



Softtek®

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016



Parámetros del reporte

Nuestro reporte de sostenibilidad, además de compartir los resultados, los retos y los compromisos de Softtek en materia de sostenibilidad, es una rendición de cuentas de nuestro desempeño.

Buscamos dar a conocer las oportunidades, desafíos y retos de la organización de una forma honesta.

Alcance

La información reportada hace referencia al año 2016, desde el 1 de enero al 31 de diciembre.

Certificación

Softtek ha decidido certificar el informe de acuerdo con el estándar internacional GRI, un proveedor externo independiente.

Como muestra de transparencia, la memoria ha recibido la confirmación de GRI sobre la correcta aplicación de los criterios de «Content Index» como opción esencial.

Ha sido elaborado según la opción del GRI (Global Reporting Initiative), siguiendo su última versión G4.



Índice
contenido GRI

76



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2016

ÍNDICE

							
Carta CEO	Perfil de Softtek	Sostenibilidad	Perspectiva Social	Fundación Solidaria	Medio ambiente	Compromiso con la innovación	Perspectiva Financiera
4	6	20	32	52	60	66	72
Blanca Treviño	Gobierno Corporativo Ética Empresarial	Materialidad Grupos de interés Compromiso con nuestros clientes	Plantilla Laboral Capacitación Calidad de vida	Programas	Energía Eléctrica Edificio LEED	Principios de Innovación	Perspectivas Económicas

SOFTTEK NO NACIÓ PARA SOBREVIVIR; NACIÓ PARA SOBRESALIR.

Para Softtek hablar de sostenibilidad es hablar sobre la convicción que tenemos de que depende de cada uno de nosotros el futuro de esta organización.

Durante 34 años hemos aprendido continuamente a soñar y a convertir esos sueños en retos. Hemos generado una adicción a plantearnos objetivos que nos representen un verdadero desafío por lo que conlleva enfrentarlos sin más recursos que los que seamos capaces de generar. Esa es la realidad que como empresa privada hemos sabido capitalizar como una ventaja de no tener límites más allá de nuestras propias capacidades.

Al ser parte de lo que me gusta llamar economía del talento, no puedo siquiera imaginar seguir escribiendo historia sin pensar en cómo encontrar, atraer, desarrollar y, tal vez, lo más importante, retener a ese talento, a esas personas que son capaces de transformar el mundo en el cual vivimos.

Definitivamente la era digital en la cual nos encontramos nos garantiza de alguna manera que las oportunidades de negocio están ahí. Nos toca asegurarnos de encontrarlas y demostrar que somos la mejor opción para generar valor a través de la tecnología.

Sin duda tenemos una sólida oferta de servicios, un posicionamiento incuestionable sobre nuestro liderazgo en la industria de TI, una invaluable madurez en nuestros procesos de aseguramiento de calidad, mismos en los cuales hemos sido pioneros; pero por encima de todo, tenemos una cultura única basada en el elemento humano, en ver a nuestros colaboradores como los verdaderos artífices de esa generación de valor.

En ese sentido nuestro concepto de sostenibilidad está basado en refrendar nuestro compromiso con los principios del pacto mundial y contribuir a la generación de profesionales de TI a través de alianzas con instituciones educativas, programas de gobierno, y con el lanzamiento de CODELLEGE, un programa social enfocado en abrir oportunidades para que la comunidad se integre al mundo de las TI.

Buscamos la inclusión de ese talento desde etapas tempranas mediante nuestro programa momentum que integra cientos de jóvenes cada año desde su etapa como estudiantes; contamos con un programa de desarrollo de competencias tanto técnicas como humanas y una universidad virtual a través de la cual se comparte todo el conocimiento; buscamos continuamente ofrecer un paquete de compensación y beneficios que represente seguridad y estabilidad para nuestros colaboradores y sus familias; generamos e implementamos todo un programa de calidad de vida que fomenta la cultura física, la sana alimentación y la integración y convivencia entre proyectos, sedes, ciudades y países.

Este reporte es una evidencia de nuestras capacidades, de nuestro alcance, nuestros logros, pero sobre todo, de lo que significa para nosotros ser una empresa global: ser capaces de atender a nuestros clientes desde cualquier punto del planeta bajo los mismo estándares y con el mismo entusiasmo que nos caracteriza en cada rincón donde tenemos operaciones. Te invito a leerlo, a compartirlo, y a sentirte orgulloso de lo que juntos generamos cada día.

Un beso,
Blanca Treviño



Perfil de Softtek

Definir a Softtek es una invitación a entender lo que hacemos, cómo y por qué lo hacemos.

Imaginamos, inventamos y evolucionamos soluciones para problemas complejos. Transformamos datos en productos y productos en información. Tangibilizamos lo intangible.

Convertimos ideas en realidad. Nuestro motor es el talento, y nuestra herramienta, la tecnología. Creamos valor a través de tecnología para nuestros clientes, nuestra gente y nuestros accionistas. Cada cosa que hacemos, tiene un impacto que perdura.

El poder transformador de la tecnología es inútil si falta esencia humana. El elemento humano es el catalizador para crear valor, propiciado por el ambiente adecuado, gente talentosa y determinada logra cosas asombrosas.

Nuestra labor es compleja, producto de múltiples disciplinas, diversidad de ideas y perspectivas.

El dinamismo del entorno nos ha hecho ágiles y expertos en tecnología para seguir un paso adelante.

Sabemos que colaborando es la única forma de cumplir nuestro propósito.

Nuestras creencias nos guían, nos hacen únicos y nos identifican.

¿Lo que nos impulsa? Sin duda, una pasión por alcanzar nuevos horizontes, por dejar huella, por llegar más alto. Pasión por la trascendencia.

Ésa es nuestra esencia... Eso es lo que somos.

**CREAMOS VALOR
A TRAVÉS DE
LA TECNOLOGÍA**

Datos Básicos



Prácticas:

- AMS

Application Maintenance and Support
- BPO

Business Process Outsourcing
- ADP

Application Development
- ITIS

IT Infrastructure Support
- SEC

Security
- ERP

Enterprise Resource Planning
- IM

Information Management
- QA

Quality Assurance

Proveedores por mercado:

País	👤
México	349
SSH	184
Brasil	53
USA	573
Europa	289
Total de proveedores:	1,448

Servicios:

- Servicios Relacionados a Aplicaciones
- BPO
- Soporte de Infraestructura de TI
- Productos de Software y servicios relacionados

Administración:

Blanca Treviño	Presidente y CEO	Heriberto Murillo	Chief Financial Officer
Beni Lopez	Chief Globalization Officer	Eduardo Guerrero	Chief Sales Officer
Miguel Saldívar	Brasil	Roberto Montelongo	Chief Operating Officer
Mauro Mattioda	Sudamérica Hispana	Fernando Vega	Shared Services
Marcos Jiménez	EE.UU. y Canadá	Luis Revilla	Capital Humano
Carlos Funes	México y Centroamérica	Doris Seedorf	Europa
		Alejandro Camino	Marketing y Comunicaciones

Presencia Global

Softtek cuenta con más de 30 oficinas alrededor del mundo, 17 de las cuales son consideradas como Centros Globales de Entrega porque cuentan con:

- Una infraestructura de comunicaciones sólida.
- Planes de recuperación de desastres y de continuidad de negocio.
- Práctica madura de reclutamiento y centro de entrenamiento.
- Máxima seguridad y conformidad administrativa
- Segmentos físicos y lógicos aislados con capacidad para albergar a múltiples clientes.
- Diseñados para albergar crecimiento en volumen y capacidades.
- Fuerte rigor en procesos (Six Sigma, CMM, ISO).

Norteamérica

👤 7,200

Canadá (1):
Toronto

México (8):
Aguascalientes
Ciudad de México-Eugenia
Ciudad de México- Insurgentes
Ciudad de México- Polanco
Ciudad de México-Toreo
Ensenada
Guadalajara
Monterrey

Estados Unidos (5):
Miami
Nueva York
Atlanta
San José
St. Louis

Sudamérica

👤 2,000

Argentina (2):
Buenos Aires
La Plata

Brasil (4):
Barueri SP (Matriz Brasil)
Fortaleza
Río de Janeiro
São Leopoldo- RS

Chile (1):
Santiago

Colombia (1):
Bogotá

Paraguay (1):
Asunción

Perú (1):
Lima

Uruguay (1):
Montevideo

Venezuela (1):
Caracas

Centroamérica

Costa Rica (1):
San José

Puerto Rico (1):
Guaynabo



- 17 Global Delivery Centers.
- Principales oficinas de operaciones y ventas.
- Cobertura Near Shore @
- ★ Centros de excelencia.

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

Europa

👤 250

Hungría (1):
Budapest

Países Bajos (1):
Holanda

España (2):
La Coruña
Madrid

Reino Unido (1):
Londres

Asia

👤 700

China (3):
Beijing
Shanghái
Wuxi

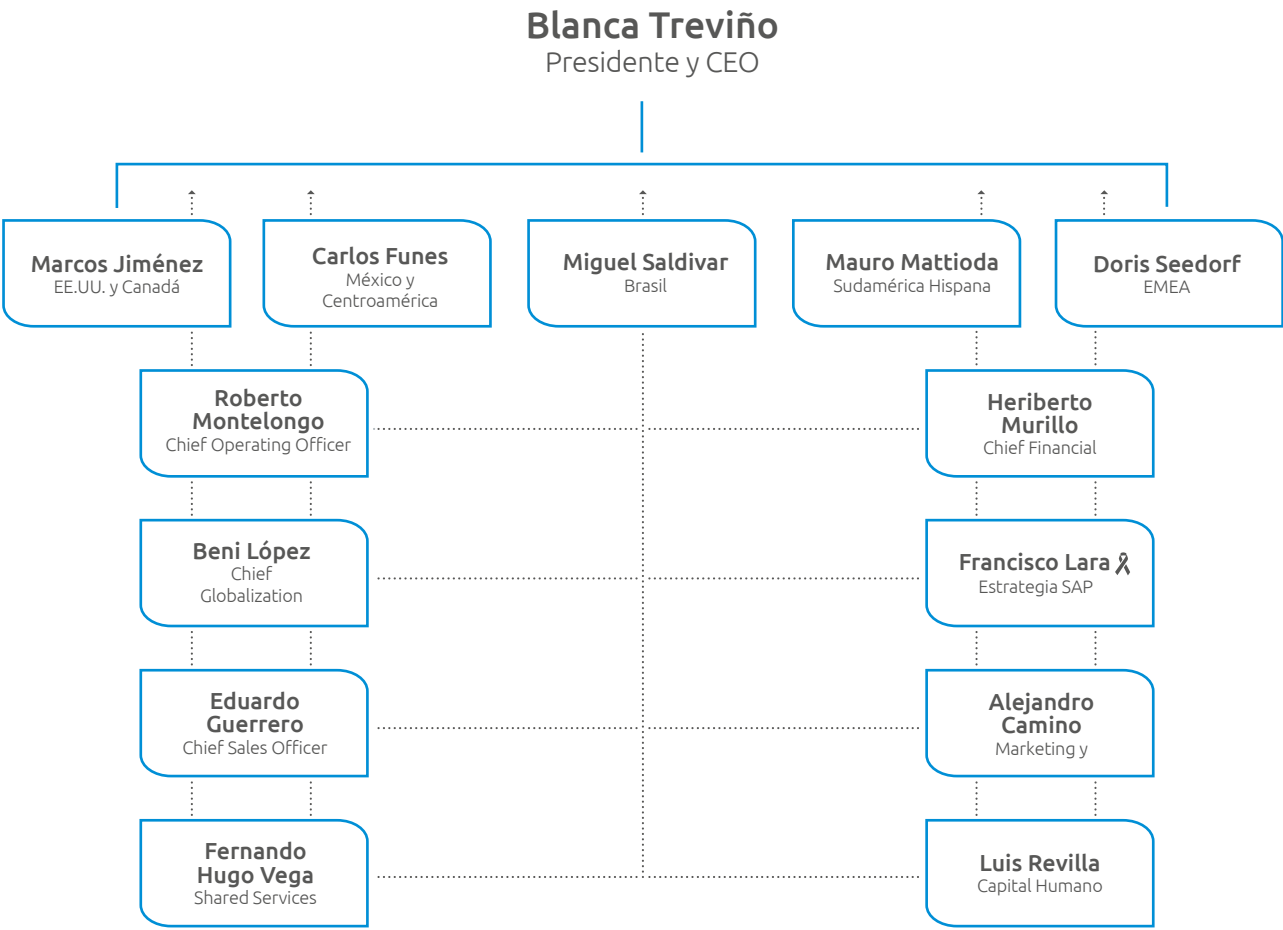
India (1):
Bangalore

Premios y Distinciones:

- ☆ SEI CMMI Nivel 5.
- ☆ Programa Corporativo Six Sigma.
- ☆ Certificación ISO 9001:2008 (para Servicios de Procurement en Aguascalientes, México y en "Diseño, desarrollo, soporte y mejora de soluciones informáticas" en Argentina).
- ☆ Certificación ISO 9001:2008 (para Servicios de Desarrollo de Aplicaciones y Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones en Brasil).
- ☆ "Global Outsourcing 100" de IAOP®, 2014, 2013, 2012, 2011, 2010, 2009.
- ☆ "Microsoft Circle Azure Partner of the Year", 2012.
- ☆ "Globalization-2010 Award for Performance", GE GDC Program.
- ☆ 13 "SAP Award of Excellence".
- ☆ Best Solution Delivery Award 2004 por parte de Gartner.
- ☆ Encabeza la lista de Emerging Outsourcing Players de la revista BusinessWeek.
- ☆ Tres años consecutivos ganador de la categoría "Top Company to Watch South of the Border" de la lista GS100 por Global Services.
- ☆ Considerado uno de los mejores lugares para trabajar en Argentina, Brasil y México.
- ☆ La única compañía latinoamericana incluida en el Magic Quadrant for Offshore Application Services 2006 & 2007 de Gartner.
- ☆ Reconocida como "Strong Performer for SAP Implementation Services" en el reporte "The Forrester Wave: SAP Implementation Providers, Q4 2007" por Forrester Research.

