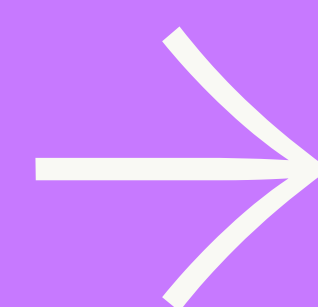


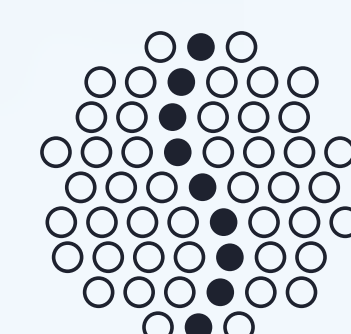
Relatório

de

Sustentabilidade



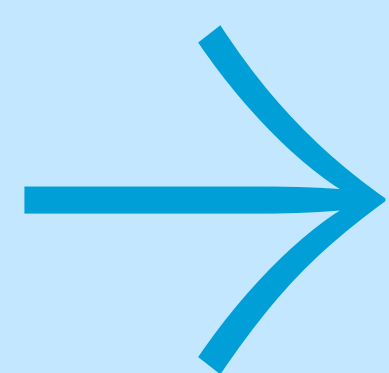
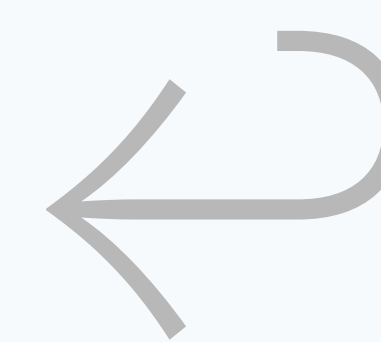
2021



Softtek[®]

Conteúdos

Conteúdos



Gerais

5

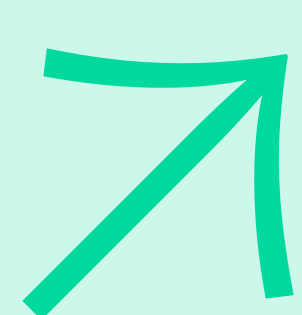
Conteúdos



Sociais

23

Padrões



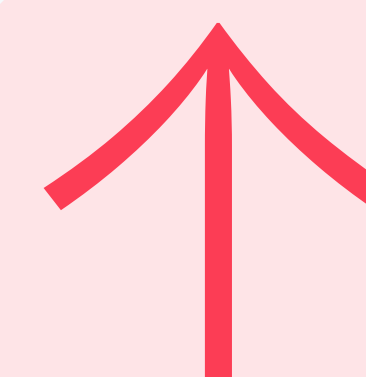
Ambientais

55

Governo

Corporativo

Sobre



60

o

Relatório

66



Carta da
 nossa CEO

O ano de 2021 foi um que iniciamos de forma diferente.

Tivemos que recontar os desafios que estávamos enfrentando quase um ano após a pandemia, e ver no contexto global o que enfrentaríamos nos próximos meses.

Admito que me sinto muito orgulhosa por ter mantido nosso compromisso e gratidão pela confiança de cada um de nossos Softtekians e de cada um de nossos clientes, alcançando resultados que, mais uma vez, reafirmam que nascemos para superar e não para sobreviver.



É difícil não mencionar algumas das perdas que sofremos com colegas ou seus familiares, e o quanto elas nos machucaram, mas ao mesmo tempo quero agradecer o carinho e o acolhimento que se fez presente, reafirmando que somos uma grande organização.

Esses meses despertaram em muitas pessoas o desejo de apoiar, de mostrar solidariedade. Em meio a todas as dificuldades, foi reconfortante ver a fraternidade que sentimos e vivenciamos em todo o mundo.

Desde os nossos primórdios somos uma família empática, e em nossa história há muitas evidências da forma como buscamos transcender, é como um vício para nós. Momentos como os que estávamos vivendo tornaram isso mais visível, pois, apesar de tudo, conseguimos criar círculos virtuosos. Nossa cultura é parte transcendental em tudo isso, nossa paixão é o motor que orienta as nossas decisões.

Determinamos que seria um ano com olhos no futuro, com entusiasmo pelo que está por vir, compartilhando a paixão e os sonhos que sempre nos distinguiram. Foi um ano em que continuamos a sentir saudades da convivência, de nos encontramos frente a frente, que era nossa forma tradicional de permeiar nossa cultura, de difundir as nossas crenças, de partilhar a nossa visão e a forma como a perseguimos.

No entanto, conseguimos criar um ambiente virtual que nos manteve próximos, mesmo com a distância. Criamos espaços para nos manter informados, interagir e compartilhar nossas experiências ao redor do mundo; digitalizamos nossa oferta de bem-estar; criamos nosso Galatea Sin Fronteras que pela primeira vez nos permitiu dar essa indução cultural a centenas de Softtekians em todo o mundo.

Conseguimos manter vivo o espírito do nosso evento mais global e cultural: a Softtekiada, criando sua versão online; mantivemos o convite para sermos ouvidos, para desligar

o “mudo” e falar das suas preocupações, mas também para partilhar os seus sonhos em sessões onde tive a oportunidade de interagir com muitas pessoas de todas as localidades onde estamos presentes.

Também soubemos ser ágeis e acelerar ou criar soluções que nos abriram oportunidades diante de novas demandas e necessidades das indústrias em que atuamos. Ainda estávamos longe de dizer que havíamos superado a pandemia, mas os mercados estavam começando a se recuperar e as economias a se reativar.

Fazemos parte de uma indústria privilegiada. Neste contexto, as empresas começaram a apostar mais do que nunca na transformação digital, e conseguimos capitalizar as oportunidades que nos foram apresentadas, e aquelas que conseguimos criar, apostando nos nossos pontos fortes e mantendo a nossa resiliência.

O ano de 2021 será lembrado como o em que tivemos que nos reinventar em muitos aspectos, o ano que mudou a forma como nos relacionamos com o mundo, e tenho orgulho disso. Em meio a toda essa transformação, soubemos nos adaptar, dar um passo à frente, sempre mantendo nossa essência, fortalecendo e difundindo nossa cultura única e nossa convicção de transcender em cada uma das coisas que fazemos, em cada um dos lugares onde estamos.

Meus agradecimentos a cada Softtekian, nossos clientes e todos os nossos stakeholders por tornarem isso possível.

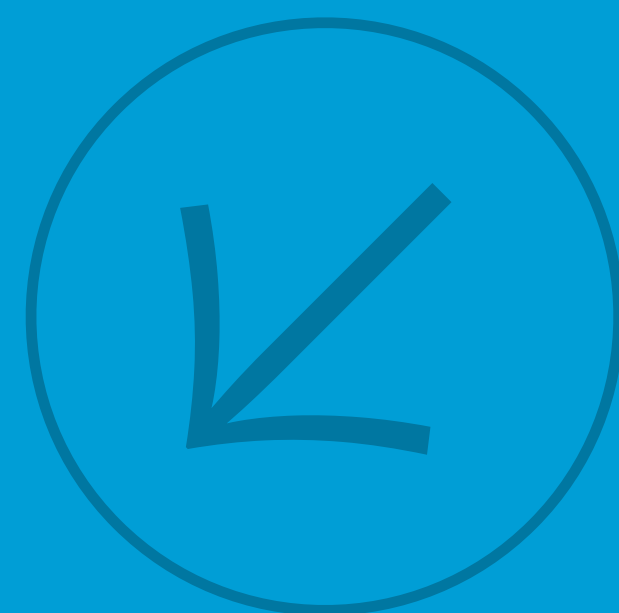
Un beso,
Blanca Treviño

Conteúdos



Gerais

5





Perfil

da

organização

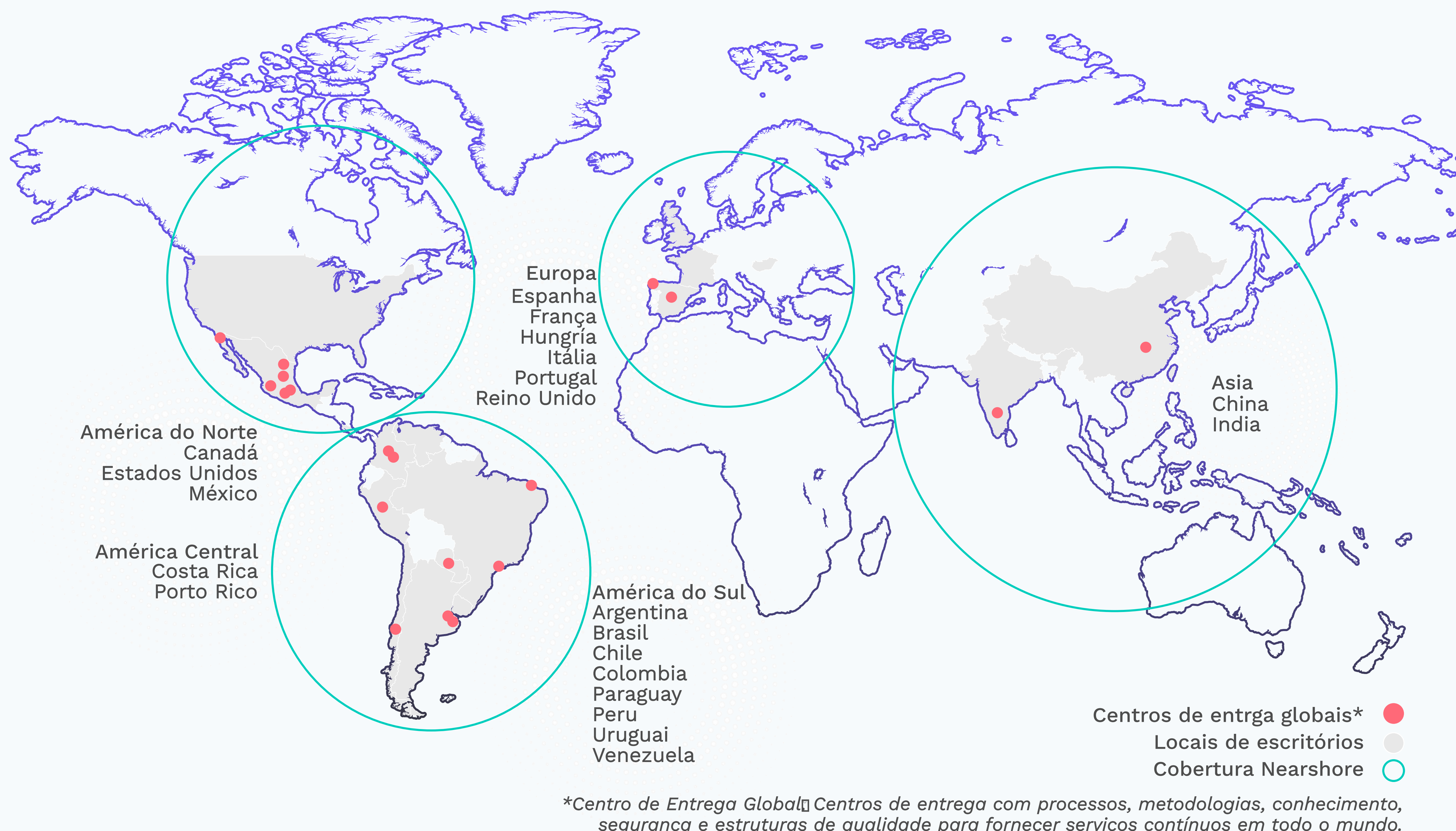


Modelo Global de Serviços de Tecnologia

Somos uma empresa global de serviços de tecnologia que oferece uma abordagem única e inovadora para gerar transformação digital.

A Softtek —fundada em 1982 em Monterrey, México— é uma empresa global de tecnologia da informação e serviços digitais que cria valor para seus clientes (empresa Global 2000) transformando seu modelo de negócios, construindo plataformas tecnológicas e operando com eficiência sua tecnologia da informação, tornando-se uma empresa líder em soluções digitais de última geração.

O modelo de serviço global da Softtek tem cobertura nas seguintes regiões:



13, 543
 profissionais

18 Centros Globais
 de Entrega

A cada ano, os desafios para a Softtek são maiores. Durante 2021, como segundo ano da pandemia, além de nos fortalecermos, adotamos novas formas de trabalho que potencializaram nossos resultados.

Estamos muito orgulhosos do que realizamos como organização e da forma como respondemos enquanto indivíduos. Somos uma organização dinâmica, com perspectivas de crescimento constante. Durante 2021:

- Aceleramos a transformação digital e a recuperação da confiança na maioria das indústrias para reativar o investimento em projetos estratégicos.
- Nos adaptamos ao trabalho distribuído e híbrido, formando um modelo moderno e seguro que permite aliar a alta produtividade e o desenvolvimento de relações interpessoais sólidas.
- Houve uma integração mais próxima dos processos de negócios nas diferentes regiões.
- Conquistamos um número significativo de novos clientes.
- As operações se expandiram de forma equilibrada, com foco especial na Colômbia e na Índia.



A missão da Softtek é contribuir com seus clientes para atingir três objetivos estratégicos: **transformar** seus modelos de negócios por meio do uso da tecnologia digital; **construir** a plataforma tecnológica para suportar a operação eficaz e eficiente dos seus processos de negócio, e **evoluir** a operação dos processos de TI para maximizar a confiabilidade e disponibilidade do serviço, otimizando seu custo. O portfólio de serviços abrange todas as camadas da arquitetura empresarial — processos de negócios, informações, aplicativos e infraestrutura de tecnologia — e funções de estratégia e governança de TI.

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



Para 2021, o portfólio de serviços foi simplificado e adaptado ao novo contexto de necessidades dos clientes, com ênfase em tecnologias como inteligência artificial (IA), machine learning, advanced information analytics, adoção de plataforma, infraestrutura em nuvem e hiperautomação. As principais ofertas durante 2021 foram:

→ Next Generation IT Operations

→ Digital Product Development & Operations

→ Enterprise Management Solutions

→ Data & Analytics Services

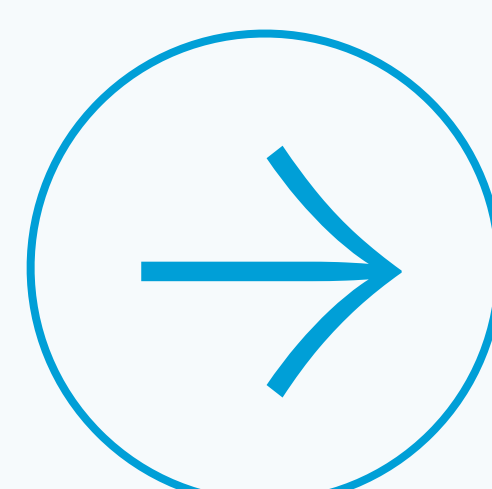
→ Digital Commerce Solutions

→ Digital Consulting Services

→ Business Process Hyper-automation

→ BPO: Smart Buy & Digital Customer Acquisition

Também foram desenvolvidas soluções específicas para indústrias, como **Digital Sales Services** (plataforma que combina recursos de e-commerce, gestão logística, entrega de última milha e captação de clientes por meio de campanhas digitais), ou **Industry 4.0** (plataforma que integra soluções de automação de fabricação, internet das coisas e digitalização dos processos da planta).



Prêmios

e

reconhecimentos

Os desafios e ações realizados ao longo de 2021 foram premiados e reconhecidos em diferentes níveis e áreas da organização:

- **“Major Contender”** in Intelligent Process Automation Solutions PEAK Matrix® Assessment (Everest Group)
- Named a **“Best place to work”** in Mexico (Expansión)
- Great Place to Work-Certified™ in Brazil (Great Place to Work®)
- Blue Yonder **“Consulting Partner of the Year”**
- Named a **“Top Choice for Nearshore”** (ISG)
- Recipient of H-E-B Strategic Partner Award
- Cigna Well-Being Award for Commitment to Employee Health
- Wellness Council México, Nivel 8 de 8 **“Cultura”**
- Empresa Socialmente Responsable
- Service Desk Institute-Business Led



Criamos valor por meio da tecnologia para nossos clientes, nosso pessoal e nossos acionistas. Nossa geração de valor é sustentada por **3 abordagens:**

→ Habilitando Iniciativas Estratégicas.

→ Permitindo o desenvolvimento profissional e a criação de valor para nossos Softtekians e acionistas.

→ Facilitando a mobilidade social



Desde a sua criação, a Softtek se caracteriza por seu espírito empreendedor e uma sólida cultura empresarial baseada em princípios de autodeterminação, colaboração e confiança que nos mantêm em constante evolução. Nosso crescimento e transformação podem ser divididos em três fases, onde cada uma leva os elementos fortes da anterior:

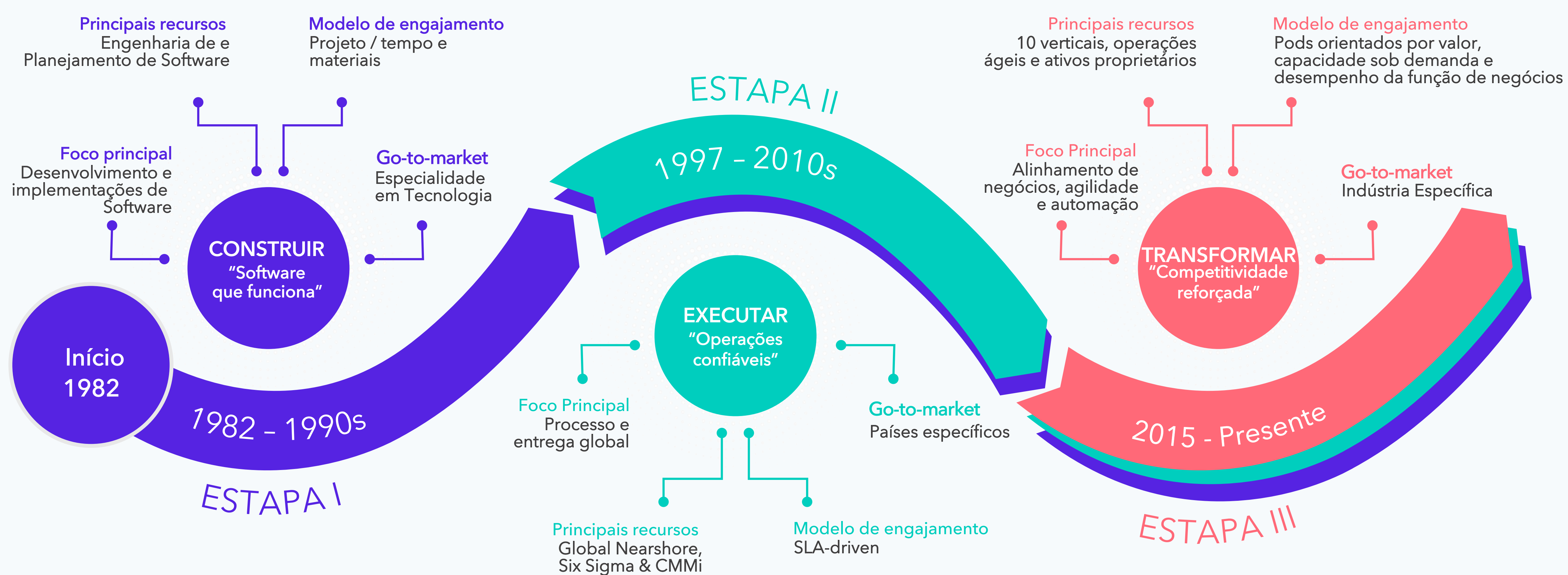
Na primeira, o foco está nas capacidades **BUILD**, ou seja, no desenvolvimento de software de alta qualidade por meio da adoção de técnicas de engenharia de software. O principal gerador de valor: a entrega de software altamente funcional.

Durante a segunda etapa, o foco foi na construção de capacidades de entrega global. Adotamos metodologias como Six Sigma, CMMi, ITIL e padrões de classe mundial. Foi então que nasceu o conceito Near Shore®, que permitiu e continua a permitir aos nossos clientes complementarem e encontrarem uma alternativa aos habituais serviços offshore. Com isso, dominamos a capacidade de gerenciar grandes e complexos portfólios de tecnologia. Chamamos essa etapa de **RUN**.

A etapa atual: **TRANSFORMAR**. Nossa proposta de valor está focada na especialização em cada setor que atendemos, realinhando nossos negócios com os de nossos clientes e alinhando nossas capacidades de desenvolvimento por meio de módulos baseados em valor e capacidades de execução com desempenho da função comercial.



Evolução do nosso negócio:



Atualmente, nossa oferta de serviços está concentrada em 10 indústrias:



The logo for 'nearshore' is displayed in a large, light blue circle. The word 'nearshore' is written in a sans-serif font, with the 'o' in 'shore' being a stylized purple circle with a white dot in the center.

