Informe de Sostenibilidad

2021

Softtek®

Contenido

Contenidos

Generales 5

Contenidos Sociales 23

Estándares Ambientales 55

Gobierno Corporativo 60

Acerca del Informe 66

GRI 102-14

Carta de Nuestra CEO

El 2021 fue un año que iniciamos de forma diferente.

Tuvimos que hacer un recuento de los retos que veníamos de enfrentar a casi un año de iniciada la pandemia y de ver en el contexto global lo que enfrentaríamos en los próximos meses.

Reconozco que me siento muy orgullosa de haber mantenido nuestro compromiso y gratitud por la confianza de cada uno de nuestros Softtekians y de cada uno de nuestros clientes, logrando resultados que, una vez más, reafirmaron que

Carta de Nuestra CEO

nacimos para sobresalir y no para sobrevivir.
Es difícil no hablar de algunas pérdidas que sufrimos de compañeros o de algunos de sus familiares y de cuánto nos dolieron, pero a la vez quiero reconocer el cariño y el cobijo que estuvo presente, reafirmando que somos una gran organización. Estos meses despertaron en muchas personas un deseo de apoyar, de mostrarnos solidarios. Dentro de todo lo difícil, fue reconfortante ver la fraternidad que sentimos y vivimos en todo el mundo.

Desde nuestros inicios hemos sido una familia empática y en nuestra historia hay muchas evidencias de la forma en que buscamos trascender, es una adicción para nosotros. Momentos como los que estábamos viviendo lo hicieron más visible, porque a pesar de todo, logramos crear círculos virtuosos. Nuestra cultura forma parte trascendental en todo esto, nuestra pasión es el motor que guía decisiones. Determinamos que sería un año con la vista puesta en el futuro, con entusiasmo de lo que viene, compartiendo la pasión y los sueños que siempre nos han distinguido.

Fue un año en el que seguimos extrañando la convivencia y encontramos cara a cara, esa era nuestra forma tradicional de permear nuestra cultura, de contagiar nuestras creencias, de compartir nuestra visión y la forma en la cual la perseguimos. Sin embargo, fuimos capaces de crear un entorno virtual que nos mantuvo cerca a pesar de la distancia.

Creamos espacios para mantenernos informados, para interactuar y compartir nuestras experiencias alrededor del mundo; digitalizamos nuestra oferta de Wellness; creamos nuestra Galatea Sin Fronteras que por primera vez nos permitió dar esa inducción cultural a cientos de Softtekians de todo el mundo.

Logramos mantener vivo el espíritu de nuestro evento más global y cultural: la Softtekiada, creando su versión en línea; mantuvimos la invitación a hacerse escuchar, a quitarse el “mute” y hablarnos de sus inquietudes, pero también para compartir sus sueños en sesiones donde tuve la oportunidad de interactuar con muchas personas de todas nuestras sedes en donde tenemos presencia.

También supimos ser ágiles y acelerar o crear soluciones que nos abrieron nuevas oportunidades ante las nuevas demandas y necesidades de cada una de las industrias donde participamos. Aún estábamos lejos de decir que habíamos superado la pandemia, pero los mercados empezaban a repuntar y las economías se estaban reactivando.

Somos parte de una industria privilegiada. En este contexto, las empresas comenzaron a apostar más que nunca en la transformación digital y supimos capitalizar las oportunidades que se nos presentaron y aquellas que fuimos capaces de crear, focalizándonos en nuestras fortalezas y manteniendo nuestra resiliencia.

El 2021 será recordado como el año en el cual tuvimos que reinventarnos de muchas maneras, el año que cambió nuestra forma de relacionarnos con el mundo, y me da orgullo que, en medio de toda esta transformación, supimos adaptarnos, ir un paso adelante, siempre manteniendo nuestra esencia y fortaleciendo y contagiando nuestra cultura única y nuestra convicción por trascender en cada una de las cosas que hacemos, en cada uno de los lugares donde estamos.

Mi agradecimiento a cada Softtekian, a nuestros clientes y a todos nuestros grupos de interés por hacerlo posible.

Un beso,

Blanca Treviño

GRI 102-14

Contenidos

Generales 5

Softtek

Perfil de la organización

Modelo Global de Servicios de Tecnología

Somos una empresa global de servicios tecnológicos que ofrece un enfoque único e innovador para generar transformación digital.

Softtek —fundada en 1982 en Monterrey, México— es una firma global de servicios de tecnologías de información y digitales, que crea valor para sus clientes (empresa Global 2000) transformando su modelo de negocio, construyendo las plataformas tecnológicas y operando eficientemente sus funciones de tecnología de información, convirtiéndonos en una empresa líder en soluciones digitales de próxima generación.

GRI 102-1, 102-6, 103-1

El modelo de servicio global de Softtek tiene cobertura en las siguientes regiones:

**Centros Globales de Entrega con procesos, metodologías, conocimiento, seguridad y estructuras de calidad para prestar servicios con alcance en todo el mundo.*

13, 543 profesionales

18 Centros Globales de Entrega

Cada año, los retos para Softtek son mayores. Durante 2021 como segundo año de pandemia, además de fortalecernos, adoptamos nuevas formas de trabajo que potenciaron nuestros resultados.

Estamos muy orgullosos de lo que logramos como organización y de la forma en la que respondimos como individuos. Somos una organización dinámica, con perspectivas de constante crecimiento, y durante el 2021:

- Aceleramos la transformación digital y la recuperación de la confianza en la mayoría de las industrias para reactivar la inversión en proyectos estratégicos.
- Nos adaptamos al trabajo distribuido e híbrido, conformando un modelo moderno, seguro, que habilita una combinación de alta productividad y desarrollo de relaciones interpersonales sólidas.
- Se tuvo una integración más estrecha de los procesos de negocio a través de las diferentes regiones.
- Se adquirió un número importante de nuevos clientes.
- Se expandieron las operaciones de manera equilibrada, con especial foco en Colombia e India.