Gobierno Corporativo

Organigrama de Softtek



Consejo de administración

El máximo órgano que rige nuestro Gobierno Corporativo es el Consejo de Administración, formado por líderes y conocedores de la industria de las Tecnologías de la Información.

La suma de su esfuerzo y experiencia contribuye a que Softtek sea una compañía de excelencia que busca generar valor a través de la tecnología a sus grupos de interés.

El Consejo de Administración está integrado por:

Blanca Treviño de Vega	Presidente
Roberto Montelongo Romero	Consejero
Fernando Vega García	Consejero
Doris María Luisa Seedorf Fernández	Consejero
Heriberto Murillo Tamayo	Consejero
Horacio de Jesús Flores Gómez	Consejero (suplente no ejecutivo)
Ángel Eduardo Guerrero García	Consejero (suplente)

Entre las principales funciones del consejo de administración destacan:

- Ejecuta y vigila el cumplimiento de las decisiones de la asamblea.
- Supervisa la gestión, desempeño y estrategia general del negocio.
- Revisión y autorización de los estados financieros.
- Reporta el estado y desempeño del negocio.
- Autorización de los planes de inversión y proyecciones financieras para los próximos 5 años de los mercados donde opera.
- Se reúne 3 veces al año.

Comité de auditoría y de prácticas societarias.

Evalúa el sistema de control y auditoría interna a fin de informar al Consejo de administración sobre la situación de la auditoría y controles internos de Softtek.

Informa detalladamente la detección de riesgos e incidencias, así como el seguimiento a las medidas de preventivas, planes de mitigación y correctivas de cada área.

Autoriza, en su caso, las operaciones entre partes relacionadas. Una vez que el Comité le ha informado los hallazgos Consejo de Administración, éste informa al CEO para que a su vez instruya a los responsables de cada área a fin de que ejecuten diligentemente los planes de mitigación de riesgo requeridos.

Revisa y autoriza todos aquellos asuntos que puedan ser un conflicto de interés para la organización, operaciones o transacciones de la empresa con partes relacionadas

José Ángel Arias Álvarez	Presidente
Horacio de Jesús Flores Gómez	Vocal
Elsa Catalina Patiño González	Vocal

Comités operativos

En el ejercicio de sus funciones, el Consejo de Administración se auxilia de diversos comités que tienen el fin de supervisar los temas relevantes del negocio. Los Comités Operativos que le reportan al Consejo de Administración son los siguientes:

Comité de seguridad

Jaime González, Director de Seguridad de la Información, le reporta directamente a este comité, este comité es responsable de diseñar, emitir y ordenar la implementación de las políticas, mecanismos y sistemas para asegurar la seguridad de la información de la compañía y los clientes.

Miembros:

- Blanca Treviño de Vega
- Roberto Montelongo Romero
- Fernando Hugo Vega García
- Heriberto Murillo Tamayo
- Bení César López Santiago

Oficina de seguridad en la información

Este comité es responsable de autorizar las políticas e iniciativas propuestas por la Oficina de seguridad de información con el objetivo de que estén alineadas a los valores de Softtek, sus clientes y requerimientos del mercado. El comité está integrado por:

Miembros:

- CEO** Blanca Avelina Treviño de Vega
- COO** Roberto Neftalí Montelongo Romero
- CSSO** Fernando Hugo Vega García
- CFO** Heriberto Murillo Tamayo
- CGO** Benigno César López Santiago

Jaime González, Director de la Oficina de Seguridad de la Información, le reporta directamente a este comité y es el encargado de coordinar las acciones necesarias para la implementación de las políticas e iniciativas autorizadas por el Comité. Entre las principales funciones de la Oficina de Seguridad tenemos:

- La evaluación y seguimiento de los riesgos o incidentes de seguridad de la información incurridos en Softtek.
- La revisión de las cláusulas de seguridad de información de contratos de trabajo o servicios.
- El entrenamiento sobre las políticas de privacidad de datos y seguridad de información.
- La coordinación, en colaboración con Desarrollo Humano y Administración de Recursos Humanos, de las campañas de concientización de Seguridad de la Información.
- Evaluación y si procede, autorización, de las excepciones a alguna política o norma de seguridad de información.
- Soporte a las áreas en la integración o cambio de tareas/pasos en SOPs, relacionados con seguridad de información.
- Soporte en visitas de clientes para responder asuntos relacionados con seguridad de información.

Comité de Inversión y Riesgo

El Comité es el responsable de emitir e implementar políticas de autorización de riesgos, así como de evaluar y autorizar proyectos e iniciativas de inversión de la compañía.

Adicionalmente evalúan los resultados trimestrales de cada uno de los mercados en función a su presupuesto y toman las acciones requeridas a fin de salvaguardar el desempeño del negocio.

Miembros:

- Blanca Treviño de Vega
- Roberto Montelongo Romero
- Heriberto Murillo Tamayo

Comité ejecutivo

Este Comité está compuesto por los Directores Generales de cada uno de los mercados, así como de los reportes directos al CEO.

Entre sus funciones incluyen evaluar las planeaciones anuales y quincenales de cada mercado, así como el resultado de las estrategias de negocio a fin de compartir experiencias, retroalimentar y realizar las modificaciones adecuadas de las mismas.

Miembros:

- Blanca Treviño de Vega
- Roberto Montelongo Romero
- Heriberto Murillo Tamayo
- Fernando Hugo Vega García
- Angel Eduardo Guerrero García
- Francisco Javier Ángeles Lara
- Benigno César López Santiago
- Marcos Jiménez Baez
- Carlos Antonio Funes Garay
- Mauro Gabriel Mattioda
- Miguel Angel Saldívar Álvarez
- Luis Ignacio Revilla Muñoz
- Alejandro Camino Cortés

Comité de auditoría

El comité de auditoría está constituido por tres miembros que fueron elegidos por el Consejo de Administración:

- El presidente que es independiente a Softtek : **José Ángel Arias Álvarez**
- Y dos vocales: **Elsa Catalina Patiño González** y **Horacio de Jesús Flores Gómez**.

Las actividades que realizan son:

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

Las reuniones con el área de Auditoría Interna se realizan al cierre de la auditoría de cada cuarto, ahí se les informa los resultados de los procesos auditados.

Actualmente el Comité de Auditoría se reúnen con el Consejo de Administración de forma semestral entregado una carta en el que informan los puntos mencionados arriba (Actividades).

Ética empresarial

Código de ética

Vivir acorde a nuestra esencia, creencias y valores se ha convertido para nosotros no sólo en una forma de trabajar, sino también en un modo de vida. Desde nuestra fundación tenemos un compromiso cotidiano y constante con nuestra integridad tanto dentro como fuera de Softtek, en cada conversación, en cada comportamiento o en cada intención han estado, y seguirán estando, presentes la transparencia, la honestidad y el respeto.

Para 2016 lanzamos nuestra nueva versión del Código de Ética a nivel global, el cual se sustenta en la integridad, honestidad y respeto como principios rectores.

En este sentido nuestro Código de Ética cumple la función de ser guía y luz para que nuestra conducta profesional continúe rigiéndose bajo la más absoluta conciencia de integridad. Estamos convencidos que de esta manera estamos protegiendo cabalmente nuestra organización y los intereses que han puesto en ella accionistas, colaboradores, subcontratistas y clientes.

Aunado a esto, se creó un sitio interno para dar a conocer la información sobre el nuevo Código de Ética y se avaló el Comité de Ética Global:

- Luis Revilla
- Beatriz Vallejo
- Fernando Méndez
- Agustín De La Maza
- Mauro Mattioda

Nuestro comité de ética tiene como objetivo preservar y asegurar en Softtek una cultura y prácticas empresariales fincadas en los principios éticos a través de la definición, implementación y actualización de herramientas o medios para asegurar su cumplimiento.



Sostenibilidad

Desde nuestra fundación, siempre hemos operado con un óptimo balance entre el beneficio, las personas y el planeta. Esto significa que no solo el impacto económico cuenta en nuestras decisiones de negocio, sino también el beneficio e intereses de los colaboradores, la comunidad, clientes, proveedores, organizaciones no gubernamentales y todos nuestros grupos de interés son altamente valorados.

Nuestros principios están incluidos en la guía ISO 26000, Global Reporting Initiative (GRI), Pacto Global de las Naciones Unidas, International Labor Organization y el Wellness Council México Standards

El intercambio de conocimiento y la colaboración entre empresas, organizaciones sociales y otros grupos de interés, es de gran importancia para nosotros y para nuestro progreso.

Para Softtek la responsabilidad social siempre está en constante evolución.

SOSTENIBILIDAD

Materialidad

En Softtek consideramos que es de gran importancia conocer los aspectos éticos, sociales, laborales, comunitarios y ambientales, éstos son indispensable para nuestra planeación estratégica y el establecimiento de objetivos.

El estudio de materialidad nos ayuda a priorizar los principales asuntos de Softtek los cuales pueden influir en la toma de decisiones de nuestros grupos de interés, la información recabada en el ejercicio nos ha permitido determinar el contenido de nuestro reporte.

Consideramos las siguientes fuentes para establecer los aspectos más relevantes:

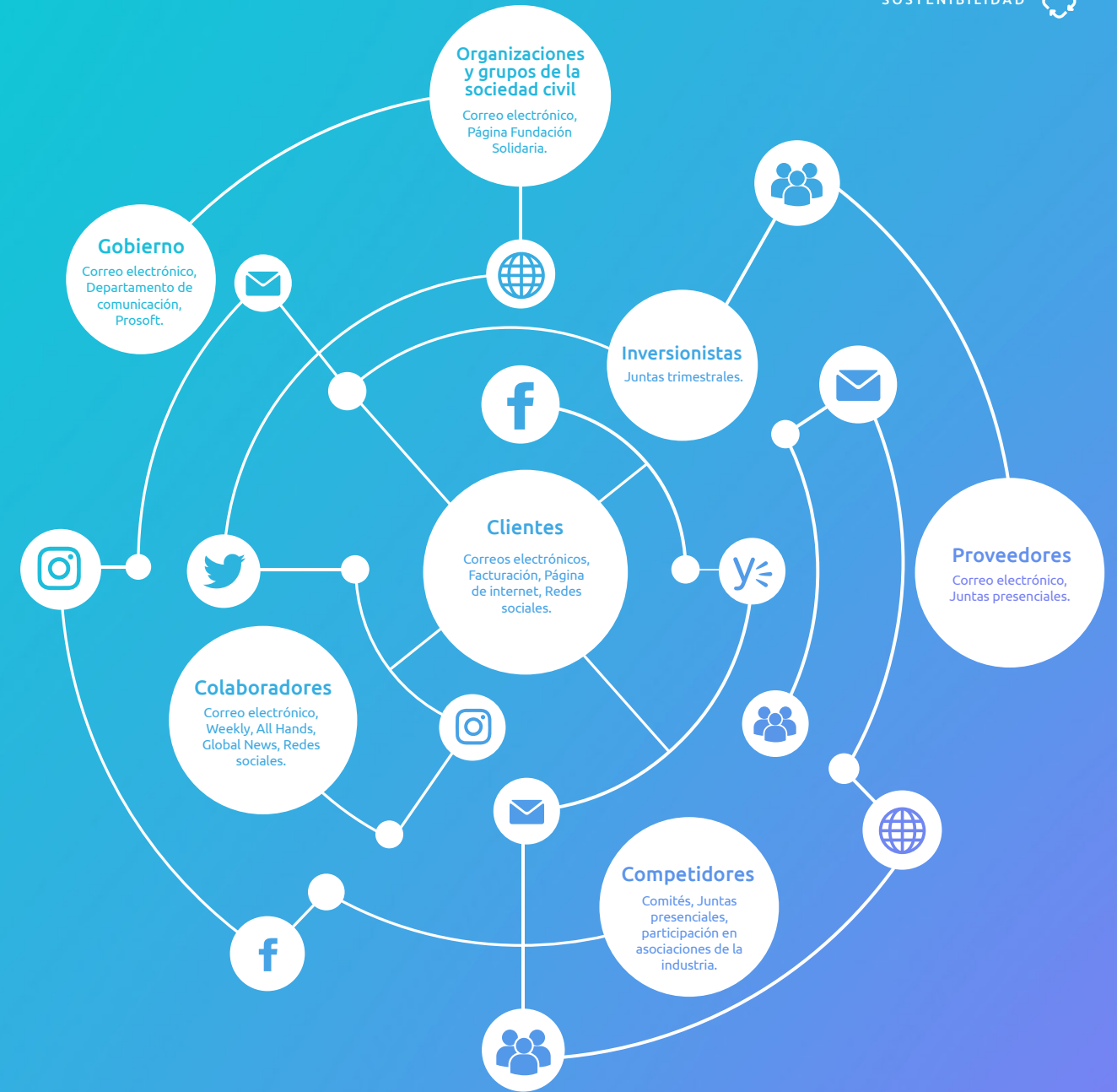
- Estrategia de nuestro negocio.
- Objetivos del negocio.
- Lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI G4).