Pioneiros

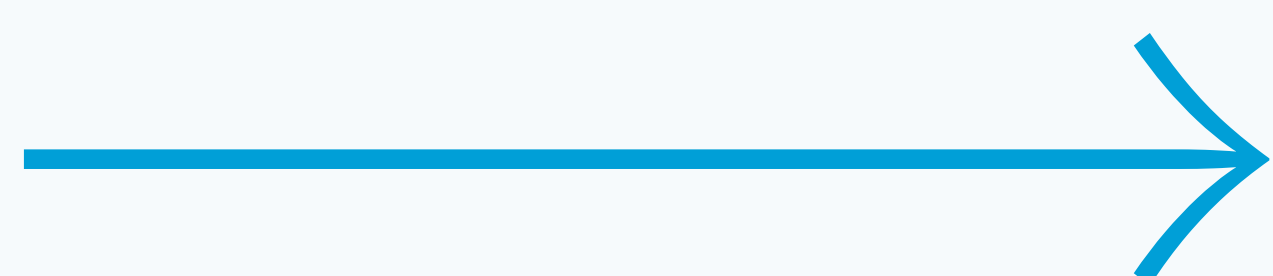
e

líderes



indústria

na



Near Shore®

A Softtek foi a primeira empresa a introduzir o modelo e é líder do setor em serviços de TI Near Shore® nas Américas e na Europa. Além dos benefícios da proximidade geográfica, a Softtek cria valor adicional para os clientes otimizando modelos de serviços ágeis, colaboração síncrona em ambientes de trabalho híbridos e acesso a uma base global de talentos.

Near Shore® é ideal para atender a essas necessidades de equipes ágeis:

→ Alinhamento cultural

→ Alinhamento de fusos horários funcionais

→ Colaboração em tempo real

→ Proximidade geográfica para complementar o SDLC ágil

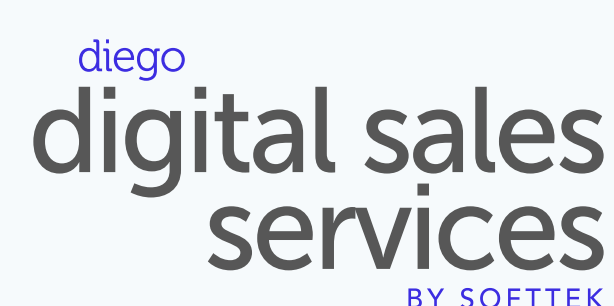
→ Produtividade de equipes ágeis

→ Diversificação dos riscos geopolíticos e de abastecimento



Nos especializamos em:

- Oferecer soluções que contribuam para a estratégia dos nossos clientes.
- Participar de processos de inovação e transformação digital.
- Oferecer soluções que resolvam problemas e desafios relevantes.
- Criar aceleradores e soluções setoriais com alto impacto e valor para os clientes, como:





Además, na Softtek temos investido no desenvolvemento de plataformas, arquitecturas reutilizáveis e aceleradores de serviços que contribuem para:

- Entregar o serviço e/ou solución en menos tempo.
- Reutilizar componentes da solución, conseguindo entregar alta calidade a baixo custo.
- Concentrar a enerxía das equipos de traballo nos desafíos funcionais, reduciendo a complexidade dos desafíos tecnolóxicos.

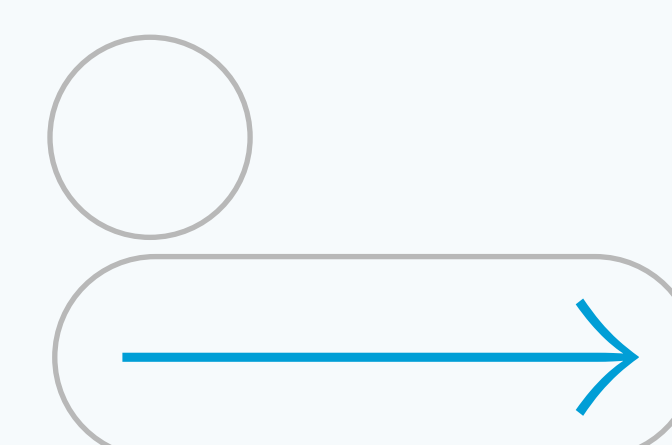


Aceleradores de solucións propias

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

Recursos de automatización inteligente

- Automatización cognitiva
- Automatización inteligente de testes
- Visión computacional
- Orquestración de flujo de traballo
- Agentes virtuales inteligentes

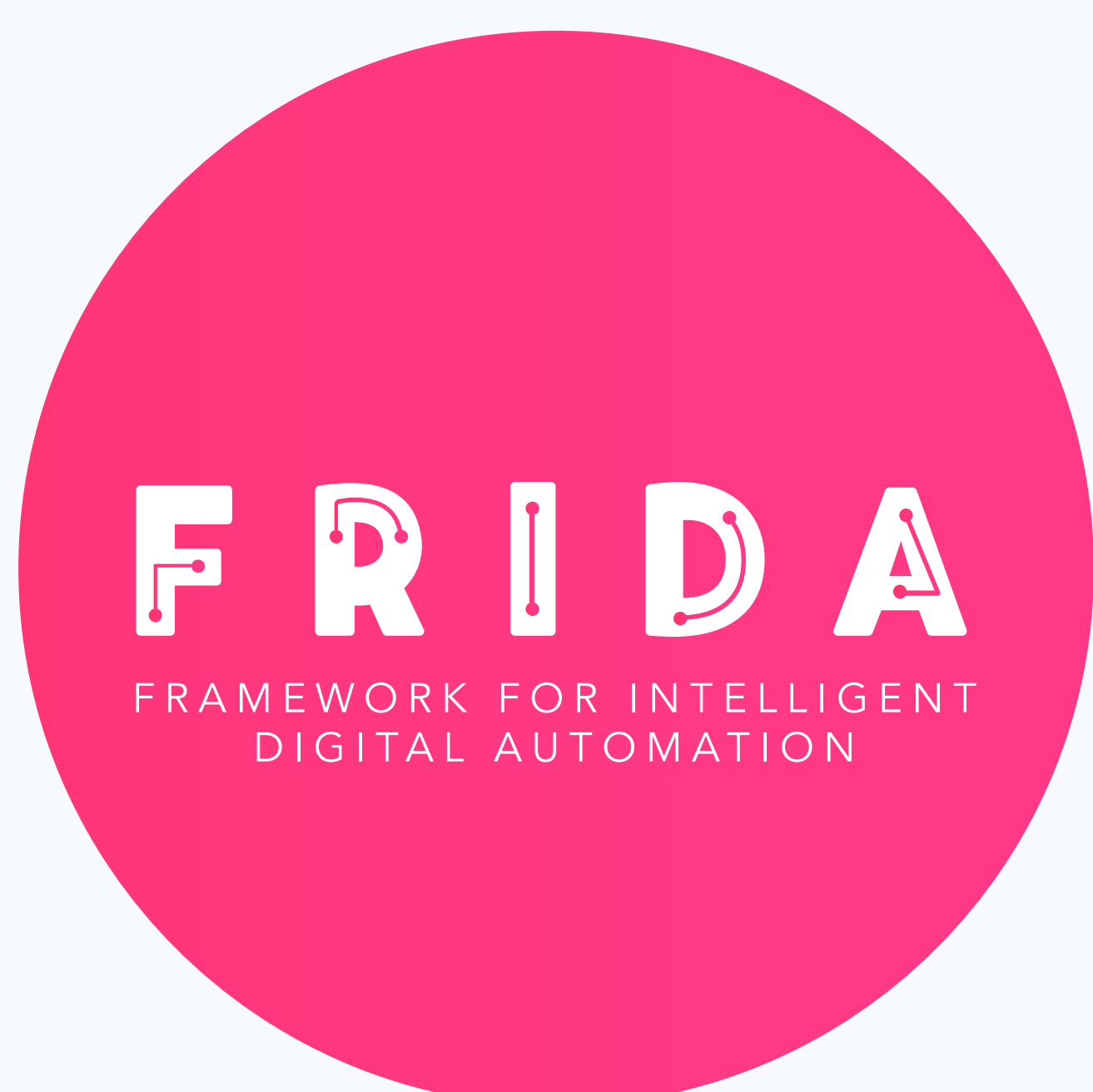




DIEGO

Digital Enablers For Growth

A coleção proprietária de produtos, plataformas e estruturas da Softtek que ajudam as organizações a acelerar o tempo de lançamento no mercado. Esses facilitadores digitais para o crescimento atuam como aceleradores de soluções para alcançar a transformação digital contínua.



FRIDA

Framework for Intelligent Digital Automation

Plataformas, ferramentas e aceleradores de serviços baseados em tecnologia de inteligência artificial (IA).





As soluções digitais que oferecemos são acompanhadas por um alto nível de serviço em todas as etapas e interações, e promovemos permanentemente uma cultura orientada ao cliente.

Temos implementado um processo de feedback e melhoria contínua dos níveis de satisfação dos nossos clientes, C-SAT, que tem um caráter estratégico na organização. Este processo nos permite identificar os elementos do nosso serviço que são diferenciadores e que são identificados como vantagens competitivas, bem como as oportunidades de melhoria no serviço.

Os executivos de contas da Softtek geram planos de melhoria para a gestão das operações e do relacionamento com os diferentes interlocutores com o cliente. A taxa de resposta a entrevistas e pesquisas com clientes é de **70%, com alcance global**. Os resultados digitalizados da medição C-SAT oferecem melhor visibilidade das tendências históricas e, com base nisso, avaliam a eficácia dos planos de melhoria.

O processo C-SAT foi avaliado satisfatoriamente em auditorias de certificação **ISO 20000-1** e **CMMi Svc Level 5**. Os resultados da medição C-SAT estão descritos abaixo:

C-SAT GLOBAL SCORE
4.33

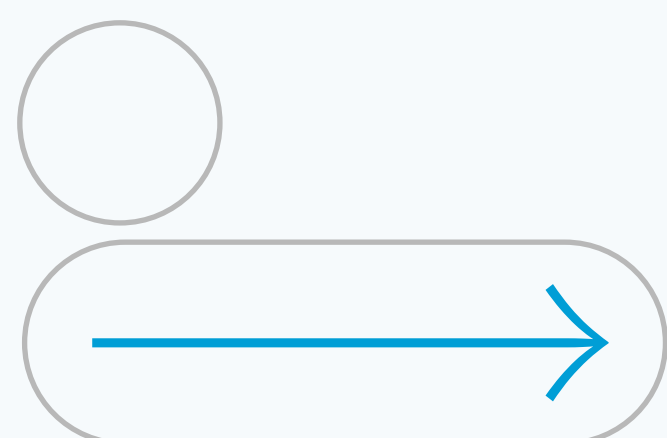
*A métrica consolidada C-SAT usa a escala de 1 a 5 para a medição da satisfação do cliente.

Cultura da segurança da informação

Para a Softtek é imprescindível ter um sistema de gestão de segurança da informação (ISMS) bem desenvolvido e alinhado com as normas internacionais mais reconhecidas, como a **ISO 27001**, sob cuja metodologia somos certificados. Isso exige que tenhamos plataformas e processos que nos permitam realizar operações da forma correta, localizando e mitigando os riscos de impacto no negócio e garantindo a continuidade dos serviços aos clientes em diferentes cenários de contingência.

O **Escritório de Segurança da Informação** é a entidade estratégica que define protocolos, processos e políticas de atualização de acordo com os requisitos da Softtek e de nossos clientes, a fim de manter as informações protegidas contra acessos não autorizados, e implementamos anualmente ações e melhorias. Durante 2021, foram estabelecidos mecanismos adicionais de segurança da informação em um modelo híbrido, que permitiu a aplicação de políticas de segurança em cada local de forma equivalente à operação de um GDC, com o qual reforçamos nossas práticas de cibersegurança. Nosso Modelo de Cibersegurança é composto principalmente por:





A cibersegurança sempre foi uma questão imperativa para a organização, principalmente nos últimos anos. Por este motivo, o framework foi reforçado e somaram-se os esforços de diferentes áreas como o Information Security Office, IT Global, Digital Office, Process Improvement & Compliance e o Cyber Security Defense Operation Center, com o objetivo de elevar a condição de práticas de segurança cibernética, baseada nos padrões do NIST (National Institute for Standards & Technology), um dos mais reconhecidos mundialmente.

Nossa **Política de Segurança**, baseada na norma **ISO 27002**, é bem desenvolvida e tem como principais objetivos:

- Proteger instalações, bens, serviços e atividades comerciais contra acessos não autorizados.
- Definir diretrizes para avaliar ameaças, riscos, eventos e incidentes de Segurança da Informação.
- Evitar a violação de leis e obrigações legais, civis, criminais ou trabalhistas, bem como as cláusulas de segurança de contratos ou acordos com nossos clientes.
- Definir diretrizes para garantir a confidencialidade da propriedade intelectual da organização e dos clientes.
- Manter controles que protegem nossos ativos de informações, como servidores, redes, equipamentos de informática, software, etc. fatores que nos ajudam a dar continuidade à nossa operação.

Um elemento fundamental para a geração de uma **Cultura de Segurança da Informação** é a conscientização por meio dos treinamentos e práticas que todos os nossos Softtekians realizam. Como todos os anos, seguimos atualizados realizando os nossos treinamentos de **Security Awareness**, Liderança, Privacidade de Dados, Serviços de Segurança e Gestão da Informação de Produtos Bancários, entre outros.

Constantemente criamos hábitos com visão em segurança da informação, avançamos em níveis de desenvolvimento, mantendo uma cultura orientada a processos que nos permitem ser um exemplo na indústria, atendendo aos requisitos da Softtek e de nossos clientes, tendo líderes em suas respectivas equipes como os principais promotores deste tema, que é inerente ao nosso trabalho.



Para a Softtek, sustentabilidade é a nossa capacidade de buscar, atrair, desenvolver e reter talentos.

A sustentabilidade corporativa é composta pelas ações que realizamos como empresa para garantir nossa durabilidade no futuro. Para isso, identificamos o que precisamos fazer e saber para apoiar nosso crescimento e cumprir nossos objetivos organizacionais.

O mercado atual nos incentiva a dar lugar à organização social, para além do fator empresarial por meio da criação de uma estratégia **ESG** (Environmental, Social and Governance), e do que oferecemos neste contexto. Em 2021, realizamos uma avaliação que nos permitiu identificar o equilíbrio e a adaptação das nossas estratégias, as suas componentes e as mudanças que a possibilitam.

Para a Softtek, a sustentabilidade está na capacidade de continuamente atrair, desenvolver e seguir treinando nossos talentos, e também na forma como oferecemos nossos serviços como ninguém faz, tudo inerentemente acompanhado de inovação.



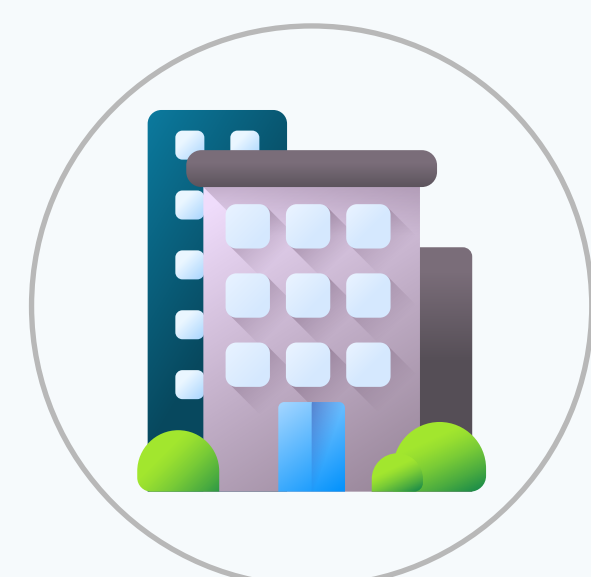
Nossa estratégia de sustentabilidade leva em consideração **3 pilares**:



Pessoas

Nossos Softtekians

Proporcionamos um ambiente inclusivo que permite que um grupo diversificado de pessoas cresça e alcance um equilíbrio entre sua vida pessoal e profissional.



Prosperidade

Nosso negócio

Buscamos contribuir para o bem-estar social e econômico da Softtek.



Planeta

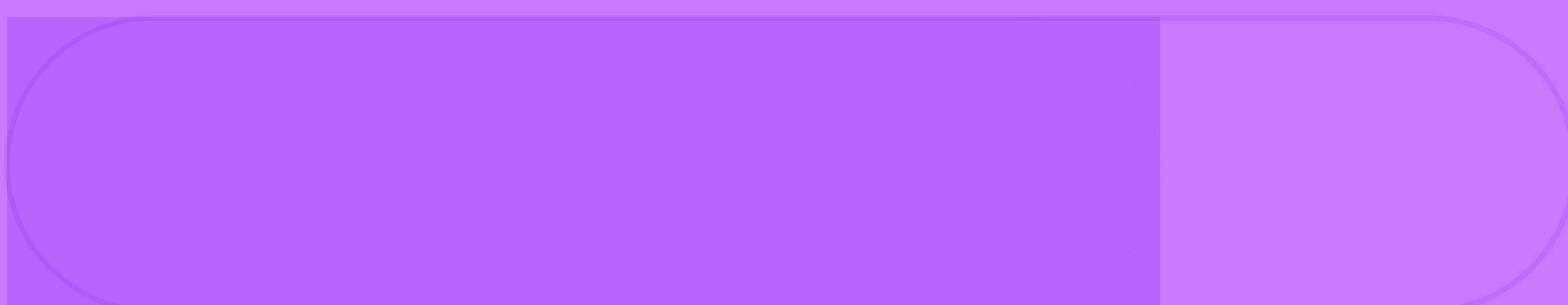
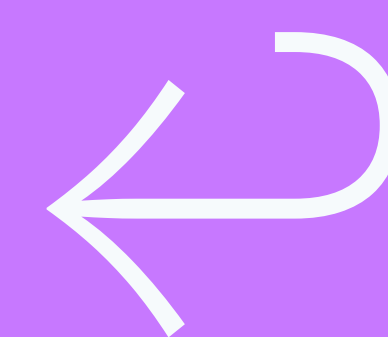
Nosso ambiente

Acreditamos que a tecnologia é o meio para um futuro ambientalmente sustentável.

Nesse modelo, ao longo de 2021 consolidamos e formalizamos nossas práticas sociais, Diversidade e Inclusão, Wellness, Comunidade e avançamos na definição de Governança. Começamos com um passo firme na promoção das questões relacionadas ao meio ambiente, onde como organização reiteramos nosso compromisso.

O ano de 2021 marcou o início da transformação da nossa estratégia de sustentabilidade para um modelo **EGS**, e para isso repensamos esses objetivos fundamentais em cada uma das atividades que desenvolvemos, influenciados pelas novas condições de trabalho, como o teletrabalho ou o home office.