GRI 102-1, 102-3, 102-4, 102-7, 103-1

Nuestros servicios

Softtek tiene la misión de contribuir con sus clientes para el logro de tres objetivos estratégicos: **transformar** sus modelos de negocio a través del uso de tecnología digital; **construir** la plataforma tecnológica para soportar la operación efectiva y eficiente de sus procesos de negocio, y **evolucionar** la operación de los procesos de TI para maximizar la confiabilidad y disponibilidad del servicio optimizando su costo. El portafolio de servicios abarca todas las capas de la arquitectura empresarial —*procesos de negocio, información, aplicaciones, e infraestructura tecnológica*— y las funciones de estrategia y gobierno de TI.

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

GRI 102-2, 102-3

Para 2021, el portafolio de servicios se simplificó y se adaptó al nuevo contexto de necesidades de los clientes, dando un énfasis especial en tecnologías como inteligencia artificial (*AI*), aprendizaje automatizado (*machine learning*), analítica avanzada de información, adopción de plataforma e infraestructura de nube e hiperautomatización. Las principales ofertas durante 2021 fueron:

- Next Generation IT Operations
- Digital Product Development & Operations
- Enterprise Management Solutions
- Data & Analytics Services
- Digital Commerce Solutions
- Digital Consulting Services
- Business Process Hyper-automation
- BPO: Smart Buy & Digital Customer Acquisition

También se desarrollaron soluciones específicas para industrias, tales como **Digital Sales Services** (plataforma que combina capacidades de comercio electrónico, gestión logística, entrega de última milla y adquisición de clientes a través de campañas digitales), o **Industria 4.0** (plataforma que integra soluciones de automatización de manufactura, internet de las cosas y digitalización de procesos de planta).

Premios y reconocimientos

Los retos y acciones realizados durante el 2021 fueron premiados y reconocidos en diferentes niveles y áreas de la organización:

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

Creamos valor a través de relaciones de largo plazo

Creamos valor a través de la tecnología para nuestros clientes, nuestra gente y nuestros accionistas. Nuestra generación de valor está sostenida en **3 enfoques:**

- Habilitando iniciativas estratégicas.
- Permitiendo el desarrollo profesional y la creación de valor para nuestros Softtekians y accionistas.
- Facilitando la movilidad social.

GRI 102-10, 103-2

Softtek

Evolución de nuestro negocio

Desde su creación, Softtek se ha caracterizado por su espíritu emprendedor y una sólida cultura empresarial basada en principios de autodeterminación, colaboración y confianza, lo que nos mantiene en constante evolución. Nuestro crecimiento y transformación lo podemos dividir en tres fases, donde cada una toma los elementos fuertes de la anterior:

En la primera, el enfoque se centra en las capacidades de **BUILD**, es decir, en el desarrollo de software de alta calidad mediante la adopción de técnicas de ingeniería de software. El principal generador de valor: la entrega de software altamente funcional.

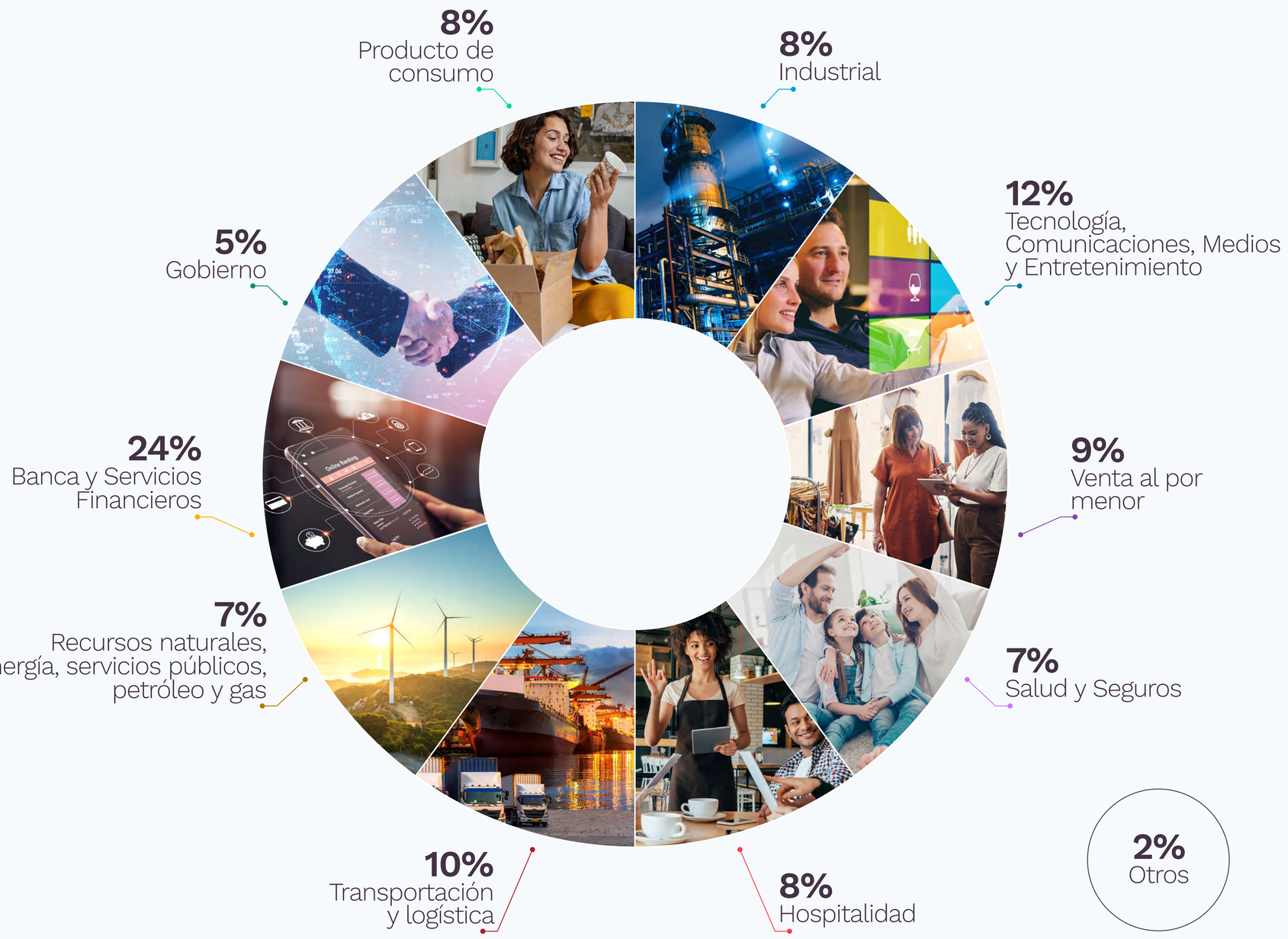
Durante la segunda etapa, el enfoque consistió en construir capacidades de entrega global. Adoptamos metodologías como Six Sigma, CMMi, ITIL y estándares de clase mundial. Es entonces que nace el concepto Near Shore®, que permitió y continúa habilitando a nuestros clientes a complementar y encontrar una alternativa a los servicios *offshore* habituales. Con esto, dominamos la capacidad de gestionar carteras de tecnología grandes y complejas. A esta etapa la denominamos **RUN**.

