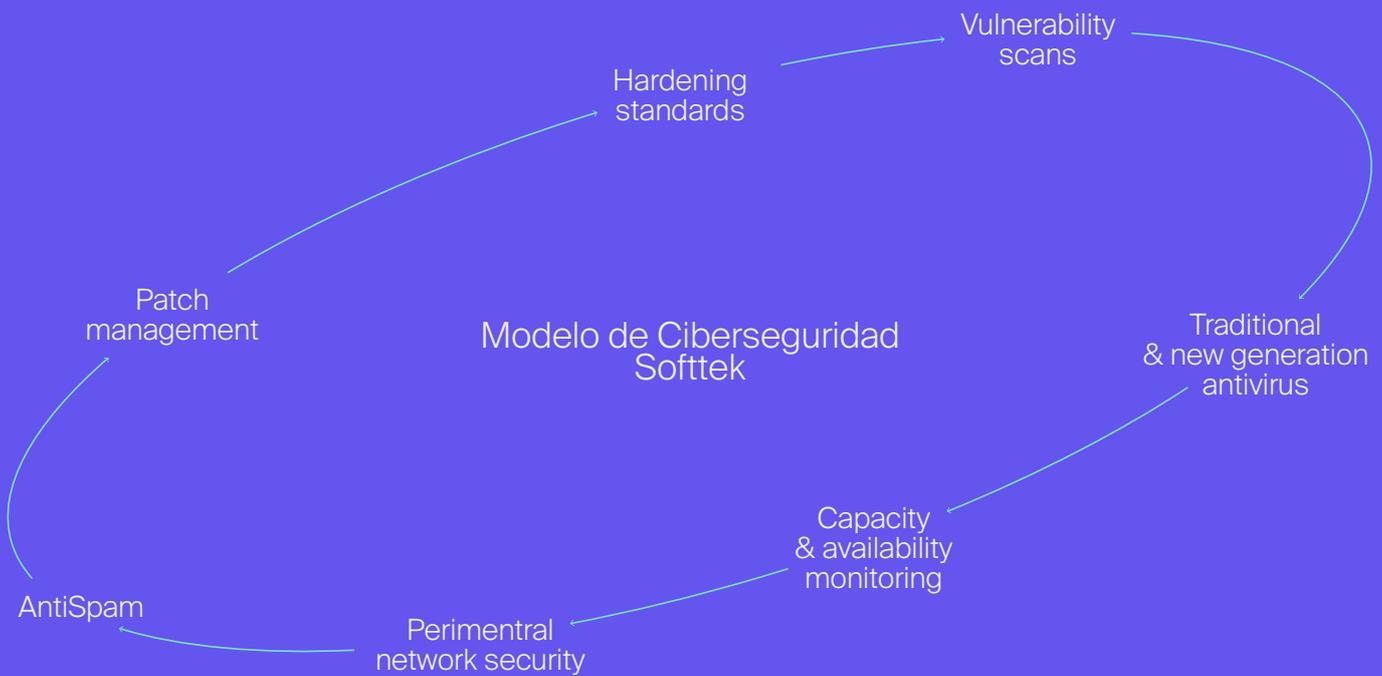
Social Engineering Framework, enfocado en la implementación de controles para disminuir el riesgo de la efectividad de los ataques de ingeniería social.

Cyber Security Response Plan, diseñado para:

- Describir los requisitos y expectativas para la respuesta a incidentes de ciberseguridad.
- Establecer las funciones y responsabilidades de las personas involucradas en la respuesta a incidentes de seguridad.
- Definir parámetros para declarar, categorizar y clasificar incidentes.
- Establecer el ciclo de vida y el proceso de respuesta a incidentes de seguridad.
- Crear canales de comunicación utilizados durante un incidente de seguridad.

La **Oficina de Seguridad de la Información** es el ente estratégico que define protocolos, procesos y políticas de actualización de acuerdo con las necesidades de Softtek y de nuestros clientes, y constantemente implementa acciones y mejoras para alcanzar el objetivo.

Nuestro modelo de Ciberseguridad comprende los siguientes elementos:



# Valor a nuestros clientes

Desde nuestros inicios como organización, hemos mantenido una cultura altamente orientada al cliente, con lo que generamos y sostenemos relaciones de cercanía y entendimiento de sus requerimientos y procesos. Por ello, es vital tener una evaluación que nos permita mantener nuestras relaciones de negocio.

Nuestro programa de **Satisfacción del Cliente** tiene como objetivo ser un contribuyente clave para la retención de clientes, los ingresos y el crecimiento de la rentabilidad, brindando información sobre tendencias y oportunidades de mejora, derivadas de la retroalimentación recibida sobre la satisfacción del cliente buscando:

- Aumentar la visibilidad de la satisfacción del cliente, al aumentar la tasa de respuesta
- Promover una cultura orientada al cliente, al involucrar al equipo de Softtek en conversaciones sobre cómo están los niveles de satisfacción con nuestros servicios.
- Obtener retroalimentación sobre la que se puedan tomar acciones para asegurar que se identifiquen oportunidades de mejora.

Nuestro programa incluye un proceso denominado C-SAT, que nos permite identificar aquellos aspectos de nuestro servicio que se distinguen como ventajas competitivas y nos diferencian de otros proveedores, además de ofrecer información de las áreas en cuales podemos crecer.

El índice C-SAT es un KPI anual, cuyo objetivo principal es reflejar qué tan adecuadamente hemos implementado el proceso en cada proyecto y qué tan significativo y representativo es el puntaje C-SAT obtenido. Durante el 2022, el índice de respuesta a las entrevistas y encuestas con clientes es de un 57%, con un alcance global.

El proceso de C-SAT ha sido evaluado satisfactoriamente en las auditorías de certificación ISO 20000-1 y CMMi Svc Level 5. Los resultados de la medición 2022 de C-SAT se describe a continuación:

C-SAT Global Score



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

# Trascender:

## Decidir nuestro presente pensando en el futuro

Como organización, buscamos la trascendencia. La sostenibilidad es decidir nuestro presente pensando en el futuro, y decidimos hacerlo juntos, pues ese porvenir se vive a través de las personas, de quienes nace la pasión que nos hace latir en Softtek.

La sostenibilidad corporativa se compone de aquellas acciones que realizamos como empresa para garantizar nuestra perdurabilidad en el tiempo, con la vista puesta en el futuro. Por ello, durante el 2022 maduramos nuestra estrategia, que hemos enfocado en tres aspectos:



### Trascender como Empresa

Para Softtek, dejar huella en el mundo empresarial significa que debemos desarrollar nuestro negocio de forma íntegra, buscando el bienestar social y el cumplimiento de nuestros compromisos organizacionales.



### Personas que trascienden

Nuestros Softtekians son el motor de la organización, y con ellos está nuestro principal compromiso de generar un ambiente inclusivo, diverso, ético y de oportunidades que permitan el constante desarrollo de su talento y su persona.

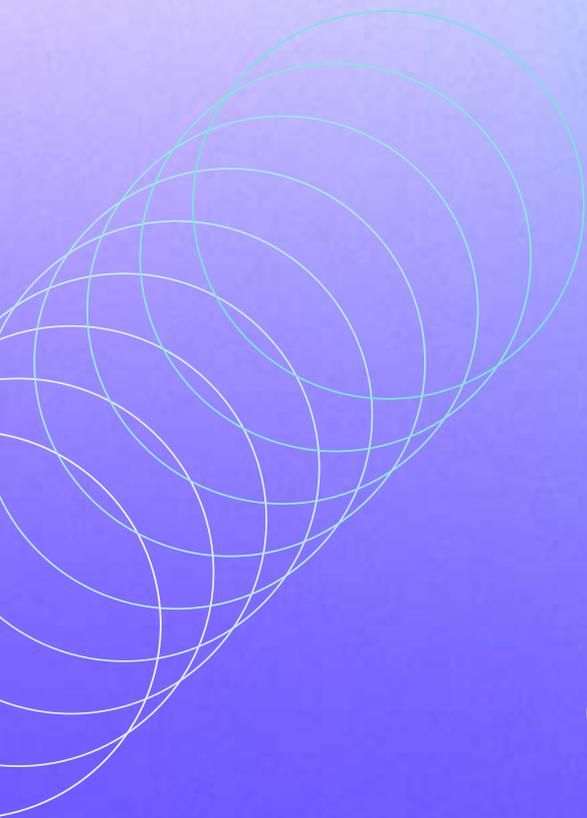


### Trascender preservando el planeta

Preservando el entorno, aseguramos la disponibilidad de recursos para las generaciones futuras y la perdurabilidad de nuestro negocio.

Nuestra sostenibilidad no sólo está representada en función de nuestras propias acciones y nuestros servicios: toma en cuenta aspectos de impacto social y ambiental. Generamos tecnología para monitorizar la utilización de recursos naturales y optimizar su uso para reducir el impacto ambiental.

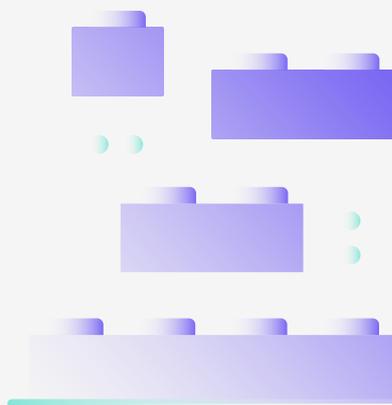
Este tipo de soluciones tienen un foco directo en la sustentabilidad de un proceso productivo de transformación, una manufactura, un proceso continuo de producción, o procesos logísticos, en los cuales nuestras soluciones tienen una incidencia directa.



# Gobierno Corporativo

La estructura de gobierno de Softtek busca mantener una gestión adecuada, saludable y transparente, que permita la toma de decisiones que garanticen nuestra competitividad y sostenibilidad.

Nuestros comités están en constante comunicación entre sí para desarrollar los marcos, procedimientos o prácticas que garanticen la calidad y la rendición de cuentas con equidad y transparencia, además de abordar la gestión de los impactos de nuestra operación.



## Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano que rige nuestro gobierno corporativo, y está conformado por un presidente y consejeros, designados por reglas y estatutos vigentes de la compañía. Su principal función es la vigilancia de la gestión, el desempeño y la estrategia general de la organización.

Anualmente celebran tres sesiones y sus principales funciones son:

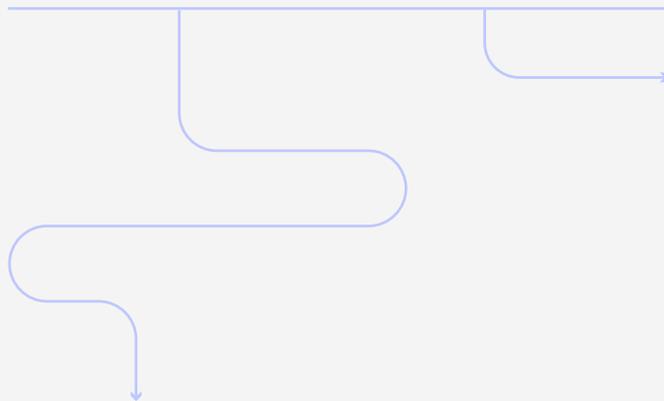
- Revisión y autorización de los estados financieros.
- Reporte del desempeño del negocio.
- Autorización de los planes de inversión y proyecciones financieras de los mercados para los próximos cinco años.
- Ejecución y vigilancia del cumplimiento de las decisiones y acuerdos generados durante cada asamblea.

El Consejo de Administración está conformado por:

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

# Comités

El Consejo de Administración apoya el desempeño de sus funciones en distintos Comités Operativos, los cuales se centran en la supervisión de las cuestiones organizativas pertinentes.



## Comité de Inversión y Riesgo

Tiene como principal responsabilidad vigilar la implementación, evaluación y autorización de las políticas de riesgos. Otras de sus funciones son:

- Analizar y evaluar el desempeño de cada mercado con relación a lo planteado en cada ejercicio.
- Determinar e implementar las acciones requeridas para asegurar el desempeño adecuado del negocio.
- Asegurar la afiliación a grupos sociales infrarrepresentados.
- Analizar y evaluar las acciones de la organización en relación con los temas económicos, sociales y ambientales.
- Representar a los grupos de interés.

Está conformado por:

<b>Blanca Treviño</b> Presidenta y CEO	<b>Miembro</b>
<b>Roberto Montelongo</b> Chief Operating Officer	<b>Miembro</b>
<b>Heriberto Murillo</b> Chief Financial Officer	<b>Miembro</b>

## Comité de Seguridad de la Información

Su principal función es autorizar las políticas e iniciativas que la Oficina de Seguridad de la Información propone. Vigila que estas propuestas estén alineadas a la estrategia y objetivos de la organización y que cumplan con los requerimientos de los clientes y de la industria. Otras de sus funciones son:

- Dar seguimiento y atención a los riesgos e incidentes de seguridad de la información que se presentan dentro de la organización.
- La revisión de cláusulas de seguridad de la información en los contratos de nuestros servicios.
- Realización de entrenamientos sobre políticas de privacidad de datos y seguridad de la información.
- Coordinar las campañas de concientización de seguridad de la información.
- Otorgar soporte a otras áreas de la organización en la integración o cambios de tareas o procesos de SOPs (Standard Operating Procedure) relacionados con seguridad de la información.

Este comité está integrado por:

<b>Fernando Méndez</b> Chief Shared Services Officer
<b>Luis Cuéllar</b> Executive Director of Risk Management and Compliance
<b>Beni López</b> MD Industrial & US Market
<b>Carlos Funes</b> MD BFS & Mexico Market
<b>Roberto Montelongo</b> Chief Operating Officer

## Comité de Auditorías y Prácticas Societarias

Este comité tiene como principal función la evaluación del sistema de control y auditoría interna, con la finalidad de informar al Consejo de Administración sobre la situación que guarda la compañía. Para cumplir con su función, realiza las siguientes actividades:

- Aprueba el programa anual de auditoría interna.
- Evalúa los informes emitidos por la auditoría interna.
- Vigila la independencia de la auditoría interna.
- Informa al Consejo de Administración sobre la situación del gobierno corporativo, reportando deficiencias y desviaciones en materia de riesgos y control interno.
- Informa sobre irregularidades detectadas.
- Evalúa el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.
- Revisa planes de regularización y autocorrección
- Se mantiene en comunicación con el área de Auditoría Interna al cierre de cada ejercicio anual.