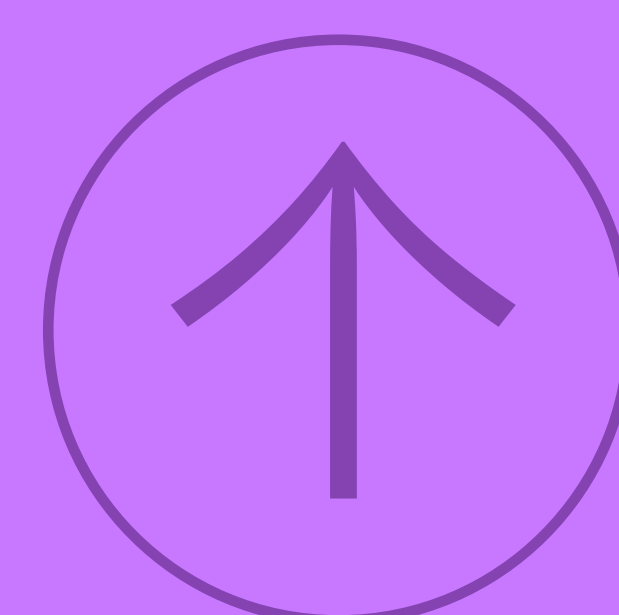
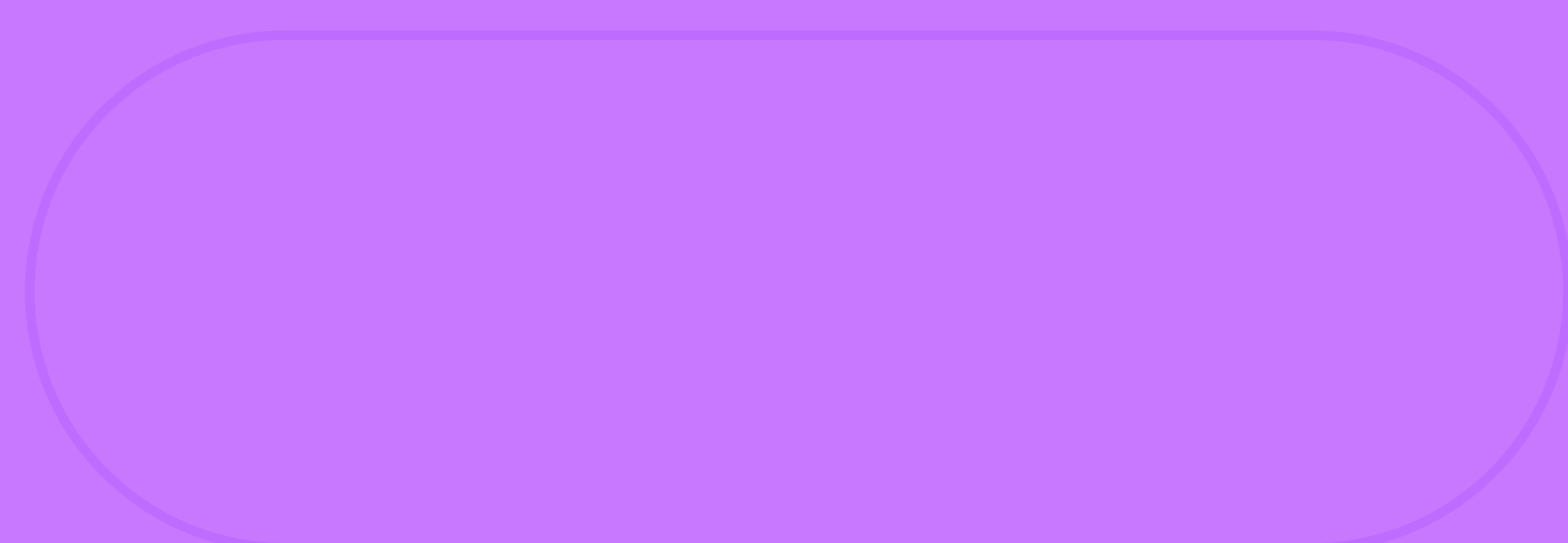
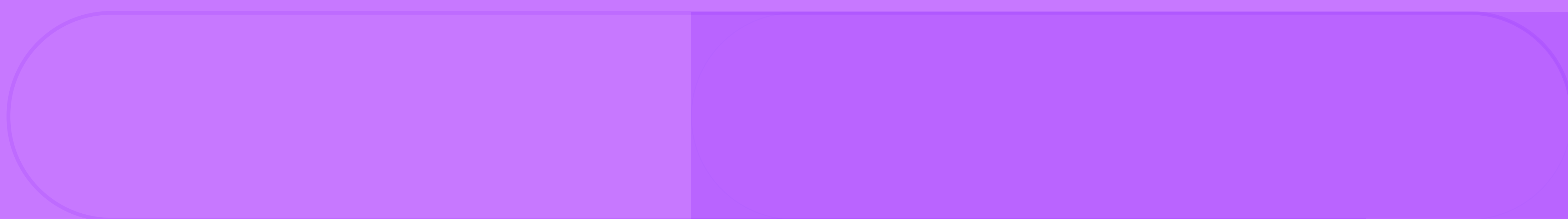
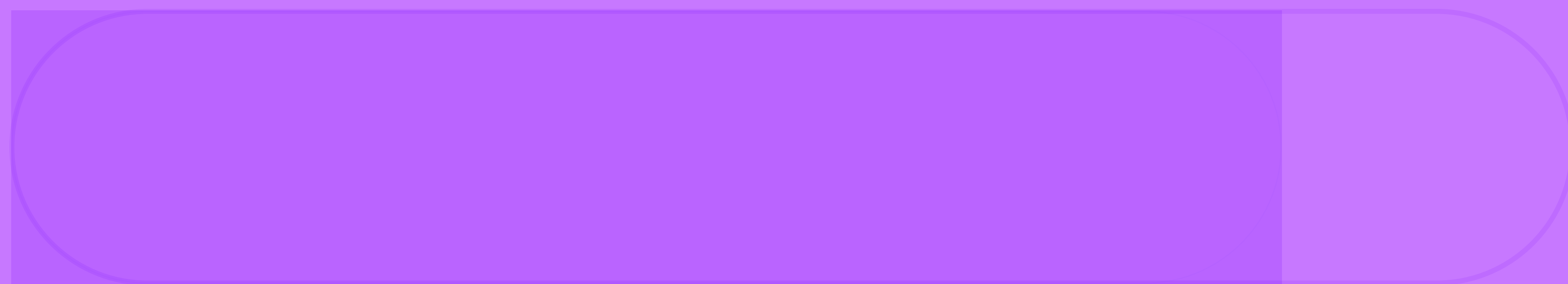
Neste contexto, em 2022 complementaremos as bases, sobretudo no âmbito do ambiente e da geração contínua de talento.

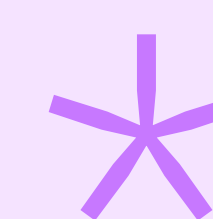


Conteúdos



Sociais 23





Flexibilidade, adaptabilidade e equilíbrio: Os pilares fundamentais na Softtek.

Em 2021 começamos a definir nosso modelo híbrido sob três pilares fundamentais: flexível, adaptável e equilibrado. Confirmamos nossa flexibilidade, pois as condições podem mudar a qualquer momento; Estivemos preparados para nos adaptar à situações particulares e às diferentes realidades que cada um dos nossos clientes enfrentou em cada país ou localidade, nos ajustando a elas. Reiteramos também nosso compromisso com o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, e hoje o identificamos como uma das principais vantagens competitivas que oferecemos aos nossos Softtekians.

Plataforma



Cultural

A Softtek só pode ser compreendida por meio de suas pessoas, que fizeram e continuam fazendo história. Pessoas que falam e que, por meio dessas conversas, moldam o presente e projetam o futuro.

A cultura que é inerente às pessoas, e se manifesta por meio de uma série de hábitos, costumes, códigos e comportamentos que nos identificam como pessoas e nos definem. Nossa cultura corporativa é única e reflete não apenas como as coisas são, mas como elas foram e como queremos que sejam.

Creencias

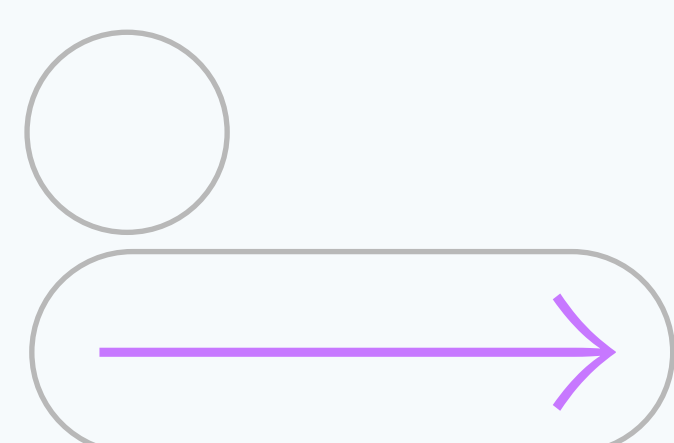
- Propiciando el ambiente adecuado, gente talentosa y autodeterminada crea cosas asombrosas.
- Colaborando es la única forma de cumplir nuestro propósito.
- Siendo ágiles y expertos en tecnología nos mantenemos un paso adelante.
- Construimos confianza cumpliendo cabalmente lo que prometemos.

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.





→ Gestão
de Talento

Gerando valor por e para nossos Softtekians.

Softtekians ao redor do mundo.

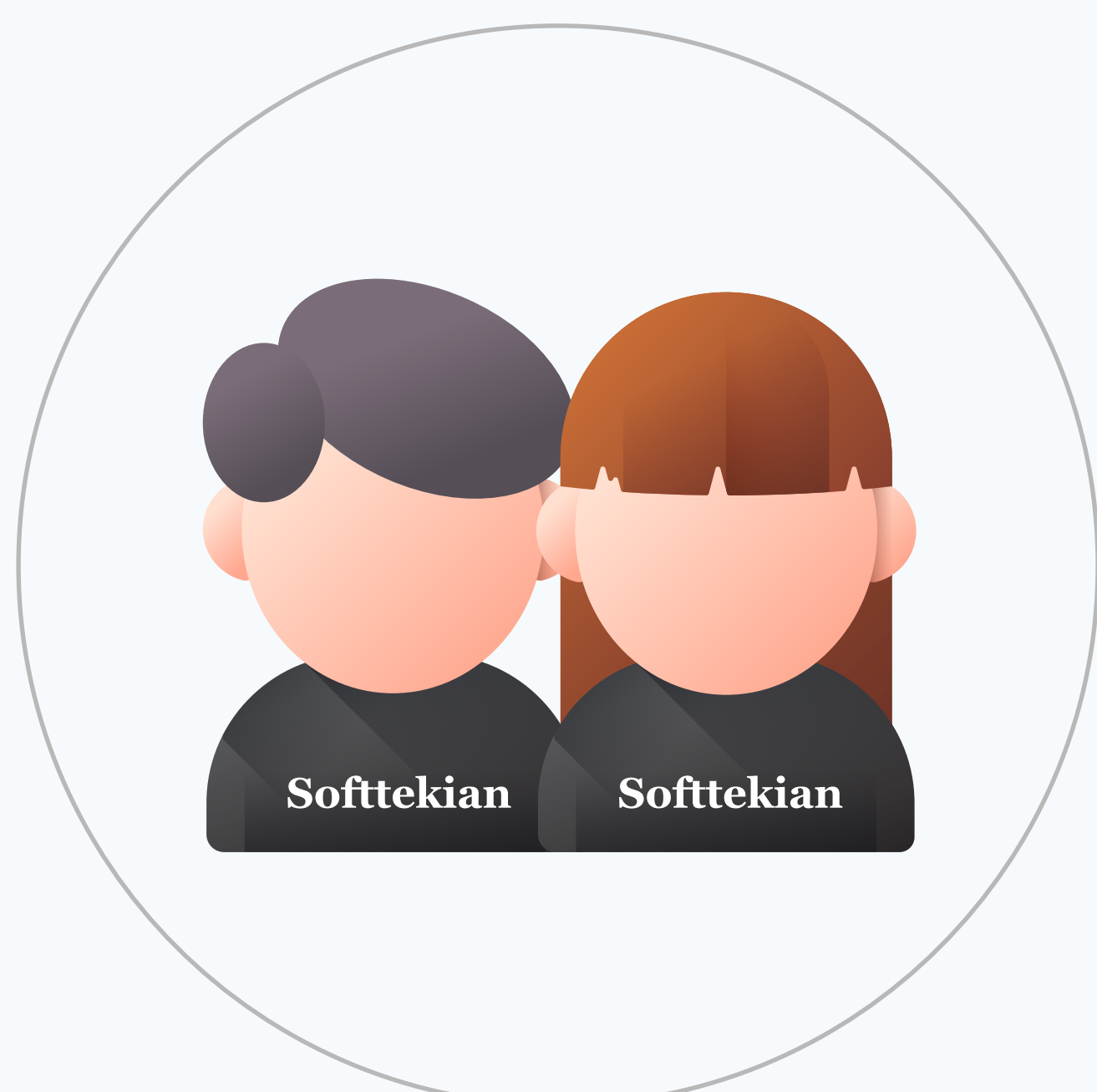
Na visão de nossa empresa para o futuro, mantemos nosso compromisso com nossa principal força motriz: Nossos Softtekians. Somos um grupo de talentos diversos presentes em várias partes do mundo, compartilhando o mesmo orgulho: **Ser Softtekian.**

 13,543 Softtekians



Distribuição de talentos

Por gênero



	HOMENS	MULHERES
Quantidade	9,659	3,884
Porcentagem	71.32%	28.68%

Por categoria profissional



	HOMENS	MULHERES
Presidência / C-Level	91%	9%
Executive Director	85%	15%
Director	70%	30%
Manager	68%	32%
Leader	66%	34%
Specialist	69%	31%
Coordinator	53%	47%
Team Member	72%	28%
Subcontractor	79%	21%

Por faixa etária



	HOMENS	MULHERES
Builders	100%	0%
Boomers	79%	21%
Geração X	72%	28%
Geração Y	70%	30%
Geração Z	72%	28%

Benefícios

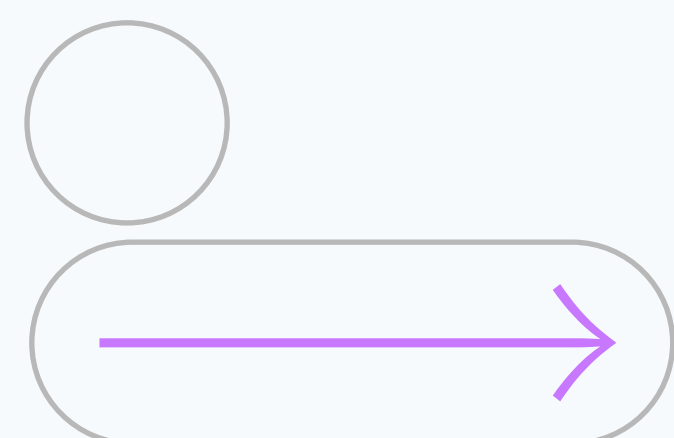
Para a Softtek é fundamental proporcionar aos seus colaboradores um ambiente de trabalho inclusivo, seguro e de qualidade, independente do local onde estejam localizados. O crescimento das nossas pessoas deve ser integral, num ambiente ético e saudável, com remuneração adequada que lhes permita contribuir para o seu desenvolvimento pessoal.

Nossos colaboradores recebem benefícios superiores aos previstos em lei, além de salários superiores ao salário mínimo de cada país, calculados com base nas responsabilidades, habilidades e experiência na função. A oferta de benefícios é adaptada a cada localidade, levando em consideração aspectos relevantes para a melhoria da qualidade de vida dos Softtekians.

BENEFÍCIOS	PAÍSES
Férias	
Licenças	
Plano de poupança paposentadoria	
Seguro de vida	
Seguro para pequenas e grandes despesas médicas	
Cobertura por invalidez	
Fundo de poupança	
Bolsas / Convênios para estudos	
Plano dental	
Auxílio moradia	
Serviços de assessoria legal	
Vale alimentação	
Vale refeição	
Auxílio para combustível	
Passe para academias	
Licença por casamento	
Licença por falecimento	
Seguro por acidentes	
Licença para planejamento familiar	
Gratificação pelas Festas Pátrias	
Dia livre no aniversário	

*Países abrangidos: México, EUA, Canadá, Porto Rico, Costa Rica, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Paraguai, Peru, Uruguai, Venezuela, Espanha, China, Índia.

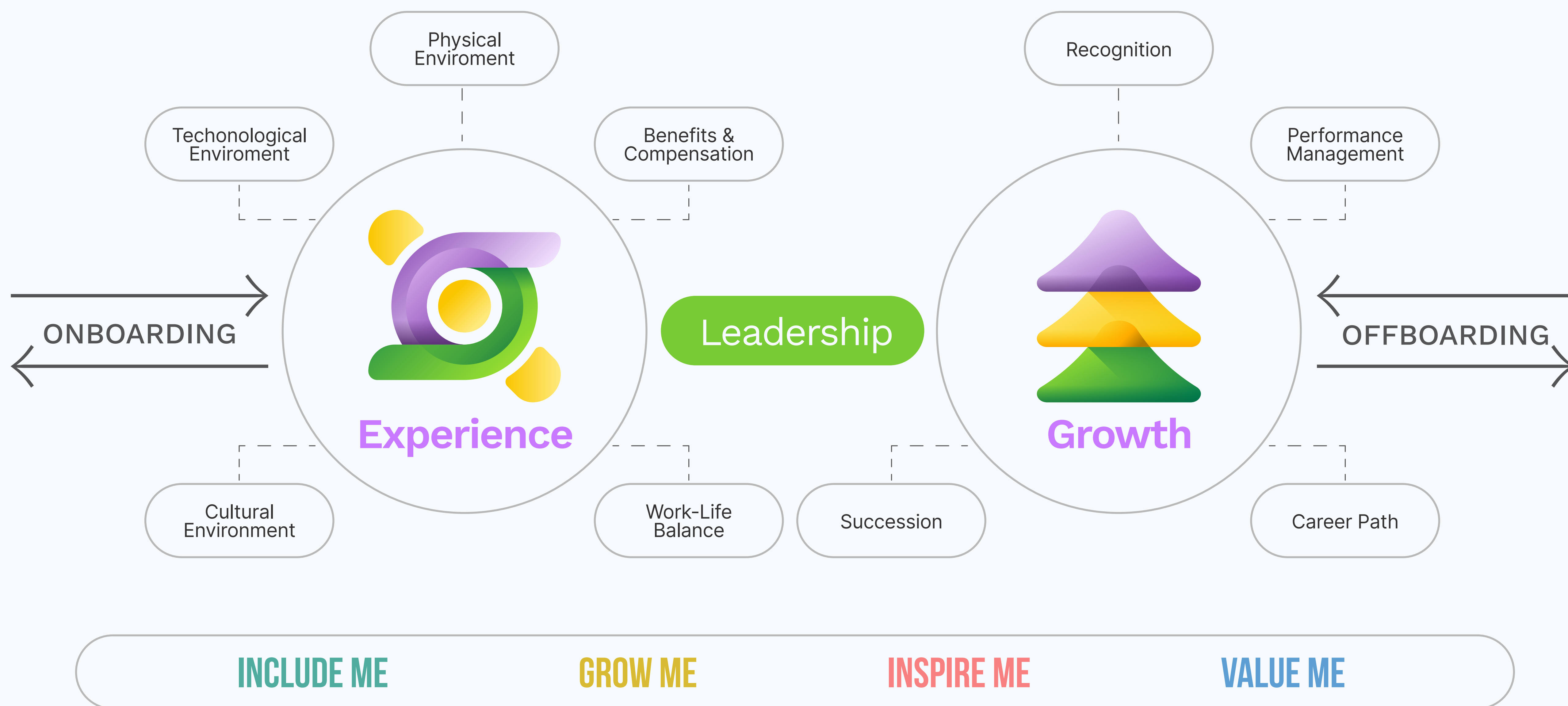







Softtekian Journey

Temos um forte compromisso com nossos Softtekians, e desde o primeiro dia na organização buscamos desenvolver e incrementar seu talento para gerar um compromisso de longo prazo. Nossa estratégia de retenção se baseia na geração de experiências e ações adequadas que garantam uma inclusão efetiva e adequado crescimento profissional das nossas pessoas.

Chamamos todas essas experiências que um Softtekian vive desde sua chegada à organização de Softtekian Journey.



Em **2021**   **4,118** novos **Softtekians** 

CONTRATAÇÕES 2021

Homens	74%
Mulheres	26%



* Do total de turnovers, as saídas correspondem a 75,3% de Homens e 24,6% de Mulheres.

Para a gestão de talentos, contamos com uma ferramenta interna de desenvolvimento chamada **Predict**, que nos permite identificar os riscos de saída por meio de uma análise estatística de dados gerados com informações históricas de saídas na organização. Com o uso desta ferramenta, podemos focar os esforços e alinhar as experiências dos colaboradores e da organização, e assim reduzir o risco de saída e aumentar o engajamento. A ferramenta tem **70% de eficácia** na previsão.

A voz dos nossos Softtekians

A criação de um ambiente adequado em que coisas extraordinárias acontecem só pode ser alcançada ouvindo os nossos Softtekians. Durante 2021, lançamos uma estratégia de geração de valor para as pessoas que contempla quatro dimensões com atividades estratégicas:

1

INCLUDE ME

Ao me sentir parte, posso agregar valor.

- Clima organizacional
- Programa de Wellness
- Comunicação Interna
- Talent Marketing

2

GROW ME

Posso aprender e me desenvolver profissionalmente.

- Mobilidade
- Path de carreira
- Formação de líderes
- Formação tecnológica
- ASP (*Account Strategic Plan*)



3

INSPIRE ME

Trabalho com um propósito e tenho autonomia para alcançá-lo.

- Plataforma Cultural
- Softtekian Empowerment Skills
- Oferta de reconhecimentos

4

VALUE ME

Sinto-me valorizado e recebo apoio para fazer o meu trabalho.

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

Todos os anos aplicamos uma pesquisa de satisfação que chamamos de **Engagement Index**, que avalia as quatro dimensões de nossa estratégia de geração de valor por meio da voz de nossos Softtekians. O resultado geral do nosso Índice de Engajamento em 2021 é de **83% de favorabilidade**, o que representa um aumento de **1,5% em relação a 2020**.

Porcentagem de favorabilidade por dimensão:



Com base nos resultados obtidos neste exercício, podemos ser mais precisos na tomada de decisões, ter clareza sobre o que está funcionando e o que não está, conhecer o nível do clima organizacional de cada um dos grupos de trabalho, e criar novas estratégias para fortalecê-las.



Performance Management

Somos uma empresa de pessoas e entre as pessoas nos vinculamos e trocamos feedbacks. Para a Softtek é fundamental que os colaboradores tenham clareza do que se espera deles e que se sintam acompanhados no processo para atingir seus objetivos.

Na organização, a Performance Management é o espaço formal de avaliação e feedback, com o qual se busca fortalecer o vínculo pessoal e promover a corresponsabilidade entre o colaborador e o líder, que por meio de uma conversa formal estabelecem os objetivos e planos de desenvolvimento.