La etapa actual: **TRANSFORM**. Nuestra propuesta de valor está centrada en la especialización en cada industria a la que damos servicios, realineamos nuestro negocio con el de nuestros clientes y alineamos nuestras capacidades de desarrollo a través de módulos basados en valor y las capacidades de ejecución con el rendimiento de la función comercial.

GRI 102-10, 102-15, 103-2

Evolución de nuestro negocio:

Actualmente nuestra oferta de servicios se concentra en 10 industrias:



GRI 102-7, 102-10, 102-15, 103-2

nearshore

Pioneros y líderes en la industria Near Shore®

Softtek fue la primera compañía en introducir el modelo y es líder en la industria Near Shore® de servicios de TI en América y Europa. En adición a los beneficios de la proximidad geográfica, Softtek crea valor adicional a los clientes optimizando los modelos de servicio ágiles, la colaboración síncrona en entornos de trabajo híbridos y el acceso a una base de talento global.

Near Shore® es ideal para atender está necesidades de los equipos ágiles:

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

Especialización * → en industria y desarrollo intelectual ↙ para innovar

Nos especializamos en:

- Ofrecer soluciones que contribuyen a la estrategia de nuestros clientes.
- Participar en procesos de innovación y transformación digital.
- Ofrecer soluciones que resuelven problemas y retos relevantes.
- Crear aceleradores y soluciones de industria de alto impacto y valor para los clientes, tales como:

diego digital sales services BY SOFTTEK

diego blauLabs plant resource optimization BY SOFTTEK

diego softtek 4 automotive BY SOFTTEK

diego automotive digital assistant BY SOFTTEK

diego resilient BY SOFTTEK

diego business onDemand BY SOFTTEK

GRI 217-1, 103-1, 103-2, 103-3

Adicionalmente, en Softtek hemos invertido en el desarrollo de plataformas, arquitecturas reutilizables y aceleradores de servicios, que contribuyen a:

- Entregar el servicio y/o solución en menor tiempo.
- Reutilizar componentes de la solución, logrando entregar alta calidad a bajo costo.
- Enfocar la energía de los equipos de trabajo en los retos funcionales, reduciendo la complejidad de los retos tecnológicos.

DIEGO
DIGITAL ENABLERS FOR GROWTH

Propiedad Intelectual
de Softtek

FRIDA
FRAMEWORK FOR INTELLIGENT DIGITAL AUTOMATION

Aceleradores de soluciones propias

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

Capacidades de automatización inteligente

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

GRI 417-1, 103-1, 103-2, 103-3

DIEGO
DIGITAL ENABLERS FOR GROWTH

DIEGO
Digital Enablers For Growth

Colección de productos, plataformas y marcos de referencia propiedad de Softtek que ayudan a las organizaciones a acelerar el *time to market*. Estos habilitadores digitales para el crecimiento actúan como aceleradores de soluciones para lograr transformación digital continua.

diego blauLabs BY SOFTTEK

diego click 2 sync BY SOFTTEK

diego mobile assistant platform BY SOFTTEK

diego reverse engineering & code analyzer BY SOFTTEK

diego Cloud-native reference & code generators BY SOFTTEK

diego insfrastructure discovery & health check BY SOFTTEK

FRIDA
FRAMEWORK FOR INTELLIGENT DIGITAL AUTOMATION

FRIDA
Framewok for Intelligent Digital Automation

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

frida AIOps BY SOFTTEK

frida cognitive automation BY SOFTTEK

frida intelligent testing automation BY SOFTTEK

frida robotic process automation BY SOFTTEK

GRI 417-1, 103-1, 103-2, 103-3

Softtek

Nuestro crecimiento como organización en voz de nuestros clientes

Las soluciones digitales que ofrecemos están acompañadas de un alto nivel de servicio durante todas las etapas e interacciones, y de manera permanente promovemos una cultura orientada al cliente.

Tenemos implementado un proceso de retroalimentación y mejora continua en los niveles de satisfacción de nuestros clientes, C-SAT, que tiene un carácter estratégico en la organización. Este proceso permite identificar aquellos elementos de nuestro servicio que son diferenciadores y se identifican como ventajas competitivas, así como las oportunidades de mejora en el servicio.

Los ejecutivos de cuenta de Softtek generan planes de mejora para la gestión de las operaciones y la gestión de la relación con los diferentes interlocutores con el cliente. El índice de respuesta a las entrevistas y encuestas a clientes es de **70%, con un alcance global**. Los resultados digitalizados de la medición C-SAT ofrecen una mejor visibilidad de las tendencias históricas, y con base en ello, evaluar la efectividad de los planes de mejora.