Está conformado por:

<b>Horacio Flores</b>	<b>Presidente</b>
<b>Elsa Patiño</b>	<b>Consejera</b>

## 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. El comité sesiona 4 veces al año.

El Comité Global está conformado por:

<b>Luis Revilla</b> Chief People Officer	<b>Presidente</b>
<b>Agustín de la Maza</b> Chief Solutions Officer	
<b>Beatriz Vallejo</b> Account Delivery Director	
<b>Fernando Méndez</b> Chief Shared Services Officer	
<b>Mauro Mattioda</b> MD Utilities, Agroindustry & South America Market	



Informe de  
Sostenibilidad  
2022

-

Personas que  
trascienden

---

**Flexibilidad, adaptabilidad y balance fueron los pilares para la consolidación de nuestro modelo híbrido, centrando nuestras capacidades en la experiencia y desarrollo de nuestro talento.**

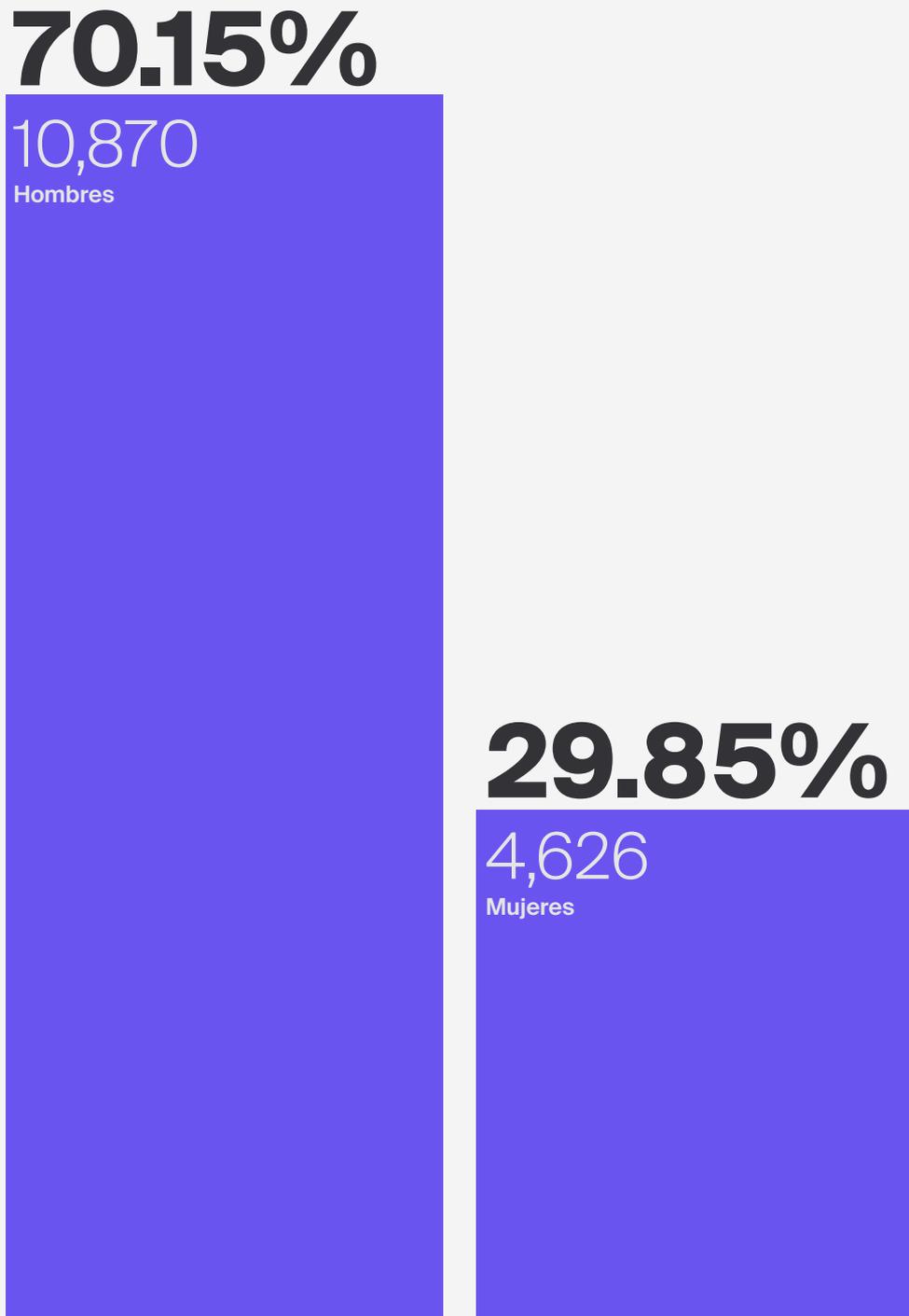
# Softtekians: Nuestra Demografía

El talento y creatividad de nuestros profesionales impacta industrias, cientos de organizaciones y la vida de millones de personas alrededor del mundo.

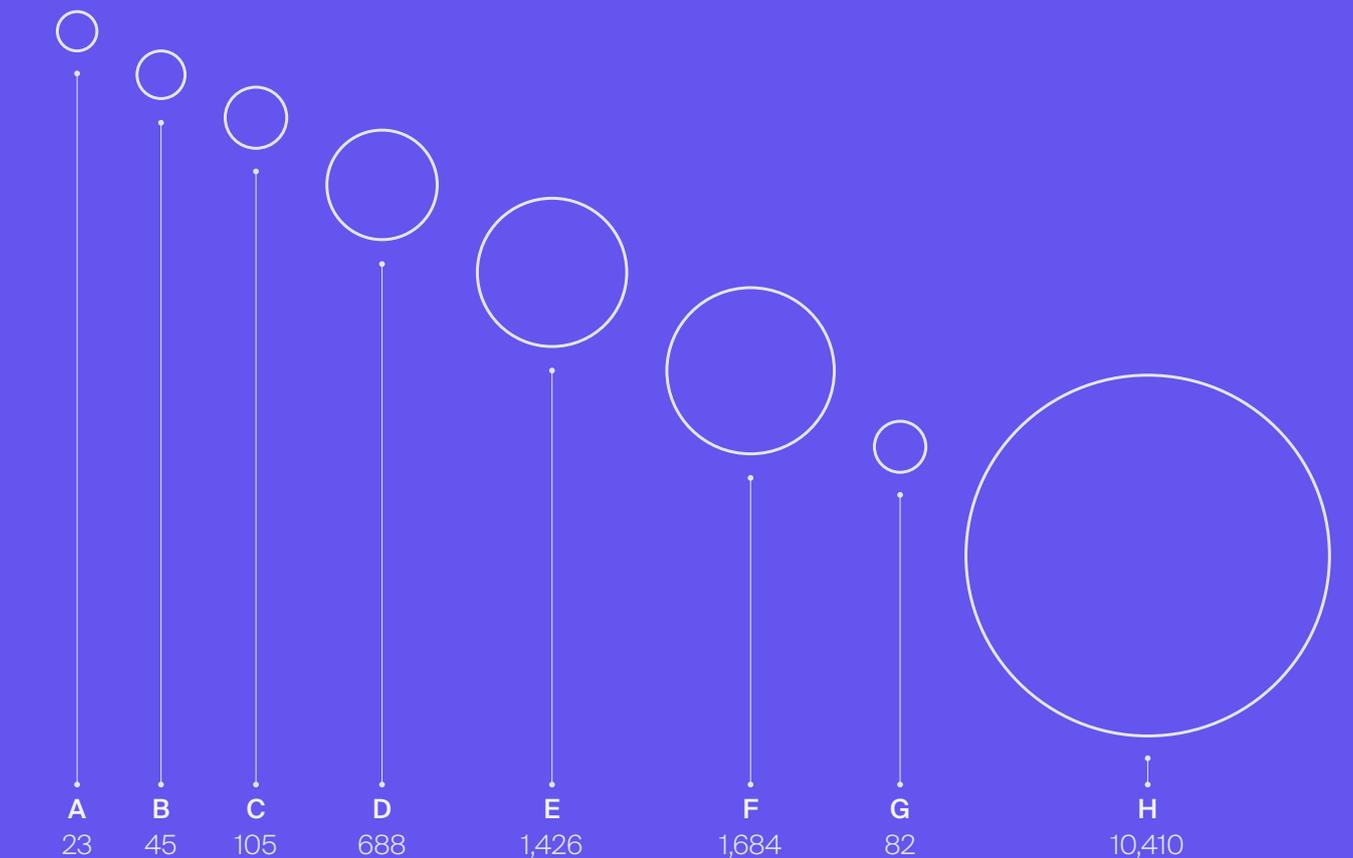
Softtekians  
al cierre del 2022



## Por género



## Por categoría profesional



CATEGORÍA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
A – President / C-Level	21	2	23
B – Executive Director	39	6	45
C – Director	75	30	105
D – Manager	449	239	688
E – Leader	911	515	1,426
F – Specialist	1,128	556	1,684
G – Coordinator	44	38	82
H – Team Member	7,380	3,030	10,410
<b>TOTAL</b>			<b>15,496</b>

## Distribución por país

PAÍS	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	NACIONALES	EXTRANJEROS
 Argentina	1,015	66%	34%	88%	12%
 Brasil	1,043	75%	25%	99%	1%
 Canadá	10	80%	20%	10%	90%
 Chile	206	67%	33%	79%	21%
 China	311	58%	42%	98%	2%
 Colombia	1,120	67%	33%	95%	5%
 Costa Rica	104	80%	20%	90%	10%
 España	1,966	66%	34%	91%	9%
 Estados Unidos	509	81%	19%	63%	37%
 India	672	70%	30%	96%	4%
 México	7932	72%	28%	99%	1%
 Paraguay	33	45%	55%	97%	3%
 Perú	533	69%	31%	98%	2%
 Puerto Rico	14	64%	36%	92%	8%
 Uruguay	11	91%	9%	92%	8%
 Venezuela	31	39%	61%	97%	3%

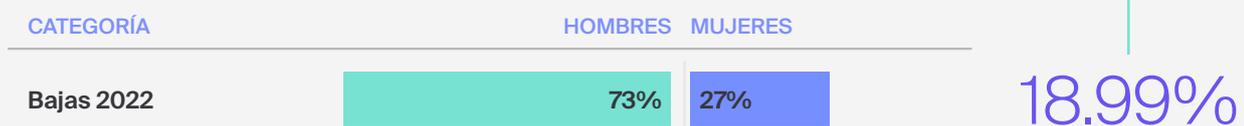
## Por grupos de edad



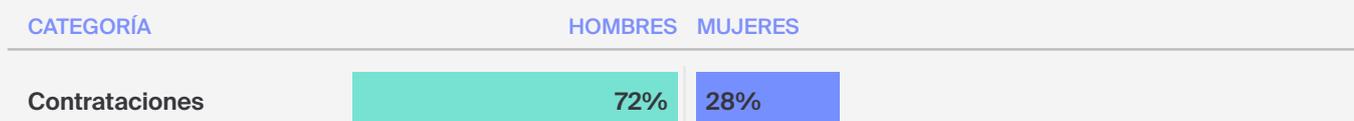
Promedio de edad



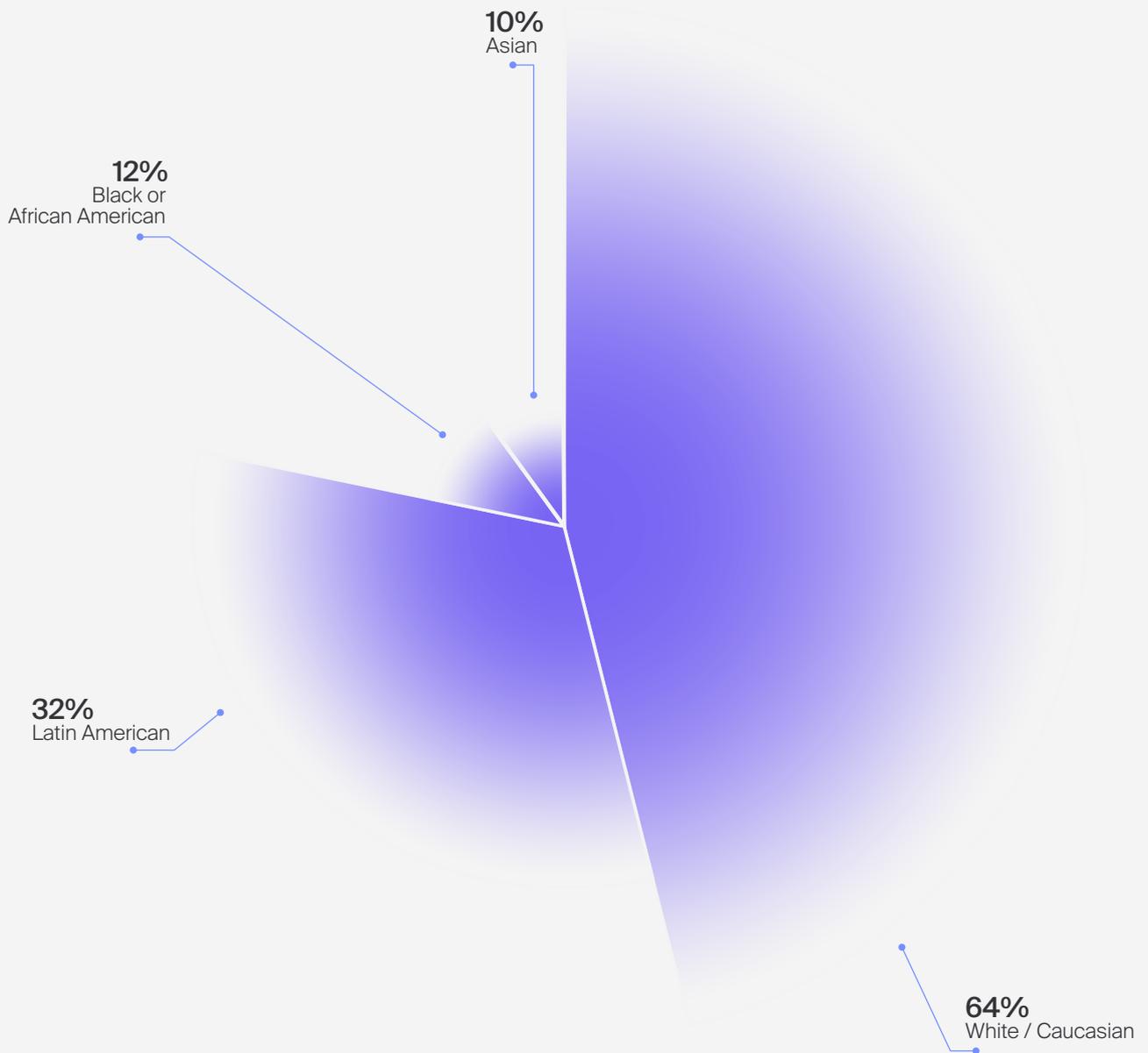
## Turnover 2022



## Contrataciones 2022



## Distribución por Etnicidad para EUA



# softtekian

(sôft·tĕk·iən)

n.

1. Talented and self-determined human being.

*Also referred to as freaking awesome person.*

Somos una mezcla única de talento, ideas y culturas, un impulso emprendedor de cuatro décadas colmadas de pasión por la gente y pasión por generar valor a través de la tecnología.

Confirmamos que nuestra forma de ser nos distingue y somos conscientes de lo que representa ser Softtekian. Nuestra cultura se adopta y trasciende.

## Plataforma Cultural

Nuestra cultura organizacional nos hace diferentes al resto, y como empresa de tecnología tenemos de forma inherente una necesidad de cambio y transformación. Esto incluye a nuestra cultura, y en esa evolución buscamos clarificar y dar simplicidad a los que se espera de cada uno de nosotros.

### Creencias

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

### Propósito

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

### Esencia

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



---

Gestionamos el talento de nuestros Softtekians a través de tres pilares fundamentales:

### Balance

Buscamos un adecuado equilibrio entre las prioridades del negocio, el cliente y los Softtekians.

### Adaptación

Adecuamos nuestras capacidades a las diferentes situaciones para poder entregar nuestros servicios.

### Flexibilidad

Aceptamos que nuestras condiciones y entorno pueden cambiar y podemos ajustarnos en consecuencia.