Este exercício inclui as seguintes etapas:

→ Confirmação do líder

→ Plano de Autoavaliação e Desenvolvimento

→ Avaliação do líder ao colaborador

→ Definição de objetivos

→ Sessão de feedback



Anualmente, todos os colaboradores da Softtek —exceto terceirizados e momentums que possuem seu próprio sistema— são parte ativa deste exercício de avaliação por meio de conversas.

Os resultados da Performance Management possibilitam a localização de cada Softtekian dentro do **Mapa de Talentos**, o que permite diferenciar o que cada pessoa precisa, em que nível está e tomar decisões diferenciadas de acordo com o desempenho de cada uma delas.

Talent Map (Performance/Potential)



Performance (Low to High)

Sistema de Reconhecimentos

Todas as ações e conquistas merecem e devem ser comemoradas. Fazemos isso por meio de um programa que reconhece os excelentes resultados e comportamentos de nossos Softtekians. A cada ano buscamos fortalecer nossa cultura de reconhecimento dessas ações transcendentais, que sem dúvida contribuíram para o crescimento e reputação da organização.



Insígnias

É um agradecimento de Softtekian à Softtekian pelas ações diárias que estão representadas em nossa Plataforma Cultural, com o objetivo principal de compartilhar um feedback positivo.



Voice of the Customer

Reforçamos nossa cultura de “Client Centricity” reconhecendo aqueles Softtekians que recebem feedback positivo de nossos clientes, evidenciando nosso compromisso com a geração de valor por meio da tecnologia.



Voice of the Management

Reconhecimento de um líder a um Softtekian de sua equipe por seu excelente desempenho, destacando comportamentos que geram impacto positivo na equipe, resultados, qualidade e produtividade.

Colaboração

Reconhecimento concedido pelo líder às equipes de trabalho por ações e resultados de destaque por meio da colaboração.

Leave a Mark

Reconhece aquelas pessoas que, por suas ações diárias, deixam uma marca durante o ano com o cliente, a prática, a matriz e a organização.



Projetos em Destaque

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

Contribuição

A história da Softtek foi construída com o esforço e trabalho de cada um de nossos Softtekians. Todos os anos agradecemos a sua contribuição e, de forma especial, a cada cinco anos uma estatueta é premiada.



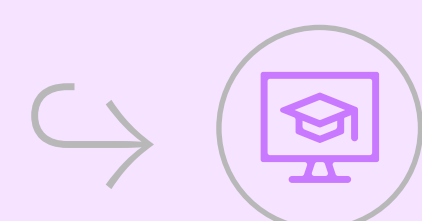
Desenvolvimento *



del

Talento

Um dos principais impulsionadores do talento dos nossos Softtekians é o seu desenvolvimento e formação, e por isso é fundamental que a Softtek disponibilize os espaços e conteúdos adequados para cumprir as suas tarefas e objetivos.



480,490 horas

de treinamentos

Durante 2021, consolidou-se a oferta de formação digital, que durante 2020 foi adaptada à realidade do trabalho remoto. Foi um ano em que o interesse pela educação e formação aumentou, razão pela qual a oferta também foi ampliada em temas de relevância para a indústria e a oferta foi estendida a treinamentos sobre bem-estar para os Softtekians.



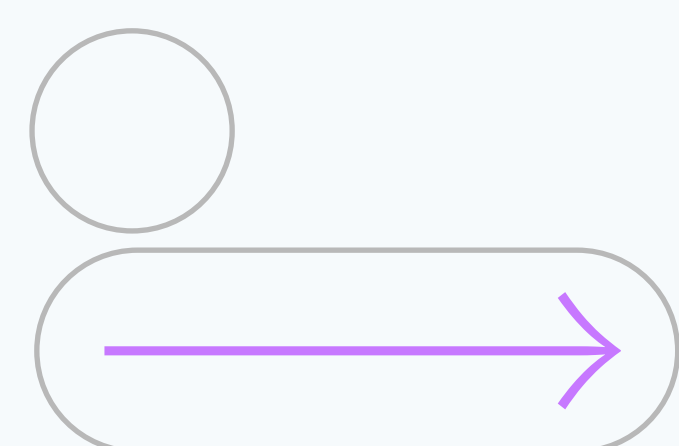
Softtek University

A oferta de treinamentos está concentrada na nossa universidade virtual, que dispõe de um extenso catálogo de diferentes conteúdos e formações necessárias para aumentar as competências dos nossos Softtekians. Todos os anos novos materiais são integrados em três idiomas diferentes – espanhol, inglês e português – para garantir o alcance e uso de cada um. Todos os nossos processos de formação são avaliados e certificados pelo Software Engineering Institute, cumprindo o nível 3 do CMMi, e em 2021 as horas foram distribuídas nos seguintes temas:

Horas por tema de capacitação

	HOMENS	MULHERES
Bussiness Value Case	1,916	641
Language	23,169	13,199
Quality	3,395	1,842
Technology	116,050	36,073
Compliance	36,688	12,566
Leadership	14,676	10,356
SES	29,703	18,051
Customer	4,527	1,815
Methodology	53,491	24,216
Softtek Processes	51,786	23,311
Outros	1,964	1,055

A Softtek University é a ferramenta que nos ajuda a gerar uma cultura de aprendizado contínuo, onde os Softtekians buscam ter mais alternativas e oportunidades de aprendizado.

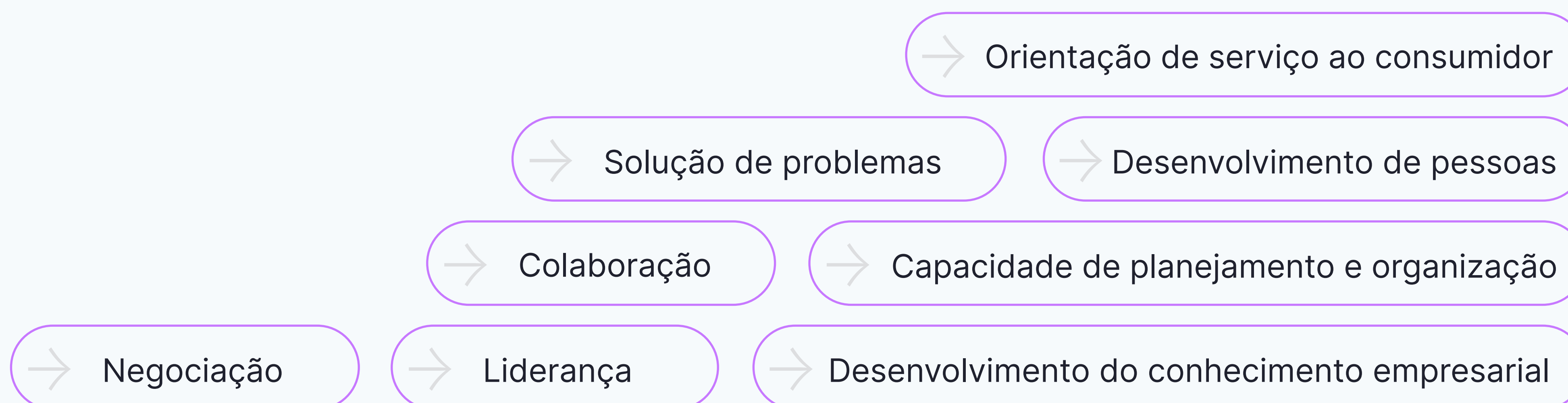


Modelo Global de Aprendizagem

Para fortalecer o domínio e a compreensão total de um determinado tema, foi implementado o Modelo Global de Aprendizagem. Durante o primeiro ano, este modelo trouxe como resultado a redução da taxa de evasão das formações, permitiu ainda identificar as formações mais necessárias e atreladas aos planos de desenvolvimento de cada colaborador, e com isso puderam enriquecer seus conhecimentos.



Durante o ano de 2021, uma questão relevante em torno da formação foi o conteúdo orientado para as pessoas e as suas competências. O modelo Softtekian Empowerment Skills, que se baseia em 8 competências de liderança, foi um dos conteúdos mais consumidos, com o qual garantimos uma formação de qualidade aos nossos atuais e futuros líderes. As competências de liderança são:



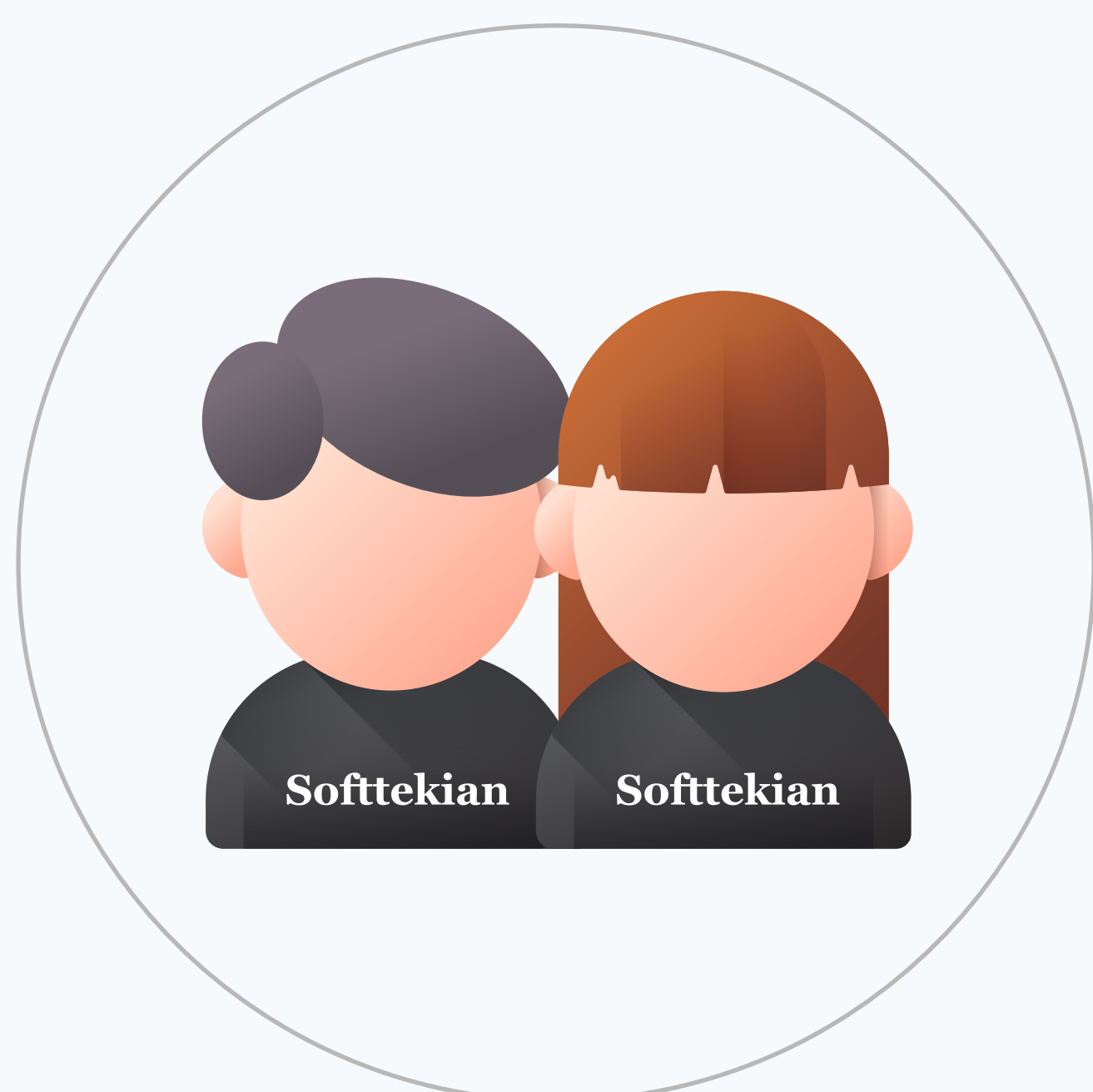


Academias e Programa Momentum

A cada ano, nosso programa Momentum (estagiário) permite que centenas de alunos e recém-formados se desenvolvam profissionalmente em projetos reais e apliquem seus conhecimentos por meio de aprendizado contínuo e interação com clientes reais. A maioria de nossos Momentums Softtekians vem por meio das diferentes academias que realizamos a cada ano.

O ano de 2021 representou um desafio particular, pois essas academias foram reativadas digitalmente, diferente do modelo inicial que era presencial, para termos um conhecimento geral dos nossos acadêmicos. A adaptação do modelo à realidade virtual foi bem sucedida, e em 2021 foram realizadas:

↪ 21 Academias ↩
→ con mais de 420 participantes



Desenvolvimento de talentos em números

(tudo é expresso em horas de treinamento)

Horas de capacitação por gênero

	HOMENS	MULHERES
Quantidade	337,365	143,125

Horas de de capacitação por categoria profissional



	HOMENS	MULHERES
Presidência / C-Level	71	1
Executive Director	325	70
Director	1,132	483
Manager	15,659	9,061
Specialist	22,723	10,866
Leader	32,846	23,639
Coordinator	485	690
Team Member	264,124	98,315

Horas de capacitação por faixa etária



	HOMENS	MULHERES
Boomers	10,863	2,977
Geração X	77,594	31,287
Geração Y	197,966	87,521
Geração Z	50,875	21,340

Total de horas

480,490





Total de horas de capacitação por país

	HOMENS	MULHERES
Argentina	13,700	7,283
Brasil	12,870	6,006
Canadá	100	14
Chile	1,965	1,235
China	173	196
Colômbia	20,769	6,679
Costa Rica	1,891	335
EUA	4,435	1,309
Espanha	11,900	3,927
Índia	7,709	2,780
México	253,829	111,108
Perú	4,766	2,203
Porto Rico	3,258	0
Venezuela	0	50
Total	337,365	143,125



Programa Momentum

	HOMENS	MULHERES
Distribuição	69%	31%
Academias		21
Participantes academias		462

A transformação digital do bem-estar

Para a Softtek, o mais importante são as pessoas e seu bem-estar. Para a área de Wellness, o principal objetivo é gerar uma cultura de prevenção e autocuidado da saúde a partir de um ambiente de trabalho saudável e divertido. As ações do nosso programa de bem-estar se concentram em quatro linhas de ação:



Nutrição

Desenvolvemos programas de alimentação com base nos indicadores de saúde de cada Softtekian.



Cultura Física e Esportes

Promovemos a prática de atividade física e esportes como prevenção de riscos associados ao nosso estilo de vida.



Mindfulness

Fornecemos ferramentas para fortalecer a mente, gerenciar o estresse e as emoções.



Integração

Criamos espaços que promovem a convivência e a recreação por meio da troca de experiências.



Durante 2021 conseguimos amadurecer a nossa oferta de bem-estar, tornando-a acessível e atrativa a todos, procurando trazer a mesma experiência através da virtualidade, mantendo as ações que vão ao encontro do nosso objetivo.

Ferramentas digitais que acompanham nossa saúde

As plataformas digitais que nos permitem promover o bem-estar dos colaboradores foram consolidadas:

The Mindful Path

The Mindful Path

Fornecer ferramentas focadas em gerenciamento de estresse, higiene do sono, depressão e ansiedade para melhorar nossas relações interpessoais, adaptar-nos às mudanças e melhorar a tomada de decisões para impactar a qualidade de vida de nossos Softtekians.



FitMe

É uma ferramenta que oferece uma experiência virtual de atendimento em questões de nutrição. Cada Softtekian fornece informações sobre hábitos e indicadores antropométricos e bioquímicos que a ferramenta analisa e, a partir disso, gera um plano de dieta e rotina de exercícios personalizados.

BENEFIT

Benefit

É uma plataforma sob demanda de conteúdo esportivo, atividades físicas e exercícios para fortalecer o corpo e prevenir lesões. Cada Softtekian pode selecionar o conteúdo que melhor se adapta às suas necessidades e gostos, e realizar as atividades de onde estiver.

eSOFTTEKIADA

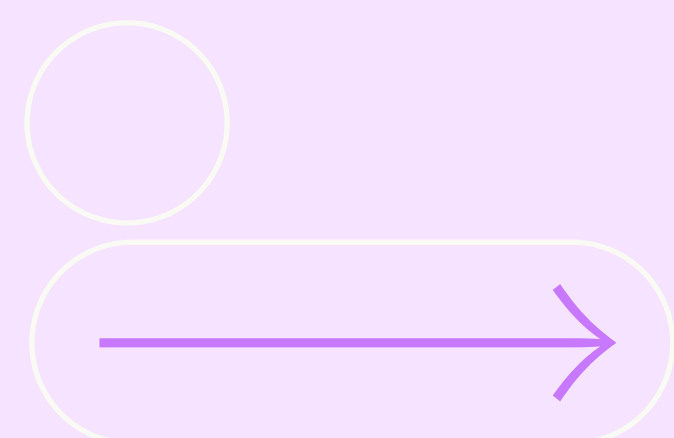
eSofttekiada

É um torneio virtual de videogame que une a comunidade gamer de Softtekians em todo o mundo e incentiva uma competição saudável. Em 2021, realizamos a segunda edição deste evento, no qual participaram mais de 800 Softtekians de diferentes países.

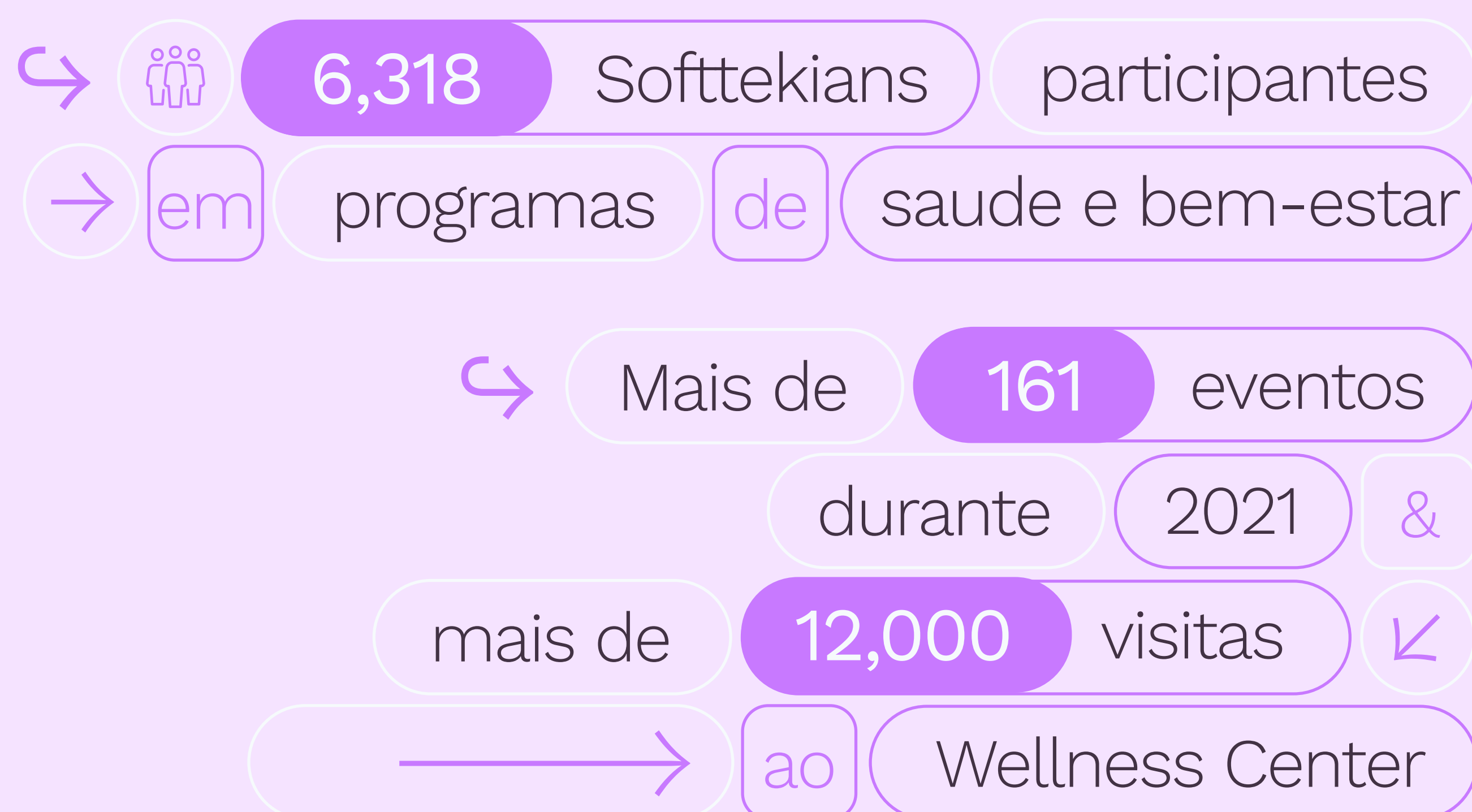
WELLNESS center

Wellness Center

Site de conteúdo de saúde e bem-estar para que cada Softtekian, de acordo com seu tempo e interesses, possa criar hábitos saudáveis e preventivos. Inclui mais de 150 arquivos multimídia que complementam o uso de nossas ferramentas digitais. Além disso, concentra todo o conteúdo gerado ao longo do ano para que nossos colaboradores possam apreciá-lo sob demanda.