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

C-SAT GLOBAL SCORE
4.33

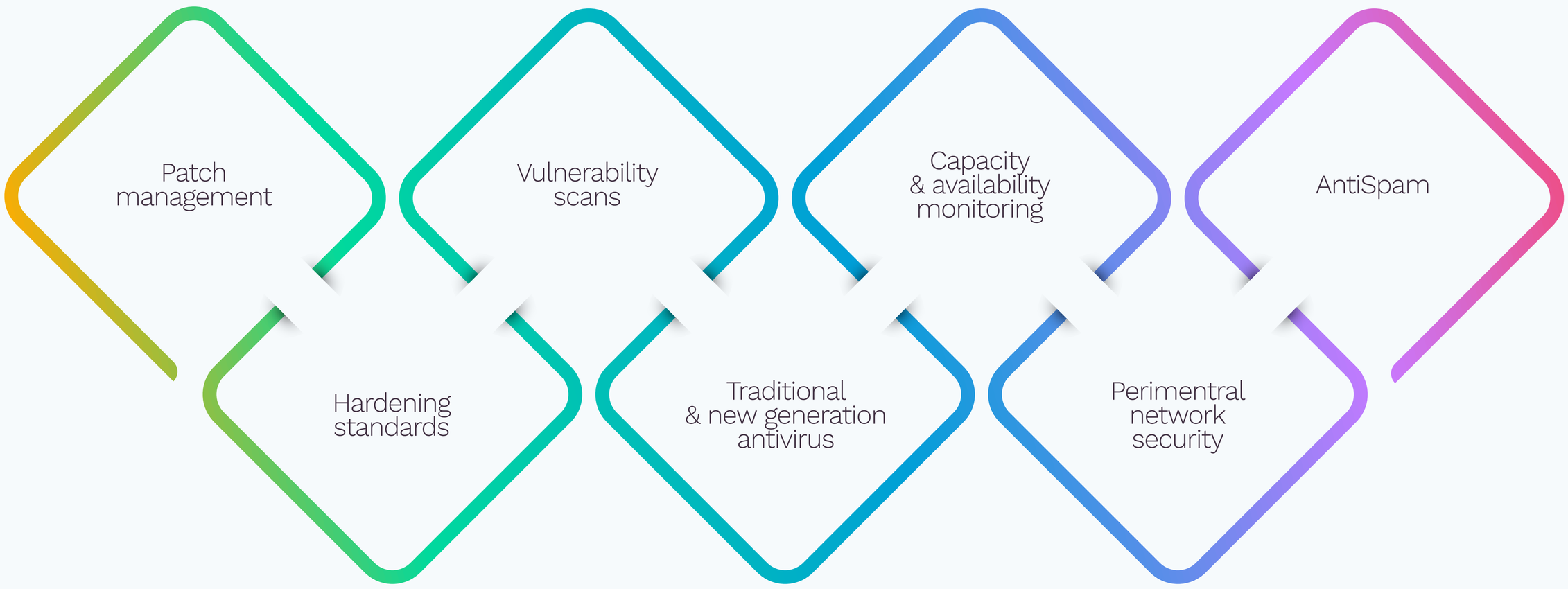
*La métrica consolidada C-SAT utiliza la escala 1 a 5 para la medición de la satisfacción del cliente.

GRI 416-1, 103-1, 103-2, 103-3

Cultura de la seguridad de la información

Para Softtek es imperativo disponer de un sistema de gestión de seguridad de la información (*SGSI*) maduro y alineado a los estándares internacionales más reconocidos, como el **ISO 27001**, bajo cuya metodología estamos certificados. Lo anterior nos obliga a tener plataformas y procesos que nos habiliten la realización de nuestras operaciones de forma correcta, ubicando y mitigando los riesgos de impacto en el negocio y garantizando la continuidad de los servicios a los clientes en diferentes escenarios de contingencia.

La **Oficina de Seguridad de la Información** es la entidad estratégica que define protocolos, procesos y actualiza políticas de acuerdo con los requerimientos de Softtek y de nuestros clientes, con la finalidad de mantener la información protegida contra accesos no autorizados, y anualmente implementamos acciones y mejoras. Durante el 2021 se establecieron mecanismos de seguridad de información adicionales en un modelo híbrido, que permitieron aplicar las políticas de seguridad en cada lugar en forma equivalente a la operación de un GDC, con lo cual reforzamos nuestras prácticas de ciberseguridad. Nuestro Modelo de Ciberseguridad se compone principalmente de:



GRI 102-2, 416-1, 103-1, 103-2, 103-3

La ciberseguridad ha sido siempre un tema imperativo para la organización y de manera especial en los últimos años. Por ello, se reforzó el marco de trabajo y se unieron los esfuerzos de distintas áreas como Information Security Office, IT Global, Digital Office, Process Improvement & Compliance y Cyber Security Defense Operation Center, con el objetivo de elevar la madurez de las prácticas de ciberseguridad, basadas en los estándares del *NIST* (*National Institute for Standars & Technology*) uno de los más reconocidos a nivel mundial.

Nuestra **Política de Seguridad**, basada en el estándar **ISO 27002**, es madura y tiene como principales objetivos:

- Proteger las instalaciones, bienes, servicios y actividades empresariales contra accesos no autorizados.
- Definir lineamientos para evaluar amenazas, riesgos, eventos e incidentes de Seguridad de la Información.
- Evitar incumplimiento a las leyes y obligaciones legales, civiles, penales o laborales, así como a las cláusulas de seguridad de contratos o acuerdos con nuestros clientes.
- Definir lineamientos para asegurar la confidencialidad de la propiedad intelectual de la organización y de los clientes.
- Mantener los controles que protejan nuestros activos de información como servidores, redes, equipo de cómputo, software, etc. factores que nos ayudan a darle continuidad a nuestra operación.

Un elemento fundamental para la generación de una **Cultura de Seguridad de la Información** es la concienciación a través de los entrenamientos y prácticas que todos nuestros Softtekians realizan. Como cada año, nos mantenemos actualizados al realizar nuestro entrenamiento **Security Awareness** así como Liderazgo, Privacidad de Datos, Servicios de Seguridad y Manejo de la Información de Productos Bancarios, entre otros.

Constantemente creamos hábitos con visión en la seguridad de la información, avanzamos en los niveles de madurez, manteniendo una cultura orientada a procesos que nos permita ser ejemplo en la industria, cumpliendo con los requerimientos de Softtek y de nuestros clientes, con líderes protagonistas dentro de sus equipos como principales promotores de este tema, que es inherente a nuestro trabajo.