- Gobernanza**
Ética e integridad
Asegurar la satisfacción de clientes
- Económico**
Seguridad y privacidad de los datos
Inversión en la innovación
- Social interno**
Retención (generar identidad, desarrollo personal y profesional)
Diversidad e inclusión
Reclutamiento de talento
- Social externo**
Voluntariado
Apoyo a comunidades
Educación de ciencia y tecnología
Trabajo a través de socios estratégicos
- Medio ambiente**
Reciclaje
Emisiones de carbono
Reducción de residuos

Grupos de interés

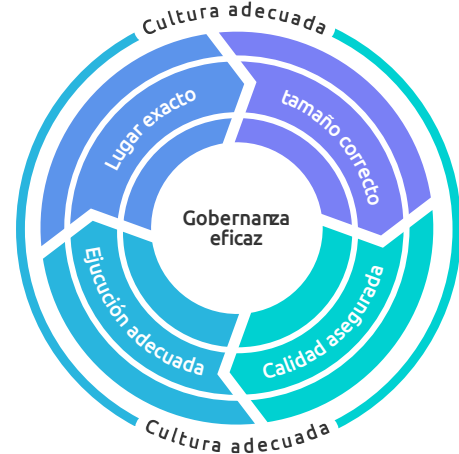
La colaboración y contribución son básicos en la forma de operar, la mayoría de las empresas líderes del sector han integrado la sostenibilidad como una forma de ser, crecer y cuidar su negocio, todo de la mano con sus clientes, colaboradores y grupos de interés externos como las OSCs, las comunidades donde operan, el gobierno, etc.

Para Softtek es de vital importancia mantener contacto con nuestros grupos de interés ya que son claves para nuestro negocio, su crecimiento y permanencia en el mercado, por ello establecemos canales de comunicación para una adecuada interacción. Nuestros grupos de interés:



Compromiso con nuestros clientes

Nuestro enfoque tiene seis componentes claves que consideramos esenciales para tener éxito en las relaciones con nuestros clientes, proyectos o engagement. Estos seis componentes son:



○ Tamaño correcto

Hay que tener el número correcto de personas con la combinación adecuada de habilidades. En Softtek no creemos en simplemente re-asignar o re-ubicar a las personas como primera opción. Antes que nada, identificamos los objetivos de negocio del cliente, y después formamos un equipo con el tamaño óptimo y la combinación adecuada de habilidades sin importar si es a través de re-asignación o re-ubicación.

○ Lugar exacto

El arbitraje laboral es una importante herramienta para la reducción de costos, pero, a menudo, una receta para el fracaso. Creemos que la asignación del equipo debe estar determinada por el rendimiento, la regulación, factores de mitigación geopolítica y de riesgo, y no únicamente por el sitio de trabajo. Nuestras capacidades onsite, onshore,

○ Cultura única

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

○ Gobernanza eficaz

La buena gobernanza requiere la identificación de indicadores clave de desempeño para cada negocio mediante el Diseño para principios de Six Sigma, una estrategia eficaz de gestión del cambio y una serie de procesos que permitan la predictibilidad del desempeño de acuerdo a los lineamientos de Six Sigma, CMMi or ITIL. Softtek automatiza los procesos y métricas mediante tableros digitales que ofrecen datos relevantes sobre la medición de desempeño del negocio y la mejora continua.

Nearshore and offshore nos permiten ofrecer la mejor opción de asignación.

○ Ejecución adecuada

Los contratos de outsourcing ofrecen típicamente un ahorro en los costos iniciales, sin embargo, con el tiempo suelen impactar en el alcance, por lo cual el costo se incrementa. Nuestro enfoque optimiza los resultados y garantiza la estabilidad operativa durante todo el ciclo de vida del contrato.

○ Calidad asegurada

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

Nearshore Outsourcing

A través del uso de un proceso maduro y disciplinado, el modelo Near Shore® es mucho más eficiente en el logro de porcentajes altos de trabajo desde la ubicación económica respecto a los modelos offshore.

Softtek fue la primera empresa en forjar el concepto nearshore cuando comenzó a trabajar con sus primeros clientes en los Estados Unidos en 1997. Dicho concepto comenzó a ganar popularidad en 2002 cuando Softtek comenzó a promocionar el concepto con mayor agresividad.

El mercado identificó inicialmente el concepto nearshore con los servicios de TI provistos desde Canadá y México hacia clientes en Estados Unidos.

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

La propuesta de valor original de nearshore está basada en los siguientes beneficios al cliente:

- Proximidad y misma zona horaria.
- Compatibilidad cultural y facilidad para hacer negocios.
- Ahorros en costos.

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

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

En 2002 Softtek introdujo otro concepto alrededor de las ofertas de outsourcing, el "Costo Total de Servicio" o TCE (por "Total Cost of Engagement"), como una metodología para evaluar los gastos totales de las iniciativas offshore, mostrando la competitividad en costos de un modelo nearshore maduro, aun cuando se la compara contra modelos offshore altamente eficientes en costos.

A través del uso de un proceso maduro y disciplinado, el modelo Near Shore® es mucho más eficiente en el logro de porcentajes altos de trabajo desde la ubicación económica respecto a los modelos offshore. Cabe señalar que es necesario un proceso maduro y disciplinado para lograr altos niveles de apalancamiento nearshore.

Desde el primer momento nos dimos cuenta que la competitividad de costos del modelo Near Shore® dependía de tener una gran parte del equipo trabajando en la ubicación nearshore. No obstante, para poder hacerlo posible, tuvimos que apoyarnos en fuertes procesos, así como en una rigurosa disciplina. Desde diciembre de 2007, hemos mantenido un promedio por encima del 90% de trabajo desempeñado en el sitio de menor costo, lo que representa enormes ahorros para nuestros clientes.

El arbitraje de salarios, en forma aislada, sólo permite ahorros limitados en costos a los clientes. Nuestra experiencia muestra que las compañías que realizan contratos a largo plazo regulados por SLAs (Acuerdos de Niveles de Servicio), son los que realmente aprovechan de la mejor manera las capacidades que el modelo Near Shore® puede brindar. Para 2004, Softtek ya había migrado la mayoría de sus clientes bajo contratos basados en esquemas de Tiempo y Materiales hacia esquemas basados en SLAs. Esto representó una enorme ventaja para directores de IT y sus empleadores, ya que el

valor de TI comenzó a ser medido por resultados más que por comparaciones de puntualidad o tarifas de hora/hombre.

En 2007, Softtek bosquejó su visión de la evolución del modelo Near Shore® hacia un modelo de entrega verdaderamente global, con la publicación del white paper "Nearshore 2.0: Nearshore Goes Global", en el cual establecimos que las compañías nearshore podrán "abrir ubicaciones globales fuera de la 'zona de confort nearshore'". Esto significa la expansión no sólo dentro de los mercados primarios, sino también la apertura de centros de entrega en lugares del mundo que ofrezcan una mayor variedad de talento y mayor escala. En agosto del mismo año, Softtek adquirió I.T. UNITED, proveedor líder de desarrollo de software y servicios de outsourcing con operaciones en Beijing, Shanghai, Xiamen y Xi'an en China. Este gran paso permitió a Softtek expandir su zona geográfica de servicios globales y complementar su cobertura en Europa y América con el componente asiático.

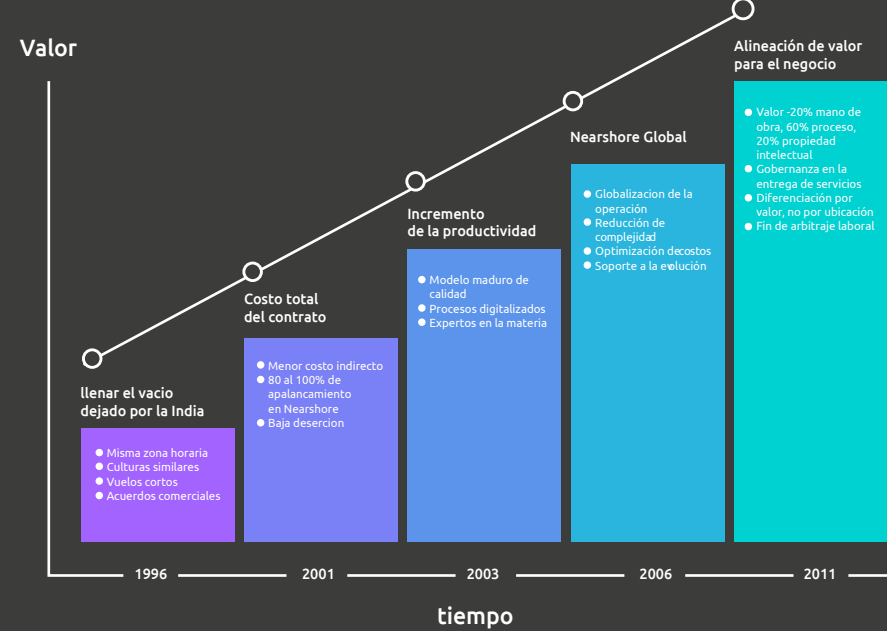
En julio de 2009, Softtek abrió un nuevo GDC en la ciudad de Wuxi, China. Esto representa el noveno GDC de Softtek en total: 4 en México, 2 en China, 1 en Brasil, 1 en Argentina y 1 en España. Estos centros permiten a la compañía proveer soluciones de Global Nearshore™ así como soluciones "follow-the-sun" completas para servicios relacionados a aplicaciones, infraestructura de TI y BPO. La nueva oficina en China tiene el objetivo de fortalecer aún más su posicionamiento de competitividad en la industria global de sourcing a medida que la industria china sigue creciendo.

Tras más de una década de historia de Near Shore®, Softtek ha evolucionado su propuesta de valor: partiendo de la entrega de servicios desde ubicaciones cercanas a las de los grandes usuarios de servicios, la propuesta evolucionó hasta conformar una oferta que ayuda a clientes grandes y medianos a globalizar sus operaciones TI, a reducir la complejidad de la administración de servicios, a optimizar los costos de operación y a evolucionar los negocios de los clientes.



Beneficios Nearshore

A través de los años hemos evolucionado nuestra propuesta de valor de nearshore en cuatro olas sucesivas.



Cada ola se suma a la anterior para formar una sólida propuesta de valor en servicios entregados de manera global.

Aprovechamiento de la cercanía geográfica

La idea de este concepto fue llenar el hueco dejado por los servicios de entrega global centrados en India. Este concepto permanece como un sólido diferenciador de Softtek, aunque esto es sólo el inicio de nuestra aventura en los servicios globales.

Este componente de la propuesta de valor comprende:

	Offshore	Near Shore®
Líderes de Proyectos	2 Uno on.site y Uno off-site	1 Lider de proyecto móvil
Equipo On Site	40%	20%
Equipo Off-Site	60%	80%
Diferentes Zonas Horarias	10 - 13 horas	0 horas en CST/CDT

Proximidad y zona horaria

La proximidad geográfica y operar en la misma zona-horaria del cliente permitieron a las compañías incrementar la interacción cara-a-cara, permitiendo la externalización de proyectos más complejos a través del modelo Nearshore. Esto permitió llenar el hueco creado por los servicios prestados desde ubicaciones de offshore lejanas.

Compatibilidad cultural y facilidad para hacer negocios

Debido a la cercanía, la mayoría de las ubicaciones Nearshore tienen una mayor compatibilidad cultural con sus mercados primarios que las ubicaciones offshore. Los mexicanos, por ejemplo, están más familiarizados con los estilos de vida, costumbres y estilos de comunicación de EE.UU. Además, debido al TLC, México no sólo ha sido un fabricante y proveedor fundamental de servicios para los EE.UU., sino que es un mercado importante para los negocios de dicho país. Este intercambio comercial ha crecido más allá de la familiaridad entre dos culturas, ayudando a minimizar problemas de comunicación causados por diferencias culturales. Además, gracias al TLC, los problemas con visas son virtualmente inexistentes, ya que los mexicanos pueden obtener TN visas (renovables anualmente) fácilmente.

Ahorros en costos

Dependiendo de la ubicación, los ahorros de costos pueden ser iguales a los de la ubicación offshore. Por ejemplo, México puede ofrecer ahorros de costos considerables a clientes estadounidenses, comparables con los de India, ya que los costos indirectos - tales como costos de contratos, de auditoría, de comunicación y de viajes - son más económicos.

Costo total del servicio

El Costo Total del Servicio, o TCE (por sus siglas en inglés), es una metodología utilizada para evaluar los gastos totales de los servicios offshore, ilustrando la competitividad en costos de los modelos nearshore maduros, incluso cuando se los compara contra modelos offshore altamente eficientes en costos.

Aunque las tarifas por hora nearshore tienden a ser más altas, el costo total de los servicios Near Shore® de Softtek termina siendo equivalente o inferior al de las alternativas offshore, gracias a la eficiencia lograda a través de la proximidad con Estados Unidos y a la operación en zonas horarias similares.

Cabe señalar que un proceso maduro y disciplinado es necesario para lograr tales niveles de apalancamiento nearshore.

Usando un modelo de alta calidad, construimos la infraestructura necesaria para apoyar el trabajo remoto, que incluso contando los beneficios de una ubicación nearshore, representa un gran reto. El modelo de calidad soporta



Ganancias en productividad

Al combinar el maduro modelo de calidad, procesos digitalizados y la experiencia tecnológica y vertical, somos capaces de ofrecer a nuestros clientes servicios basados en SLA (Acuerdos de Niveles de Servicio). Esto representa una enorme ventaja para líderes de reclutamiento y sus empleadores puesto que el valor pasa a ser medido por resultados más que por horarios de entrada o por la comparación de tarifas hora/hombre.