Wellness em números



distingue a:

SOFTTEK

como

Organización Responsablemente Saludable®
CULTURA

Por instituir una cultura de autocuidado, a través de FitMe estrategia global de promoción de la salud, gracias al ejemplo y liderazgo de su equipo directivo, que vive sus valores corporativos e inspira y educa a sus colaboradores, a fin de certificar una cultura de bienestar.



Ciudad de México, septiembre de 2021.

Angeles De Gyres
Presidente
Workplace Wellness Council México
Consejo Empresarial de Salud y Bienestar

Alberto Alejandro Lara
Director General
Workplace Wellness Council México
Consejo Empresarial de Salud y Bienestar

Cultura de bem-estar

Desde 2017 fazemos parte do Conselho de Saúde e Bem-Estar no México, participando da rota de crescimento e amadurecimento dos programas de saúde corporativa, que consiste em 8 níveis, que vão desde o compromisso com a saúde dos funcionários até a criação de uma cultura de prevenção. Durante 2021, fomos reconhecidos com a Distinctive Responsible Healthy Organization no **nível 8 de Cultura**, que alcançamos em cinco anos.

Este nível de Cultura é concedido a organizações que tenham mais de **40% de participação** de sua população em programas de bem-estar físico e emocional.





Estamos convictos da empresa que queremos ser para o mundo e procuramos atuar por meio da tecnologia como motor da transformação social. Sabemos que a sustentabilidade da Softtek caminha na mesma direção da sustentabilidade do meio ambiente e de suas comunidades. Para apoiar o desenvolvimento delas, temos três projetos principais:

Fundação Solidária

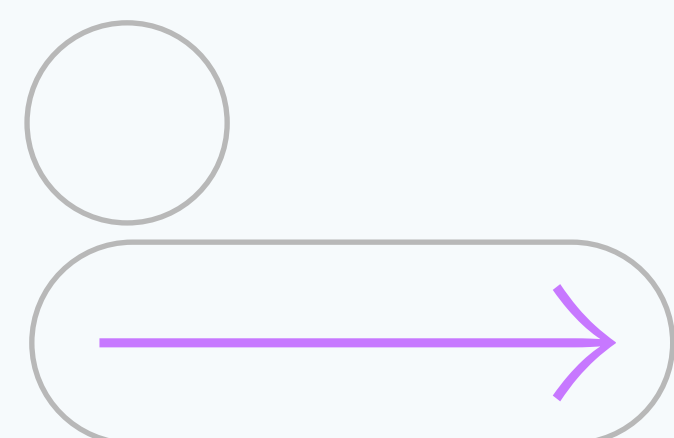
Por meio da Fundación Solidaria desenhamos programas para contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades, principalmente através dos nossos Amigos Solidários, voluntários que doam o seu tempo ou apoiam diferentes causas.

Durante 2021, foram atendidos **32 projetos** de diversas causas sociais, totalizando mais de **4.900 beneficiários**. Todos os projetos ou causas são registrados no nosso website, onde são descritas as diferentes formas de apoio. Todos os esforços de 2021 foram refletidos em mais de **1.000 horas de voluntariado**. Um dos principais projetos de voluntariado que realizamos ano após ano é o **Make a Difference Day**, no qual todos os Softtekians do mundo se unem por uma mesma causa que tem impacto global.

Nosso **Make a Difference Day 2021** teve como foco a educação, por meio do **Education First Challenge**, em que ações voltadas para geração de oportunidades e acesso à educação para melhorar as condições de vida das pessoas da comunidade; juntamos e conseguimos apoiar **nove instituições** especializadas em desenvolvimento educacional em nove países diferentes onde estamos presentes.



fundacionsolidaria.org



Pro-Bono

Nossos projetos proporcionam inovação tecnológica para organizações sem fins lucrativos, para que possam impactar um número maior de pessoas.

Entre as soluções que oferecemos para automatizar processos e torná-los mais funcionais estão: o desenvolvimento de plataformas administrativas, sistemas institucionais, testes de processos, gerenciamento de projetos e consultoria de processos de TI.

Durante 2021, investimos **39.600 horas** de esforço nos diferentes projetos, que beneficiaram mais de **um milhão de pessoas** por meio das diferentes instituições (1.130.000). Os projetos com mais destaque no ano foram:



Pacto Global das Nações Unidas, Rede México

Foi desenvolvida uma plataforma que permite visualizar e tangibilizar as ações realizadas pelo setor privado no México em favor dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável —ODS—, para promover que as ações implementadas sejam conhecidas e possam ser aplicadas por um maior número de organizações, incentivando a formação de redes de contato para compartilhar experiências e boas práticas.



Villas

Instituição que cuida e protege crianças em situação de vulnerabilidade. Para eles, foi desenvolvido um sistema que lhes permite maximizar a aplicação de seu modelo de avaliação e atenção aos inúmeros problemas sociais enfrentados pelas crianças que atendem.



Ayuda Mutua Esencial A.B.P.

Associação sem fins lucrativos que presta serviços de assistência de saúde em odontologia avançada e de qualidade a pessoas para as quais este tipo de serviço odontológico é inacessível. Para eles foi desenvolvida uma plataforma de captação de recursos, além de uma análise e implantação de uma rede de telecomunicações e os equipamentos necessários para contribuir com seus mais de 75.000 beneficiários anuais.



Codellege

Aprendemos a programar. Programamos para transcender.

O Codellege é um programa onde os jovens são treinados a programar para se incluir profissionalmente no setor de TI, especialmente aqueles que, por situações externas, não tiveram a oportunidade de acesso à educação. Temos uma abordagem abrangente em que nossos codificadores não apenas aprendem a codificar, mas também adquirem habilidades adicionais para inclusão no pleno emprego e crescimento pessoal. Codellege tem duas maneiras de abordar o mundo da tecnologia:



Programa UP

É voltado para jovens que buscam inserção no mercado de trabalho. É um programa intensivo em duração e horas de aprendizagem.



Programa Start

Destina-se a jovens que procuram aprender mais sobre programação. Seu objetivo não é uma inclusão trabalhista, mas sim a aproximação das pessoas ao mundo da tecnologia para garantir a formação futura dos profissionais de TI.



codellege.com

Desde a sua criação, o programa já impactou mais de **250 alunos** em suas diferentes modalidades e alcançou uma **inclusão profissional de 70%**, o que resultou em um aumento médio de **50% na renda familiar**.



todos

Softtekians



Diversidade e Inclusão

Temos orgulho de ser uma equipe diversificada de Softtekians que reconhece a igualdade entre todas as pessoas. Acreditamos que a diversidade dentro da organização amplia nossa base de conhecimento, habilidades e sinergia entre indivíduos com diferentes experiências, perspectivas e culturas, que se traduzem em criatividade e inovação.

Por meio do nosso programa de Diversidade e Inclusão, mantemos o compromisso constante com a criação de políticas e estratégias para promover uma cultura e práticas de negócios baseadas em nossos princípios de inclusão:

→ Reconhecemos que o talento é diversificado

→ Respeitamos as condições de vida de cada pessoa

→ Promovemos a igualdade de tratamento e oportunidades

Todas as nossas ações estão de acordo com nosso **Código de Ética** e nossa **Política de Diversidade e Inclusão**. Os principais projetos do nosso programa de Diversidade e Inclusão são:



LGBT+

O protocolo de ação foi elaborado para gerar os ajustes administrativos necessários e realizar o acompanhamento devido para garantir a inclusão de uma pessoa em transição de gênero ou sexo.

Este protocolo está ativo na Argentina, e em revisão em outras localidades. Durante 2021, nossa sede na Argentina recebeu uma série de treinamentos em Diversidades e Novas Masculinidades do governo da cidade de Buenos Aires que nos certificou como empresa comprometida com a construção de uma cidade plural e inclusiva como parte do programa "Buenos Aires Convive".



Pessoas com Deficiência

Temos como prática os ajustes razoáveis em ferramentas ou infraestrutura para que possa ser utilizado por qualquer pessoa. Durante 2021, foi realizado um ciclo de webinars em conjunto com a Microsoft para acessibilidade em plataformas digitais.



Igualdade de Gênero

Power up

Programa de mentoria para mulheres, cujo objetivo é criar um espaço de diálogo e empoderamento entre as Softtekians.

H.E.R.

Durante o ano de 2021, a Softtek, juntamente com a Universidade de Monterrey, patrocinou este programa cujo objetivo é apresentar meninas e jovens às áreas STEM.

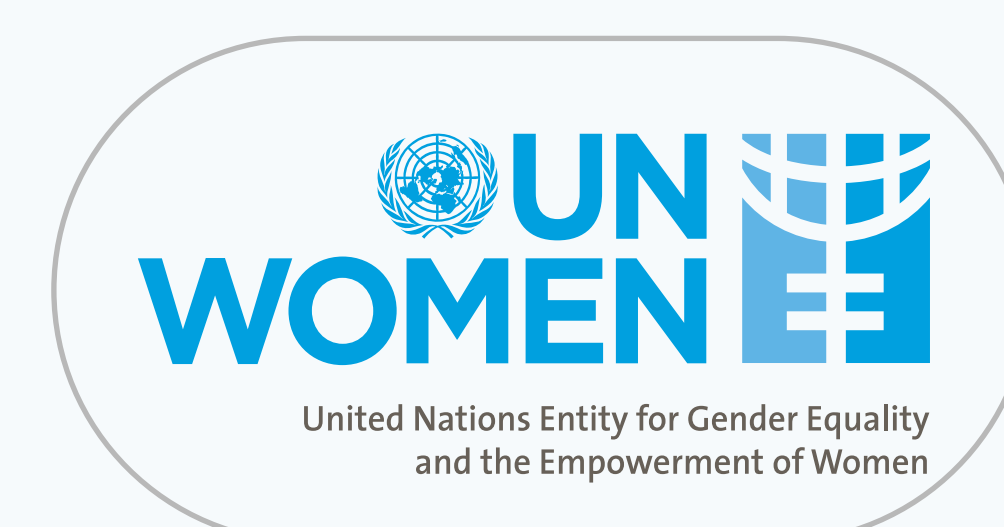
Academias em Brasil

Criamos alianças com instituições que oferecem treinamento técnico em TI para que refugiados, migrantes, mulheres e jovens com recursos limitados possam se integrar ao mercado de trabalho.

Todas as iniciativas de Diversidade e Inclusão são apoiadas pela **Softtek Inclusion Allies Network**, que participa dos diferentes comitês, gera ideias e se voluntaria na implementação das iniciativas. Além disso, são promovidos treinamentos constantes em temas como Liderança Inclusiva em nossa oferta de conteúdo na Softtek University.

Alianças

Todos os projetos gerados são propostos ou estabelecidos em colaboração com as diferentes organizações com as quais desenvolvemos alianças:





Participação nos Grupos de Trabalho Agenda 2030 no México

A Agenda 2030 é composta por 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, que representam um novo desafio para a comunidade internacional erradicar pobreza, ampliar o respeito pelos direitos humanos, alcançar um desenvolvimento econômico global que seja sustentável e respeitoso com o planeta e os recursos que ele oferece.

Desde 2020 a Softtek participa de dois grupos, que visam acelerar o cumprimento desses objetivos no setor privado. Uma das principais ações em 2021 foi o desenvolvimento de uma plataforma digital, criada pela Softtek, para identificar questões prioritárias, suas possíveis soluções e planejar a implementação das ações. Os Grupos de Trabalho a que pertencemos são:

Diversidade e Inclusão: Pessoas com deficiência

A Softtek lidera esse grupo de trabalho e, durante 2021, focou na criação de um Guia de Implementação, que apresenta soluções para inclusão, transformação cultural, atração de talentos diversos e acessibilidade para implementação em qualquer tipo de indústria. Durante sua elaboração, participaram o setor empresarial, a sociedade civil, bem como o setor acadêmico do país, e o resultado final será apresentado em 2022 para iniciar sua implementação.

Diversidade e Inclusão: Igualdade de gênero

Este grupo é formado por cinco grupos de trabalho e a Softtek coordena o correspondente à “Participação Econômica das Mulheres”. Procura lançar as bases para políticas e processos que promovam a equidade de gênero no espectro do trabalho. Além disso, estão sendo trabalhadas as diretrizes que toda empresa mexicana, grande ou pequena, deve implementar para alcançar um local de trabalho onde a equidade de gênero seja uma realidade até 2030. Este grupo conta com a participação do setor privado, do setor público, de instituições da sociedade civil e do setor acadêmico.





→ Programa de Integridade

Integridade, honestidade e respeito são os princípios orientadores que nos distinguem e pelos quais nos orientamos para manter nossa ética empresarial. Não são apenas valores, mas uma obrigação e uma necessidade se queremos transcender e deixar uma marca no mundo dos negócios.

Para atingir esse objetivo, contamos com um Programa de Integridade voltado para todos os nossos públicos: Softtekians, clientes, fornecedores e comunidade. Dentro da estrutura regulatória de nosso programa de integridade estão as políticas e protocolos como:

Antiassédio

Tem por objetivo que todos os Softtekians tenham um ambiente em que sua dignidade seja respeitada, rejeitando qualquer tipo de assédio ou assédio em qualquer de suas formas.

Anticorrupção

A Softtek tem o compromisso de prevenir, tratar e punir condutas corruptas entre os membros da comunidade, tanto interna quanto externa, para garantir que o desenvolvimento de nossas atividades com nossos clientes, fornecedores, colaboradores e acionistas esteja de acordo com a estrutura e as boas práticas de negócios, favorecendo a livre concorrência e a oportunidade de realizar negócios nos países onde operamos.

Com o objetivo de ditar os parâmetros para identificar, gerenciar e evitar esse tipo de situação, foi publicada em 2021 a Política de Conflitos de Interesses.

I Visite ↘

integrity.softtek.com



Conheça nosso



Código de Ética

Código de Ética

Na Softtek sempre tivemos o compromisso de desenvolver nossos negócios de forma íntegra. Construimos confiança cumprindo plenamente o que prometemos, assumindo que tal conformidade deve ser baseada nos mais altos padrões éticos.

Contamos com um Código de Ética, que é nosso guia para promover o comportamento ético entre a Softtekians e nossos stakeholders. Ele descreve nosso compromisso com a integridade:

→ Em nossas relações

→ Com a informação

→ Com o uso da tecnologia e ativos da companhia

→ Com a sociedade

→ Nas tomadas de decisões

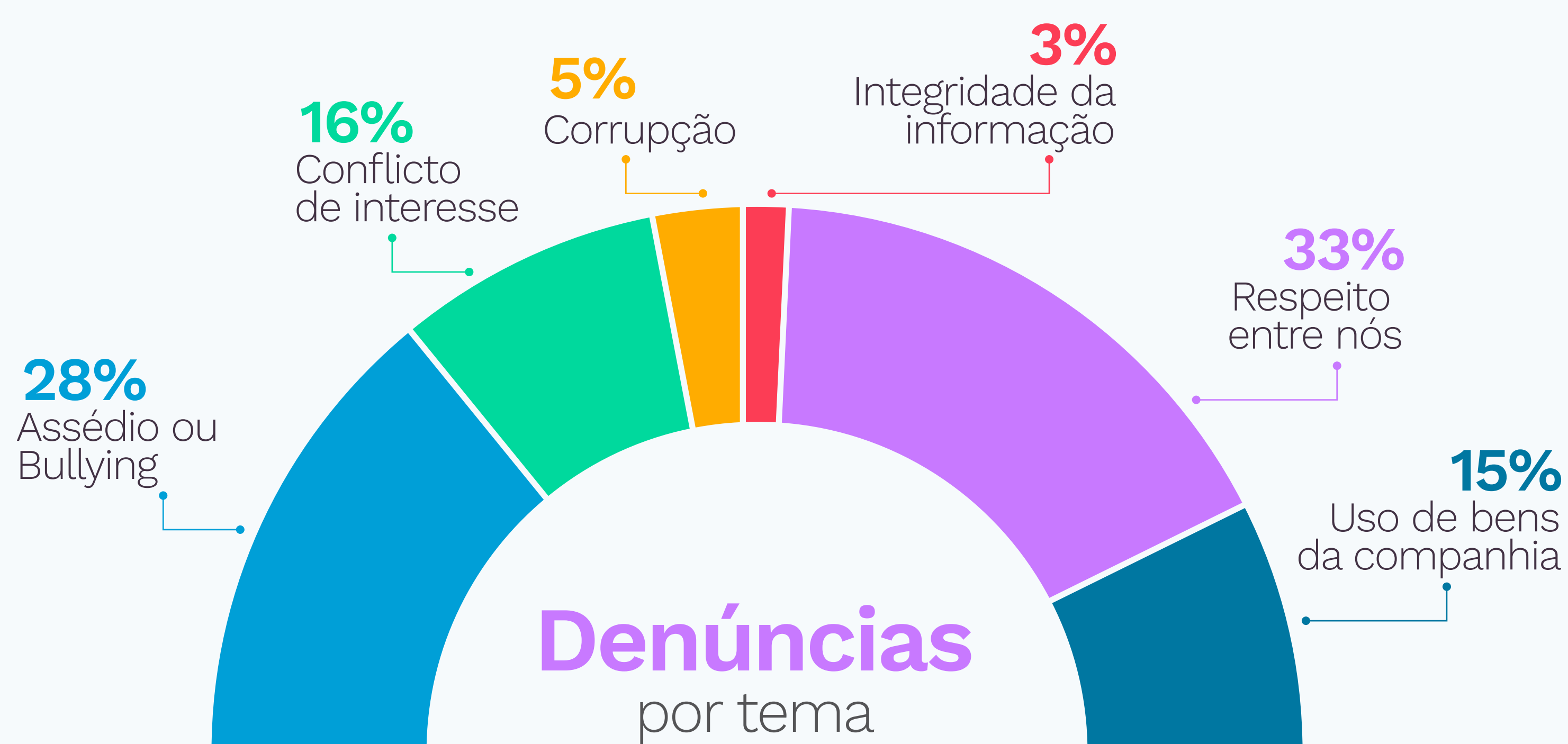
O Código de Ética é a expressão máxima da cultura de uma empresa sobre o assunto e é revisado e atualizado a cada ano de acordo com nossas práticas auditáveis associadas à certificação **ISO/IEC 27001:2013**. Em particular, questões relacionadas à tomada de decisões, conflito de interesses e anticorrupção foram reforçadas nesta revisão.



Linha de Integridade

Contamos com uma linha de integridade para que a comunidade da Softtek, fornecedores, clientes ou qualquer parceiro relacionado à organização possam denunciar qualquer conduta que considerem ser, ou que possa constituir, uma violação da lei ou do nosso Código de Ética.