GRI 102-2, 416-1, 103-1, 103-2, 103-3

Nuestras acciones presentes para asegurar el futuro

Para Softtek, la sostenibilidad es la capacidad que tenemos de buscar, atraer, desarrollar y retener talento.

La sostenibilidad corporativa se compone de aquellas acciones que realizamos como empresa para garantizar nuestra perdurabilidad hacia el futuro. Para ello, hemos identificado qué es lo que tenemos que hacer y saber para apoyar nuestro crecimiento y cumplir con nuestros objetivos organizacionales.

El mercado actual nos impulsa a dar paso a la organización social, más allá del factor negocio a través de la creación de una estrategia **ESG** (*Environmental, Social and Governance*) y lo que ofrecemos en este contexto. En el 2021 realizamos una evaluación que nos permitió identificar el balance y adaptación de nuestras estrategias, sus componentes y los cambios que lo habilitan.

Para Softtek, la sostenibilidad está en su capacidad de atraer, desarrollar y de seguir formando continuamente a nuestro talento y en la manera en la que ofrecemos nuestros servicios como nadie más lo hace, todo ello acompañado inherentemente de la innovación.

GRI 103-2

Nuestra estrategia de sostenibilidad toma en cuenta **3 pilares**:

Personas
Nuestros Softtekians

Brindamos un entorno inclusivo que permite que un grupo diverso de personas crezca y logre un equilibro entre su vida personal y profesional.

Prosperidad
Nuestro negocio

Buscamos contribuir al bienestar social y económico de Softtek.

Planeta
Nuestro entorno

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

Bajo este modelo, durante el 2021 consolidamos y formalizamos nuestras prácticas sociales, Diversidad e Inclusión, Wellness, Comunidad y avanzamos en definir la Gobernanza. Iniciamos con paso firme para potenciar los temas relacionados con el medio ambiente, donde como organización hemos reiterado nuestro compromiso con nuestro entorno.

2021 ha marcado el inicio de la transformación de nuestra estrategia de sostenibilidad hacia un modelo **EGS**, y para ello nos replanteamos aquellos objetivos fundamentales en cada una de las actividades que realizamos, influidos por las nuevas condiciones laborales, como el teletrabajo o *home office*.

En este contexto, en 2022 complementaremos las bases, especialmente en el ámbito de medio ambiente y la continua generación de talento.

Contenidos Sociales 23

Flexibilidad, adaptabilidad y balance, pilares fundamentales en Softtek.

En 2021 comenzamos a definir nuestro modelo híbrido bajo tres pilares fundamentales: flexible, adaptable y balanceado. Confirmamos nuestra flexibilidad, porque las condiciones pueden cambiar en cualquier momento; estábamos preparados para adaptarnos a las situaciones particulares y a las distintas realidades que cada uno de nuestros clientes enfrentaba en cada país o sede y ajustarnos a ello. También reiteramos nuestro compromiso con el balance de vida personal y profesional, y hoy lo identificamos como una de las principales ventajas competitivas que ofrecemos a nuestros Softtekians.

Plataforma Cultural

Softtek solo se entiende a través de su gente, que ha hecho y sigue haciendo historia. Gente que conversa y que, a través de esas conversaciones, va moldeando el presente y diseñando el futuro.

La cultura que es inherente a la gente, y se manifiesta a través de un cúmulo de hábitos, costumbres, códigos y comportamientos que nos identifican como personas y nos definen. Nuestra cultura corporativa es única, y no solo refleja cómo son las cosas, sino cómo han sido y cómo queremos que sean.