Con el uso de la metodología Six-Sigma, ofrecemos a nuestros clientes SLAs evolutivos, que se traduce en el compromiso de nuestra parte de hacer más con menos, además de incrementar la productividad, reducir costos, minimizar defectos, dar un mejor soporte, entregar resultados más rápido, o cualquier otra combinación de beneficios a nuestros clientes, en relaciones a largo plazo.

Global Nearshore™

Nuestro compromiso de hoy es reducir la complejidad de la administración de servicios de TI, optimizar costos y apoyar la globalización de las operaciones de TI y BPO. De esta manera, contribuimos a la evolución de los negocios de nuestros clientes.

Lo anterior es posible gracias a nuestra capacidad de proporcionar servicios de clase mundial eficientes en costos, a nuestro enfoque en entender las necesidades del mercado - muchas veces ignorado por los proveedores tradicionales - y a nuestro compromiso por proporcionar una excelente experiencia a todos nuestros clientes.

Llenar el hueco dejado por India

Creemos que un proveedor de soluciones debe encontrar formas de hacer más fácil la vida de sus clientes, mientras se continúa proporcionando los mejores servicios del mercado.

Nuestros clientes necesitan soluciones personalizadas específicas y servicios de calidad de un proveedor de alto desempeño. Por esto creamos el Modelo Near Shore® como una forma de llenar el hueco que deja el modelo de entrega global de servicios basado en India. Al apalancar el Modelo Global

Nearshore™ de Softtek, las corporaciones pueden satisfacer sus necesidades de alta interactividad, rápida respuesta al cambio, diversificación de riesgos, baja rotación de personal y apoyo multilingüe; elementos críticos que el modelo con base en la India no puede resolver en forma adecuada.

Sobresaliente experiencia de nuestros clientes

El valor de negocio se mide por el precio, la calidad y los plazos de entrega de los productos finales. El valor de la satisfacción del cliente, por otro lado, se enfoca en resolver las necesidades, requerimientos e intereses de la gente – individuos – que interactúan con el proveedor. Ambos elementos juegan un papel importante en el éxito del sourcing global. Nuestro compromiso es incrementar el valor de negocio y de la experiencia en forma simultánea.

Valor

Reducción de la complejidad en la administración de servicios de TI

- Consolidar el portafolio de aplicaciones nuevas y legadas en único equipo de trabajo.
- Asegurar que el comportamiento de las aplicaciones críticas sea predecible y su operación, ininterrumpida.
- Reducir la multiplicidad de proveedores y apalancar las fortalezas de un socio de negocios sólido y flexible, con alcance global.
- Monitorear los acuerdos de niveles de servicios, y no los horarios de entrada y salida.

Globalización de operaciones de TI y BPO

Incrementar la capacidad de competir en la economía mundial, apoyándose en un socio de negocios global.

Operar bajo estándares de clase mundial a nivel local, regional y global, sin importar la naturaleza de sus necesidades.

Recibir el servicio desde la ubicación geográfica que haga más sentido para su negocio, no para sus vendedores.

Apoyarse en el exhaustivo conocimiento de Softtek de las peculiaridades de los mercados de Norteamérica y Latinoamérica. Soportar las operaciones europeas y asiáticas de su empresa a través del modelo Near Shore®.

Aprovechar la “cercanía global”. Administrar las operaciones del día, de día, sin importar en qué parte del mundo se requiera esa modalidad.

Mejorar el tiempo de respuesta a sus necesidades teniendo siempre cerca de su equipo de trabajo.

Optimización de costos

- Reducir el Costo Total del Servicio, reducir costos indirectos y apalancar ubicaciones con menores costos.
- Optimizar procesos, consolidar funciones, reducir defectos y evolucionar de forma constante los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Habilitar a su gente para que alcance su más alto potencial; realizar la tarea correcta desde el lugar apropiado.
- Optimizar el uso de la tecnología; acelerar nuevas implementaciones de tecnología asegurando su efectividad.
- Apoyar la evolución del negocio.
- Apoyar iniciativas de globalización.
- Acelerar la implementación, personalización y puesta en marcha de las aplicaciones de su empresa con el mayor ROI posible.

- Construir una plataforma para el futuro. Implementar aplicaciones sólidas y los procesos necesarios para soportarlas.
- Maximizar el conocimiento del negocio. Asegurar los recursos apropiados para las tareas de negocio de valor. Extraer la lógica de negocios contenida en sus aplicaciones legadas.

Modelo de calidad

La Calidad Softtek está basada en tres elementos clave que brindan total visibilidad al seguimiento de las métricas de calidad de los servicios que ofrece a sus clientes: apego al Modelo de Madurez de Capacidades (CMM). Como organización CMM Nivel 5, Softtek utiliza las guías SEI CMM para planificar, estructurar y administrar el desarrollo y mantenimiento de software. Así, la organización mejora de forma constante su habilidad para alcanzar las metas de calidad en costos, horarios, funcionalidad y productos.

El uso de Six-Sigma, método administrativo enfocado al cliente que permite lograr la excelencia en los procesos de negocio. Con más de cinco años operando un extenso programa Six-Sigma, hemos terminado proyectos exitosamente tanto internamente como para los clientes que han optado por esta metodología. Six-Sigma se ha convertido en nuestro sistema preferido por la resolución de problemas y para la mejora de procesos.

Digitalización de procesos punta a punta. Nuestra estrategia completa de rastreo y control de proyectos está basada en la digitalización de nuestros procesos en su totalidad. Los procesos digitalizados permiten el monitoreo de métricas en tiempo real, el cumplimiento de SLAs (Acuerdos de Niveles de Servicio) y el logro de una mayor eficiencia a través de proyectos Six-Sigma. Esto proporciona visibilidad del ciclo completo del servicio, habilitando un control total además de información en tiempo real del estado de nuestros procesos y de los servicios que entregamos a nuestros clientes.

Programa de customer satisfaction improvement

Este programa está basado en el lanzamiento periódico de encuestas de satisfacción a nivel global, para obtener retroalimentación sobre el nivel de satisfacción de nuestros clientes, con el objetivo proporcionar información estratégica importante para Softtek, que promueva y facilite el crecimiento por medio de:

- Asegurar una cobertura total de los clientes que participan. Visualizar tendencias y áreas de oportunidad.
- Continuamente llevar el programa al siguiente nivel para aumentar el nivel de retención, revenue y crecimiento de nuestros clientes.

Número de respuestas global: 462

Número de encuestas global: 1,289

Mercados donde se aplicaron encuestas:

- Brasil
 - Softtek SSH
 - México
- EUA
 - Europa
 - Cuentas globales

Número de encuestas por mercado:

Brasil:	110
Softtek SSH:	42
México:	427
EUA:	410
Europa:	31
Cuentas Globales:	246

Número de encuestas por práctica:

Application Development	311
ARS Staff Augmentation	302
Application Maintenance and Support	256
ITIS	160
ERP	83
QAV	44
Information Management	36
Information Security	21
BPO	14

NPS

El NPS—Net Promoter System—hace el lado humano de las organizaciones más transparentes y se convierten una importante métrica de lealtad. Se obtiene restando el porcentaje de detractores al porcentaje de promotores ante la pregunta.

Como contexto, en el mercado de Tecnologías de Información el NPS promedio para clientes es 29%; el NPS para empleados no hay información por mercado y la media está en 44%.

NPS por mercado:

México	41
EUA	33
Europa	31
Brasil	0
Cuentas Globales	19
Softtek SSH	50

NPS por práctica:

Application Development	15
ARS Staff Augmentation	50
Application Maintenance and Support	31
ITIS	32
ERP	57
QAV	52
Information Management	150
Information Security	100
BPO – no respuestas	no respuestas



Perspectiva social

El talento es la piedra angular de nuestro negocio y muchas de las organizaciones más importantes del mundo confían en nuestros servicios en forma constante. Por ello ponemos especial cuidado en nuestra gente, ya que su éxito es nuestra meta.

Softtek ofrece una amplia gama de recursos y programas de capacitación que permiten a nuestros colaboradores ser altamente competitivos, creativos, atrevidos y con iniciativa; para sobresalir. Promovemos el desarrollo profesional y personal a través de nuestra cultura corporativa y una estructura de sociedad única, lo que ha hecho de Softtek una de las mejores compañías para trabajar en distintos países.

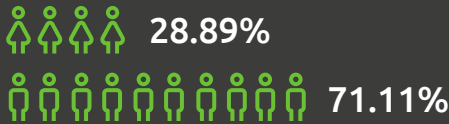
Ofrecemos interesantes oportunidades de carrera alrededor del mundo, un ambiente dinámico y la posibilidad de aprender y compartir conocimientos con miles de colegas talentosos; de aprender sobre diferentes culturas, en una amplia variedad de industrias, tecnologías y procesos.

Tenemos una sólida historia empresarial. Y la razón por la que estamos en tantos mercados e industrias, dominando tantas tecnologías y procesos de negocio - detrás de cada nueva línea de servicio o nuevo esfuerzo de país - se encuentra en el talento de un grupo de personas que cuenta con la confianza y apoyo de la compañía. Tenemos una visión corporativa y un plan de acción bien definido, enriquecidos por la ambición de nuestra gente de alcanzar nuevas alturas.



EL TALENTO ES
LA PIEDRA ANGULAR
DE NUESTRO
NEGOCIO

Plantilla laboral



Favorecemos el desarrollo local contratando personal originario de los países en las que Softtek tiene presencia.

Distribución por género por mercado

Plantilla laboral

Mercado		
Brasil	33.18%	66.82%
Corporativo	35.14%	64.86%
Europa	29.57%	70.43%
México	31.70%	68.30%
Softtek SSH	33.00%	67.00%
EUA	24.76%	75.24%
Total	28.89%	71.11%

Distribución por edad

Boomers (50-68 años):	3.80%
Generación X (36 a 49 años):	26.62%
Millenials (18 a 35 años):	68.64%
Generación Z (Menores de 18 años):	0.94%

Distribución por sede

Mercado		
Aguascalientes	24.81%	75.19%
Atlanta	18.45%	81.55%
Bangalore	22.85%	77.15%
Barcelona	0.00%	100.00%
Beijing	37.38%	62.62%
Bogotá	44.12%	55.88%
Brasilia	46.15%	53.85%
Buenos Aires	29.36%	70.64%
Caracas	100.00%	0.00%
Ensenada	17.05%	82.95%
Fortaleza	22.22%	77.78%
Guadalajara	21.09%	78.91%
La Coruña	34.74%	65.26%
La Plata	23.94%	76.06%
Lima	0.00%	100.00%
Madrid	20.91%	79.09%
México	33.30%	66.70%
Monterrey	28.75%	71.25%
Ontario	11.76%	88.24%
Porto Alegre	30.00%	70.00%
Rio de Janeiro	36.67%	63.33%
San José	12.00%	88.00%
Santiago	35.71%	64.29%
São Paulo	34.56%	65.44%
Wuxi	30.17%	69.83%

Distribución por edad por mercado

Mercado	Boomers	Generación X	Millenials	Generación Z
Brasil	29.09% 70.91%	60.66% 29.34%	31.03% 68.97%	30.30% 69.70%
Europa	42.86% 57.14%	31.03% 68.9%	27.84% 72.16%	50.00% 50.00%
México	17.70% 82.30%	26.41% 73.59%	35.31% 64.69%	50.00% 50.00%
Softtek SSH	31.48% 68.52%	38.65% 61.35%	68.52% 31.48%	38.65% 61.35%
EUA	15.12% 84.88%	21.97% 78.03%	25.69% 74.31%	38.24% 61.76%

Distribución por nivel por mercado

Mercado	Beginner	Trainee	Junior	Proficient	Senior	Expert	Ma
Brasil	14.27%	6.81%	23.56%	23.56%	22.25%	9.55%	0.00%
Europa	4.17%	9.85%	20.83%	18.94%	27.65%	18.56%	0.00%
México	11.66%	2.55%	17.29%	23.12%	24.20%	17.24%	3.94%
Softtek SSH	7.65%	0.46%	15.64%	33.11%	35.39%	7.76%	0.00%
EUA	13.81%	3.51%	18.53%	22.16%	21.97%	16.63%	3.39%

Distribución por nivel global

Plantilla Laboral	Beginner	Trainee	Junior	Proficient	Senior	Expert	Ma
	12.22%	3.31%	18.27%	23.53%	24.20%	15.54	2.93%

Distribución por práctica por mercado

Mercado	AMS	APD	BPO	ERP	IM	ITIS	QA	SEC
Brasil	51.70%	12.04%	4.97%	10.34%	6.68%	1.57%	12.70%	0.00%
Europa	9.85%	53.03%	18.18%	1.14%	2.65%	9.85%	4.92%	0.38%
México	22.42%	42.37%	0.06%	8.67%	7.47%	11.36%	6.89%	0.75%
Softtek SSH	32.19%	36.64%	0.00%	24.89%	0.00%	3.88%	2.40%	0.00%
EUA	28.56%	15.78%	4.40%	6.38%	0.94%	28.51%	9.70%	5.73%

Distribución por práctica global

Plantilla Laboral	AMS	APD	BPO	ERP	IM	ITIS	QA	SEC
	27.92%	28.31%	4.97%	10.34%	6.68%	1.57%	12.70%	0.00%

plantilla laboral por mercado

Mercado	Plantilla laboral
Brasil	868
Corporativo	74
Europa	301
México	3,968
Softtek SSH	1,006
EUA	4,778

Billables:	87.89%
Non Billables:	12.22%
Bajas:	2,822
Altas:	4,525
Rotación Mensual:	2.15%
Rotación:	26.8%

Plantilla laboral global:
10,995

Engagement Index

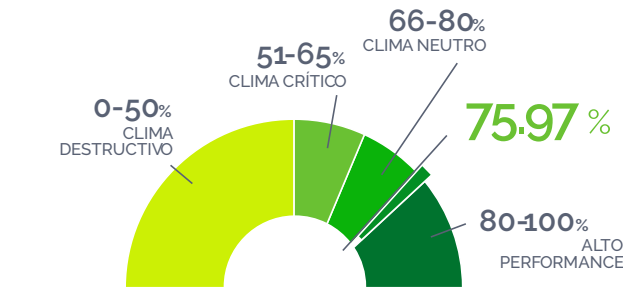
Propiciando el ambiente adecuado, gente talentosa y autodeterminada crea cosas asombrosas.