# Softtekians:

## Gestión del Talento



## Softtekian Journey

Somos una empresa de talento, y uno de nuestros compromisos fundamentales es generar la mejor experiencia y oportunidades de crecimiento para nuestros colaboradores en las sedes donde tenemos presencia. Para ello, hemos definido la estrategia de valor para nuestra gente como Softtekian Journey, y para generarla nos enfocamos en tres grandes rubros:

Para nuestro **ambiente físico**, aseguramos que nuestras instalaciones y la experiencia que ofrecemos a nuestra gente cuando acuden a las oficinas para trabajar o para generar conexiones entre los equipos es adecuada, inspiradora y tiene las condiciones para seguir logrando cosas increíbles, en el contexto de nuestro modelo híbrido.

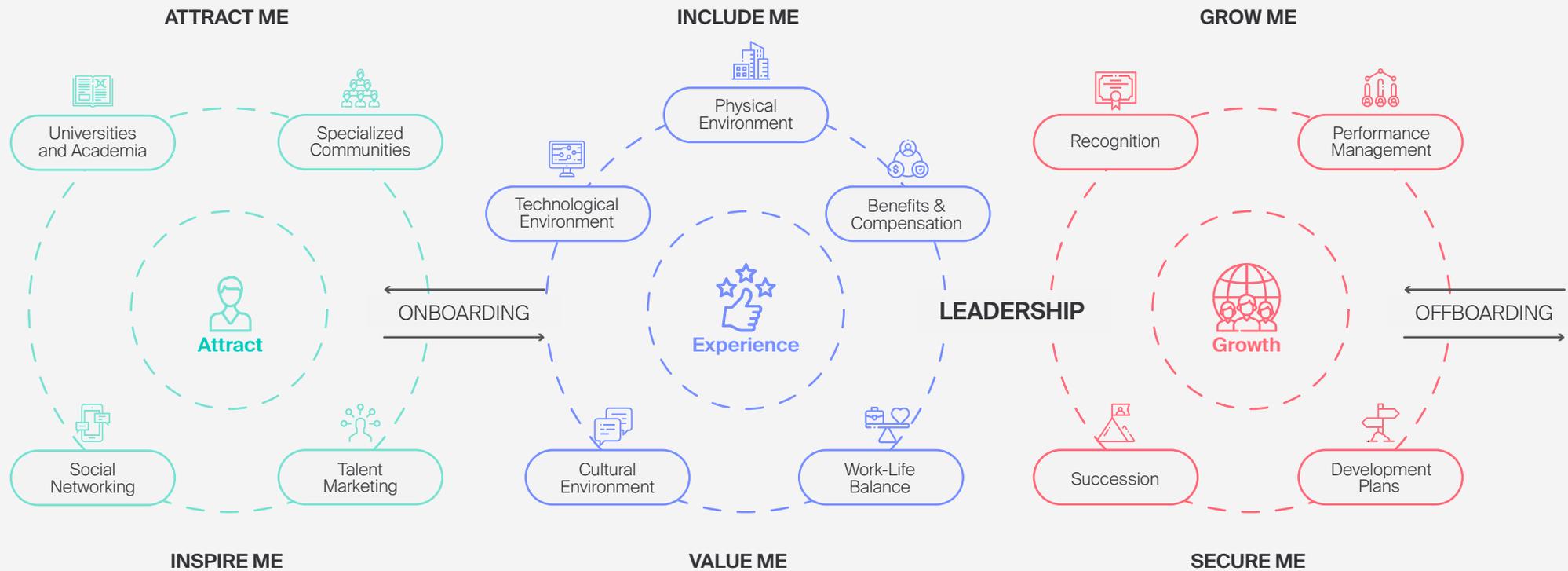
En nuestro **ambiente tecnológico**, ponemos a la disposición de nuestros Softtekians las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades y creamos entornos para su adecuada formación en temas tecnológicos y de power skills, así como la vivencia de actividades para promover su bienestar.

A los dos anteriores se suma nuestro tercer ambiente: **el cultural**. En Softtek tenemos una forma muy propia y particular para lograr nuestros objetivos, nos relacionamos sin importar los límites geográficos y vivimos los valores de nuestra Plataforma Cultural para alcanzar nuevos horizontes.

Un componente fundamental en el Softtekian Journey es la dimensión de crecimiento. Nuestro enfoque hacia los Softtekians se centra en ser catalizadores para su desarrollo personal y profesional, y lo hacemos a través de la definición clara y precisa de objetivos y su posterior evaluación; diseñamos los planes de desarrollo más adecuados para permanecer actualizados en las últimas tendencias y estar preparados para los nuevos retos, y celebramos nuestros éxitos a través de nuestros reconocimientos.

El entorno actual nos lleva a evolucionar y adecuar nuestro Softtekian Journey a las nuevas realidades, en la búsqueda constante de brindar una vivencia satisfactoria para quienes somos parte de la organización.

Adicionalmente, para quienes han decidido tomar una oportunidad fuera de Softtek, mantenemos una interacción con los profesionales de IT para generar atracción y fidelización a través de diversas iniciativas con universidades, comunidades especializadas y networking.



# Los Softtekians dicen

## Engagement Index

Mantenemos nuestra apertura y escucha como valores fundamentales, ya que nos permiten habilitar espacios para conocer la percepción de nuestros Softtekians sobre sus condiciones y experiencias, para ser más precisos y puntuales en la toma de decisiones.

Evaluamos el clima organizacional de los equipos de trabajo con nuestro Engagement Index para determinar el nivel de satisfacción de nuestro talento en las cuatro dimensiones de nuestra estrategia de generación de valor:

**1 INCLUDE ME**  
Al sentirme parte de, puedo aportar valor

- Clima organizacional
- Programa de Wellness
- Comunicación Interna

**2 GROW ME**  
Puedo aprender y desarrollarme profesionalmente

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

**3 INSPIRE ME**  
Trabajo con un propósito y tengo autonomía para lograrlo

- Plataforma Cultural
- Softtekian Empowerment Skills
- Programa de Reconocimientos

**4 VALUE ME**  
Me siento valorado y obtengo el apoyo para realizar mi trabajo

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

Con el objetivo de mantener una mayor cercanía con nuestra gente, en 2022 evolucionamos el ejercicio para hacerlo bianual. El resultado general para el 2022 fue un incremento del 2% en nuestro índice de favorabilidad con respecto al 2021, pasando del 83% al 85%, lo que nos sitúa como una empresa de Alto Performance.

### Porcentaje de favorabilidad por dimensión:

89.4%  
Include Me

89%  
Inspire Me

84.2%  
Grow Me

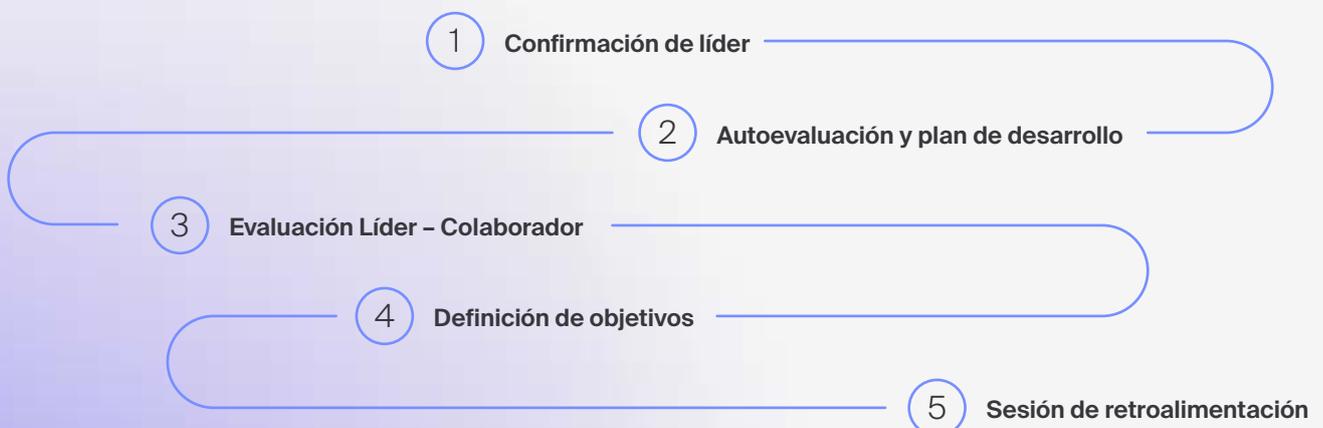
79.5%  
Value Me

## Desarrollo del talento Performance Management

El claro establecimiento de objetivos potencia las posibilidades en el desarrollo del talento. Mantenemos un acompañamiento constante para el seguimiento a través de nuestro proceso de evaluación y retroalimentación, que además habilita un punto de interacción entre los líderes y sus equipos.

El Performance Management es el espacio formal con el que se fortalece y promueve la corresponsabilidad entre el colaborador y su líder, se evalúan los resultados de los objetivos planteados y se generan los planes de desarrollo para prepararse hacia los siguientes retos.

Con una periodicidad anual y revisiones periódicas, comprende cinco etapas:



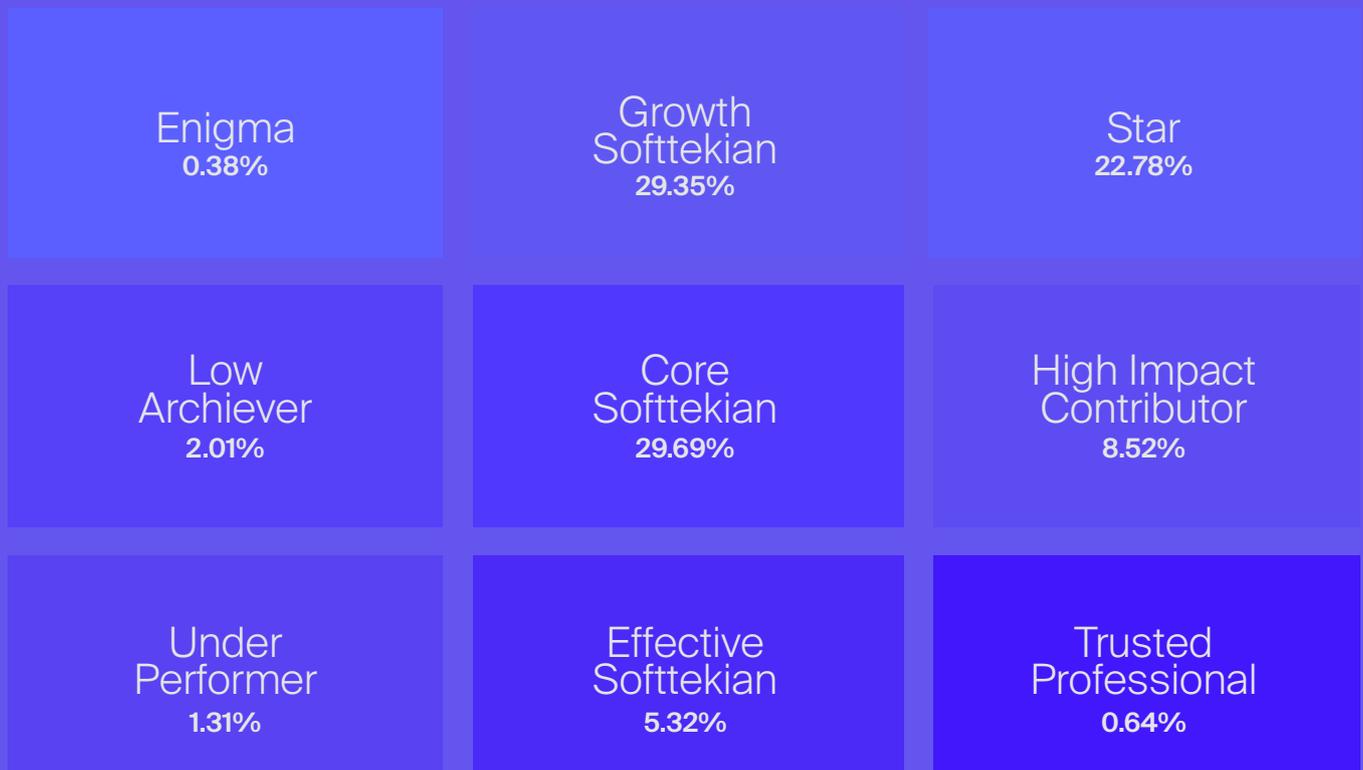
Este ejercicio aplica para todos los Softtekians, con excepción de momentums y área de ventas, quienes cuentan con otro tipo de evaluaciones.

## Mapa de Talento

Con los resultados de la evaluación generados a partir de la aplicación del Performance Management, identifican y ubican las capacidades de cada colaborador para identificar las necesidades de desarrollo, acorde a los retos para el siguiente periodo de evaluación.

Nuestro mapa de talento está conformado por nueve cuadrantes:

### Talent Map (Performance/Potential)



## Programa de Reconocimientos

En Softtek nos hemos distinguido a lo largo de nuestra historia por nuestra particular forma de reconocer, agradecer y celebrar a quienes son parte de esta organización, que en el día a día hacen la diferencia y nos permiten tener clientes que han confiado reiteradamente en nosotros, con equipos mucho más sólidos y unidos, que convierten sus proyectos en historias de éxito.

La estrategia de reconocimientos está basada en los comportamientos definidos en la Plataforma Cultural, el Código de Ética y los resultados positivos en la operación.

### Voice of the Customer

Reforzamos nuestra cultura de “Client Centricity” reconociendo a aquellos Softtekians que reciben una retroalimentación positiva por parte de nuestros clientes, evidenciando nuestro compromiso con la generación de valor a través de la tecnología.

### Colaboración

Reconocimiento que otorga el líder a los equipos de trabajo por acciones y resultados sobresalientes a través de la coparticipación.

### Leave a Mark

Reconoce a aquellas personas que, por su accionar diario, dejan huella durante el año con el cliente, la práctica, la sede y la organización.

### Insignias

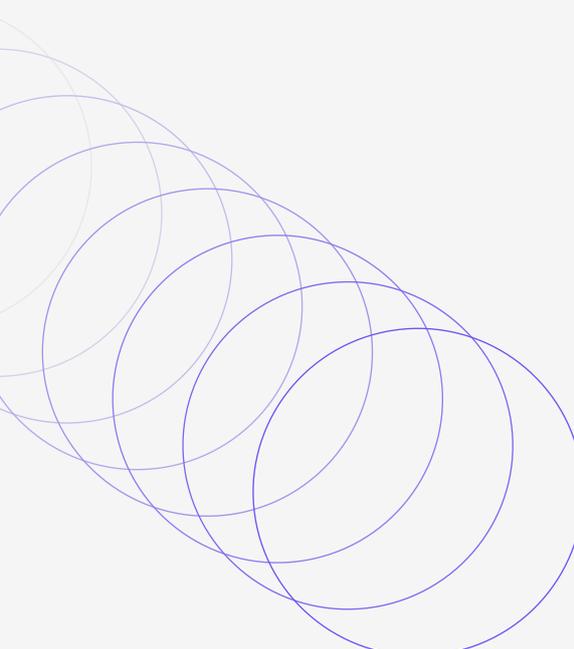
Es un agradecimiento de Softtekian a Softtekian por acciones cotidianas que están representadas en nuestra Plataforma Cultural, con el principal objetivo dar una retroalimentación positiva.

### Voice of the Management

Reconocimiento del líder a un Softtekian de su equipo por su excelente desempeño, destacando comportamientos que generan un impacto positivo en el equipo, los resultados, la calidad y la productividad.

### Proyectos Destacados

Reconoce el buen hacer de los Softtekians, identificando y reconociendo a los proyectos más exitosos del año.