Propósito

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

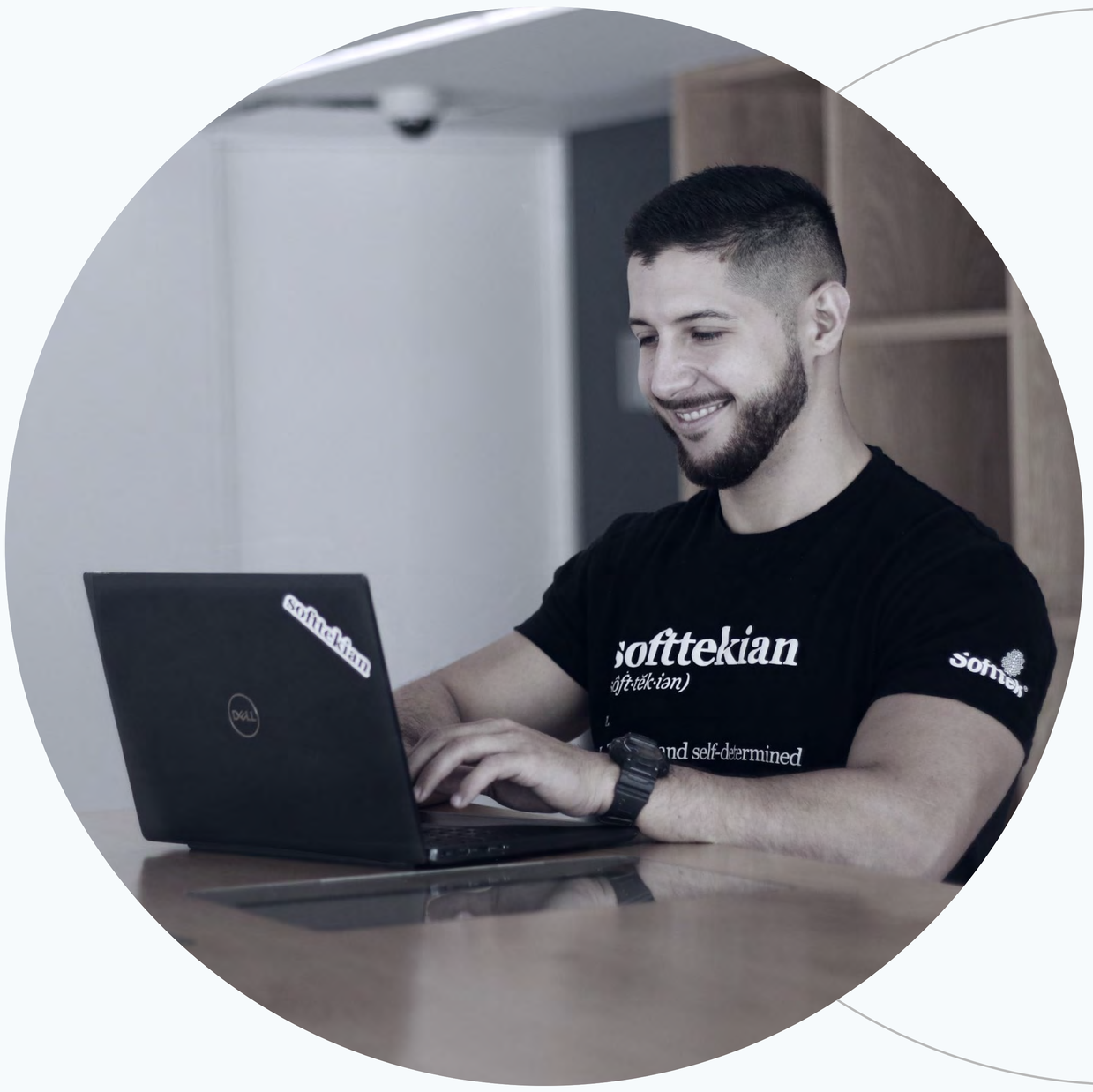
Creencias

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

Esencia

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

GRI 102-16



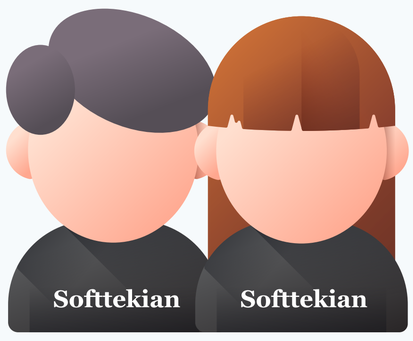
Gestión del Talento

Generando valor por y para nuestros Softtekians.

Softtekians por el mundo.

En nuestra visión de empresa hacia el futuro, mantenemos nuestro compromiso con nuestro principal motor: Nuestros Softtekians. Somos un grupo de talento diverso y presente desde muchas partes del mundo, compartiendo un mismo orgullo: **Ser Softtekian**.

13,543 Softtekians



Distribución del talento

Por género

	HOMBRES	MUJERES
Cantidad	9,659	3,884
Porcentaje	71.32%	28.68%

Por categoria profesional

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

Por grupos de edad

	HOMBRES	MUJERES
Builders	100%	0%
Boomers	79%	21%
Generación X	72%	28%
Generación Y	70%	30%
Generación Z	72%	28%

GRI 102-7, 102-8, 103-1, 103-2, 103-3, 405-1

Beneficios

Para Softtek es fundamental brindar a sus colaboradores un entorno laboral inclusivo, seguro y de calidad, independientemente de la sede en la que se encuentren. El crecimiento de nuestra gente debe ser integral, en un ambiente ético y saludable, con remuneraciones adecuadas que permitan contribuir a su desarrollo personal.

Nuestros colaboradores reciben prestaciones y beneficios superiores a los que dicta la ley, así como salarios superiores al sueldo mínimo en cada país, los cuales son calculados con base en responsabilidades del rol, capacidades y experiencia. La oferta de beneficios se adecúa a cada localidad, tomando en cuenta aspectos relevantes para el mejoramiento de la calidad de vida del Softtekian.

BENEFICIOS	PAÍSES
Vacaciones	
Permisos parentales	
Plan de ahorro para el retiro	
Seguro de vida	
Seguro de gastos médicos menores y mayores	
Cobertura por incapacidad e invalidez	
Fondo de ahorro	
Becas / Convenios para estudios	
Seguro dental	
Ayuda para vivienda	
Servicios de asesoría legal	
Tarjeta de alimentos	
Tarjeta de comida	
Tarjeta de combustible	
Gimnasio	
Días por matrimonio	
Días por defunción	
Seguro contra accidentes	
Permiso para planeación familiar	
Gratificación fiestas patrias	
Día por cumpleaños	