A Softtek não aceita nenhum tipo de discriminação ou retaliação por reportar de boa fé supostas violações do Código de Ética. Para cada denúncia recebida, é realizada uma investigação objetiva, baseada na presunção de inocência do acusado e na proteção do denunciante. Durante 2021, nossa linha de integridade recebeu **39 reclamações** sobre os seguintes tópicos:

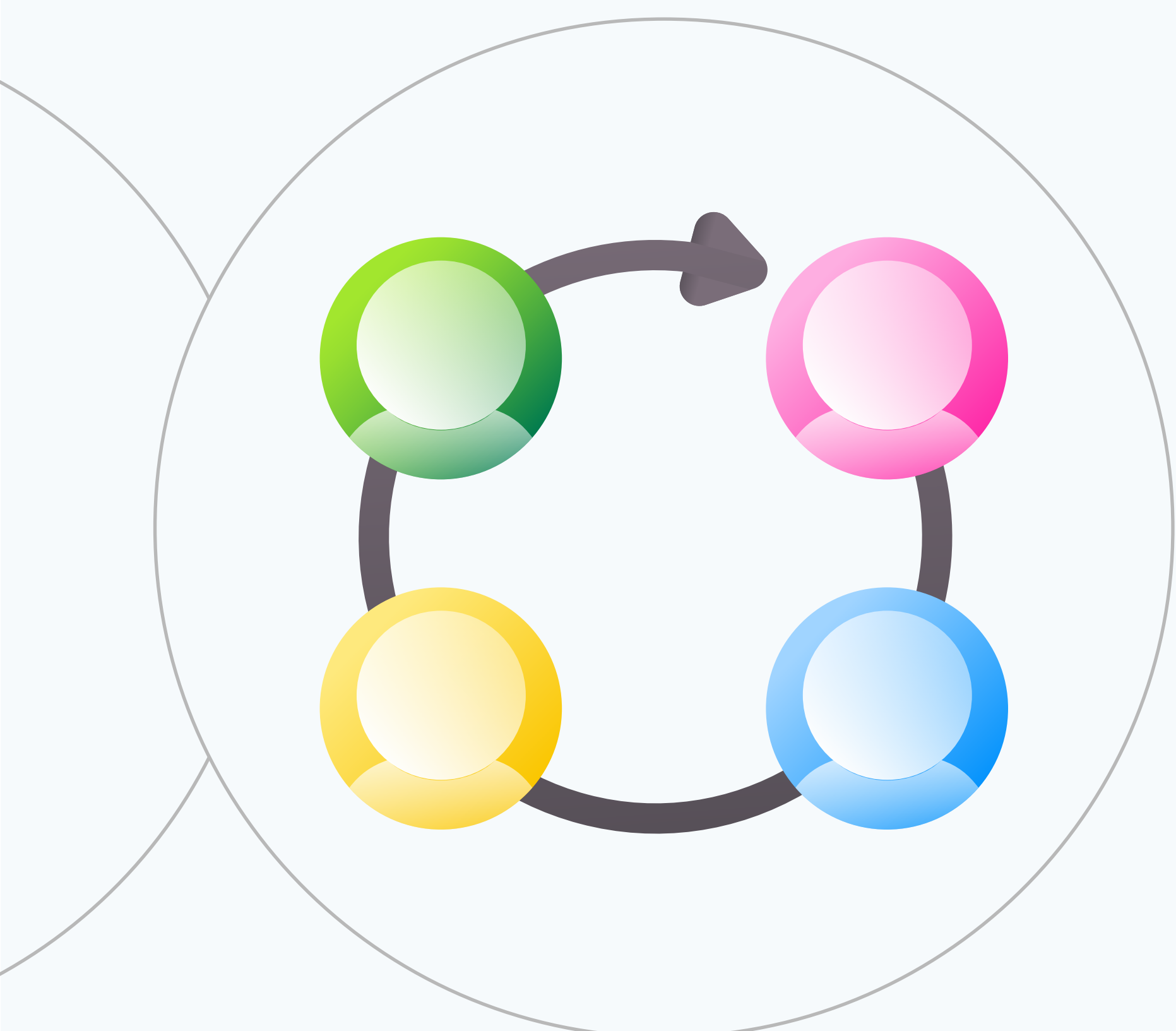


A categoria de respeito entre nós é subdividida em:

TEMAS	QUANTIDADE
Respeito entre nosotros	38%
Ambiente adecuado	31%
Gestión adecuada	15%
Discriminación	8%
Abuso de autoridad	8%

Do total de reclamações, **15 resultaram na criação e execução de planos de remediação**, que ajudaram a fortalecer nossos processos e evitar que tais situações acontecessem. Nos casos em que havia responsáveis diretos, estes foram atendidos e encaminhados de acordo com o protocolo estabelecido e classificação de infrações, disponível em nosso site de Integrity.





Cultura Ética

A formação de uma cultura ética só pode ser alcançada com o comprometimento de todos na organização. Nossa estratégia é baseada na metodologia Ethisphere para o ranking das empresas mais éticas do mundo.

Para cumprir nosso objetivo de gerar uma cultura ética, a cada ano realizamos diferentes ações, dentre as quais se destacam:

Integridade em Softtek

Curso introdutório onde o Código de Ética e a Linha de Integridade são abordados detalhadamente.

Semana da Ética

Sessões e workshops com especialistas da área para conscientizar e destacar a importância de uma cultura ética dentro da organização.

Campanha Anual de Comunicação

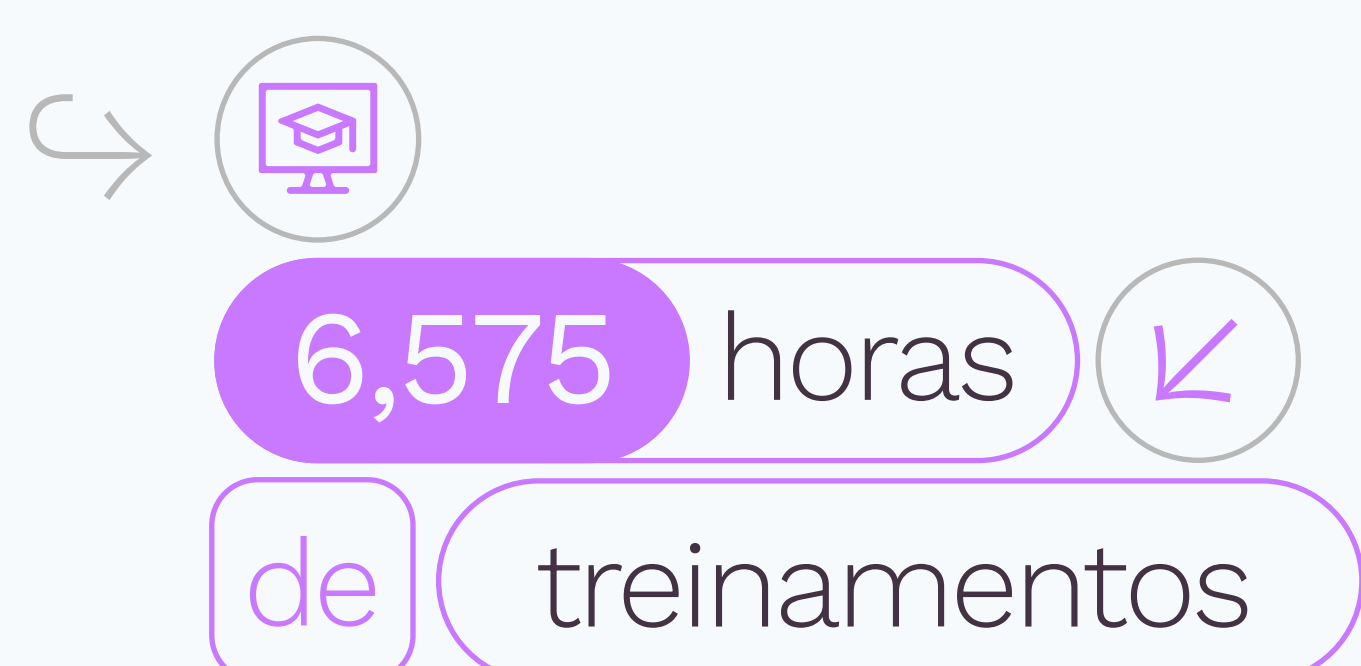
Ao longo do ano, informações e ferramentas relevantes sobre questões de integridade são compartilhadas com todos os Softtekians.

Sessões de Cultura Ética

Por meio da reflexão podemos criar uma verdadeira consciência do impacto das nossas ações, razão pela qual durante 2021 geramos e atualizamos diferentes webinars, workshops e sessões de formação, com os quais procuramos iniciar conversas sobre a importância e o impacto da ética, com exemplos simples que podem ser adaptados à nossa realidade de trabalho.

Ações em destaque

Encerramos 2021, contamos com um total de **2.165 Softtekians treinados em questões de ética**, o que corresponde a 6.575 horas de treinamento. Como reforço a todas as atividades, desde 2021 foi publicado um relatório sobre as ações e o andamento de todo o programa Integridade.





Direitos

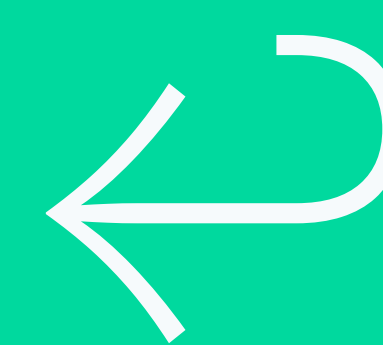


Humanos

O respeito aos Direitos Humanos faz parte dos princípios norteadores do nosso Código de Ética. Proibimos e desencorajamos o trabalho infantil e o trabalho forçado, respeitamos a livre concorrência e evitamos qualquer tipo de discriminação. Nosso compromisso é respeitar e apoiar esses princípios, especialmente aqueles incluídos na Declaração Universal dos Direitos Humanos, da qual emanam os acordos internacionais.

Em 2021 aderimos à Comunidade de Prática em Gestão Empresarial de Direitos Humanos, que tem contribuído para nos capacitar e iniciar as ações necessárias para gerar a Política de Direitos Humanos e o Processo de Due Diligence de Direitos Humanos, que serão lançados em 2022.





Padrões



Ambientais

55





O mundo que construímos é a semente que nos fará crescer.

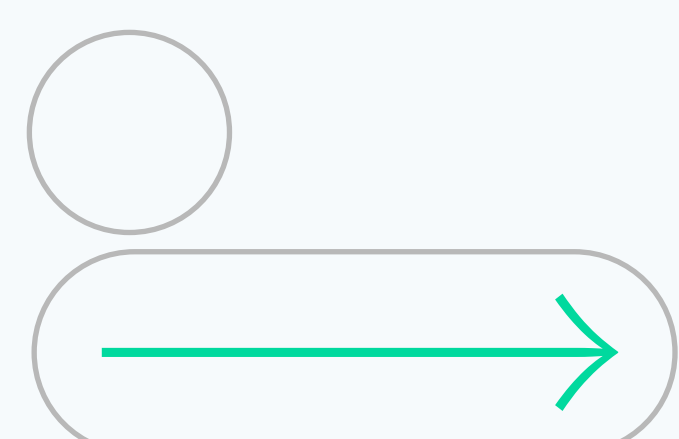
Mantemos nosso compromisso constante com o cuidado e preservação do meio ambiente, estamos cientes do nosso impacto e por isso nossas práticas estão focadas em quatro objetivos principais:

→ Promover o uso eficiente de energia

→ Fomentar o uso correto da água

→ Reduzir a geração de resíduos

→ Reduzir o consumo de papel



Energia


Desde 2020, devido à pandemia, 95% de nossas operações foram modificadas para serem feitas remotamente, mas nossos escritórios têm funcionamento contínuo, que aproveitamos para fazer ajustes e ações que garantem o uso eficiente de energia. Algumas delas são:

- Manutenções programadas para manter as instalações elétricas, os sistemas de ar condicionado e equipamentos elétricos em ótimas condições.
- Data centers com designs eficientes para economia de energia.
- Instalação de sinalização para o uso correto de equipamentos eletrônicos para operações de escritório.
- Uso de equipamentos de computação de baixo consumo de energia.
- Mudança da iluminação para a tecnologia LED e gestão dos sistemas de ar condicionado para utilização apenas nos espaços e horários necessários.
- Melhoria no sistema de medição de consumo elétrico

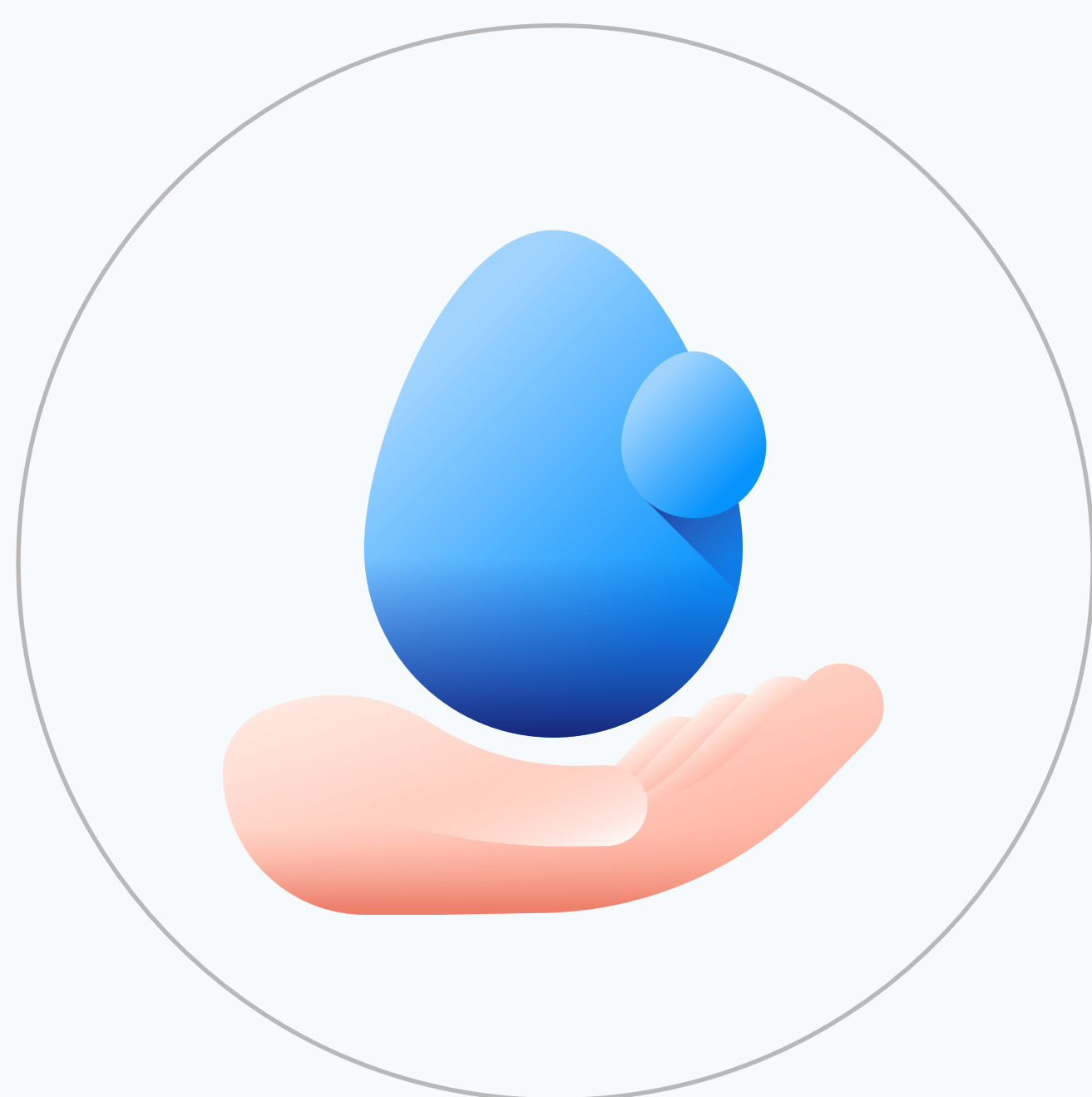
CONSUMO DE ENERGIA POR REGIÃO EM 2021

América do Norte	2,420,090
América do Sul	79,387
Europa	846,363
Ásia	154,261
Total	3,500,101

*Dados expressos em kWh


13Kwh

Consumo de energia
médio mensal por
→ Softtekian



Água

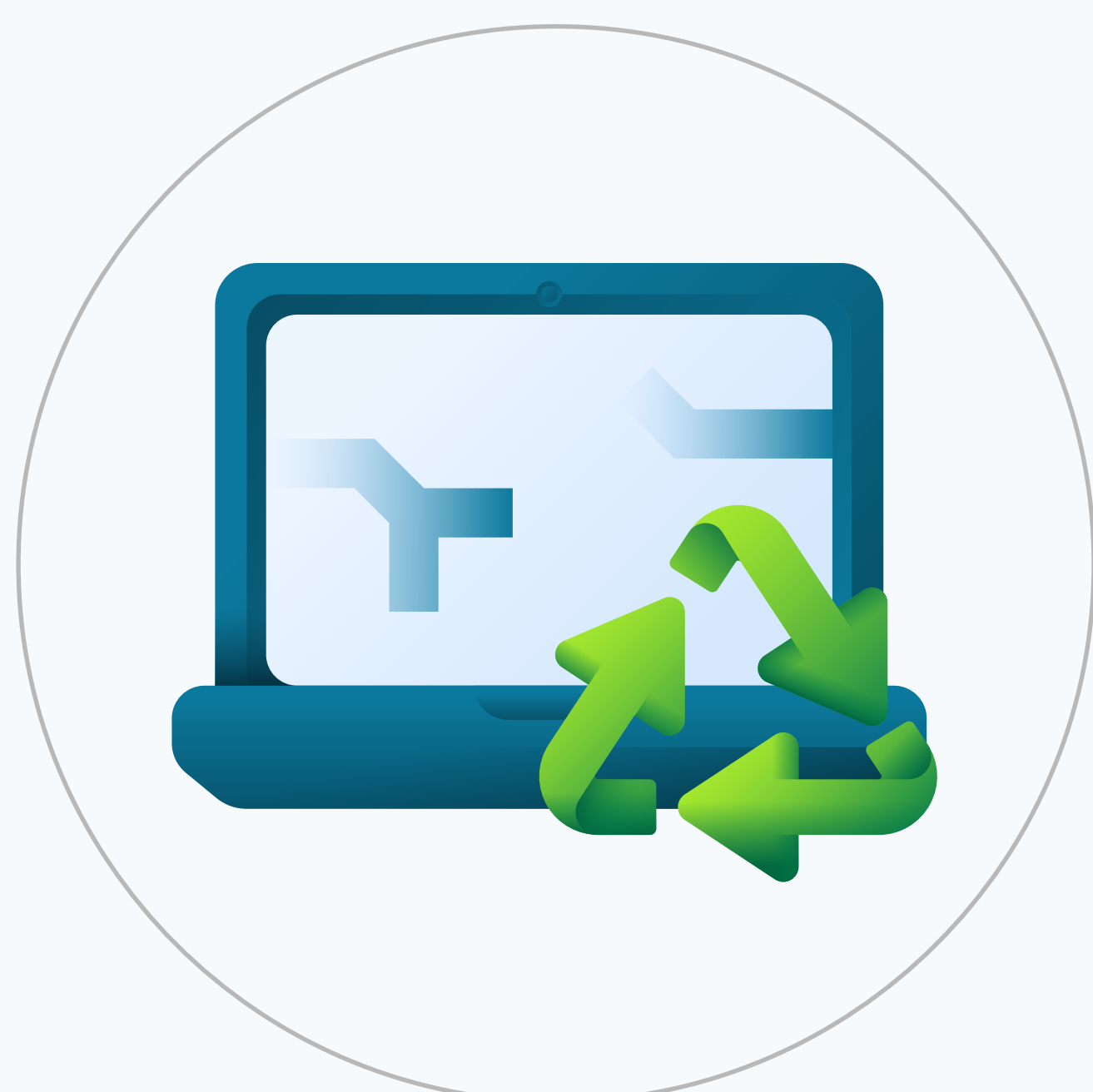
Nosso impacto hídrico não é de alto nível contaminante, uma vez que as descargas sanitárias são canalizadas para drenagem municipal ou local, dependendo da localização de nossas instalações. Nos últimos dois anos o consumo também foi mínimo, mas mesmo assim fazemos questão de promover ações para o uso consciente desse recurso vital.

As verificações das instalações ou fontes de água são realizadas periodicamente para cada edifício, com o objetivo de detectar a tempo e corrigir possíveis vazamentos. Temos equipamentos de baixo fluxo para reduzir o consumo. Foi implantada a sinalização correspondente para o uso adequado da água para as pessoas que operam nos escritórios.

CONSUMO DE ÁGUA 2021

Total	74,014 m³
--------------	-----------------------------

*Expresado en metros cúbicos



Resíduos

endo uma empresa de operações digitais, aliado ao fato de uma alta porcentagem da operação ser realizada remotamente devido à pandemia, a produção de resíduos é mínima e, dependendo do tipo de resíduo, são estabelecidas ações específicas para seu gerenciamento:

Resíduos eletrônicos

Os principais resíduos eletrônicos que geramos são os equipamentos informáticos, na sua maioria equipamentos não funcionais, para os quais dispomos de um processo de reciclagem total ou parcial.

Antes da reciclagem, procuramos prolongar a vida útil destes equipamentos, e os que ainda estão funcionais são doados a diferentes instituições de ensino, por meio da nossa Fundação Solidária. Durante 2021:

RESÍDUOS ELETRÔNICOS

Reciclados	383
Doados	48
Total	431



Outros resíduos

Na operação dos nossos escritórios, os resíduos são gerados principalmente de papel e PET. Para promover a redução do uso e o manejo adequado, diferentes ações têm sido realizadas:

- Digitalização de processos que envolvem documentação.
- Troca de papel branco por papel reciclado.
- O consumo de água potável foi modificado por meio de máquinas de venda automática de utensílios reutilizáveis, com o objetivo de reduzir o uso de materiais descartáveis e garrafas plásticas.
- Uso de recipientes para separar lixo orgânico e reciclável.

Diante da pandemia, também foram gerados resíduos biológicos como máscaras e luvas, para os quais foram instalados recipientes especiais para manuseio e descarte adequado. No que diz respeito à eliminação de resíduos de qualquer outro tipo, temos fornecedores certificados que nos garantem o menor impacto ambiental.

Certificações

Nossos escritórios em Las Rozas, Madrid, possuem certificação **ISO14001** por suas práticas ambientais. Três dos nossos edifícios têm a Certificação LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), o que nos permite ter um quadro de ação para criar espaços saudáveis, altamente eficientes e que mitiguem o impacto ambiental. Os escritórios com esta certificação são:

→ Aguascalientes, com nível Platinum

→ Monterrey, com nível Gold

→ Escritórios em Dallas, com nível Gold





Governo

Corporativo

60



A estrutura de governança da Softtek, que temos mantido adequada e saudável, nos permite garantir as condições necessárias para tomar decisões estratégicas que nos permitem aumentar nossa competitividade ano após ano e continuar gerando valor para todos os nossos stakeholders.