## Formación y Entrenamientos

Sostenemos nuestro compromiso por incrementar constantemente el conocimiento con una amplia diversidad de habilidades técnicas y personales, y lo hacemos a través de nuestras plataformas de formación.

A raíz de la pandemia, aceleramos la digitalización de nuestros procesos de formación, y por consecuencia a seguir fomentando la cultura del desarrollo y autoaprendizaje. En estos dos últimos años, las horas de formación duplicaron su promedio mensual, y durante 2022 se incrementaron en un 38% con respecto al año anterior.

Entendemos la relevancia de cubrir las capacidades que demanda el mercado, y de ahí nuestro compromiso de mantener nuestras herramientas, contenidos y plataformas actualizadas durante todo el año.

Total de horas  
2022



## Modelo Global de Aprendizaje

Nuestra industria evoluciona de manera constante, y por ello buscamos ir un paso adelante para mantenernos en constante actualización en las últimas tendencias del mercado. La disposición de materiales y la entrega adecuada de estos contenidos hacia nuestros Softtekians es el diferenciador que nos permite generar un mejor aprovechamiento.

Desde el 2021, con la implementación de nuestro Modelo Global de aprendizaje, buscamos fortalecer el dominio y entendimiento de la oferta de entrenamientos, además de identificar los contenidos y temas imprescindibles.

Este modelo consta de cuatro etapas:

1

### Sensibilización

Durante esta etapa, el Softtekian obtiene toda la información de cómo puede ser aprovechado el contenido del tema y sus beneficios.

2

### Asimilación

El Softtekian inicia el consumo del contenido, el cual puede ser a través de cursos, talleres virtuales, videos y webinars.

3

### Creación o aprendizaje significativo

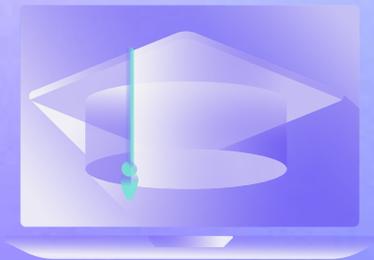
Otorgamos al Softtekian elementos para que tome conciencia del uso que está dando a todo el conocimiento adquirido y cómo lo está aplicando en su trabajo.

4

### Interiorización

Es la etapa final, en la que buscamos que el Softtekian mantenga el aprendizaje. Para ello, generamos elementos para que interiorice el conocimiento, y que lo vaya evolucionando.

Esta experiencia positiva nos llevó a reorientar y consolidar la formación de nuestros líderes, trabajando en un marco de referencia más amplio en dimensiones y contenidos que les otorgara un mayor conocimiento del negocio y una mejor comprensión tecnológica para reforzar los conocimientos en quienes ya ejercían ese rol y un onboarding especializado para nuevos líderes.



## Programa Momentum y Academias

Cada año, nuestro programa Momentum nos permite integrar a la organización a estudiantes y recién egresados, quienes tienen la oportunidad de aplicar sus conocimientos y desarrollar sus habilidades en proyectos reales de alcance local, regional o global.

Para la mayoría, el primer paso en su integración es formativa a través de las Academias, que son espacios de conocimiento en los que, durante un periodo definido, tienen la oportunidad de aprender las habilidades y herramientas para algún proyecto específico.

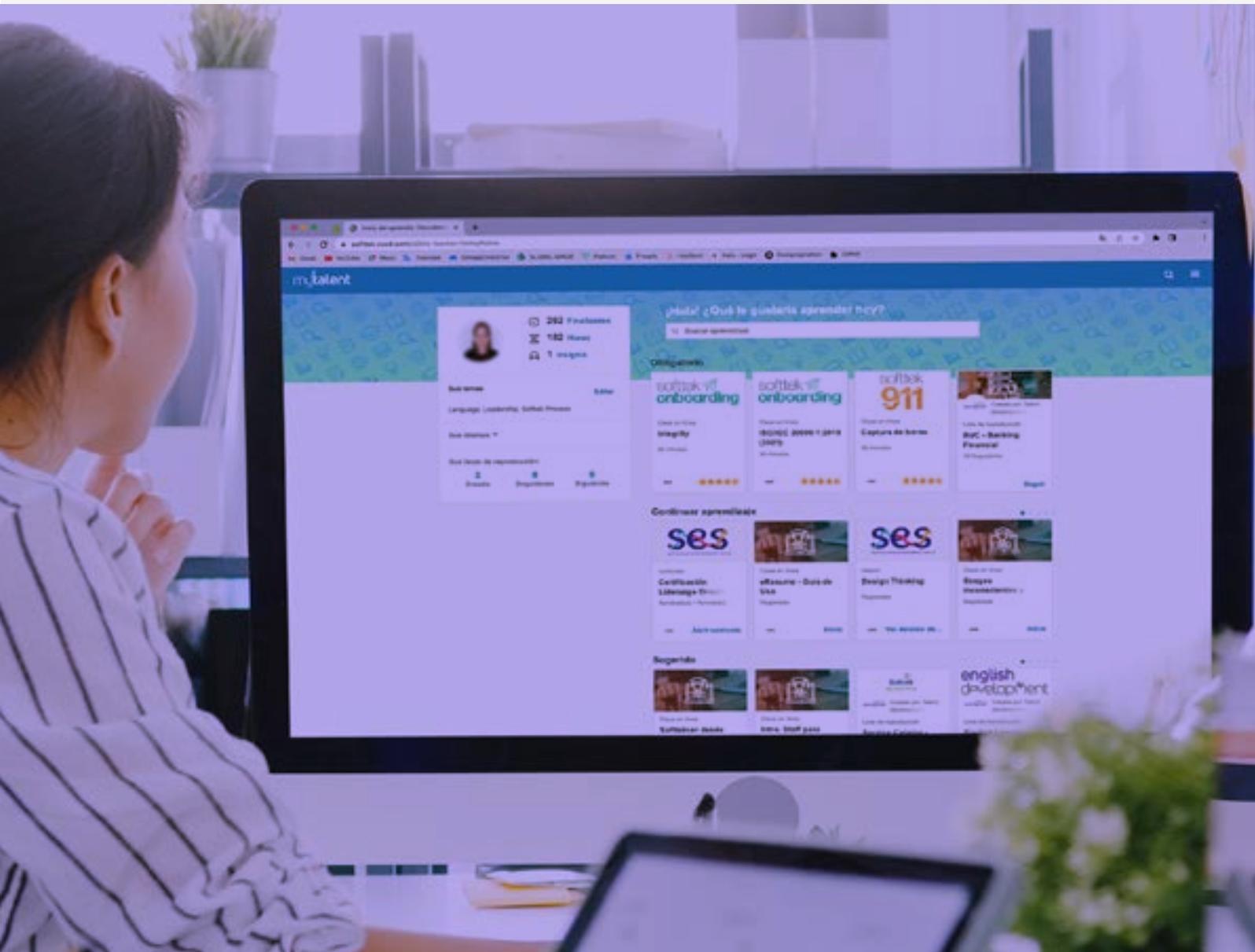
Durante el 2022 se llevaron a cabo

51 academias

en las que participaron un total de

798 personas.

Al finalizar su periodo como Momentums, el 63% de los participantes en el programa asumen responsabilidades directas en proyectos y se unen a distintos equipos como colaboradores.



## Softtek University

Nuestra universidad virtual es la plataforma habilitada para incrementar nuestra cultura del aprendizaje continuo y autodirigido, en la cual se concentra la propuesta de valor orientada al continuo desarrollo profesional y personal de nuestra gente. El catálogo de contenidos y entrenamientos se diseña con base en las necesidades del negocio las habilidades requeridas por nuestra gente.

Todos nuestros procesos de entrenamientos son evaluados y certificados por el Software Engineering Institute, cumpliendo con el nivel 3 de CMMi.

## Desarrollo del Talento en Números

Total de horas



### Horas de capacitación por tema

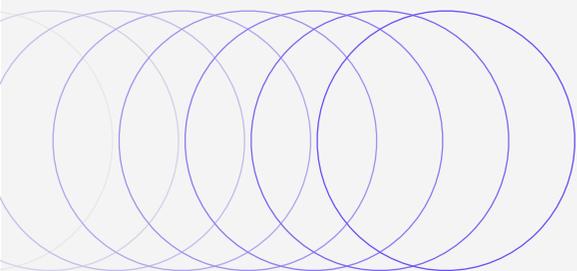
TEMA	HOMBRES	MUJERES
Bussiness Value Case	7,894	3,721
Language	27,430	13,440
Quality	5,855	4,273
Technology	267,130	76,551
Compliance	56,348	17,212
Leadership	25,674	18,440
Softtekian Empowerment Skills	62,840	35,478
Customer	2,340	1,018
Methodology	54,536	22,631
Softtek Process	39,945	19,508
Otros	8,006	3,288

### Horas de entrenamiento por género



### Horas de entrenamiento por categoría profesional

CATEGORÍA	HOMBRES	MUJERES
Presidency / C-Level	91	7
Executive Director	1,138	190
Director	1,324	771
Manager	17,517	10,248
Specialist	46,018	21,197
Leader	37,786	25,715
Coordinator	1,046	710
Team Member	396,741	142,439

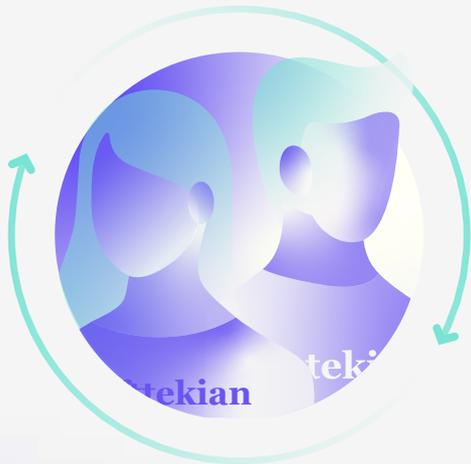


## Horas de entrenamiento por grupos de edad

CATEGORÍA	HOMBRES	MUJERES
<b>Baby Boomers</b> (1946-1964)	8,503	2,431
<b>Generación X</b> (1965-1976)	66,292	23,995
<b>Millennials</b> (1977-1995)	266,136	132,334
<b>Generación Z</b> (1996 y después)	160,489	42,477

## Total de horas de entrenamiento divididas por país

PAÍS	HOMBRES	MUJERES
 Argentina	19,388	14,861
 Brasil	5,916	2,910
 Canadá	67	3
 Chile	1,375	902
 China	167	193
 Colombia	29,283	9,463
 Costa Rica	4,863	1,006
 España	18,663	10,591
 Estados Unidos	5,267	1,835
 India	25,578	12,414
 México	384,952	145,041
 Perú	6,153	2,032
 Venezuela	0	29



## Softtekians y la Cultura del Bienestar

El desarrollo de nuestros Softtekians está ligado a ambientes adecuados, espacios integradores y experiencias generadas para mantener un sano equilibrio entre su vida profesional y personal. Constantemente creamos acciones en la búsqueda de ser un mejor lugar para trabajar.

### Beneficios

Nuestro talento es nuestro motor. Por ello, cada año buscamos maximizar el valor de nuestra oferta de remuneraciones y beneficios hacia nuestra gente, para que sean los más adecuados y equitativos de acuerdo con las responsabilidades, experiencias y competencias, así como con sus resultados del Performance Management.

Nuestro objetivo es mantener nuestra competitividad dentro de la industria de la tecnología, con propuestas superiores a lo dictado por las leyes de cada país en donde tenemos presencia.

BENEFICIOS	ARGENTINA	BRASIL	CANADÁ	CHILE	CHINA	COLOMBIA	COSTA RICA	ESPAÑA	USA	INDIA	MÉXICO	PERÚ	PUERTO RICO	VENEZUELA
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			
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			
Checkup médico anual							x	x			x			
Seguro oftalmológico			x				x		x				x	
Convenios locales							x				x			
Seguro funerario		x	x				x		x		x		x	
Apoyo teletrabajo								x			x	x		



## Wellness

En nuestra constante búsqueda por mantener un balance apropiado para nuestra gente, uno de nuestros principales propósitos es ofrecer un entorno que permita el logro de los objetivos organizacionales en un ambiente adecuado y de bienestar. Para lograrlo, nuestro programa de Wellness integra cuatro líneas de acción, que en conjunto generan una cultura de autocuidado y bienestar.



### Nutrición | Cultura física y deportes

con el que se promueve el bienestar como parte del equilibrio y cuidado físico.



### Actividades de esparcimiento

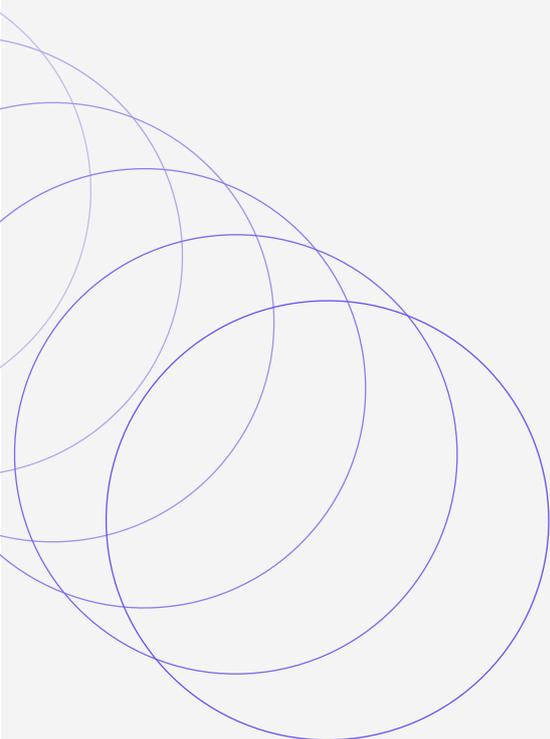
Creamos espacios de convivencia —presenciales y en línea— donde los Softtekians puedan conectar y compartir experiencias para generar cercanía y sentido de pertenencia.



### Mindfulness e Integración para el balance de vida trabajo y el cuidado emocional.

Nuestro programa incluye diferentes actividades y contenidos:

- **Wellness Center:** Concentra los contenidos digitales sobre salud y bienestar que están a disposición de cada Softtekian para su uso on demand y de acuerdo con sus necesidades, gustos e intereses.
- **Herramientas:** Los Softtekians cuentan con herramientas como FitMe y Benefit, aplicaciones de nutrición y deportes que, en conjunto, promueven la creación de hábitos adecuados en alimentación y actividad física.
- **Conocimiento:** Creamos contenido de aprendizaje y desarrollo de habilidades emocionales. A través de The Mindful Path, se brindan herramientas enfocadas en el manejo del estrés, higiene del sueño y bienestar emocional. Los conocimientos sobre salud y bienestar se presentan de forma integral a través de Ferias de Salud, donde se proporciona información sobre temas relevantes y actuales de salud, y en algunos casos, se acompañan de revisiones médicas básicas.



5,848   
de nuestros Softtekians

participaron en los diferentes programas de bienestar que se ofertaron durante el 2022.

Gracias a la implementación de nuestra estrategia, durante 2022 fuimos reconocidos por el **Workplace Wellness Council México**, al llegar a la última etapa de su ruta de Organización Responsablemente Saludables, conocida como **Mentoría**. Esta distinción nos habilita a compartir y acompañar a otras empresas en la creación y desarrollo de sus programas de bienestar.



# Softtek y la comunidad

Queremos ser una de las mejores  
empresas para el mundo.