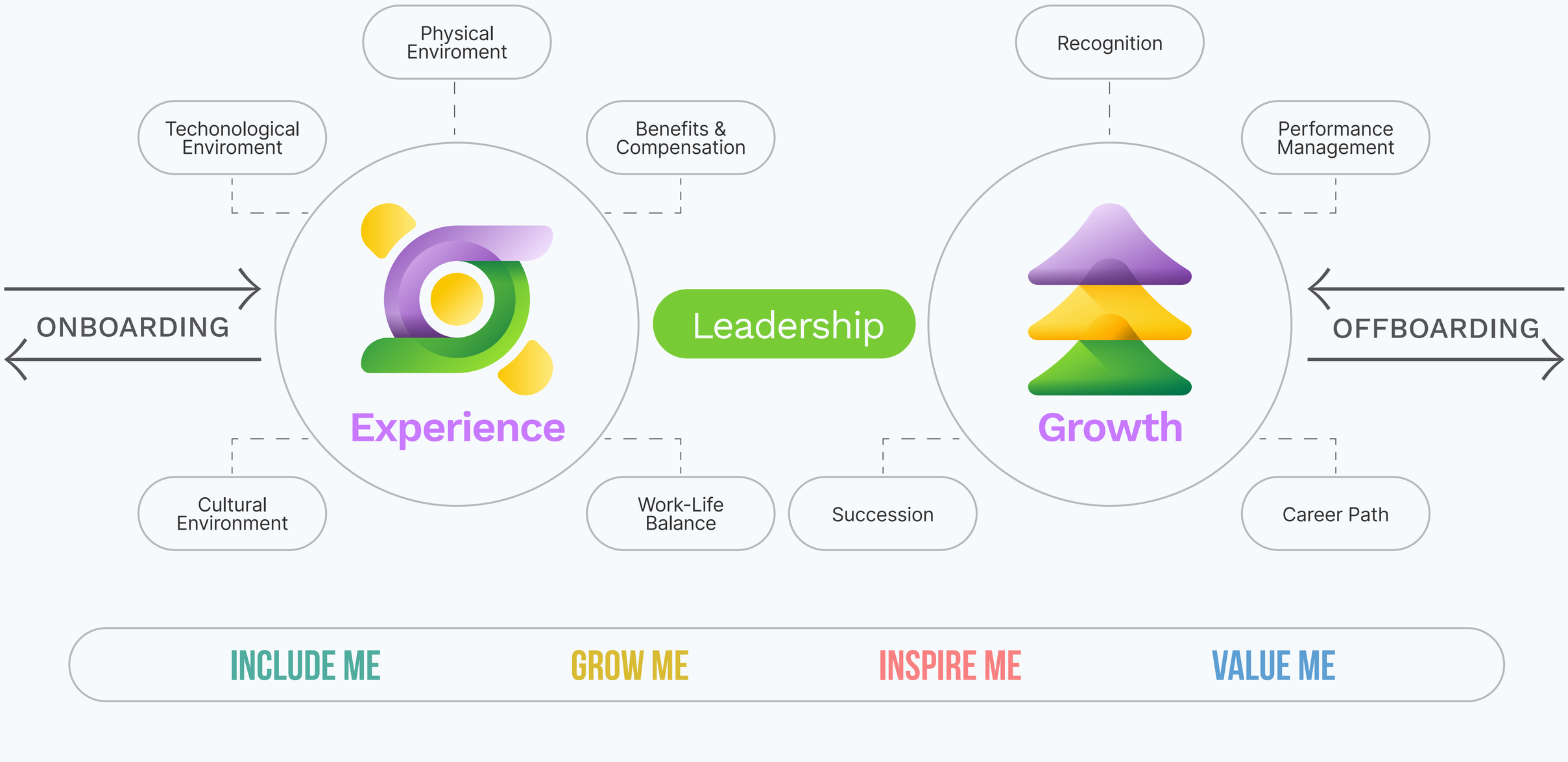
*Países contemplados: México, EE.UU., Canadá, Puerto Rico, Costa Rica, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela, España, China, India.

GRI 401-2, 401-3, 103-1, 103-2, 103-3

Softtekian Journey

Tenemos un fuerte compromiso con nuestros Softtekians, y desde su primer día en la organización buscamos desarrollar e incrementar su talento para generar un compromiso de largo plazo. Nuestra estrategia de retención tiene como base la generación de experiencias adecuadas y acciones que garanticen una inclusión efectiva y el adecuado crecimiento profesional de nuestra gente.

A todas estas experiencias que vive un Softtekian desde su llegada a la organización la hemos denominado Softtekian Journey.



Durante el 2021 se unieron 4,118 nuevos Softtekians

CONTRATACIONES 2021

Hombres	74%
Mujeres	26%

GRI 401-1

Mientras que nuestro porcentaje de rotación fue de

Turnover 29.8%

* Del total de turnover las salidas corresponden al 75.3% de Hombres y el 24.6% de Mujeres.

Para la gestión del talento, nos apoyamos en una herramienta de desarrollo interno llamada **Predict**, la cual nos permite identificar riesgos de salida a través de un análisis estadístico de datos generados con la información histórica de salidas en la organización. Con el uso de esta herramienta, podemos enfocar los esfuerzos y alinear las experiencias de los colaboradores y la organización, y con ello disminuir el riesgo de salida e incrementar su engagement. La herramienta cuenta con un **70% de efectividad** en la predicción.

La voz de nuestros Softtekians

La creación de un ambiente adecuado en el que suceden cosas extraordinarias solo se logra escuchado a nuestros Softtekians. Durante el 2021 lanzamos una estrategia de generación de valor hacia las personas que comprende cuatro dimensiones con actividades estratégicas:

1

INCLUDE ME

Al sentirme parte de, puedo aportar valor.

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

2

GROW ME

Puedo aprender y desarrollarme profesionalmente.

- Movilidad
- Path de carrera
- Formación de líderes
- Formación tecnológica
- ASP (*Account Strategic Plan*)

3

INSPIRE ME

Trabajo con un propósito y tengo autonomía para lograrlo.

- Plataforma Cultural
- Softtekian Empowerment Skills
- Oferta de reconocimientos

4

VALUE ME

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

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

Cada año aplicamos una encuesta de satisfacción que hemos denominado como **Engagement Index**, que evalúa a través de la voz de nuestros Softtekians las cuatro dimensiones de nuestra estrategia de generación de valor. El resultado general de nuestro Engagement Index en el 2021 es de **83% de favorabilidad**, lo que representa un incremento de **1.5% con respecto al 2020**.

Porcentaje de favorabilidad por dimensión:

Con base en los resultados obtenidos de este ejercicio, nos permite ser más precisos en la toma de decisiones, a tener claridad en lo que esta funcionando y en lo que no, a conocer el nivel de clima organizacional de cada uno los grupos de trabajo y crear nuevas estrategias para fortalecerlos.

Performance Management

Somos una empresa de personas y entre personas nos vinculamos y nos retroalimentamos. Para Softtek es fundamental que los colaboradores tengan claridad sobre lo que se espera de ellos y que se sientan acompañados en el proceso para el cumplimiento de sus objetivos.