Nossos comitês estão em constante diálogo com o objetivo de gerar estruturas, processos ou práticas que garantam qualidade e prestação de contas com justiça e transparência. Abaixo está a estrutura de nossos comitês.

Comitê Executivo



Blanca Treviño
Presidente & CEO





→ Conselho de administração

É o órgão máximo que rege nossa Governança Corporativa. Tem como principal função acompanhar a gestão, o desempenho e a estratégia geral da organização, e realiza anualmente três assembleias, cujas principais atividades são:

- Revisão e autorização das demonstrações financeiras.
- Status do negócio e relatório de desempenho.
- Autorização dos planos de investimento e projeções financeiras dos mercados para os próximos cinco anos.
- Execução e acompanhamento do cumprimento das decisões e acordos gerados em cada reunião.

O Conselho de Administração é composto por:

→ Blanca Treviño President y CEO	Presidente
→ Doris Seedorf Chief Corporate Development Officer	Conselheiro
→ Roberto Montelongo Chief Operating Officer	Conselheir
→ Heriberto Murillo Chief Financial Officer	Conselheir
→ Carlos Cantú Retail Business Relationship Sr.	Conselheir

Comitês



O Conselho de Administração apoia o exercício de suas funções em diversos Comitês Operacionais, que estão focados na supervisão de assuntos relevantes para a organização. Estes são:

Comitê de Investimento e Risco

É responsável por realizar o procedimento de implementação, avaliação e autorização das políticas de risco.

Suas principais atividades são:

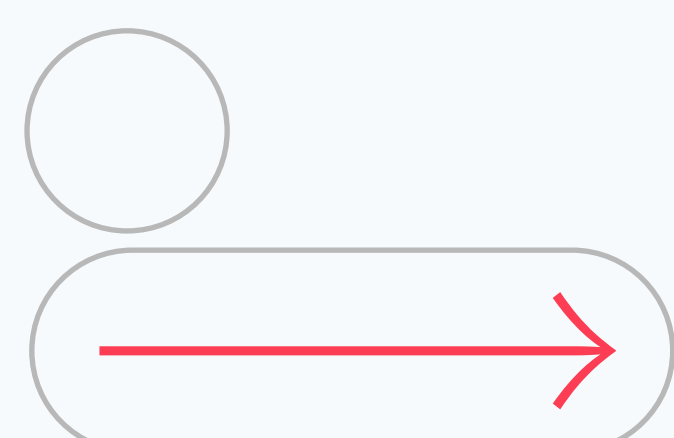
- Avaliar os resultados trimestrais de cada mercado em relação ao que foi orçado.
- Decidir e implementar as ações necessárias para proteger o desempenho do negócio.
- Realizar afiliação com grupos sociais sub-representados.
- Avaliar habilidades relacionadas a questões econômicas, ambientais e sociais.
- Representar grupos de interesse.

A comissão é composta por:

→ **Blanca Treviño** Membro
President y CEO

→ **Roberto Montelongo** Membro
Chief Operating Officer

→ **Heriberto Murillo** Membro
Chief Financial Officer



Comitê de Segurança da Informação

Autoriza as políticas e iniciativas propostas pelo Gabinete de Segurança da Informação, alinhadas com a estratégia e os objetivos do negócio e que vão ao encontro dos requisitos dos clientes e da indústria. Entre as atividades que avaliam e monitoram estão:

- Riscos ou incidentes de segurança da informação que ocorrem na Softtek.
- A revisão das cláusulas de segurança da informação dos contratos de trabalho ou de prestação de serviços.
- Treinamento sobre privacidade de dados e políticas de segurança da informação.
- Coordenação, em colaboração com o Talent Development e a Administração de Recursos Humanos, de campanhas de sensibilização para a segurança da informação.
- Avaliação e autorização de exceções a qualquer política ou padrão de segurança da informação.
- Suporte às áreas na integração ou alteração de tarefas/etapas em SOPs (Standard Operating Procedure) relacionados à segurança da informação.
- Apoio em visitas a clientes para responder a questões relacionadas com a segurança da informação.

Esta comissão é composta por:

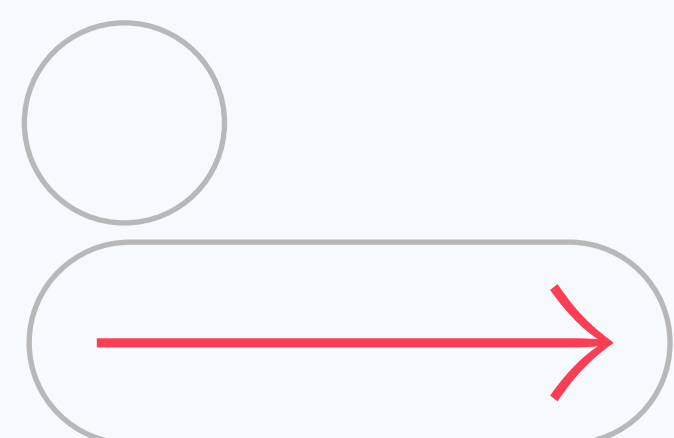
→ **Fernando Méndez**
Chief Shared Services Officer

→ **Luis Cuéllar**
Executive Director of Risk Management and Compliance

→ **Carlos Funes**
MD BFS & Mexico Market

→ **Beni López**
MD Industrial & US Market

→ **Roberto Montelongo**
Chief Operating Officer



Comitê de Auditoria e Práticas Corporativas

valia o sistema de auditoria e controlo interno para informar o Conselho de Administração sobre a situação da empresa. Adicionalmente:

- Realiza a aprovação do programa anual de auditoria interna.
- Avalia a qualidade dos relatórios emitidos pela auditoria interna.
- Monitora a independência da auditoria interna.
- Informa o Conselho de Administração sobre a situação do sistema de governo societário, reportando deficiências e desvios em termos de riscos e controlo interno.
- Informa sobre irregularidades detectadas.
- Avalia o cumprimento dos objetivos e metas da organização.
- Revisa os planos de regularização e autocorreção.
- Realiza reuniões com a área de Auditoria Interna ao final da auditoria de cada uma.

→ **Horacio Flores** Presidente

→ **Elsa Patiño** Conselheir

Comitê de Ética

É responsável por garantir o cumprimento dos nossos padrões éticos. Da mesma forma, temos Comitês Locais que tratam de qualquer violação do nosso Código de Ética ou valores como integridade, honestidade e respeito.

O Comitê Global é integrado por:

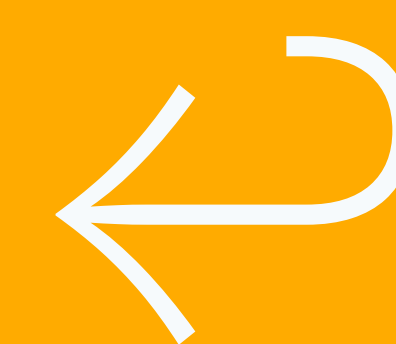
→ **Luis Revilla** Presidente
Chief People Officer

→ **Mauro Mattioda**
MD Utilities, Agroindustry & South America Market

→ **Agustín de la Maza**
Chief Solutions Officer

→ **Beatriz Vallejo**
Account Delivery Director

→ **Fernando Méndez**
Chief Share Services Officer



Sobre



Relatório 66



Este relatório foi elaborado de acordo com a opção Essencial dos Padrões GRI. Pelo sétimo ano, sua publicação está alinhada às melhores práticas em relatórios de triplo impacto: **econômico, ambiental e social**.

Apresentamos os resultados para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, com base nos resultados do estudo de materialidade realizado no início de 2022. Os esforços feitos para contribuir com a **Agenda 2030** estabelecida pela ONU e, por meio de cinco Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:



Da mesma forma, este relatório representa a nossa Comunicação sobre o Progresso (CoP) que apresentamos ao **Pacto Global da Organização das Nações Unidas**, ao qual estamos aderidos. Nossos esforços de Responsabilidade Social são baseados em seus 10 princípios.

Materialidade



No início de 2022, realizamos uma atualização do nosso estudo de materialidade em conjunto com a firma **KPMG**. Foi realizada uma análise de diversas fontes internas e externas com o objetivo de avaliar o impacto e o desempenho atual da Softtek em termos de sustentabilidade. Em linhas gerais, os objetivos deste estudo centraram-se em:

- Identificar e priorizar questões relevantes para a organização, prescritores e setor.
- Identificar tendências sobre aspectos ambientais, sociais e de governança.
- Orientar a abordagem de sustentabilidade da organização por meio dos problemas identificados.

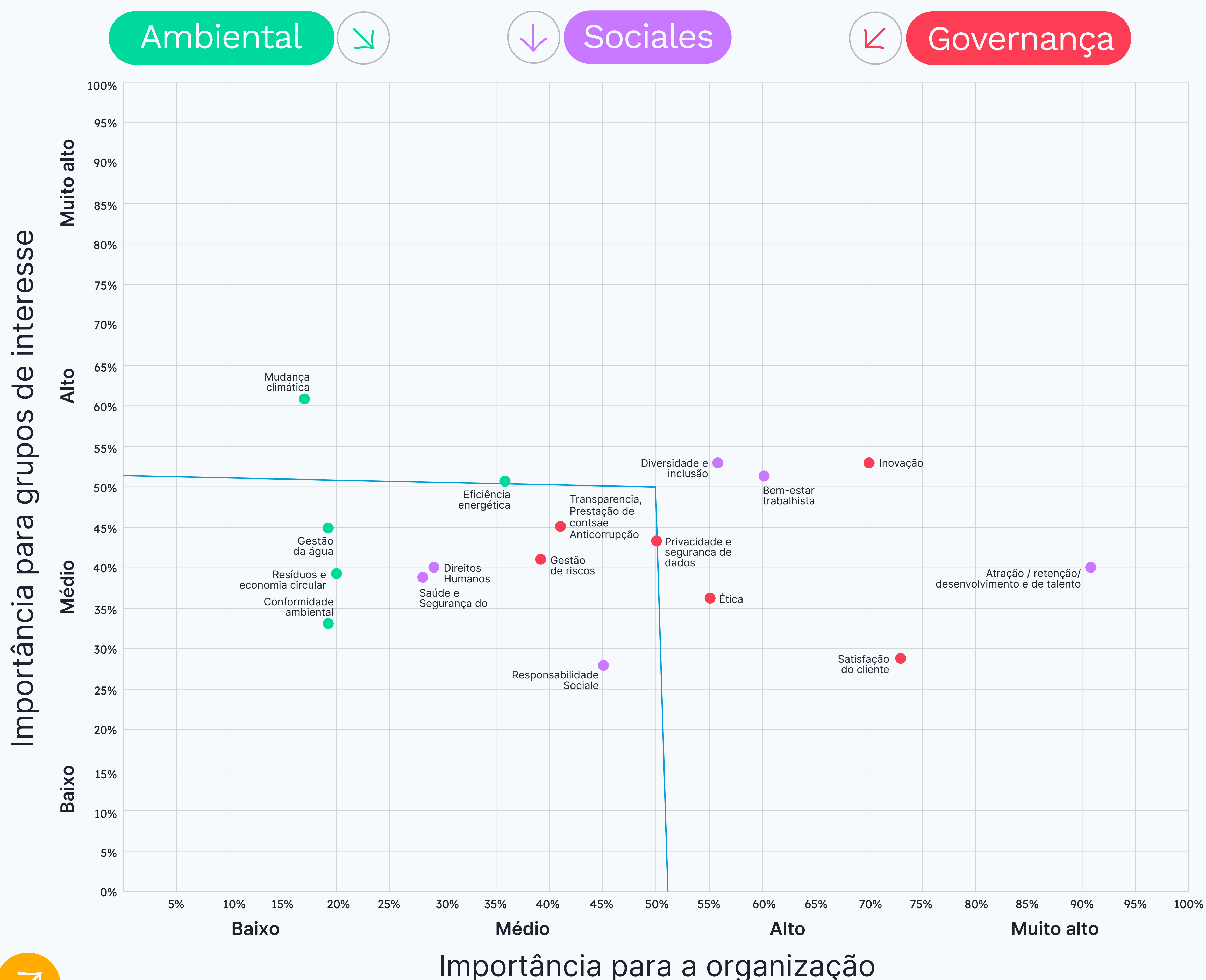
Para realizá-lo, foi seguida uma metodologia de quatro etapas:

- 1** **Análise de prescritores**
(tendências, padrões e marcos)
Identificação de questões relevantes e tendências ESG para o setor em que atuamos com base em prescritores como: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, EcoVadis, SASB, ISO27001, ISO20000, ISO9001, TMMi e CMMi.
- 2** **Análise do contexto interno**
Avaliação da influência das partes interessadas em questões relevantes e tendências ESG.
- 3** **Peer Benchmark**
Análise do nível de relevância e desempenho em relação a outras empresas do setor.
- 4** **Avaliação de la Materialidade**
Atribuição de ponderação específica aos grupos de interesse avaliados e aos interesses da organização.



Como resultado, obteve-se a matriz de materialidade para a Softtek, que mostra a relação que os diferentes temas possuem de acordo com a importância para a Softtek e a para os stakeholders. Os temas materiais são classificados como Ambientais, Sociais e de Governança.

Matriz de Materialidade



GRUPO DE INTERESSE	INTERESSES	CANAIS DE COMUNICAÇÃO
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> » Desempenho econômico da empresa no médio e longo prazo » Compromisso e satisfação do cliente » Crescimento e desenvolvimento profissional » Saúde e segurança 	<ul style="list-style-type: none"> » E-mail semanal » Nuvem Softtek » Reuniões públicas periódicas e conferências remotas » Gestão de Desempenho » Índice de Engajamento (duas vezes por ano) » Redes sociais » Yammer
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> » Compromisso e satisfação do cliente » Desempenho econômico da empresa no médio e longo prazo » Serviços e soluções de qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> » Compromisso e satisfação do cliente » Desempenho econômico da empresa no médio e longo prazo » Serviços e soluções de qualidade » Gestão permanente do relacionamento com os clientes através do representante de vendas » Eventos comerciais anuais » Pesquisas anuais de satisfação do cliente » Correio eletrônico » Página da Internet » VOCs » Reuniões presenciais
Provedores	<ul style="list-style-type: none"> » Saúde e segurança » Desempenho econômico da empresa no médio e longo prazo » Condições justas para fazer negócios 	<ul style="list-style-type: none"> » Interações diárias para aquisições » Correio eletrônico » Reuniões presenciais
ONG e comunidade	<ul style="list-style-type: none"> » Desempenho econômico da empresa no médio e longo prazo » Mitigação e gestão do impacto ambiental » Saúde e segurança » Direitos humanos » Comunicação transparente » Contribuição para o bem-estar e desenvolvimento das comunidades » Oportunidades de emprego locais 	<ul style="list-style-type: none"> » Reuniões individuais regulares com líderes e organizações comunitárias » Programas de educação permanente sobre sustentabilidade e capacitação » Participação em eventos locais de emprego » Desenvolvimento de iniciativas de infraestrutura comunitária, voluntariado e investimento social
Governos e órgãos reguladores locais, nacionais e regionais	<ul style="list-style-type: none"> » Desempenho econômico da empresa no médio e longo prazo » Saúde e segurança » Oportunidades de emprego locais 	<ul style="list-style-type: none"> » Relatório anual de sustentabilidade » Alianças de longo prazo » Reuniões periódicas » Eventos e conferências
Inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> » Desempenho econômico da empresa no médio e longo prazo » Governo corporativo » Divulgação e atuação em questões ambientais, sociais e de governança corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> » Reuniões periódicas, conferências via internet e por telefone » Relatórios financeiros anuais » Relatório anual de sustentabilidade » Atualização contínua de sites



CONTENT INDEX SERVICE

2022

* El servicio fue realizado en la version en español de este reporte.

Glossario

das



normas

GRI

Os Sustainability Reporting Standards da GRI ajudam empresas e governos em todo o mundo a entender e comunicar seu impacto em questões críticas de sustentabilidade, como mudanças climáticas, direitos humanos, governança e bem-estar social. Para o Serviço de Índice de Conteúdo, a GRI Services confirmou que o índice de conteúdo GRI no relatório é claro e que as referências para cada conteúdo incluído correspondem às seções indicadas do relatório.

Conteúdos Gerais

PADRÃO GRI

CONTEÚDO

PÁGINA / RESPOSTA DIRETA

OMISSÕES E EXPLICAÇÕES

GRI 101: Fundamentos 2016

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

102-1 6, 7

102-2 8, 9

102-3 7-9

102-4 7

102-5 Sociedade Mercantil, Sociedade de Capital Variável, com ações por título de propriedade.

GRI 102: Conteúdos Gerais 2016

102-6 6

102-7 7, 13, 27

102-8 26, 27

102-9 Somos uma empresa de serviços, portanto não temos um grande número de compras de produtos, tentamos garantir que nossas compras sejam economia das comunidades onde operamos. Buscamos que esses fornecedores compartilhem nosso compromisso com a responsabilidade social e estejam comprometidos com nossos valores.

102-10 11-14

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PÁGINA / RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES E EXPLICAÇÕES
	102-11	19-20	
	102-12	44-49	
	102-13	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. ESTRATÉGIA		
	102-14	3-4	
	102-15	12-13	
	3. ÉTICA E INTEGRIDADE		
	102-16	25, 51	
	102-17	51	
	4. GOBERNANÇA		
	102-18	61-65	
	102-20	61-65	
	102-21	70	
	102-22	Os papéis e responsabilidades de cada um são apresentados membro em https://www.softtek.com/pt/our-team	
	102-23	61-65	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-25	50-51	
	102-26	61-63	
	102-27	61-63	
	102-29	68	
	102-30	63	
	5. PARTICIPAÇÃO DOS GRUPOS DE INTERESSE		
	102-40	70	
	102-41	Devido ao esquema de prestação de serviços da Softtek, não temos funcionários cobertos por contratos de negociação coletiva. No entanto, reconhecemos a importância das instituições de diálogo social e das estruturas de negociação coletiva aplicáveis; por isso, respeitamos sempre o direito dos colaboradores de formar suas próprias organizações e/ou se juntar a elas.	
	102-42	70	
	102-43	70	
	102-44	68, 70	
	6. PRÁTICAS PARA A PREPARAÇÃO DE RELATÓRIOS		
	102-45	A Softtek é uma empresa privada, portanto não publica demonstrações financeiras. Este relatório apresenta os resultados de todas as entidades que fazem parte da empresa, salvo indicação em contrário.	
	102-46	67	
	102-47	69	

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PÁGINA / RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES E EXPLICAÇÕES
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-48	Não houve reformulação das informações.	
	102-49	Não há alterações, mantemos a elaboração do relatório com base nas Normas GRI.	
	102-50	67	
	102-51	2020	
	102-52	Anual	
	102-53	79	
	102-54	67	
	102-55	71-78	
	102-56	102-56 Este relatório não tem verificação externa.	