## Valor a través de la tecnología

### ProBono

Ayudamos para ayudar mejor.

Con nuestros proyectos ProBono buscamos hacer accesible la innovación tecnológica para organizaciones sin fines de lucro y así maximizar el impacto social que cada una de ellas brinda a la comunidad.

Dentro de las soluciones tecnológicas que proporcionamos para automatizar procesos y hacerlos más funcionales se encuentran: el desarrollo de plataformas administrativas, sistemas institucionales, proceso de testing, administración de proyectos y consultoría de procesos de TI.

Los proyectos del 2022 fueron:

- **Sistema Institucional - Sector:** Educación  
Sistema que permite automatizar sus procesos internos mediante módulos y dar seguimiento al expediente de los niños, desde su ingreso hasta que son egresados; adicionalmente, se podrá llevar el registro de sus expedientes médico, académico, financiero y psicológico, hacer el registro y consulta del avance diario, así como identificar incidentes o enfermedades presentadas.
- **Sistema Institucional Interno - Sector:** Educación  
CRM es una plataforma que tiene como objetivo el registro y seguimiento de las donaciones que realizan los benefactores a la institución, así como a las diferentes convocatorias a las que se postulan las instituciones.



## LOGRA

En conjunto con el Pacto Mundial de la Naciones Unidas, Red México, durante el 2021 se desarrolló la plataforma LOGRA, que permite visualizar y hacer tangibles las acciones que realiza el sector empresarial en México a favor de los Objetivos del Desarrollo Sostenible, para promover que las acciones implementadas y las mejores prácticas sean conocidas y aplicadas.

En el 2022 se realizó la entrega de la segunda versión de la plataforma de Logra, y el equipo del Pacto Mundial México llevó a cabo su lanzamiento oficial. Posteriormente, los grupos de trabajo de la Agenda 2030 iniciaron con el registro de sus actividades, iniciativas y mejores prácticas para hacerlas públicas y disponibles a otras empresas y público en general. Desde su lanzamiento, se han registrado más 200 acciones e iniciativas.

**11**   
organizaciones apoyadas

**+28,000**   
Horas efectivas de Pro-Bono

**+2,334,000**   
Personas impactadas



## Codellege

Aprendemos a programar. Programamos para trascender

Nuestra industria es cada vez más competitiva y requiere de los mejores profesionales. Codellege es un programa para lograr la inclusión laboral y promover las Tecnologías de la Información. Nuestros esfuerzos están enfocados en los jóvenes con talento que, por situaciones externas, no han tenido la oportunidad de acceder a esta educación.

El enfoque que tenemos es integral, y con ello buscamos que nuestros coders no sólo aprendan a programar, sino que adicionalmente adquieran otras habilidades que sean de utilidad para su vida personal y laboral.

Contamos con dos diferentes modalidades:



### Codellege UP

Busca la inclusión laboral de los jóvenes en el campo de las tecnologías. Este programa es intensivo e incluye contenidos como desarrollo humano y emprendimiento para una formación integral. Durante el 2022 dio inicio una nueva generación de este programa con 50 estudiantes.



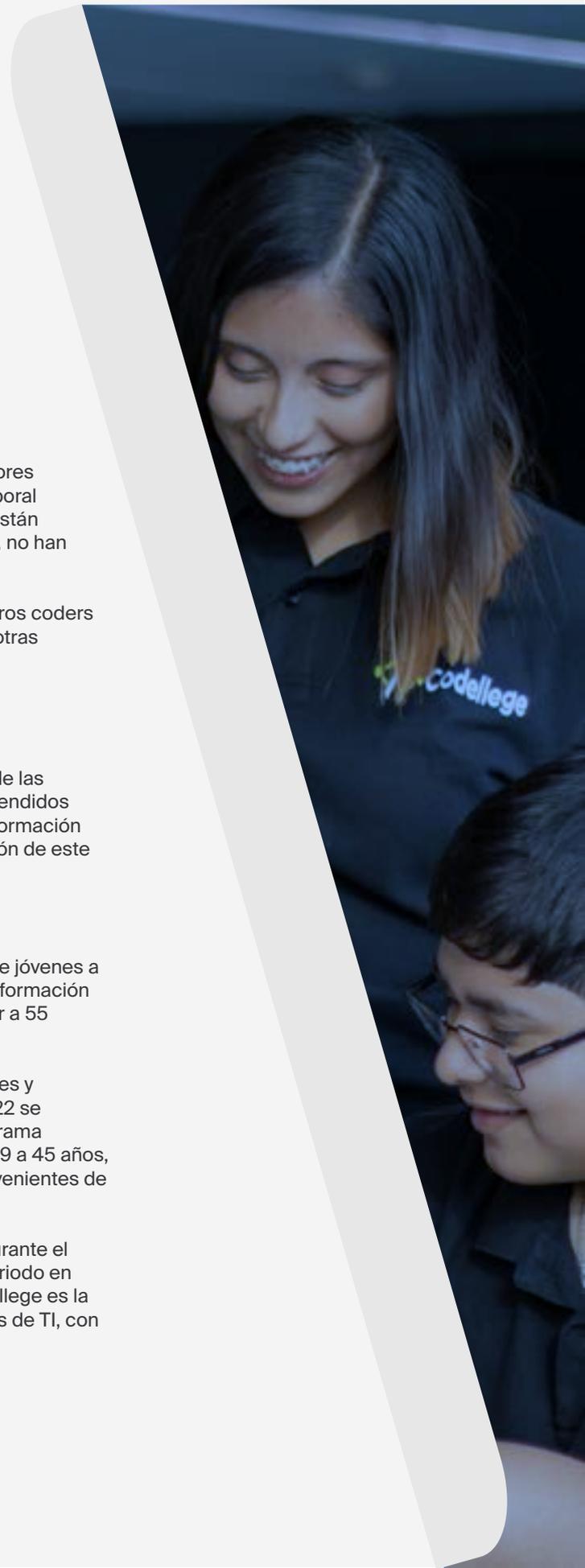
### Codellege START

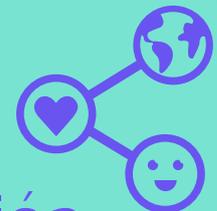
Esta modalidad tiene como objetivo el acercamiento de jóvenes a la tecnología y programación para asegurar una futura formación de profesionales de IT. Durante 2022 logramos graduar a 55 personas en esta modalidad.

En nuestra búsqueda constante de ofrecer equidad de oportunidades y la inclusión de mujeres en el mundo de la tecnología, durante el 2022 se implementó una tercera modalidad llamada **Conect.Ada**. Este programa intensivo de codificación y programación se enfocó en mujeres de 19 a 45 años, con interés en carreras de TI. El programa recibió a 72 alumnas provenientes de distintas regiones de México, Sudamérica y España.

En suma, los más de 170 estudiantes que atendimos y formamos durante el 2022 represento un incremento del 66% con respecto al mismo periodo en años anteriores. Uno de los principales resultados que aporta Codellege es la posterior inclusión laboral de nuestros egresados en organizaciones de TI, con lo que logran incrementara en un 70% su ingreso familiar.

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





fundación  
**solidaria**

## Valor en las comunidades donde operamos

### Fundación Solidaria

Compartir para trascender.

Creemos que el ciclo de crecimiento personal comienza a través del voluntariado. Con la finalidad de generar oportunidades para compartir y practicar la generosidad, nace Fundación Solidaria, el medio por el cual nuestros Softtekians se involucran en actividades filantrópicas que contribuyen con el desarrollo sostenible de su comunidad.

A través de los diferentes comités, formados por colaboradores de cada una de las localidades donde tenemos presencia, se generan campañas y actividades para apoyar a diferentes causas de impacto social.

Las más relevantes del 2022 fueron:

#### Fondy

Aportación monetaria a fundación de jóvenes con Síndrome de Down en Monterrey, México.

#### Mochilón

Donación de útiles escolares a diferentes comunidades de escasos recursos en Ciudad de México.

#### Planta tu panta

Campaña de concientización sobre la reforestación y cuidado de la flora doméstica. Adicionalmente, se realizó un esfuerzo de reforestación en Monterrey y Ciudad de México.

#### Sierra Tarahumara

Entrega de alimentos y artículos de higiene personal a la comunidad Rarámuri en el estado de Chihuahua, México.

#### Sonrisas del futuro

Donación de diagnósticos dentales a niños en situación vulnerable en Monterrey, México.

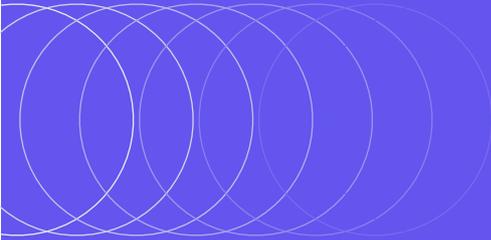
#### We Are Here Ukraine

Campaña de recaudación de fondos a nivel global en apoyo a la situación de conflicto bélico en Ucrania.

Total de personas beneficiadas por  
Fundación Solidaria

2,028

[fundacionsolidaria.org](http://fundacionsolidaria.org)



## Alma Tecnológica

Fundación Alma Tecnológica nace como resultado de nuestro compromiso con el Tercer Sector, que nos mueve a impulsar el emprendimiento y la innovación, así como a fomentar el talento y mejorar la calidad de vida de aquellas personas que requieran necesidades especiales y posean pocos recursos para conseguirlo. Nuestro Objetivo General lo constituye la promoción y realización de todas cuantas actividades contribuyan a la mejora de las condiciones de vida y procuren la plena integración familiar, social y laboral y el desarrollo de una vida normalizada de personas en riesgo de exclusión social y/o discapacidad.

En particular, nuestra actividad se dirige a promover y facilitar la accesibilidad a las tecnologías y medios de la comunicación e información a las personas que requieran de unas necesidades especiales y/o posean pocos recursos, con el fin de mejorar su calidad de vida.

Contamos con 2 principales proyectos:

### Cátedra Alma Tecnológica “Aurelio Delgado”

Proporciona, junto a la Universidad Carlos III, formación universitaria práctica y cualificada en áreas tecnológicas y digitales, a personas con discapacidad intelectual y otros trastornos cognitivos, con el fin de facilitarles el acceso al mercado laboral en el que encuentran mayores dificultades.

### FormaT con Alma

Es un proyecto de Fundación Alma Tecnológica cuyo objetivo es despertar la curiosidad y el interés de las personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social en todo lo relacionado con el mundo tecnológico, para que se formen y adquieran habilidades y competencias que les permitan acceder al mercado laboral del Siglo XXI. Cubriendo así la brecha digital en la que se encuentran estos colectivos.

Durante el 2022, esto fueron nuestros resultados:

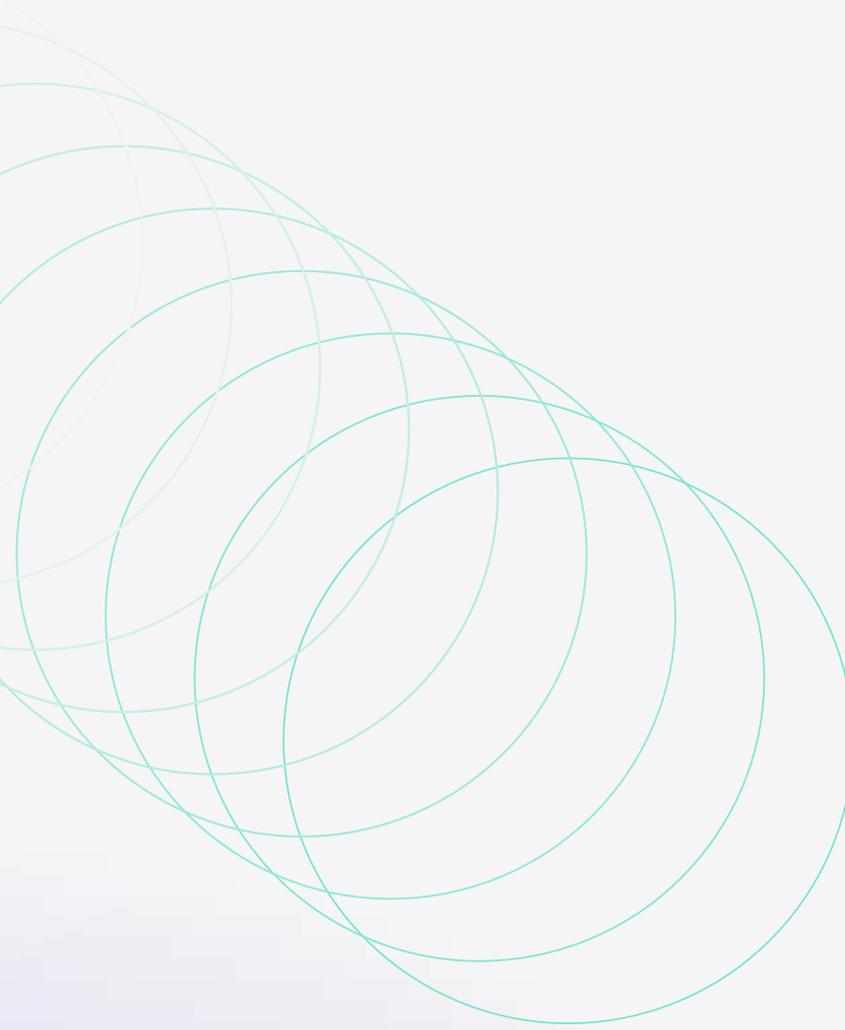
1,352  personas beneficiadas de los proyectos CAT  
Forma T con Alma

61  formaciones impartidas

28  organizaciones apoyadas

68%  de oportunidades de prácticas laborales

85%  de oportunidades laborales generadas



# Todos somos Softtekians

En Softtek somos conscientes del reto que nos depara el futuro, de ahí que nuestra misión es apoyar a las organizaciones en su evolución digital. Para alcanzar dicho objetivo, debemos ser fieles a nuestros valores, principios y cultura, por lo que reafirmamos nuestro compromiso con un actuar ético, de respeto y sin discriminación.



we're all  
**SOTTTEKIANs**

## Diversidad e Inclusión

A través del programa de Diversidad e Inclusión, y bajo los principios de equidad laboral y no discriminación en el empleo, emprendemos acciones que construyen un ambiente de respeto, donde cualquier Softtekian pueda llevar a cabo su proyecto de vida profesional con base en nuestros tres principios:

- Reconocemos que el talento es diverso.
- Respetamos la condición de vida de cada persona.
- Promovemos la equidad de trato y oportunidades.

Los lineamientos detrás de nuestras acciones se encuentran alineados a nuestro Código de Ética y a nuestra Política de Diversidad e Inclusión.

## Acciones y comités

### LGBT+

Extendimos el alcance del protocolo de acción en la organización para ajustes administrativos y de acompañamiento para las personas que viven su transición de género o sexo. Además de Argentina, se encuentra disponible para México, España y Chile. Se elaboraron materiales de capacitación para una adecuada inclusión de personas trans, no binarias e intersex.

En Argentina obtuvimos el puntaje máximo de la certificación Mejores Lugares para Trabajar LGBTQ+, iniciativa del programa HRC Equidad AR de Human Rights Campaign Foundation. En México obtuvimos la misma certificación por cuarto año consecutivo en el programa HRC Equidad MX, donde también se nos reconoció como empresa mentora.