La evaluación de Engagement Index nos proporciona información sobre nuestro Clima Organizacional para entender cuáles son nuestras fortalezas y áreas de oportunidad, además de darnos visibilidad para emprender acciones enfocadas a construir el lugar en el que todos aspiramos trabajar.

Un alto nivel de Engagement se relaciona con altos niveles de Productividad, lo cual impacta positivamente en el éxito de las personas como de la organización en su conjunto.

De acuerdo a las opiniones del Engagement Index 2016, el Clima Organizacional se sitúa en la categoría de Neutro con un 75.97%. Estamos cerca de la categoría de Empresa de Alto Performance, y para lograrlo, en 2017 se implementarán diversas acciones que nos permitan encaminarnos hacia la mejor versión de Softtek.

La encuesta Engagement Index es aplicada en Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Costa Rica, India, México, Estados Unidos, Canadá, EMEA y China. Y los resultados que se presentan a continuación corresponden a los Mercados americano y mexicano.





75%

CALIDAD DE VIDA

BALANCE ENTRE VIDA
PERSONAL Y LABORAL,
INSTALACIONES

79%



TRABAJO

ACTIVIDADES DEL DÍA A DÍA



77%

OPORTUNIDADES

CARRERA, FORMACIÓN
Y DESARROLLO



DIMENSIONES
CONFORMAN LA
ESTRUCTURA DE
ENGAGEMENT

77%



PRÁCTICAS EN LA ORGANIZACIÓN

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN



70%

RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN

REMUNERACIÓN Y
BENEFICIOS

77%



PERSONAS

LIDERAZGO, INTEGRACIÓN
Y COMUNICACIÓN EN LOS
EQUIPOS DE TRABAJO

NPS
Leaders

34.7%

NPS
Softtek

41.5%

78%



SATISFACCIÓN

"Cuánto me gusta estar aquí"

HABLAR POSITIVAMENTE DE
LA ORGANIZACIÓN

Performance Management

Para poder identificar y reconocer todos los logros obtenidos durante el año, es necesario dar un seguimiento a los procesos y evaluar los objetivos cumplidos. Performance Management es un proceso semestral orientado a la evolución del colaborador que permite darle un seguimiento adecuado, y proporcionar al líder visibilidad de la productividad del equipo, lo que se traduce en un crecimiento y desarrollo para todos.

El proceso de Performance Management apoya al engagement que en una de sus definiciones contempla tres áreas:

Autonomía: Saber los objetivos de cada persona para realizar las actividades con independencia.

Propósito: Tener claridad de hacia dónde se va y qué se espera de cada persona, tanto líder como colaborador.

Maestría: Identificar el alto desempeño. Tener claro lo que se espera de cada uno y tener visibilidad del desempeño actual y las áreas de oportunidad, sin duda alguna traerá como beneficio un desarrollo para la organización y todos los que formamos parte de ella.

Procesos concluidos: 8,371

Procesos concluidos por mercado:

Softtek SSH: 306 procesos
Brasil: 404 procesos
EUA: 3791 procesos
Europa: 233 procesos
México: 3575 procesos
Corporativo: 62 procesos

Beneficios

Número de empleados asegurados: 100%

Días de vacaciones al año (en promedio e incluyendo puentes): 19 días

Número de personas que recibieron algún tipo de bono: 3,400

Número de días por maternidad: 84 días

Contamos con un portal de MetLife en línea, incluye información sobre el cuidado del cuerpo, nutrición, psicología y atención médica online.

Programas de capacitación

Academias

En Softtek estamos convencidos de que fomentar el desarrollo de talento nuevo es clave para alcanzar los objetivos de nuestra organización. Nuestras Academias son un programa implementado para generar habilidades y conocimientos a los recién egresados, en las plataformas y tecnologías más demandadas por nuestros clientes, lo cual, permite a los jóvenes obtener experiencia y complementar su formación académica, con capacitación basada en proyectos reales.

Las Academias Softtek son impartidas desde 1999, hasta el día de hoy, donde cientos de recién egresados, han encontrado la oportunidad de adquirir conocimientos que les han abierto la puerta al desarrollo de una exitosa carrera profesional dentro de nuestra organización.

¿Cuál es el objetivo?

- Habilitar conocimientos y habilidades relacionadas a la tecnología.
- Integración de nuevos talentos al ámbito laboral.
- Desarrollar nuevas habilidades tecnológicas.

¿Qué beneficios mutuos existen?

- Ampliar la visión de éxito personal y profesional.
- Contratación del académico desde el inicio del entrenamiento.
- Percepción económica desde el inicio del entrenamiento.
- Participación en proyectos de trascendencia nacional con nuestros clientes.

Las academias implementadas:

- Mainframe.
- Java.
- Business Intelligence (Cognos, DataStage, Informatica Power Center).
- Testing.
- Dot Net.

En Softtek queremos apoyar el desarrollo profesional y contar con los mejores talentos que puedan destacar en la industria de tecnologías de la información.

Número de academias

- ABAP- 4.
- INFOSEC- 14.
- DBAS- 6.
- AMS- 16.
- Java- 16.

Softtek University

Es una plataforma que brinda la oportunidad de capacitarse de manera virtual haciendo eficiente el tiempo del colaborador, equilibrando sus actividades diarias con su entrenamiento profesional.

¿Cuál es el Objetivo?

A través de Softtek University queremos formar personas capacitadas profesionalmente, cualificados y versátiles, dotados también de espíritu crítico y sensibilidad humana.

Contenido

- Diferentes Programas de entrenamiento.
- Recursos de Aprendizaje tales como: Cursos, Libros, etc...
- Certificaciones Internas en los Programas de Entrenamiento.
- Base de Conocimientos, donde todos participaremos. Mentores.
- La Evaluación de conocimiento que has adquirido.

Talleres

País	No. de Participantes en talleres	No. de personas con entradas únicas	No. de talleres promedio por persona
Argentina	891	512	2
Brasil	3252	711	5
Canadá	57	17	3
Chile	65	55	1
China	869	323	3
Colombia	76	48	2
Costa Rica	134	44	3
España	778	256	3
India	2030	564	4
México	37848	7314	5
EUA	1250	350	4

Talleres Presenciales

País	
Argentina	53
Brasil	280
Canadá	1
Chile	4
China	86
Colombia	15
Costa Rica	20
España	30
India	101
México	1,905
EUA	71

Cursos en línea

País	Total	Duración en horas		Promedio por persona
Argentina	9,987	7,297	496	20
Brasil	4,342	3,886	349	12
Canadá	32	29	15	2
Chile	788	716	56	14
China	1,823	1,470	115	16
Colombia	825	776	71	12
Costa Rica	265	257	44	6
España	1,589	1,385	145	11
India	11,757	9,635	442	27
México	90,112	78,094	4890	18
EUA	2,666	2,114	316	8

Curso de inducción

País	
Argentina	181
Brasil	187
Chile	11
China	181
Colombia	28
Costa Rica	11
España	82
India	221
México	2,541
EUA	24

Distribución por tipo de entrenamiento

Categoría	Argentina	Brasil	Canadá	Chile	China	Colombia	Costa Rica	España	India	México	EUA	Gran total	%
Inglés		3	7	1	3	2	20	17	64	776	36	929	1%
Procesos internos	3	28			56		2	189	48	6476	53	6855	5%
Bloque introductorio	2401	3398	10	271	1490	574	153	766	4657	28591	1223	43535	34%
Metodologías	7336	769	3	459	46	235	10	312	5264	43302	883	58619	46%
Otros		2						3		12		17	0%
Power Skills	11	13					1			123	3	151	0%
Project Management	21	13		2		2		36	2	1369	43	1488	1%
Seguridad	272	244	13	59	316	16	70	239	1218	8397	432	11276	9%
Six Sigma		4		3			4	22	2	1087	28	1150	1%
Tecnológico	11	144				10	22	46	610	1766	29	2638	2%
Gran total	10055	4618	33	796	1911	839	282	1630	11865	91899	2730	126658	100%

Capacitación total

País			Personas	Horas	Cursos	Promedio de horas por persona
Argentina	156	392	548	11,600	10,034	21
Brasil	237	488	725	20,489	4,618	28
Canadá	2	15	17	133	33	8
Chile	28	45	73	860	792	12
China	109	208	317	3,391	1,902	11
Colombia	32	57	89	1,075	840	12
Costa Rica	4	41	45	589	284	13
España	86	166	252	3,079	1,617	12
India	126	437	563	15,593	11,852	28
México	2,056	5,088	7,144	252,670	91,895	35
EUA	65	303	368	6,041	2,732	16
Global	2,901	7,240	10,141	315,520	126,599	31

Certificaciones presenciales

País	
Brasil	14
Costa Rica	2
España	11
India	1
México	236
EUA	12



Programa Momentum

Desde el comienzo de nuestra historia hemos considerado al desarrollo de talento como clave para la creación de carreras interesantes. Nuestro programa “Momentum” permite trabajar en proyectos reales en una etapa temprana del desarrollo profesional. Cada año miles de estudiantes en diferentes etapas de su educación, así como jóvenes egresados, ganan experiencia mientras se especializan en prácticas y tecnologías primordiales de Softtek; además de aprender técnicas de ingeniería de software e iniciativas de calidad como Six-Sigma.

Gracias a su resultado comprobado y a su contribución en las carreras de los participantes, el programa Momentum ha recibido muchos elogios por parte de analistas de Recursos Humanos, así como de Universidades, y de Gobiernos Federales y Estatales.

También, se tiene acceso a una plataforma de conocimiento conformada por tecnologías emergentes, procesos de negocio de clase mundial y un enfoque de alta calidad; tienes la oportunidad de colaborar con y aprender de nuestros colaboradores expertos alrededor del mundo.

País	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Noviembre	Diciembre	Promedio
Argentina	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Brasil	11	10	10	10	10	9	9	9	8	7	6	9
China	25	22	22	25	26	26	26	26	24	23	37	26
Colombia	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	3	6
España	2	2	2	23	23	21	15	15	16	13	2	12
México	302	308	353	409	409	406	355	355	319	318	296	350
EUA			1	1	1	1	1	1				1
Total	347	349	460	476	476	470	413	413	374	367	345	404

Calidad de vida

Para Softtek, la Responsabilidad Social Corporativa es un proceso de creación de valor en el cual nos esforzamos continuamente por lograr el equilibrio óptimo entre nuestra rentabilidad, el entorno y las personas.

3E Employee Engagement Events

Creemos que una calidad de vida laboral dinámica afectada por programas o actividades de equilibrio y recreación pueden mantener y aumentar el bienestar psíquico del colaborador, y esto significa un mejor rendimiento. Los programas de calidad de vida dentro de Softtek tuvieron un enfoque hacia lograr que el colaborador estuviera en ambientes recreativos y que a su vez lo acercara a información y herramientas para el beneficio de su salud física y mental.



Programas de salud

Dentro de las acciones dirigidas a promover el desarrollo de comportamientos saludables y la cultura de prevención se creó el programa FitMe que tiene como principal objetivo orientar al colaborador y proveerlo de herramientas para buscar un equilibrio entre actividad física, nutrición y monitoreo médico regular el cual tuvo una participación de 1,259 colaboradores.

Durante el 2016 Softtek se adhirió al **Workplace Wellness Council México** como una herramienta de apoyo y colaboración en crear una cultura de prevención.

Cerramos el año con un total de 4,391 participaciones en los 32 programas de Salud que se realizaron durante el año.

Programas de integración

Como parte del equilibrio entre vida laboral y personal en Softtek incluimos programas que buscan la integración y convivencia entre los colaboradores y la inclusión de la familia de los colaboradores con la organización.

Se realizaron 105 programas que representaron el 87% de las actividades realizadas en el 2016.

Programas de entretenimiento

Contamos con colaboradores que comparten el mismo interés o pasatiempo y con el objetivo de desarrollar esa habilidad o aprendizaje de actividades diferentes se crearon espacios para que pudieran coincidir.

Programas deportivos

Son actividades que permiten a nuestros colaboradores mantenerse activos físicamente dentro y fuera de las oficinas, promoviendo la actividad física como una forma de integración y de mantenerse saludables.

Get In The Game son torneos en las disciplinas de fútbol, basquetbol, voleibol, softbol, pruebas atléticas, tenis, tenis de mesa y natación y son clasificatorios para Softtekiada, además de diferentes actividades de activación física dentro de las oficinas, contamos con la participación total de 5,000 colaboradores a nivel global.

Softtekiada

Parte fundamental de nuestro programa de calidad de vida, la Softtekiada es la culminación del programa Get In The Game que son torneos deportivos, actividades sociales y culturales que sirven como mecanismo de clasificación. Su principal objetivo es incentivar la activación física, la convivencia y la integración.

En el 2016 tuvo como sede Los Cabos, Baja California Sur, México.