Padrões temáticos

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PÁGINA / RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES E EXPLICAÇÕES
GRI 200 Normas econômicas			
Temas Materiais: Gestão de risco			
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1		O valor gerado e distribuído é confidencial porque a Softtek é uma empresa privada; porém, reportamos nossa contribuição social como uma boa prática.
	201-3	Em países como México, Argentina, Chile, Colômbia, Espanha e Índia, concedemos um percentual aos planos de aposentadoria, de acordo com a legislação de cada país.	
	201-4	Na Argentina e na Espanha recebemos auxílios para deduções e subsídios para treinamento, respectivamente.	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	6-7	
	103-2	11-13, 21-22	
	103-3	07-Jun	
GRI 202: Presença no Mercado 2016	202-2	Aproximadamente 74% dos executivos seniores são contratados das comunidades onde temos presença. Executivos seniores incluem diretores de área, vice-presidentes e gerentes locais e globais.	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	27	
	103-2	27	
	103-3	27	
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1	44-46	

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PÁGINA / RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES E EXPLICAÇÕES
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	44	
	103-2	44	
	103-3	44	
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1		Somos uma empresa de serviços, portanto não temos um grande número de compras de produtos, garantimos que nossas aquisições sejam com fornecedores locais, para estimular o desenvolvimento econômico das comunidades onde atuamos. Buscamos que esses fornecedores compartilhem nosso compromisso com a responsabilidade social e estejam comprometidos com nossos valores.
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1		Temos um programa de auditoria interna e externa para avaliação de possíveis riscos e sua mitigação, com o qual garantimos que nossos fornecedores sejam regidos pelos mesmos cuidados ambientais e políticas de Responsabilidade Social, além do cumprimento do código de ética para fornecedores. definiram. Para mais informações: https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-pt.pdf
	103-2		Temos um programa de auditoria interna e externa para avaliação de possíveis riscos e sua mitigação, com o qual garantimos que nossos fornecedores sejam regidos pelos mesmos cuidados ambientais e políticas de Responsabilidade Social, além do cumprimento do código de ética para fornecedores. definiram. Para mais informações: https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-pt.pdf
	103-3		Temos um programa de auditoria interna e externa para avaliação de possíveis riscos e sua mitigação, com o qual garantimos que nossos fornecedores sejam regidos pelos mesmos cuidados ambientais e políticas de Responsabilidade Social, além do cumprimento do código de ética para fornecedores. definiram. Para mais informações: https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-pt.pdf
Temas Materiais: Transparência, Responsabilidade e Anti-Corrupção			
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1	50-52	
	205-2	50-52	
	205-3	50-52	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	50-52	
	103-2	50-52	
	103-3	50-52	
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1		Ações judiciais relacionadas à concorrência desleal e práticas monopolistas e contra a livre concorrência.
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	50	
	103-2	50	
	103-3	50	

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PÁGINA / RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES E EXPLICAÇÕES
GRI 300 Normas ambientais			
Temas Materiais: Mudança climática, eco-eficiência energética			
GRI 302: Energia 2016	302-1	57	Os nossos serviços são tecnológicos, logo não necessitamos de materiais para produzi-los, apenas equipamentos informáticos.
	302-3	57	
	302-4	57	
	302-5	57	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	56	
	103-2	56	
	103-3	56	
GRI 305: Emissões 2016	305-3	Nossas atividades não geram emissões diretas significativas de gases de efeito estufa; no entanto, a mobilidade dos nossos colaboradores sim. Porque promovemos a aplicação e utilização de ferramentas globalmente para contribuir para a redução da nossa pegada ambiental.	
	302-5	Durante 2021, nossas operações e atividades continuaram remotamente, com aumento de atendimento em nossos escritórios, mas ainda sem representar um aumento significativo. Até 2022, serão geradas políticas e práticas para a questão das emissões.	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	56	
	103-2	56	
	103-3	56	
Temas Materiais: Gestão da água / Desperdício e economia circular			
GRI 306: Resíduos 2020	306-1	58 - 59	
	306-2	58 - 59	
	306-3	58 - 59	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	56	
	103-2	56	
	103-3	56	
Temas Materiais: Conformidade ambiental			
GRI 307: Conformidade Ambiental 2016	307-1	Não houve multa por descumprimento de normas ambientais em 2021.	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	56	
	103-2	56	
	103-3	56	

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PÁGINA / RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES E EXPLICAÇÕES
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1		Informações não disponíveis. Atualmente não realizamos avaliações ambientais a los provedores; sin embargo, estamos analizando os critérios de avaliação para incluir métricas ambientais durante 2022.
	103-1	Temos um programa de auditorias internas e externas para avaliar possíveis riscos e suas mitigação, com a qual garantimos que nossos fornecedores sejam regidos pelas mesmas políticas de cuidado com o meio ambiente e Responsabilidade Social, além do cumprimento do código de ética para fornecedores que foi definido. Para mais informações: https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-pt.pdf	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2	Temos um programa de auditorias internas e externas para avaliar possíveis riscos e suas mitigação, com a qual garantimos que nossos fornecedores sejam regidos pelas mesmas políticas de cuidado com o meio ambiente e Responsabilidade Social, além do cumprimento do código de ética para fornecedores que foi definido. Para mais informações: https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-pt.pdf	
	103-3	Temos um programa de auditorias internas e externas para avaliar possíveis riscos e suas mitigação, com a qual garantimos que nossos fornecedores sejam regidos pelas mesmas políticas de cuidado com o meio ambiente e Responsabilidade Social, além do cumprimento do código de ética para fornecedores que foi definido. Para mais informações: https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-pt.pdf	

GRI 400 Normas sociais

Temas Materiais: Atração de talentos / Retenção / Desenvolvimento

GRI 401: Emprego 2016	401-1	29-30
	401-2	28
	401-3	28
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	26-28
	103-2	26-28
	103-3	26-28

Temas Materiais: Saúde e segurança no trabalho / Bem-estar ocupacional

GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1	41-43
	403-2	41-43
	403-3	41-43
	403-4	41-43

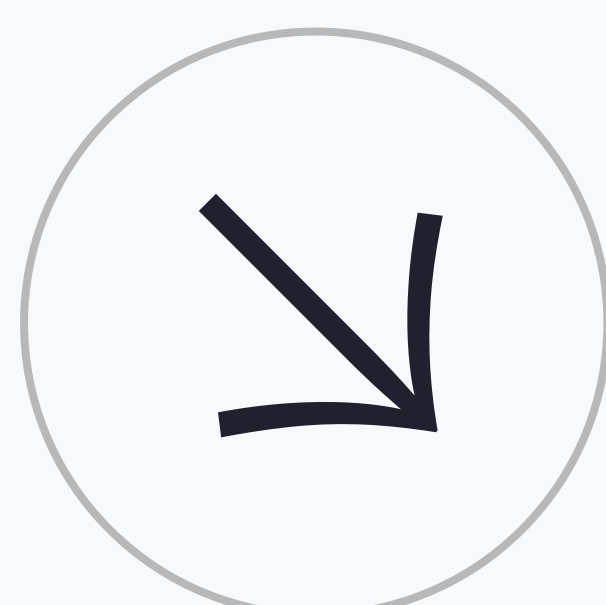
PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PÁGINA / RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES E EXPLICAÇÕES
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-5	41-43	
	403-6	41-43	
	403-7	41-43	
	403-8	95% dos colaboradores são abrangidos pelo sistema de gestão de saúde, que é auditado interna e externamente.	
	403-9	41-43 / Durante 2021 não houve mortes relacionadas ao trabalho e apenas 3 acidentes de trabalho. Não temos atividades com alto risco de acidentes de trabalho.	
	403-10	41-43	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	41-43	
	103-2	41-43	
	103-3	41-43	
Temas Materiais: Atração de talentos / Retenção / Desenvolvimento			
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1	35	
	404-2	35-40	
	404-3	32-33	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	35-40	
	103-2	35-40	
	103-3	35-40	
Temas Materiais: Diversidade e Inclusão			
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1	27	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	47-48	
	103-2	47-48	
	103-3	47-48	
Temas Materiais: Ética / Transparência, Responsabilidade e Anti-Corrupção			
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1	52	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	50-54	
	103-2	50-54	
	103-3	50-54	
GRI 407: Liberdade Sindical e Negociação Coletiva 2016	407-1	Não foram identificadas operações ou fornecedores onde o direito à liberdade de associação e negociação coletiva possa estar em risco.	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	A Softtek reconhece a importância das instituições e estruturas de diálogo social negociação coletiva aplicável; portanto, respeitamos em todos os momentos o direito de colaboradores e fornecedores de formar suas próprias organizações ou se juntar a elas.	

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PÁGINA / RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES E EXPLICAÇÕES
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2	A Softtek reconhece a importância das instituições e estruturas de diálogo social negociação coletiva aplicável; portanto, respeitamos em todos os momentos o direito de colaboradores e fornecedores de formar suas próprias organizações ou se juntar a elas.	
	103-3	A Softtek reconhece a importância das instituições e estruturas de diálogo social negociação coletiva aplicável; portanto, respeitamos em todos os momentos o direito de colaboradores e fornecedores de formar suas próprias organizações ou se juntar a elas.	
Temas Materiais: Direitos humanos			
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1	54, Não foram identificadas operações ou fornecedores com riscos significativos de trabalho infantil.	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	54	
	103-2	54	
	103-3	54	
Temas Materiais: Direitos humanos			
GRI 409: Trabajo Forzoso u Obligatorio 2016	409-1	Não foram identificadas operações ou fornecedores com riscos significativos de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	54	
	103-2	54	
	103-3	54	
Temas Materiais: Direitos humanos			
GRI 412: Avaliação dos Direitos Humanos 2016	412-2	54	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	54	
	103-2	54	
	103-3	54	
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1	44-46	
	413-2	44-46	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	44-46	
	103-2	44-46	
	103-3	44-46	
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1	Informação não disponível. No momento não realizamos avaliações sociais de fornecedores; no entanto, estamos avaliando os critérios de avaliação para incluir no próximo relatório anual.	

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PÁGINA / RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES E EXPLICAÇÕES
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Temos um programa de auditorias internas e externas para avaliar possíveis riscos e sua mitigação, com a qual garantimos que nossos fornecedores sejam regidos pelas mesmas políticas de cuidado com o meio ambiente e Responsabilidade Social, além do cumprimento do código de ética para fornecedores que foi definido. Para mais informações: https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-pt.pdf	
	103-2	Temos um programa de auditorias internas e externas para avaliar possíveis riscos e sua mitigação, com a qual garantimos que nossos fornecedores sejam regidos pelas mesmas políticas de cuidado com o meio ambiente e Responsabilidade Social, além do cumprimento do código de ética para fornecedores que foi definido. Para mais informações: https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-pt.pdf	
	103-3	Temos um programa de auditorias internas e externas para avaliar possíveis riscos e sua mitigação, com a qual garantimos que nossos fornecedores sejam regidos pelas mesmas políticas de cuidado com o meio ambiente e Responsabilidade Social, além do cumprimento do código de ética para fornecedores que foi definido. Para mais informações: https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-pt.pdf	
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1	A Softtek não contribuiu com contribuições financeiras ou em espécie para nenhum partido político.	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Desde a sua criação, a Softtek foi formada sob a concepção de ser uma empresa A-Política e A-denominacional. Isso se reflete no nosso Código de Ética, o que apoia a liberdade de crença das pessoas.	
	103-2	Desde a sua criação, a Softtek foi formada sob a concepção de ser uma empresa A-Política e A-denominacional. Isso se reflete no nosso Código de Ética, o que apoia a liberdade de crença das pessoas.	
	103-3	Desde a sua criação, a Softtek foi formada sob a concepção de ser uma empresa A-Política e A-denominacional. Isso se reflete no nosso Código de Ética, o que apoia a liberdade de crença das pessoas.	
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1	18-20	
	416-2	Durante 2021 não houve nenhum incidente decorrente dos regulamentos sobre a saúde e segurança de nossos produtos e serviços.	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	18-20	
	103-2	18-20	
	103-3	18-20	

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PÁGINA / RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES E EXPLICAÇÕES
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1	15-17	
	417-2	Durante o ano de 2021, não houve incumprimento relacionado com a informação e rotulagem de produtos e serviços.	
	417-3	Durante 2021, não houve violação relacionada a comunicações de marketing.	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	15-17	
	103-2	15-17	
	103-3	15-17	
Temas Materiais: Inovação			
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1	Durante o ano de 2021, não houve reclamações ou multas decorrentes de violações da privacidade de clientes ou perda de seus dados.	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	18-20	
	103-2	18-20	
	103-3	18-20	
Temas Materiais: Satisfação do cliente / Privacidade e segurança de dados			
GRI 419: Conformidade Socioeconômica 2016	419-1	Durante o ano de 2021, não foi identificado nenhum descumprimento de leis e regulamentos sociais ou econômicos.	
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	50-54	
	103-2	50-54	
	103-3	50-54	

Contato



EQUIPE EDITORIAL
Mónica Zárate Fernández
 monica.zarate@softtek.com
Com a colaboração da equipa de Comunicação Interna.

CONTATO
Fernando Nava Velázquez
 Corporate Social Responsibility Director
 fernando.nava@softtek.com

Flor Alicia Obregón Vázquez
 flor.obregon@softtek.com
Diseño e imagen
Elideth Paola Gutiérrez Rosas

COM A COLABORAÇÃO DE

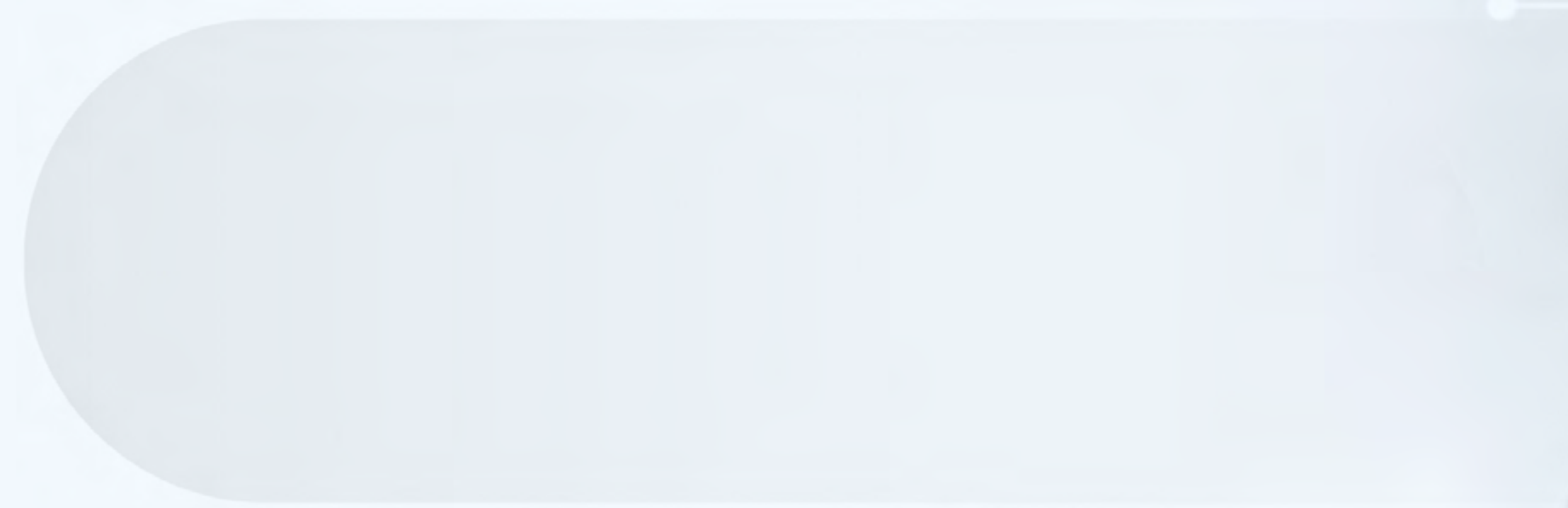
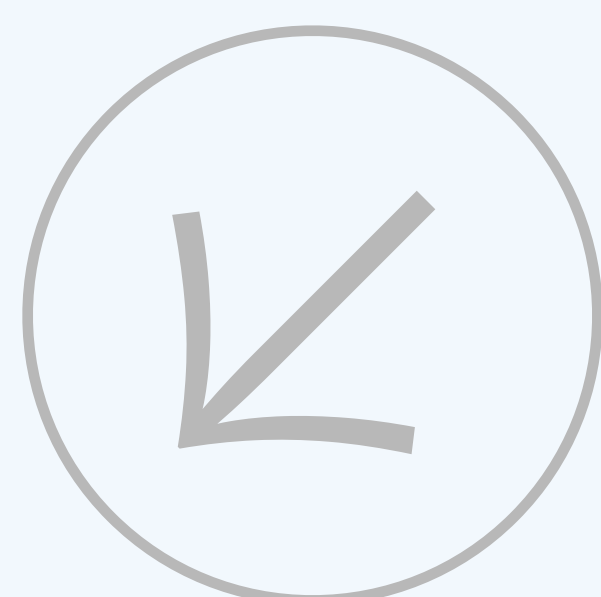
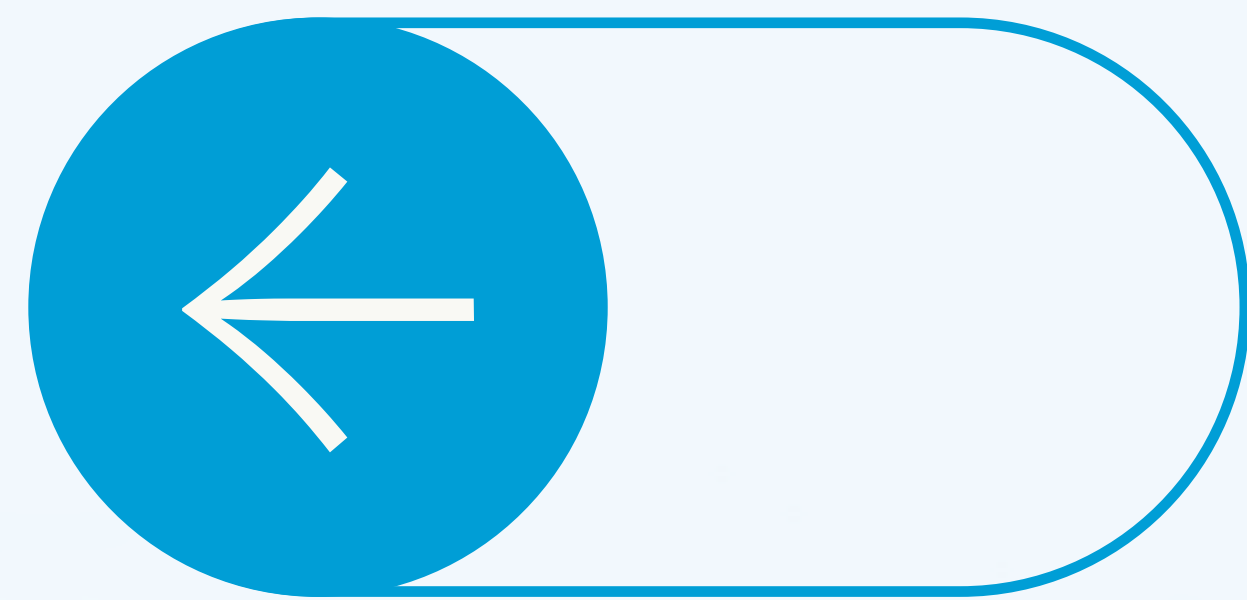
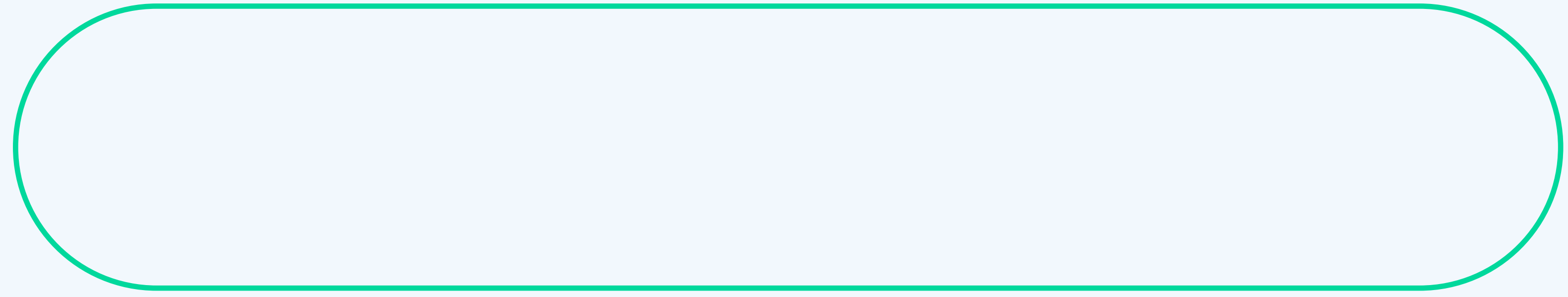
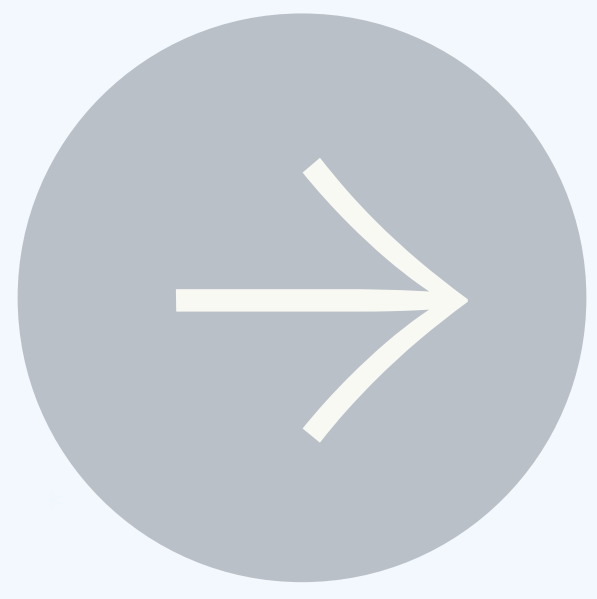
Agustín de la Maza <i>Chief Solutions Officer</i>	Hilda Molina <i>Talent Development Director</i>
Alejandro Camino <i>Chief Marketing Officer</i>	Jaime González <i>Information Security Office Director</i>
Arturo Marroquín <i>Global IT Director</i>	Luis Revilla <i>Chief People Officer</i>
Fernando Nava <i>Corporate Social Responsibility Director</i>	Martha García <i>Human Resources Administration Director</i>
Heriberto Murillo <i>Chief Financial Officer</i>	Ricardo Rodríguez <i>Physical Infrastructure Director</i>



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

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

WEBSITE
softtek.com



softtek.com



01

00