### Personas con discapacidad

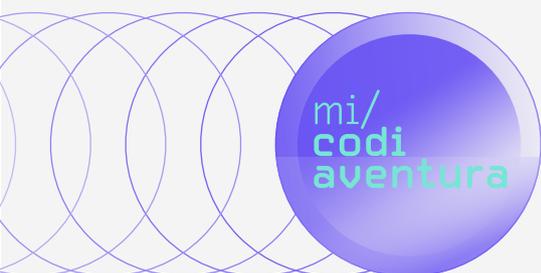
La capacitación sobre inclusión de personas con discapacidad y accesibilidad digital en paquetería Microsoft fue uno de los objetivos cumplidos del 2022. Nuestros esfuerzos nos han llevado a ser acreedores del Distintivo Éntrale 2022 “Empresa comprometida con la inclusión laboral de personas con discapacidad” en México.

Otro de nuestros principales aliados ha sido la Universidad Tecnológica Santa Catarina, en Nuevo León, México, institución de educación superior pionera en la inclusión educativa de personas con discapacidad, con quien firmamos un convenio de colaboración para compartir buenas prácticas y promover la inserción de jóvenes con discapacidad en la industria de TI.

### Equidad de género

#### Power Up

Nuestro programa de peer mentoring para mujeres, cuyo objetivo es facilitar un espacio de formación en power skills y el empoderamiento entre nuestras Softtekians. En 2022 expandió su alcance y ahora también opera en Brasil e India, considerando el contexto y realidad de los países donde tenemos operaciones.



## Mi Codiaventura

Softtek reafirma su compromiso con la equidad de género en las carreras STEM desde la infancia. Para incentivar el interés de niñas a la tecnología lanzamos Mi Codiaventura, un concurso donde nuestras Softtekitas alrededor del mundo emprendieron su primera aventura en el mundo de la tecnología, utilizando Scratch para programar su propia historia.

## Academias en Brasil

En alianza con organizaciones de la sociedad civil, promovemos el acceso a formación técnica en TI para mujeres en situación de movilidad, refugiadas y jóvenes, para que cuenten con las habilidades necesarias para integrarse a la industria. Estas y más iniciativas cuentan con el apoyo de Softtekians que pertenecen a nuestros comités de diversidad e inclusión sobre equidad de género, personas con discapacidad y LGBT.

De igual forma, generamos espacios de diálogo que, bajo una perspectiva intercultural e intergeneracional, promueven la ruptura de sesgos inconscientes y el liderazgo incluyente en nuestros equipos de trabajo. Realizamos capacitaciones constantes como parte de nuestra oferta en Softtek University.



## GRUPOS DE TRABAJO AGENDA 2030



### Grupos de Trabajo Agenda 2030

La Agenda 2030 de Naciones Unidas contempla 17 objetivos de desarrollo sostenible con miras a terminar con la pobreza y crear una vida digna para todas las personas dentro los límites que marca la disponibilidad de recursos en el planeta para esta y las siguientes generaciones. Alcanzar estas metas implica la coordinación de acciones entre gobiernos, empresas y sociedad civil. Softtek se suma a este llamado a la acción para garantizar un futuro sostenible con oportunidades para todas las personas.

Desde 2019 somos miembros de Pacto Mundial de Naciones Unidas en México, y en 2020 comenzamos con nuestra participación en los Grupos de Trabajo Agenda 2030. Asimismo, este año colaboramos con Pacto Mundial para lanzar la plataforma digital “LOGRA: Acciones de sostenibilidad empresarial” un espacio para compartir y conocer buenas prácticas en desarrollo sostenible disponible en [odsmx.pactomundial.org.mx](https://odsmx.pactomundial.org.mx).

Los Grupos de Trabajo a los que pertenecemos son:



#### **DIVERSIDAD E INCLUSIÓN**

##### **PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

Softtek lidera este grupo de trabajo y en 2022 lanzó la Guía de Implementación con las mejores prácticas de inclusión laboral que se recabaron durante el trabajo realizado en 2021 y 2022, en colaboración con empresas, sociedad civil y gobierno.

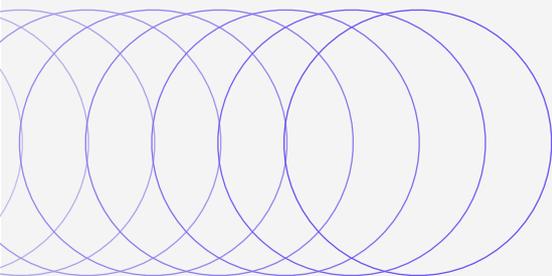
La guía presenta soluciones de inclusión, accesibilidad, cultura organizacional y atracción de talento para empresas de cualquier tamaño e industria. Cuenta con herramientas y materiales didácticos para facilitar y acelerar el avance de las organizaciones en su estrategia de inclusión laboral.



#### **DIVERSIDAD E INCLUSIÓN**

##### **IGUALDAD DE GÉNERO**

Este grupo está conformado por cinco mesas de trabajo, donde Softtek coordina la referente a “Participación Económica de la Mujer”. La guía de implementación correspondiente también se encuentra publicada y en la sección referente a este último tema, presenta soluciones como la inclusión de mujeres en el reclutamiento, formación en liderazgo, reporte del avance en igualdad de género y la promoción del estudio de carreras STEM desde la infancia hasta la inserción en el mercado laboral.

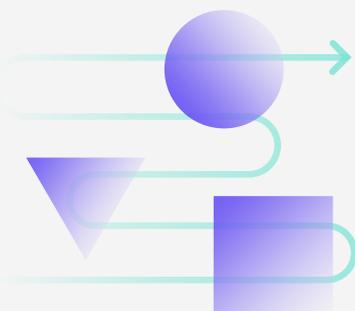


# Programa de Integridad

Estamos convencidos de que, para lograr trascender en el mundo y lograr la sostenibilidad del negocio, es fundamental mantener una ética empresarial.

La **integridad**, **honestidad** y el **respeto** son valores fundamentales en nuestro accionar para el cumplimiento de cualquiera de nuestros objetivos.





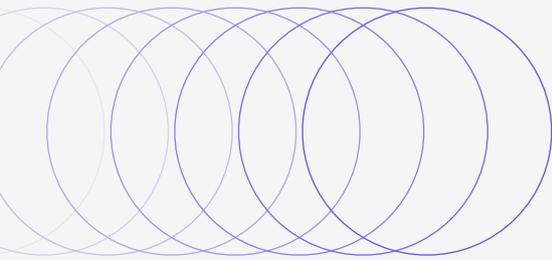
## Políticas y acciones

Para lograrlo, nuestro programa de integridad se extiende a toda nuestra cadena de valor: Softtekians, accionistas, clientes, proveedores y la comunidad. Dicho programa incluye políticas y protocolos dentro del marco normativo para un buen actuar.

### Política Antiacoso

El propósito es que todos los Softtekians se encuentren en un entorno en el que la dignidad de la persona se respetada, rechazando cualquier tipo de acoso y hostigamiento en cualquiera de sus modalidades.

Nuestro deber es garantizar el acceso a los colaboradores a un ambiente laboral y profesional libre de violencia de cualquier tipo. Para ello, nos comprometemos a prevenir conductas de acoso u hostigamiento integrando la prevención en los sistemas de gestión, con la instauración de un plan que asegure la defensa del derecho de los Softtekians a ser tratados con dignidad.

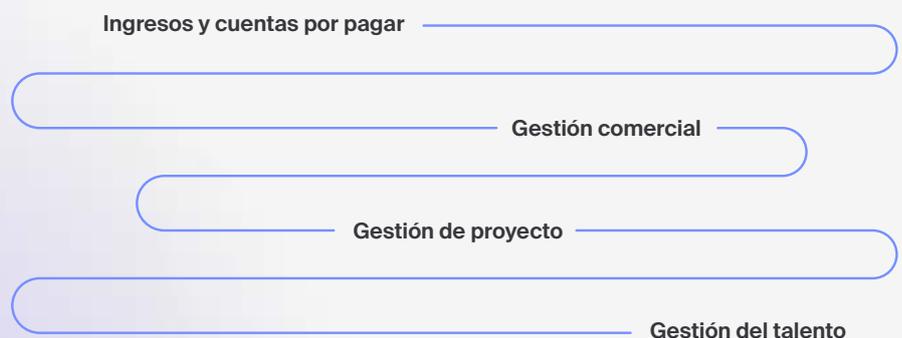


## Política Anticorrupción

Estamos comprometidos en prevenir, atender y sancionar cualquier conducta de corrupción y soborno entre los miembros de la comunidad Softtek, tanto internos como externos, garantizando que el desarrollo de nuestras actividades frente a gobierno, clientes, proveedores y demás grupos de interés esté apegado a los marcos de cada jurisdicción en la que operamos, a las buenas prácticas comerciales y respete la libre competencia.

Como consecuencia de la dinámica regulatoria y de negocios, esta política está sujeta a actualización y mejora. Durante el 2022 recibimos la certificación ISO 37001-2016 Sistema de Gestión Antisoborno para el sector gobierno en México. Este año se alinearon esfuerzos para generar mecanismos más maduros de un sistema de gestión antisoborno, en apego al ISO 37001.

Actualizamos la política Anticorrupción y Antisoborno con la finalidad de prevenir, detectar y abordar el soborno en la organización, definiendo como eje centrar la cero tolerancia. Se actualizaron e implementaron mejores controles que impactan los procesos de:



Otros avances destacados de nuestro programa de integridad es la liberación del Código de conducta de proveedores e intermediarios externos a Softtek, cuyo objetivo es complementar y dar foco a los criterios de cumplimiento legal, respeto a los derechos humanos, prohibición del trabajo forzado e infantil, evitar comportamientos de corrupción y fraude y la competencia desleal y acciones contra monopolio, entre otros.

## Código de Ética

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

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

Anualmente se somete a revisiones y actualizaciones de acuerdo con nuestras prácticas auditables asociadas a la certificación **ISO/IEC 27001:2013**. Su más reciente actualización tuvo como eje la cero tolerancia al soborno.

## Línea de Integridad

Cuando se detecta una violación al Código de Ética, políticas y acuerdos de negocio internos o leyes del país o sede en donde operamos, puede realizarse una denuncia a través de nuestra Línea de Integridad, en la cual no hay cabida para cualquier tipo de discriminación o represalias por informar de buena fe las presuntas infracciones.

Todas las denuncias son investigadas con objetividad, cuidando la integridad del denunciante y bajo tres principios:



Presunción de inocencia



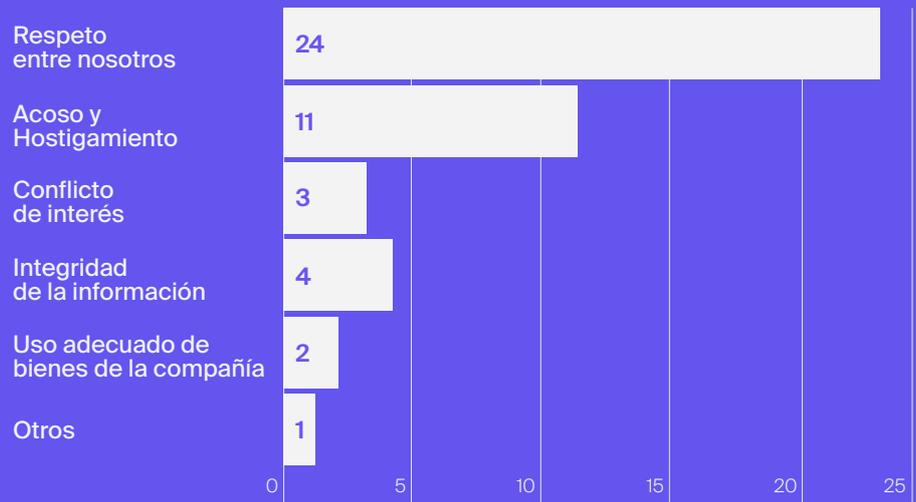
Protección al denunciante



Confidencialidad de la Información

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

Durante el 2022, se recibieron 45 denuncias en las siguientes categorías:

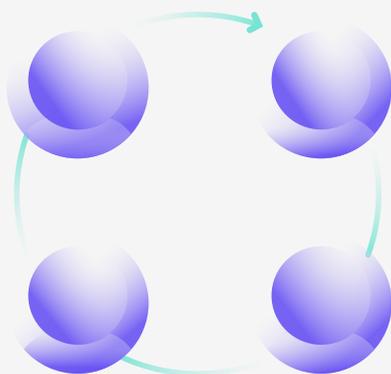


En la categoría de **Respeto entre nosotros** las denuncias se subdividen en:

TIPO DE DENUNCIA	CANTIDAD
Abuso de autoridad	1
Ambiente adecuado	7
Discriminación	1
Gestión adecuada	6
Respeto entre nosotros	9
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

No se presentaron incidentes relacionados a temas de corrupción. A partir de las denuncias, se derivaron 37 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 establecido, disponibles en nuestro sitio de Integrity.



## Cultura ética

El compromiso de generar una cultura ética es de todos, y por tal motivo ponemos a disposición de nuestros Softtekians diversos entrenamientos y contenidos relacionados con temas éticos.

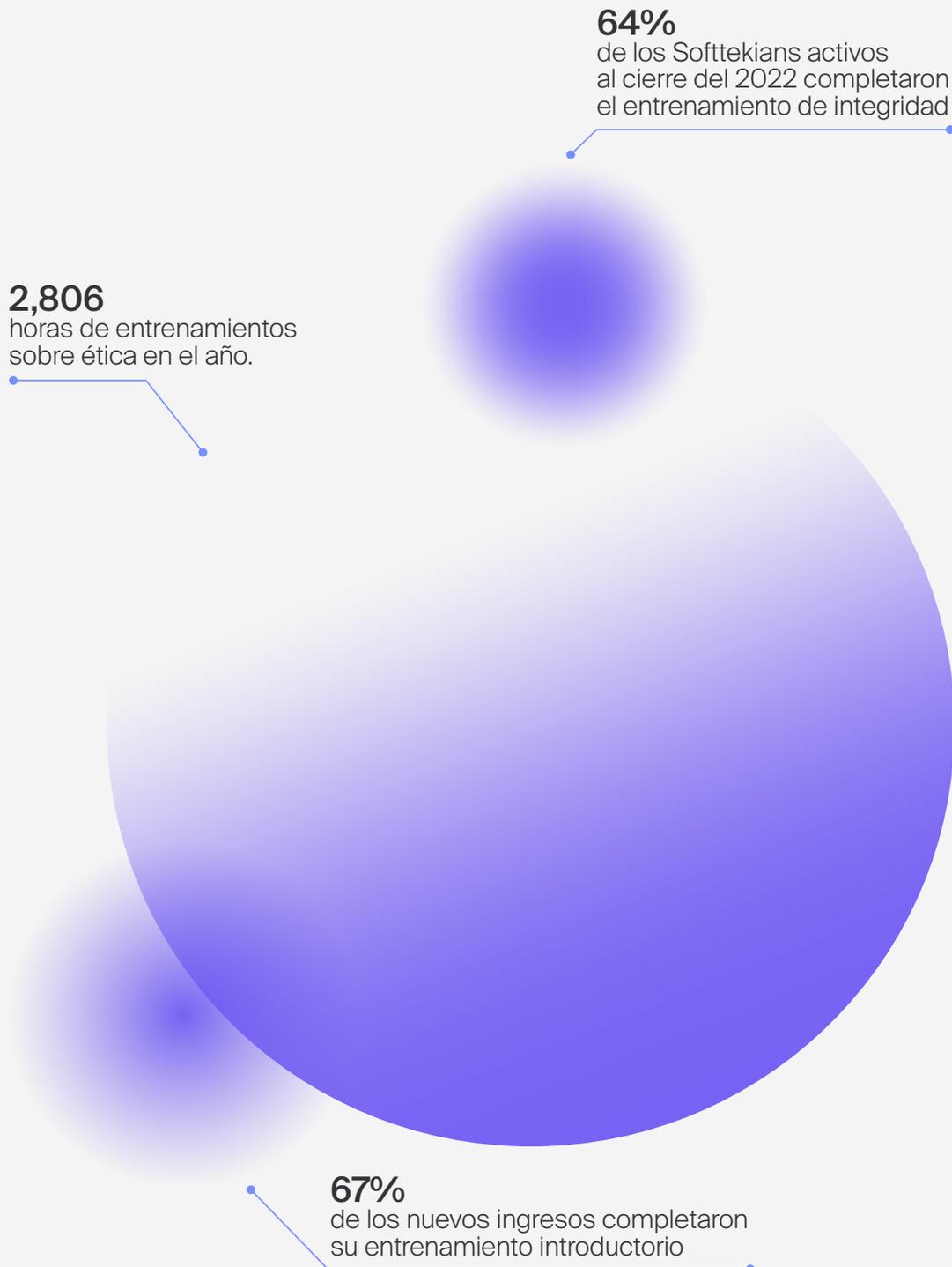
### Cursos y entrenamientos

- **Integridad en Softtek**, curso de inducción donde se da a conocer con detalle el Código de Ética y la Línea de Integridad.
- **Sesiones de cultura ética**, donde se abordan temas y reflexiones sobre nuestras acciones o situaciones éticas a las que nos enfrentamos.