650 Asistentes
374 Familiares y amigos (58%)
276 Atletas (42%)
13 Países
15 sedes



Total de participantes en actividades de 3E

Participación por sede

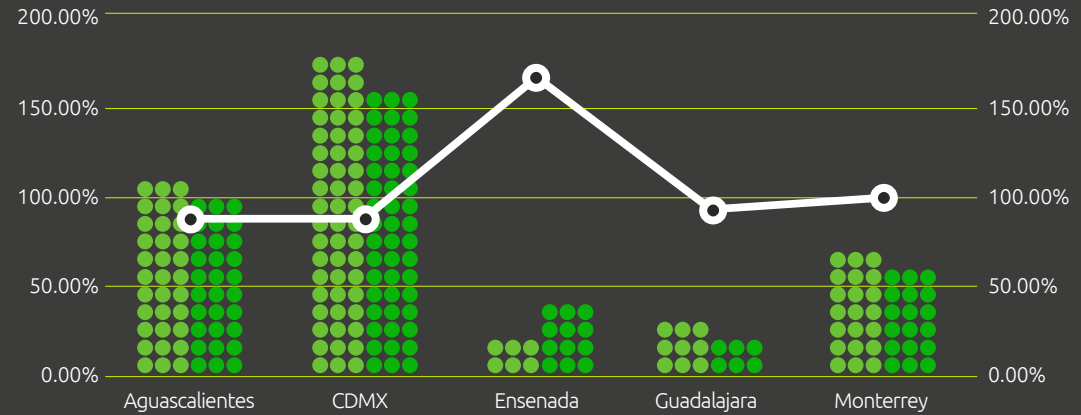
Sede	Plantilla Laboral	Participación única (General)	% de Participación general según Plantilla Laboral
Aguascalientes	2210	2017	91.27%
CDMX	3685	3233	87.73%
Ensenada	325	585	180.00%
Guadalajara	462	412	89.18%
Monterrey	1190	1207	101.43%

Sede	Plantilla Laboral	Participación única (Activos actualmente)	% de Participación general según Plantilla Laboral
Aguascalientes	2210	1821	82.40%
CDMX	3685	2309	62.66%
Ensenada	325	270	83.08%
Guadalajara	462	303	65.58%
Monterrey	1190	942	79.16%

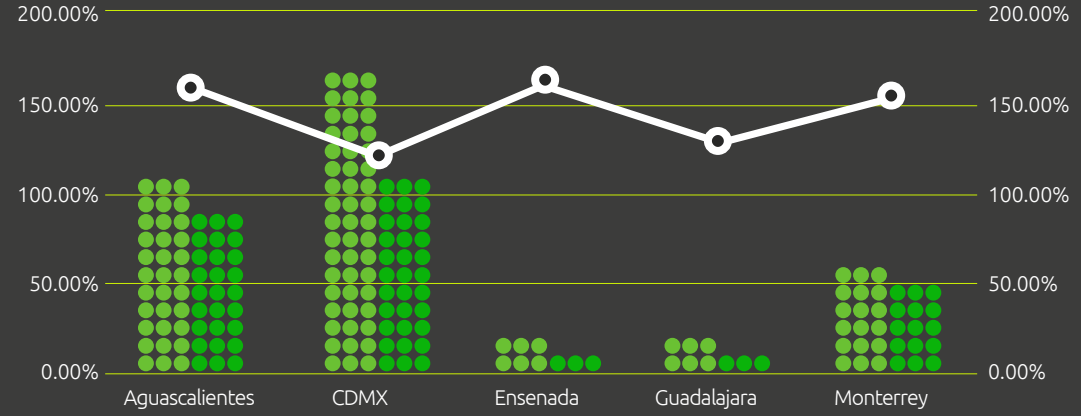
Participación por programa por sede

Programa	Aguascalientes	CDMX	Ensenada	Guadalajara	Monterrey
Deportes	1262	1141	281	270	686
Entretenimiento	1636	557	576	143	2517
Integración Social	7333	6906	1110	855	4317
Salud	1686	776	185	34	1710

Participación única (General) 2016



Participación única (Activos actualmente) 2016



*Mercados México y EUA

Softtekian Day

Es un espacio para reconocer el enorme talento de cada colaborador, para agradecer el gran valor que aporta a la organización, es un espacio de integración y de convivencia.

El 10 de noviembre es el día en que a nivel mundial nos unimos para celebrar y reconocer a todo el talento que conforma a la organización a través de reuniones sorpresa entre líderes y equipos en un ambiente diferente, en un ambiente de celebración y donde el mayor mensaje que se comparte es el compromiso por seguir creando cosas asombrosas.

Sede	Reuniones Lider - Equipo	Asistentes
Aguascalientes	22	1,110
Ciudad de México	26	1,194
Ensenada	15	270
Guadalajara	18	185
Monterrey	35	690
Brasil	1	680
España	10	100
India	1	650
Costa Rica	5	50
Estados Unidos	2	82

Dando un total de:
5,011 Softtekians





Fundación solidaria

MISIÓN

Contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos.

VISIÓN

Consolidarnos como una fundación global, con un comité en cada una de las sedes donde tenemos presencia, para contribuir al bienestar social y al balance óptimo entre las personas y el planeta.

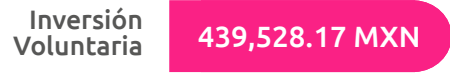
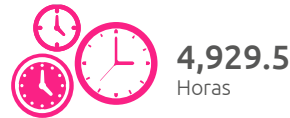
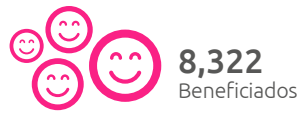
Fundación Solidaria enfoca sus esfuerzos en acciones que contribuyen al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos, somos conscientes de que la colaboración entre nuestros voluntarios y las comunidades es fundamental para lograr grandes cambios en la sociedad.






Gracias a nuestra plataforma de voluntariado corporativo podemos ser ágiles en la creación de soluciones tecnológicas a problemas sociales y abrir un espacio para que nuestros colaboradores pongan en práctica sus habilidades, todo esto con un mismo propósito:

¡SEGUIR HACIENDO LA DIFERENCIA!

PORQUE COMPARTIR
NO ES DAR LO QUE
NOS SOBRA





Programa	Beneficiados	Voluntarios	Horas
 Educación	2,568	514	896
 Salud	960	424	55
 Vivienda, vestido y alimentación	265	146	410
 Naturaleza	592	125	132
 Convivencia y solidaridad	4,897	1,265	3,491.5

Plataforma MAD

2016 ha sido un año muy importante para Fundación Solidaria con el lanzamiento de nuestra plataforma Make a Difference, que vincula el voluntariado corporativo de Softtek con las comunidades donde opera con el objetivo de brindar soluciones a problemas sociales de manera dinámica.

En la cual en el año tuvimos 895 inscritos, siendo las causas más populares: medio ambiente, animales, educación y voluntariado tradicional.



#SofttekDonates

Campaña global de donación de sangre.

En el marco del Día Mundial de la Donación de Sangre 2016, Softtek se alió con Blooders, emprendedores mexicanos, para lanzar una campaña global de donación de sangre e impactar las vidas de miles de personas.

Del 13 al 17 de junio se llevaron a cabo jornadas de donación de sangre en las distintas sedes en donde Softtek tiene presencia: España, Monterrey, Argentina, Guadalajara, Ensenada, Colombia, Chile, India y Ciudad de México.

Para lograr coordinar estos esfuerzos, se utilizó el conocimiento y la plataforma de registro de Blooders y en Softtek se desarrolló un recurso tecnológico para contabilizar las donaciones en tiempo real, así como para compartir los momentos de la donación.

Al finalizar esta semana 424 colaboradores participaron, 320 concretaron donaciones y se lograron recolectar 153 mil 600 mililitros de sangre a nivel global.



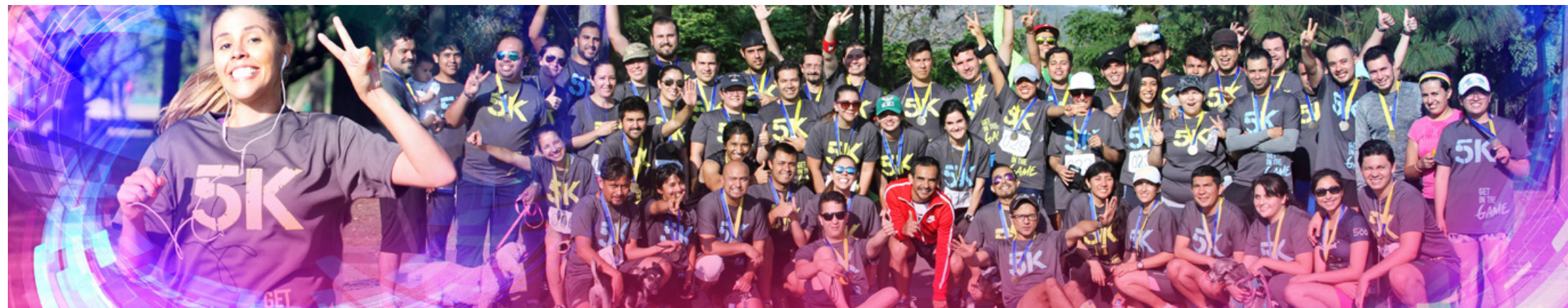
Make a Difference Day

Con el firme propósito de crear proyectos de impacto en cada una de nuestras comunidades, Fundación Solidaria a través de sus comités de voluntariado corporativo realizaron nuestro Make a Difference Day, en cual la activamos comunidades en más de 12 países, rehabilitando centros comunitarios, escuelas y compartiendo el conocimiento de computación, logramos que más de 787 voluntarios sumaran más de 3,000 horas de voluntariado, beneficiando así a 1,100 personas de manera global.



Carrera 5K a beneficio

Más de 485 colaboradores además de familiares y amigos, participaron en la Carrea 5K en beneficio de los refugiados de la guerra en Siria que se llevó acabo de manera global en cada una de nuestras sedes.



Codellege

En 2016 inició un proceso de reestructuración de nuestro programa Aula Tecnológica, transformándolo en aspectos importantes como alcance, alianzas estratégicas, indicadores de impacto y modelo de sostenibilidad económica.

Producto de este trabajo es que nace Codellege, con el objetivo de lograr la inclusión laboral de jóvenes en la industria de las Tecnologías de la Información. Esto mediante un programa educativo, enfocado en desarrollo web, inteligencia emocional, inglés y emprendimiento.

La primera generación del programa será durante el 2017.



Medio ambiente

Softtek está comprometido con la gestión de nuestros impactos ambientales directos, a través del monitoreo de nuestro uso de energía, reciclaje y consumo de agua, también asegurar el almacenamiento y disposición final de nuestros residuos de equipos de cómputo y telefónicos.

Buscamos la certificación de nuestra empresa con organismos ambientales reconocidos, por ello y como parte de un compromiso de estandarizar los esfuerzos dentro de la compañía, el 2016 marcó el inicio de nuestra certificación en la norma ISO14001:2015.

En nuestra primera etapa se tomó una capacitación y certificación para crear e implementar un sistema de gestión ambiental en Softtek, mismo que durante el 2017 fungirá como foco en materia ambiental.

MEDIO AMBIENTE

Conscientes de nuestra industria, procesos y actividades, Softtek toma su responsabilidad ambiental comprometiéndose a:

- Cumplir con los requisitos legales locales, estatales, nacionales, internacionales y voluntarios pertinentes.
- Priorizar el uso de tecnologías limpias en nuestros procesos y servicios.
- Proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación.
- Usar eficientemente los recursos para minimizar nuestro impacto ambiental.
- Contar con procesos de mejora continua en toda la organización.

Equipos informáticos y teléfonos celulares

La actividad que llevamos a cabo en Softtek hace relevante la compra de computadoras y teléfonos celulares, que en el año 2016 fue de 3,226 y 1,400 unidades, respectivamente. Al final de su vida útil en Softtek los equipos son reutilizados y reciclados.

Las principales herramientas de trabajo de nuestros colaboradores son las computadoras y teléfonos celulares, gestionamos los celulares corporativos de forma responsable, fomentando en todo momento su reutilización y reciclaje.

Control de emisiones

Aunque nuestras actividades no generan emisiones directas significativas de gases de efecto invernadero, utilizamos algunas medidas dirigidas a la sensibilización de todos los colaboradores para que hagan un consumo responsable de la energía.

Softtek sigue potenciando el uso de las nuevas tecnologías que contribuyen a lograr una mejor comunicación y a reducir el número de viajes. En este sentido, destacamos la existencia de 26 equipos de teleconferencia en todo el mundo en el que facilitan la conexión entre los colaboradores e incluso con nuestros clientes.

En Medioambiente apostamos por conseguir mejores resultados año tras año. En 2017 seguiremos trabajando en la sensibilización ambiental de nuestros grupos de interés, apoyando nuevas actividades e iniciativas ambientales.