### Contenidos

- **Semana de la ética**, espacios donde se comparten temas relevantes y actuales de la mano de personas especializadas en el tema.
- **Campaña anual de comunicación interna**, con información relevante para la generación de una cultura de integridad, avances y resultados.

## Cultura de Integridad en Números



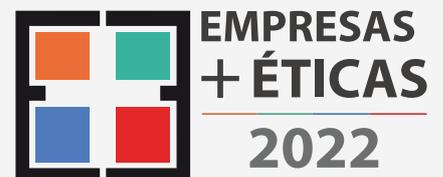


## #BeEthical

Como refuerzo y reconocimiento al compromiso de la cultura de integridad nuestra gente, se implementó la insignia #BeEthical en nuestro programa de reconocimientos. Con ella se reconoce al Softtekian que se destaque por crear y mantener un ambiente de integridad, honestidad y respeto, promoviendo los valores como la no discriminación, hacer lo correcto y la inclusión.

Nombrada como una de las 35 empresas  
más éticas en México

Powered by  
**AMI AI**





## Derechos Humanos

Nuestra Política de Debida Diligencia de Derechos Humanos tiene como objetivo desempeñarnos como una empresa con un proceso para la prevención de consecuencias negativas sobre la vulneración los derechos humanos, ya sea por actividades propias, por contribución o por alguna actividad de terceros que tenga relación con nuestros productos y servicios.

Nos comprometemos a reconocer que la responsabilidad del respeto a los derechos humanos no se limita al cumplimiento de las disposiciones de leyes locales o nacionales, sino que se considerarán de manera complementaria las normas internacionales. Sabemos que el impacto de nuestras acciones en los derechos humanos puede traspasar fronteras a través de nuestra cadena de valor y, por tanto, nuestra responsabilidad de debida diligencia no debe limitarse a los lugares donde la empresa tiene presencia.

En 2022 obtuvimos el distintivo “Empresa Comprometida con los Derechos Humanos” por las acciones y capacitación recibida por el personal en la sede de Argentina, con lo que reiteramos nuestro compromiso con garantizar el derecho a la no discriminación en el lugar de trabajo y a seguir emprendiendo acciones por la inclusión laboral y respeto a los Derechos Humanos.



Informe de  
Sostenibilidad  
2022

-

Transcendemos  
preservando  
el planeta

---

**Todos los días y en todo momento  
impactamos el mundo que habitamos.  
Juntos decidimos qué tipo de impacto  
queremos tener.**

# Compromiso con el medio ambiente

Con la actualización de nuestra Política de Medio Ambiente, reforzamos nuestro compromiso de proteger y preservar el entorno, prevenir la contaminación y mantener un sistema de gestión que garantice la mejora continua de nuestro desempeño ambiental.

En ese sentido, como organización nos comprometemos a:

- Cumplir con las disposiciones legales ambientales aplicables, así como las voluntariamente aceptadas.
- Identificar y evaluar aspectos e impactos ambientales de nuestra operación.
- Promover la eficiencia energética.
- Fomentar la conservación del agua.
- Evaluar y reducir la huella de carbono para combatir el cambio climático.
- Minimizar la generación de residuos, asegurando una gestión responsable.
- Promover las compras sustentables.
- Generar conciencia ambiental dentro y fuera de la organización.

# Impactos Medioambientales

Durante el 2022 trabajamos en mejorar nuestros procesos, enfocando acciones y prácticas sostenibles a cuatro indicadores ambientales que son estratégicos para nuestra organización:



## Energía

Eficientizando el uso de la electricidad en nuestras instalaciones.



## Agua

Optimizando el consumo del vital líquido para promover su conservación.



## Residuos electrónicos

Promoviendo su gestión integral, con la finalidad de fomentar el modelo de economía circular.



## Emisiones

Identificando y calculando nuestras emisiones de gases efecto invernadero para combatir el cambio climático.



## Edificios LEED

La certificación "Leadership in Energy and Environmental Design" (LEED), creada por el U.S. Green Building Council, proporciona un marco de referencia para que un edificio sea construido o remodelado bajo estándares de ecoeficiencia y cumpla con requisitos de sostenibilidad.

Los edificios acreditados con esta certificación son considerados ecológicos, eficientes y sustentables, ya que fomentan el aprovechamiento óptimo del agua, la eficiencia energética y la utilización de materiales amigables con el medio ambiente. Actualmente, cuatro de nuestras sedes se ubican en edificios acreditados con dicha certificación:

- **GDC Monterrey:** Estatus oro en la categoría de diseño de interiores.
- **GDC Aguascalientes:** Estatus platinum en la categoría de construcción nueva.
- **Mitikah CDMX Office (Torre M):** Estatus oro en la categoría desarrollo de fachadas y estructuras ("core and shell development").
- **Oficina Dallas (Colonnade Building):** Estatus oro en la categoría de operación y mantenimiento de edificios existentes.

A través de la certificación LEED, aseguramos que nuestra infraestructura física sea respetuosa con el medio ambiente, al fomentar el ahorro de energía, reducir la huella de carbono y conservar el agua.

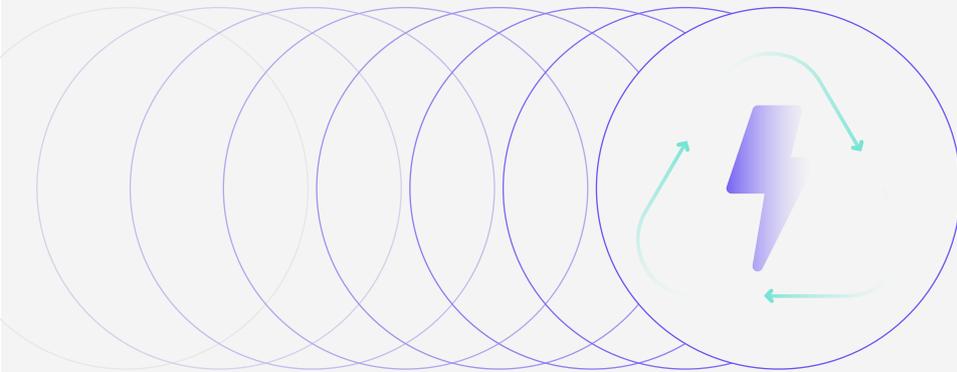


## Certificación

### ISO 14001 y 14064

Nuestras oficinas de Las Rozas en Madrid, España, está certificada bajo el estándar ISO 14001:2015 “Sistema de Gestión Ambiental”, con lo que garantizamos la mejora continua de nuestro desempeño ambiental.

Adicionalmente, la sede en cuestión verificó durante el 2022 su huella de carbono con base en la norma ISO 14064-1:2018 “Gases de efecto invernadero – Parte 1: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero”, reportando 166.77 toneladas de dióxido de carbono equivalente emitidas durante el periodo marzo – diciembre del 2021.



## Energía

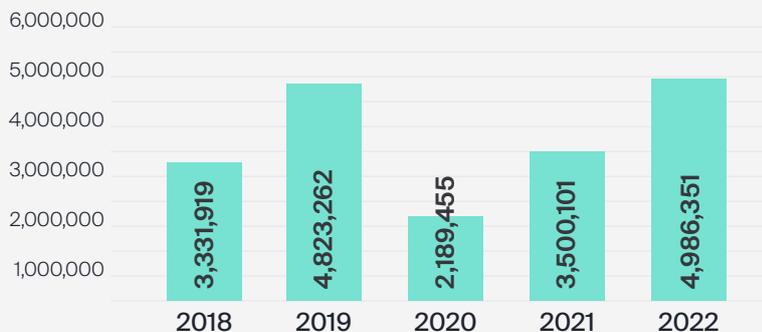
La energía es un recurso necesario e indispensable para el sector de Tecnologías de la Información, el cual utiliza aproximadamente el 7% del consumo de electricidad a nivel global y del que se estima un crecimiento durante los siguientes años, debido a un mayor acceso a la tecnología por parte de la población mundial.

En Softtek reconocemos la importancia del uso de la energía para el desarrollo de nuestras operaciones. Para reducir nuestro consumo energético, buscamos aprovecharla de manera eficiente en cada una de nuestras sedes, aplicando nuestros “Lineamientos para la eficiencia energética y conservación del agua”.

Datos importantes en materia de energía:

- Los paneles solares en la sede de Aguascalientes abastecen entre el 15 y 16% de energía requerida al año.
- Implementamos el diseño de “pasillos fríos y calientes” en nuestros centros de datos (“sites”) para favorecer la ventilación y el enfriamiento.
- Los equipos de cómputo utilizados en nuestra operación consumen energía de manera eficiente.

## Consumo de energía por año



\*El aumento de consumo de energía entre el 2021 y 2022 se debe al regreso a laborar de forma híbrida a las oficinas.

## Consumo de energía por país

País Total Energy kWh

Perú 11,538.4

Chile 13,950

Colombia 51,636

Brasil 56,896

Argentina 66,600

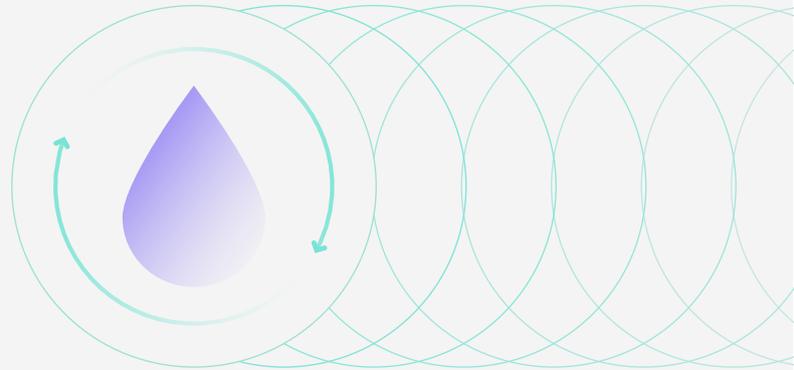
Estados Unidos 198,549

India 186,252

España 1,091,542

México 3,209,115

\*Expresado en kWh



## Agua

El agua es un recurso natural indispensable para la conservación de la vida en el planeta, y por tal motivo es de suma importancia garantizar su acceso para todos los seres vivos, fomentar su uso racional y evitar su desperdicio.

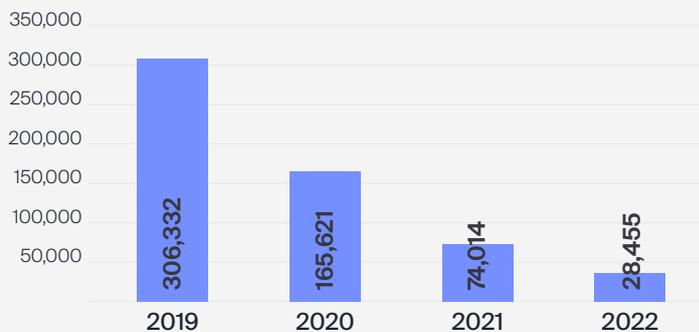
Si bien nuestro proceso productivo no utiliza recursos hídricos, en cada una de nuestras instalaciones garantizamos el acceso al agua para consumo humano, saneamiento e higiene para nuestros Softtekians.

Nuestro impacto hídrico no es de alto nivel contaminante, ya que las descargas sanitarias están canalizadas a drenajes municipales o locales, dependiendo de la ubicación de nuestras instalaciones.

Como parte de nuestras prácticas en materia medioambiental, específicamente en el manejo del consumo de agua, algunas de nuestras acciones son:

- Verificaciones periódicas de las instalaciones o fuentes de agua para cada edificio, con el objetivo de detectar y corregir a tiempo posibles fugas.
- Contamos con equipos de bajo flujo para la reducción del consumo.
- Señalética correspondiente para el uso adecuado del agua para las personas que operan desde las oficinas.

### Consumo de agua por año



\*Expresado en metros cúbicos

### Consumo de agua por país



\*Expresado en metros cúbicos



## Residuos

En el mundo se desechan aproximadamente 50 millones de toneladas de aparatos electrónicos al año y sólo el 20% es reciclado.

Por nuestra operación, nuestros principales residuos lo componen los equipos electrónicos que han cumplido su vida útil dentro de la empresa. Aquellos equipos que continúan siendo funcionales se destinan a un programa de donación para ser reutilizados por organizaciones no lucrativas, mientras que aquellos equipos que no son funcionales se destinan a un programa de reciclaje.

A través del "**Programa de donación y reciclaje de residuos electrónicos**", prevenimos que los metales pesados dentro de los equipos de cómputo contaminen el medio ambiente; asimismo, evitamos la sobrepresión de los rellenos sanitarios y fomentamos la recuperación de los materiales aprovechables para la fabricación de nuevos productos bajo el modelo de economía circular.

PAÍS	DONACIÓN	RECICLAJE	TOTAL
México	65	493	558
España	0	125	125
Brasil	84	444	528
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>1,062</b>	<b>1,211</b>



Informe de  
Sostenibilidad  
2022

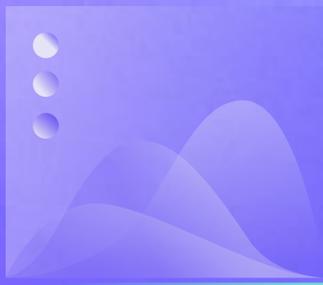
-  
Acerca  
del informe

Softtek ha elaborado este informe de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. Su publicación está en línea con la mejor práctica en materia de reporte de triple impacto: económico ambiental y social.

Comprende el periodo de 1 de enero al 31 de diciembre del 2022, tomando como base los resultados del estudio de materialidad realizado a inicios del 2022. Se incluyen los esfuerzos realizados para contribuir a la Agenda 2030, establecida por la Organización de las Naciones Unidas, apoyando los Objetivos de Desarrollo Sostenible de:



Asimismo, se 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.