Energía Eléctrica

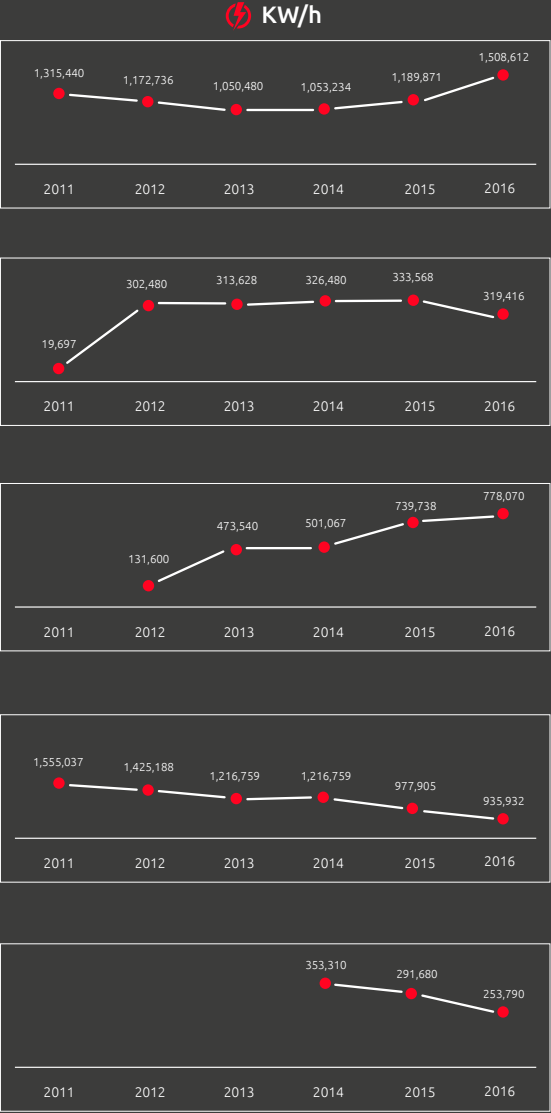
Aguascalientes	Costo	KW/h
2011	2,256,995	1,315,440
2012	2,083,187	1,172,736
2013	1,916,467	1,050,480
2014	1,988,443	1,053,234
2015	1,814,705	1,189,871
2016	2,434,806	1,508,612

Ensenada	Costo	KW/h
2011	38,105	19,697
2012	572,557	302,480
2013	537,611	313,628
2014	670,554	326,480
2015	577,400	333,568
2016	607,922	319,416

Eugenia	Costo	KW/h
2011		
2012	209,927	131,600
2013	1,084,459	473,540
2014	1,062,946	501,067
2015	1,300,362	739,738
2016	1,355,129	778,070

Monterrey	Costo	KW/h
2011	3,654,711	1,555,037
2012	3,497,958	1,425,188
2013	3,030,708	1,216,759
2014	3,030,708	1,216,759
2015	2,435,768	977,905
2016	2,339,830	935,932

Guadalajara	Costo	KW/h
2011		
2012		
2013		
2014	443,664	353,310
2015	487,694	291,680
2016	522,799	253,790



Edificio LEED

En el 2015, obtuvimos la certificación LEED en nuestro GDC de Aguascalientes, México, esto nos ha permitido generar ahorro durante el 2016 en energía como en el consumo de agua, mediante:

- Paneles fotovoltaicos que han generado desde mayo 36.864 MWH (Mega Watts Hora) y con esto se han dejado de emitir 19.569 toneladas de Co2, esto por la generación eléctrica del sistema.
- Fluxómetros automáticos en los baños de bajo consumo de agua 6lt por WC y 3.8lt por mingitorio.
- Mezcladoras en los lavamanos con cierre automático y bajo consumo de agua, máximo 1.9 lpm.
- Iluminación artificial con lámparas ahorradoras de T5 de 21w.
- Vegetación local, la cual requiere un nulo o riego mínimo.
- Lugares de estacionamiento exclusivos para autos de bajas emisiones contaminantes.
- La pintura que se utiliza es ecológica.
- Gran parte del estacionamiento cuenta con ado-pasto el cual permite la filtración de agua pluvial, evitando que corra llevándose residuos.
- Aire natural que se inyecta en oficinas y salas de juntas para evitar un aire viciado.

BOMBEROS

G4-15 G4-EC7 G4-EC8

G4-EC7 G4-EC8

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016 65



Compromiso con la innovación

Hoy en día, la vida corporativa está siendo moldeada por las nuevas tecnologías, la mayoría de las cuales, dan a los que toman las decisiones de la empresa ventajas estratégicas de vanguardia. Ciertamente hay muchas maneras en que las empresas pueden innovar; desde la evolución natural de los procesos de toda la empresa hasta nuevos avances disruptivos.

En Softtek, estamos seguros de que la innovación es uno de los motores más fuertes para el éxito global de cualquier tipo de organización; por lo que estamos buscando innovación donde la mayoría de las empresas no lo hacen. Normalmente, las ideas innovadoras para la empresa vienen exclusivamente de los líderes corporativos; que es donde Softtek adopta un enfoque diferente. Creemos que todos en la empresa tienen grandes ideas que podrían moldear el futuro ... y no estamos hablando únicamente de nuestra empresa, ya que estamos seguros de que hay una serie de pensamientos innovadores dentro de nuestros empleados que podrían potencialmente cambiar el mundo.



LA INNOVACIÓN COMO FACTOR DE ÉXITO

Esta es la principal razón detrás de nuestra cultura impulsada por la innovación. Buscamos nuevas ideas de las personas que están en primera línea, les ayudamos a crecer y eventualmente se convierten en parte de los procesos de la compañía. De nuestra experiencia, hemos descubierto que hasta el 80% de los resultados de productividad e innovación se derivan de los individuos en las operaciones y no de sus gerentes.

Gracias a esta creencia nació Softtek Innovation Platform, lo que le dio a la empresa una manera sencilla de descubrir oportunidades innovadoras que podrían convertirse en soluciones de pleno derecho. La Plataforma de Innovación nos permite capturar muchas ideas de los miembros del equipo, seleccionar las que muestran el mayor potencial y luego acelerar las que tienen tres estrategias diferentes:

- Utilización de nuestra plataforma de automatización inteligente.
- Implicación de Softtek Labs y
- Llevar esas oportunidades a nuestros hackatons (Concursos de programación con programadores internos y externos).

Principios de Innovación

Nuestro ecosistema de innovación se sustenta en los siguientes principios:

- Diversidad, necesitamos insumos de cada Softtekian, en resumen, todos necesitamos crear ideas y participar en las discusiones de ideas y calificación.
- Herencia de ideas, ideas que emergen de otras ideas. Hemos identificado que un conjunto de ideas que puede generar en promedio 3 nuevas ideas. Todo el código e información se comparte dentro de Softtek y se utiliza para / por otras ideas.
- Selección, ésta es la más difícil de implementar; para tener éxito en la innovación un montón de ideas deben morir. Para cada Softtekian la adopción de su idea se convierte en su responsabilidad, necesitan colaborar y obtener

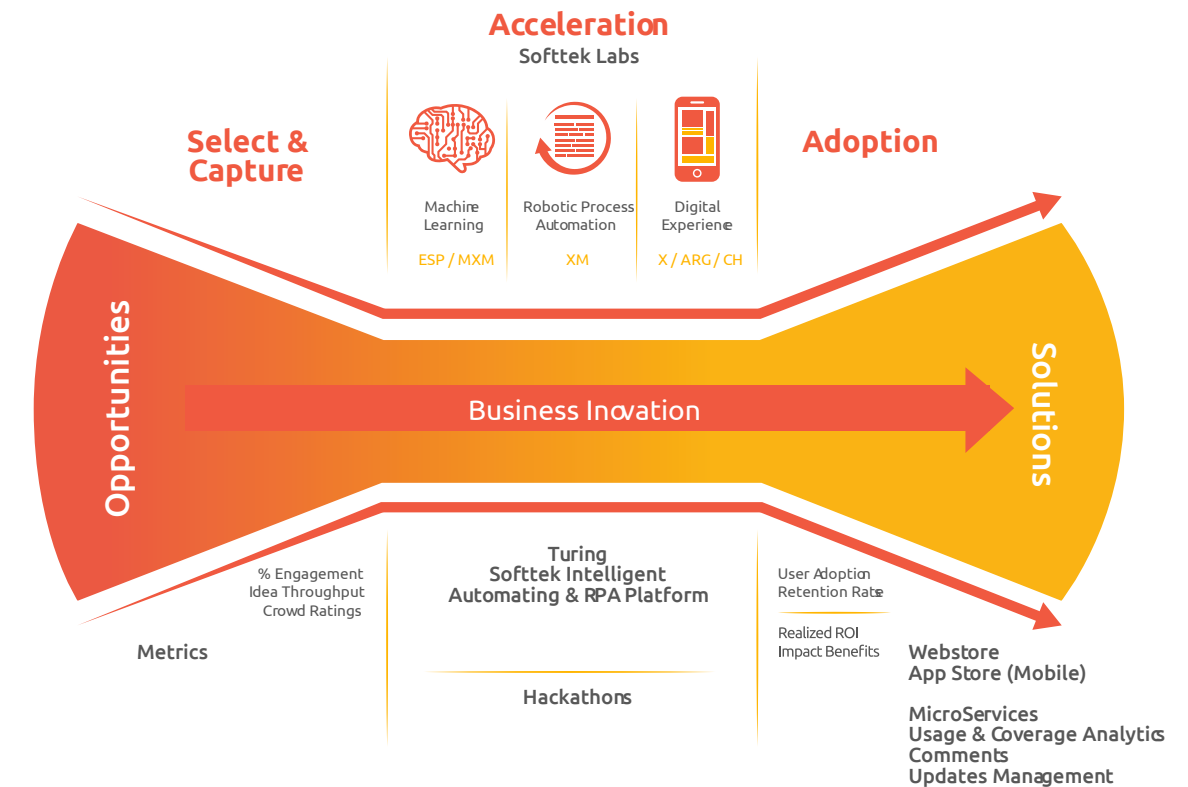
En Softtek, seguimos un modelo relativamente simple para asegurar un flujo continuo de innovación (que no sería posible de otra manera). Con los tres pasos mencionados anteriormente (Select y Capture, Acceleration, and Adoption) podemos sistematizar, gestionar y medir el proceso de Innovación, haciéndolo una tarea más sencilla para cada equipo o individuo involucrado.

Esta es una gran parte del proceso, no queremos que el Innovador pase desapercibido. Su nombre siempre estará presente al hablar de la idea; desde la selección hasta las etapas de despliegue. Nosotros en Softtek damos una fuerte credibilidad al hecho de que el Innovador es la parte más importante del sistema de Innovación; sin él o ella la idea nunca habría sido concebido en el primer lugar.

- la aprobación de la comunidad a través de nuestros mecanismos CrowdRating.

La innovación concede valor a nuestros clientes

Softtek no solo busca Innovación dentro de sus propios muros, sino que procura ofrecer soluciones innovadoras y encontrar posibles puntos de innovación más allá de la empresa y de nuestros clientes. Sí, consideramos que la innovación es un motor de valor para nuestros clientes; por lo que siempre perseguiremos las muchas maneras en que podemos ayudarles a crecer a través de la tecnología y las nuevas ideas.



La innovación es una de las maneras más poderosas para superar la competencia, dando a nuestros clientes nuevas formas de mejorar su propia competitividad en el mercado a través de la tecnología. Como Michael Porter, de la Universidad de Harvard, afirma: "El único concepto significativo de la competitividad es la productividad".

Esta idea es la razón principal detrás de la unidad de Softtek para innovar. Estamos seguros de que la

innovación tecnológica conduce a la productividad, que en última instancia conducirá a resultados significativos.

Softtek sin duda, está decidido a mejorar y expandir tanto nuestro negocio como el de nuestros clientes a través de la innovación, dándonos un apalancamiento sobre la competencia y mejorando el funcionamiento de los procesos internos. La innovación, independientemente del tamaño, debe incluirse en la visión de éxito de las empresas.

Softtek Innoventures

Softtek Innoventures es una iniciativa dirigida a impulsar la innovación y emprendimiento dentro de Softtek. Estamos comprometidos a realizar un valioso impacto en la cultura emprendedora de México.

Misión

Proporcionar una plataforma para que los emprendedores solucionen los desafíos empresariales globales que refuerzan el valor y la influencia de Softtek en el mercado.

Visión

Establecer un proceso y una plataforma de innovación y emprendimiento rentables y reconocidos mundialmente que:

Adopte y establezca los estándares más altos para los procesos de innovación.

- Utilice y promueva recursos de LatAm para innovar a través de software y tecnología.
- Proporcione un impacto a gran escala en la tecnología empresarial a nivel local, transnacional y mundial.
- Proporcione una plataforma de educación y apoyo continuo a las empresas emergentes y emprendedoras.

El programa transforma las ideas en iniciativas sostenibles.





Perspectiva financiera

Perspectivas Económicas

El año 2016 fue un año en el que continuó la alta volatilidad en la economía global propiciando el crecimiento del riesgo político e inflacionario en los mercados emergentes derivando en un fortalecimiento del dólar americano con respecto a la mayoría resto de las monedas, así como ajustes al alza en las tasas de interés de referencia en la mayoría de los mercados en donde nos encontramos.

Para el año 2017 esperamos una mejora en el crecimiento en la economía global con un crecimiento del 2.7% en el producto interno bruto global a tipos de cambio actuales versus el 2.5% en el 2016. Este crecimiento esperado está soportado por un mayor dinamismo de los mercados emergentes, y una mejora en el crecimiento de la economía y la inflación en los mercados desarrollados, soportados principalmente por la expectativa de una expansión fiscal, recortes impositivos y mayor inversión en infraestructura en el mercado de Estados Unidos.



ECONOMÍA GLOBAL

Perspectivas Financieras

El año 2016 fue de nuevo un año dinámico para nuestra industria, tecnologías de información, con la evolución de nuevos servicios en apoyo a mejorar la posición competitiva de las empresas, particularmente en su proceso de transformación digital. Durante el año se mantuvo el foco en continuar la mejora de nuestros niveles de servicio para responder con mayor agilidad a las demandas del mercado y mejorar la eficiencia de nuestra operación; esto se tradujo en expansión de márgenes y mejora en el posicionamiento con nuestros clientes. En el año 2017 continuaremos con estas estrategias para posicionarnos mejor en el mercado y mantener la expansión de nuestros márgenes.