# Materialidad

Durante el 2022 llevamos a cabo una actualización a nuestro estudio de materialidad en conjunto con la firma KPMG. Se realizó un análisis a partir de diversas fuentes internas y externas, con el objetivo de evaluar el impacto y desempeño actual de Softtek en materia de sostenibilidad. En términos generales, los objetivos de este estudio se enfocaron en:

- Identificar y priorizar asuntos relevantes para la organización, los prescriptores y el sector.
- Identificar tendencias sobre aspectos ambientales, sociales y de gobernanza.
- Orientar el enfoque de sostenibilidad de la organización a través de los asuntos identificados.

# Estudio de materialidad Softtek 2022

La metodología del estudio constó de cuatro pasos:



## Análisis de prescriptores

(tendencias, estándares y marcos)

Identificación de los temas relevantes y las tendencias ESG para el sector en el que operamos, a partir de prescriptores como: Objetivos de Desarrollo Sostenible, EcoVadis, SASB, ISO27001, ISO20000, ISO9001, TMMi y CMMi.



## Análisis del contexto interno

Evaluación de la influencia de los grupos de interés en los temas relevantes y tendencias ESG.



## Peer Benchmark

Análisis del nivel de relevancia y desempeño en relación con otras empresas del sector.



## Evaluación de la Materialidad

Asignación de ponderación específica a los grupos de interés evaluados y a los intereses de la organización.

# 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 la importancia para nuestros grupos de interés.

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

## Ambientales

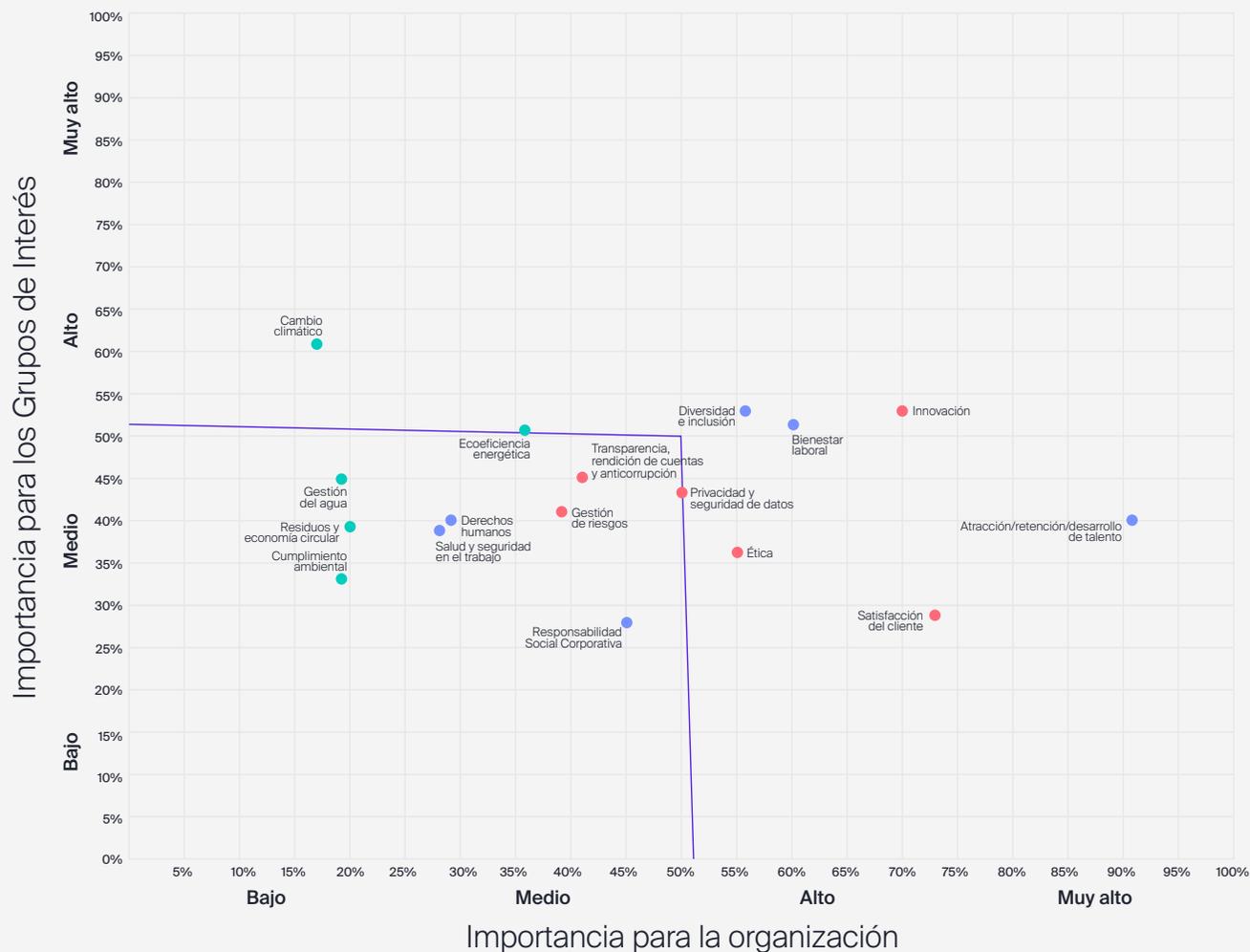
- Cambio climático
- Ecoeficiencia energética
- Gestión del agua
- Cumplimiento ambiental
- Residuos y economía circular

## Sociales

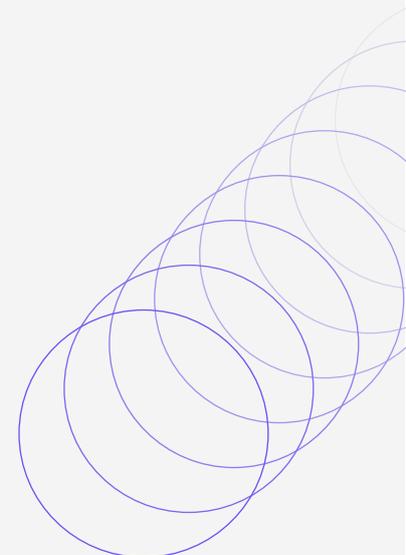
- Diversidad e inclusión
- Atracción/retención/desarrollo de talento
- Bienestar laboral
- Derechos humanos
- Responsabilidad Social Corporativa
- Salud y seguridad en el trabajo

## Gobernanza

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



# Grupos de Interés



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 medio ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Correo electrónico semanal</li> <li>&gt; Softtek Cloud</li> <li>&gt; Reuniones públicas periódicas y conferencias vía internet con directores</li> <li>&gt; Performance Management</li> <li>&gt; Engagement Index (dos veces al año)</li> <li>&gt; Redes Sociales</li> <li>&gt; Yammer</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>
<b>Proveedores</b>	<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>
<b>ONG y comunidad</b>	<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>
<b>Gobiernos locales, nacionales y regionales y organismos regulatorios</b>	<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>
<b>Accionistas</b>	<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, conferencias vía internet</li> <li>&gt; Informes financieros anuales</li> <li>&gt; Informe anual de sostenibilidad</li> <li>&gt; Sitios de comunicación internos</li> </ul>

# GRI Content Index

GRI STANDARD / OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles Organizativos	8-9, 112				
	2-2 Entidades Incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	8-9				
	2-3 Período objeto del reporte, frecuencia y punto de contacto	93				
	2-4 Actualización de la Información	94				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	17, 21-24				
	2-7 Empleados	8-9				
	2-8 Trabajadores que no son empleados	38-43				
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	32-35				
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	33				
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	33				
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	33				
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	33				
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	33				

GRI STANDARD / OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	33				
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	33				
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de Gobierno	33				
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	31				
	2-23 Compromisos y políticas	31				
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	31, 77				
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	34				
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	77, 97				
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	34				
	2-28 Afiliación a asociaciones	Adobe, AMITI, Appian, Atlassian, AWS, Azure, Blue Yonder, BOTECH, CANIETI, Cloudera, CMN, Csoft, Docuware, IFTBA, MESA, Microsoft, MuleSoft, National Retail Federation, Oracle, Salesforce, SAP, Tibco, UiPath, WSO2.				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	97				
	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>Material topics</b>						
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	94-96				
	3-2 Lista de temas materiales	96				
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido				Softtek es una empresa privada, por lo cual no pública estados financieros. Este informe muestra los resultados de todas las entidades que son parte de la empresa, a menos que se indique lo contrario.	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	85-86				
	201-3 Obligaciones del plan de bebeficios definidos y otros planes de jubilación	59-60				
	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	31				
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	41				

GRI STANDARD / OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
<b>Impactos económicos indirectos</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021  GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	3-3 Gestión de los temas materiales				Softtek es una empresa privada, por lo cual no pública 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 pública estados financieros. Este informe muestra los resultados de todas las entidades que son parte de la empresa, a menos que se indique lo contrario	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos				Softtek es una empresa privada, por lo cual no pública estados financieros. Este informe muestra los resultados de todas las entidades que son parte de la empresa, a menos que se indique lo contrario	
<b>Anticorrupción</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		76			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción		76			

GRI STANDARD / OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	76				
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	76				
<b>Competencia desleal</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	76				
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	76				
<b>Energía</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	89				
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	89				
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización				Actualmente, no contamos con métrica para este dato.	
	302-3 Intesidad energética	89				
	302-4 Reducción del consumo energético	89				
<b>Aguas y efluentes</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	90				
GRI 303: Aguas y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	90				
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	90				
	303-3 Extracción de agua	90				

GRI STANDARD / OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
GRI 302: Aguas y efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	90				
<b>Emisiones</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	86, 88				
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	88				
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	88				
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	88				
<b>Residuos</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	91				
GRI 306:Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	91				
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	91				
	306-3 Residuos Generados	91				
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	91				
	306-5 Residuos destinados a eliminación	91				
<b>Evaluación ambiental del proveedores</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	86			Nos aseguramos de que nuestros mayores proveedores cuenten con los más altos lineamientos en gestión ambiental.	

GRI STANDARD / OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
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>Empleo</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	46				
GRI 401: Empleo 2016	401- 1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	42				
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados de tiempo parcial o temporales	60				
	401-3 Permiso parental	60				
<b>Relaciones trabajador-empresa</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales				Nos aseguramos de informar cualquier situación de impacto con la anticipación adecuada dependiendo del tema.	
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales				Nos aseguramos de informar cualquier situación de impacto con la anticipación adecuada dependiendo del tema.	

GRI STANDARD / OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	61				
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de salud y la seguridad en el trabajo	59-62				
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	59-62				
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	59-62				
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	59-62				
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	59-62				
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	59-62				
	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	59-62				
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	59-62				
	403-9 Lesiones por accidente laboral					No hubo.
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales					No hubo.
<b>Formación y educación</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	53-58				
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	57				

GRI STANDARD / OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
GRI 404: Formación y educación 2016	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	57				
	404-3 Porcentaje de emplados que reciben evaluaciones periódicas de sus desempeño y del desarrollo de su carrera	50-51				
<b>Diversidad e igual de oportunidades</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	69-73				
GRI 405: Diversidad e igual de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	39				
<b>No discriminación</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	74-81				
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	78				
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</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 negociación 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 STANDARD / OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
<b>Trabajo infantil</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 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>Trabajo forzoso u obligatorio</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>Prácticas en materia de seguridad</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		82			
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		82			

GRI STANDARD / OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
			Requirement(s) Omitted	Reasons	Explanation	
<b>Comunidades locales</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	63-68				
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	63-68				
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	63-68				
<b>Evaluación social de los proveedores</b>						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	76				
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	76				
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	76				
<b>Privacidad del cliente</b>						
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	28-29				

# SASB CONTENT

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

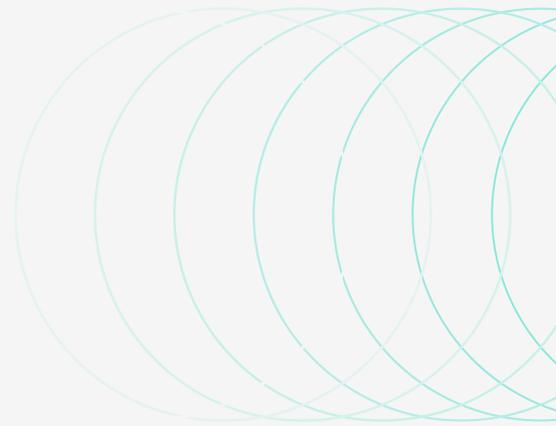
TEMA	PARAMETRO DE CONTABILIDAD	CATEGORÍA	UNIDAD DE MEDIDA	CÓDIGO	RESPUESTA SOFTEK
Huella ambiental de la infraestructura de hardware	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	Cuantitativo	Gigajulios (GJ), porcentaje (%)	TC-SI-130a.1	89
	(1) 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 (m³), porcentaje (%)	TC-SI-130a.2	90
	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	
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
	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 cuenta con el dato.
	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	N/A

TEMA	PARAMETRO DE CONTABILIDAD	CATEGORÍA	UNIDAD DE MEDIDA	CÓDIGO	RESPUESTA SOFTEK
Seguridad de datos	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	41
	Implicación de los empleados expresada en forma de porcentaje	Cuantitativo	Porcentaje (%)	TC-SI-330a.2	49
	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	43
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	N/A
Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones 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

(1) Número de licencias o suscripciones, (2) porcentaje de las basadas en la nube	Cuantitativo	Número, porcentaje (%)	TC-SI-000.A	50% de los servicios están basados en nube.
(1) Capacidad de procesamiento de datos, (2) porcentaje subcontratado	Cuantitativo	Véase nota	TC-SI-000.B	40% subcontratado en nube.
(1) Cantidad de almacenamiento de datos, (2) porcentaje subcontratado	Cuantitativo	Petabytes, Porcentaje (%)	TC-SI-000.C	40% subcontratado en nube.

# Contacto



**Softtek**<sup>®</sup>



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

## Oficinas corporativas

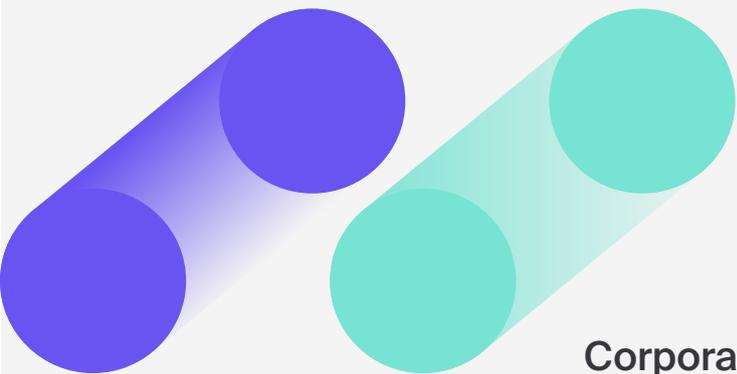


Av. Constitución #3098, Piso 6  
Col. Santa María Monterrey  
Nuevo León  
México 64650  
+52 (81) 1932 4400

## Website



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



## Corporate Sustainability Director

**Fernando Nava Velázquez**  
fernando.nava@softtek.com

## Equipo editorial

**Flor Alicia Obregón Vázquez**  
flor.obregon@softtek.com

**Mónica Zárate Fernández**  
monica.zarate@softtek.com

Con la colaboración del equipo de  
Comunicación Interna.

## Diseño e imagen

**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 Rodríguez**  
Physical Infrastructure Director

softtek.com