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

El gobierno corporativo y consejo de administración de Softtek es continuamente apoyado por varios comités, entre los que se encuentran el Comité Ejecutivo, responsable de resguardar del desempeño de la compañía con respecto a los planes aprobados, y el Comité de Evaluación de Riesgos e Inversión, responsable de evaluar y aprobar negocios e iniciativas de inversión que aseguren un retorno mínimo definido por dicho comité. Estos comités han contribuido a la Compañía a mantener una disciplina administrativa, financiera y operacional que apoye a lograr crecimiento sostenible a ritmos mayores a los del promedio de la industria, siempre privilegiando por encima del crecimiento del ingreso, la expansión de sus márgenes de rentabilidad.

Currency and Interest Rate forecasts, as of 28 November 2016

	Current	1Q 17F	2Q 17F	3Q 17F	4Q 17F	1Q 18F	2Q 18F
United States: Federal Funds	0.50	0.75	1.00	1.00	1.25	1.25	1.50
10-Yr. Treasuries (Period Ave.)	2.36	2.30	2.45	2.55	2.60	2.60	2.60
Euro Area: US\$/€	1.06	1.02	0.99	0.99	1.00	1.00	1.03
Euro Depo Rate	-0.40	-0.40	-0.40	-0.40	-0.40	-0.40	-0.40
10-Yr. Bunds (Period Ave.)	0.24	0.50	0.30	0.20	0.20	0.10	0.10
Japan: ¥/US\$	113	113	114	115	114	113	112
Policy Rate	-0.10	-0.10	-0.10	-0.10	-0.10	-0.10	-0.10
10-Yr. JGB (Period Ave.)	0.04	0.00	0.03	-0.03	0.00	0.00	0.00

Source: Citi Research

Revenue CAGR	L5Y	17%
Revenue CAGR	N5Y	12%
Expansion EBITDA %	L5Y	35%
Disminución del apalancamiento	L5Y	58%

Distribución del ingreso		USD	MX	BRL	ARG	EUR	Colombia	Other
Mercados	2016	43%	31%	10%	6%	4%	2%	4%
Monedas	2016	50%	25%	10%	5%	4%	2%	4%
Clients home base	2016							

Índice de contenido GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Estrategia y analisis

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-1	5, 4 y 5	

Perfil de la organización

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-3	6	
G4-4	8, 9	
G4-5	10, 11	
G4-6	10, 11	
G4-7	74	
G4-8	9, 10, 11	
G4-9	9, 34, 35, 36, 75	
G4-10	34, 35, 36	
G4-11	No tenemos información del 2015.	
G4-12	75	
G4-13	74	
G4-14	60	
G4-15	20, 60, 64, 74	
G4-16	No tenemos información del 2015.	

Aspectos materiales y cobertura

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-17	72, 74, 75	
G4-18	22	
G4-19	22	
G4-20	22	
G4-21	22	
G4-22	2	
G4-23	22	

Participación de los grupos de interés

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-24	23	
G4-25	23	
G4-26	23	
G4-27	23	

Perfil de la memoria

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-28	2	
G4-29*	Última memoria 2015.	
G4-30	2	
G4-31	76	
G4-32	2	
G4-33	No aplica, no tuvimos verificación externa.	

Gobierno

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-34	13	
G4-35	14, 15, 16, 17, 18	
G4-36	14, 15, 16, 17, 18	
G4-37	14, 18	
G4-38	14, 18	
G4-48	CFO	

Ética e integridad

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones
G4-56	19	

DESEMPEÑO SOCIAL

Prácticas laborales y trabajo digno

Aspecto material: Empleo

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	37, 38	
G4-LA1	34, 35, 36	
G4-LA2	39	

Aspecto material: Relaciones entre los trabajadores y la dirección/management relations

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Softtek reconoce la importancia que tienen las instituciones de diálogo social, y las estructuras de negociación colectiva aplicables; respetar en todo momento el derecho de los colaboradores a formar sus propias organizaciones y unirse a ellas.	
G4-LA4	Dependiendo de la criticidad: Alta durante las primeras 24 horas.	

Aspecto material: Salud y seguridad en el trabajo

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	39	
G4-LA8	39	

Aspecto material: Capacitación y educación

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	40, 41	
G4-LA9	40, 41, 42, 43	
G4-LA10	43, 44	
G4-LA11	39	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ECONOMÍA

Aspecto material: Desempeño económico

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	22, 72	
G4-EC1	75	

Aspecto material: Presencia en el mercado

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	22, 34	
G4-EC5		No contamos con los datos del 2016, se esta trabajando para proyectarla en el próximo reporte. (G4-EC5, G4-EC6)
G4-EC6		

Aspecto material: consecuencias económicas indirectas

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	72, 74	
G4-EC7	54, 64, 65	
G4-EC8	54, 64, 65	

Aspecto material: Prácticas de adquisición

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	72, 74	
G4-EC9	75	

MEDIO AMBIENTE

Aspecto material: Energía

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	20, 60	
G4-EN3	62, 63	
G4-EN6	62, 63	

Aspecto material: Diversidad e igualdad de oportunidades

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	32	
G4-LA12	34	

Aspecto material: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	32	
G4-LA13		No contamos con los datos del 2016, se esta trabajando para proyectar en el próximo reporte.

Aspecto material: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	23, 24	
G4-LA15	9	No contamos con encuestas para nuestro proveedores, se esta trabajando para proyectar en el próximo reporte.

Aspecto material: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	37, 38	
G4-LA16		No tuvimos reclamación durante el 2016.

DESEMPEÑO SOCIAL
Derechos humanos

Aspecto material: Inversión.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	72, 74, 75	
G4-HR2	42, 43	

Aspecto material: No discriminación.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	19	
G4-HR3	19	No tuvimos casos de discriminación en el 2015.

Aspecto material: Libertad de asociación y negociación colectiva.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA		Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas.
G4-HR4		No contamos con datos en el 2016, se esta trabajando para proyectar en el próximo reporte.

Aspecto material: Trabajo infantil.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA		Sabemos que siempre se deberán respetar y tener en cuenta los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño. Teniendo políticas para prevenir que sus empleados se involucren en la explotación sexual de los niños y en cualquier otro tipo de explotación de los mismos.
G4-HR5		No tuvimos riesgos en el 2016.

Aspecto material: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA		Softtek aumenta su credibilidad estableciendo los compromisos pertinentes en relación con sus impactos, emprendiendo las acciones adecuadas y evaluando el desempeño y comunicando el progreso realizado y las deficiencias de sus partes interesadas.
G4-HR10		No contamos con evaluación en materia de derechos humanos en el 2016.

Aspecto material: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA		Softtek cuenta con mecanismos para resolver conflictos o desacuerdos con las partes interesadas, adecuados al tipo de conflicto o desacuerdo y útiles para las partes interesadas que se ven afectadas. Conversaciones directas con las partes interesadas que se ven afectadas; y entrega de información escrita para abordar los malentendidos.
G4-HR12		No tuvimos reclamaciones sobre derechos humanos en el 2016.

DESEMPEÑO SOCIAL
Sociedad

Aspecto material: Comunidades locales.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA		Softtek contribuye al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales.
G4-SO1	54, 55, 56, 57, 58, 59	

Aspecto material: Trabajo forzoso.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA		No nos involucramos en el uso del trabajo forzoso u obligatorio, ni nos beneficiamos de él. A ninguna persona se le debería exigir la realización de un trabajo o servicio bajo amenaza de castigo, o su realización de forma no voluntaria.
G4-HR6		No tuvimos riesgos en el 2016.

Aspecto material: Medidas de seguridad.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	16	
G4-HR7	42, 43	

Aspecto material: Derechos de la población indígena.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA		Reconocemos y respetamos el principio de no-discriminación y los derechos de los individuos que pertenecen a un pueblo indígena, al llevar a cabo sus decisiones y actividades.
G4-HR8		No tuvimos caso de violación de los derechos humanos.

Aspecto material: Evaluación.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA		Para respetar los derechos humanos, tenemos la responsabilidad de ejercer la debida diligencia con el fin de identificar, prevenir y abordar los impactos reales o potenciales sobre los derechos humanos, resultantes de sus actividades o de actividades de aquellos con los que tienen relación.
G4-HR9		No contamos con evaluación en materia de derechos humanos en el 2016.

DESEMPEÑO SOCIAL
Sociedad

Aspecto material: Comunidades locales.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Softtek contribuye al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales.	
G4-SO1	42, 43	

Aspecto material: Lucha contra la corrupción.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Softtek identifica los riesgos de corrupción e implementa y mantiene, políticas y prácticas que combatan la corrupción, y la extorsión; nos aseguramos que nuestros líderes sean un ejemplo anti-corrupción y proporcionen compromiso.	
G4-SO4	51, 52	

Aspecto material: Política pública.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Softtek forma a sus empleados y representantes e incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés.	
G4-SO6	No hemos contribuido con aportaciones económicas o en especie.	

Aspecto material: Prácticas de competencia desleal.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	En Softtek, creemos que las conductas anti-competencia pueden llegar a perjudicar la reputación de una organización frente a sus partes interesadas y pueden ocasionar problemas legales. Cuando rechazamos involucramos en conductas anti-competencia ayudamos a crear un clima donde dicha conducta no se tolera, lo que beneficia a todos.	
G4-SO7	No tuvimos demandas por competencia desleal durante el 2016.	

Aspecto material: Cumplimiento regulatorio.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Softtek realiza sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y coopera con las autoridades competentes; establece procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia.	
G4-SO8	No tuvimos multas durante el 2016.	

Aspecto material: Evaluación de la repercusión

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Evaluamos la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y seguridad al abordar todos los aspectos relacionados con salud y seguridad.	
G4-SO10	No evaluamos en el 2016 los impactos en la cadena de suministro.	

Aspecto material: Mecanismos de reclamación por impacto social.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Los mecanismos eficaces de resolución de reclamaciones desempeñan un rol importante en el deber del Estado de proteger los derechos humanos. Del mismo modo, para cumplir su responsabilidad de respetar los derechos humanos, establecemos los mecanismos para que aquellos que crean que se han cometido abusos contra sus derechos puedan llevar el problema ante la organización e intentar obtener una compensación. Este mecanismo no debería perjudicar el acceso a los canales legales disponibles.	
G4-SO11	No tuvimos reclamaciones en el 2016.	

DESEMPEÑO SOCIAL
Responsabilidad sobre productos

Aspecto material: Salud y seguridad de los clientes.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Softtek proporciona productos y servicios que, en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medio ambiente.	
G4-PR2	No tuvimos incidentes en el 2016.	

Aspecto material: Etiquetado de los productos y servicios.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Softtek da acceso a que los consumidores obtengan la información adecuada que les permita tomar decisiones fundamentadas, de acuerdo con sus deseos y necesidades individuales y a estar protegidos frente a publicidad o etiquetado engañosos o con información errónea.	
G4-PR5	30, 31	

Aspecto material: Comunicaciones de marketing.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Las prácticas justas de marketing, la información objetiva e imparcial y las prácticas contractuales justas, proporcionan información sobre los productos y los servicios de una manera que pueda ser entendida por los consumidores. Esto permite a los consumidores tomar decisiones fundamentadas en relación con el consumo y las compras y comparar las características de distintos productos y servicios.	
G4-PR6	No vendemos productos prohibidos o en litigio.	

Aspecto material: Privacidad de los clientes.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Softtek ayuda a mantener su credibilidad y la confianza de sus clientes mediante el uso de sistemas rigurosos para la obtención, uso y protección de los datos de los consumidores.	
G4-PR8	No tuvimos reclamaciones en el 2016.	

Aspecto material: Cumplimiento regulatorio.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones
G4-DMA	Con la protección y privacidad de los datos del consumidor se pretende salvaguardar el derecho de los consumidores a la privacidad, limitando el tipo de información reunida y las formas en que esa información se obtiene, utiliza y se mantiene segura.	
G4-PR9	No tuvimos multas en el 2016.	

Fernando Nava Velázquez

Corporate Social Responsibility Manager
fernando.nava@softtek.com
Av. Constitución #3098, Piso 6
Col. Santa María Monterrey, NL.
+52 (81)1932 4400 Ext. 1028

Consejo editorial

Blanca Treviño
Heriberto Murillo
Luis Revilla
Alejandro Camino
Fernando Nava

Editor general

Mónica González

Diseño editorial

Eduardo Vivas



Impreso en papel certificado por
FSC® Consejo de Administración Forestal

Se termino de imprimir en mayo del 2017
Monterrey, Nuevo León, México



```
mirror mod.use x = True
mirror mod.use y = False
mirror mod.use z = False
elif operation == "MIRROR_Y":
    mirror mod.use x = False
    mirror mod.use y = True
    mirror mod.use z = False
elif operation == "MIRROR_Z":
    mirror mod.use x = False
    mirror mod.use y = False
    mirror mod.use z = True

#selection at the end! add back the deselected
mirror_ob.select= 1
modifier_ob.select=1
bpy.context.scene.objects.active = modifier_ob
print("Selected" + str(modifier_ob))
#mirror_ob.select = 0
#one = bpy.context.selected_objects[0]
#bpy.data.objects["%s"%name].select

except:
    print("please select exactly two objects, the last one is the modifier unless its r
```



CSR
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY

INFORME DE SOSTENIBILIDAD
SOFTEK 2016