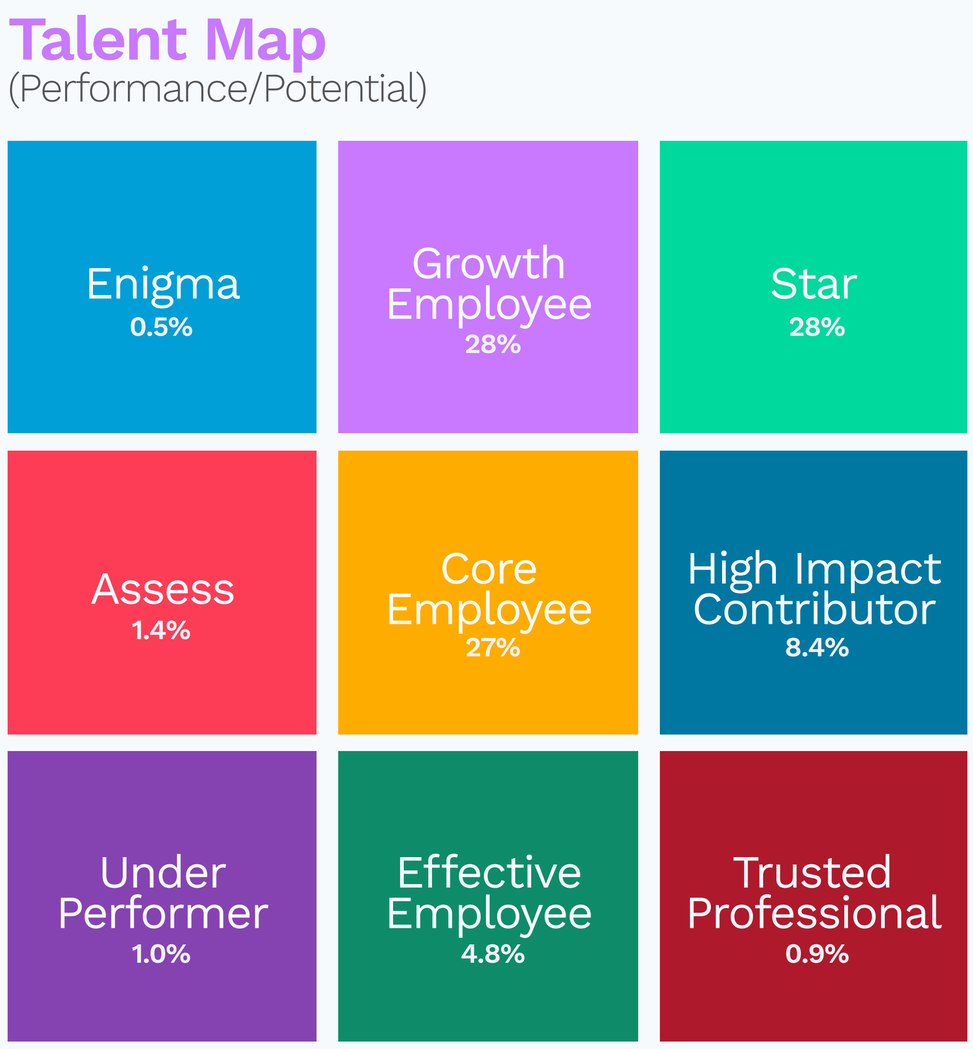
En la organización, el Performance Management es el espacio formal de evaluación y retroalimentación, con el que se busca fortalecer el vínculo personal y promover la corresponsabilidad entre colaborador y líder, quienes a través de una conversación formal establecen los objetivos y planes de desarrollo.

Este ejercicio comprende las siguientes etapas:

- Confirmación de líder
- Autoevaluación y Plan de Desarrollo
- Evaluación del líder al colaborador
- Definición de objetivos
- Sesión de retroalimentación

Anualmente, todos los colaboradores de Softtek —excepto *subcontractors* y momentums quienes tienen su propio sistema— son parte activa de este ejercicio de evaluación a través de conversaciones.

Los resultados del Performance Management habilitan la ubicación de cada Softtekian dentro del **Mapa de Talento**, el cual permite hacer una diferenciación sobre qué necesita cada una de las personas, en qué nivel se encuentran y tomar decisiones diferenciadas acorde al desempeño de cada uno de ellos.



Sistema de Reconocimientos

Todas las acciones y logros merecen y deben ser celebrados. Esto lo hacemos a través de un programa que reconoce los resultados y comportamientos sobresalientes de nuestros Softtekians. Cada año buscamos reforzar nuestra cultura del reconocimiento a esas acciones trascendentales, que indudablemente han aportado al crecimiento y reputación de la organización.

Insignias

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

Voice of the Customer

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

Voice of the Management

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

Colaboración

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

Leave a Mark

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

Proyectos Destacados

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

Contribución

La historia de Softtek se ha construido con el esfuerzo y trabajo de cada uno de nuestros Softtekians. Cada año agradecemos su contribución y, de manera especial, cada quinquenio se hace entrega de una estatuilla.

Desarrollo del Talento

Uno de los principales impulsores del talento de nuestros Softtekians es su desarrollo y capacitación, y por ello para Softtek es primordial proporcionar los espacios y contenidos adecuados para el cumplimiento de sus tareas y objetivos.

Durante el 2021 se consolidó la oferta de entrenamientos digitales que durante el 2020 se adaptaron a la realidad del trabajo a distancia. 2021 fue un año en el que el interés por la capacitación y el entrenamiento se incrementó, por lo cual también se amplió la oferta en temas de relevancia para la industria y se extendió la oferta con entrenamientos de bienestar para los Softtekians.

480,490 horas de entrenamiento

GRI 404-1, 404-2, 103-1, 103-2, 103-3

Softtek University

La oferta de entrenamientos se encuentra concentrada en nuestra universidad virtual, que cuenta con un catálogo extenso de diferentes contenidos y entrenamientos necesarios para el incremento de las habilidades de nuestros Softtekians. Cada año se integran nuevos materiales en tres diferentes idiomas —español, inglés y portugués— para asegurar el alcance y aprovechamiento de cada uno. Todos nuestros procesos de entrenamientos son evaluados y certificados por el Software Engineering Institute, cumpliendo con el nivel 3 de CMMi, y en 2021 se distribuyeron las horas en los siguientes temas:

Horas por tema de capacitación

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

Softtek University es la herramienta que nos ayuda a generar una cultura de aprendizaje continuo, donde los Softtekians buscan tener más alternativas y oportunidades de aprendizaje.

GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3

Modelo Global de Aprendizaje

Para fortalecer el dominio y el entendimiento total en determinado tema, se implementó el Modelo Global de Aprendizaje. Durante su primer año, este modelo trajo como resultados una reducción en la tasa de deserción de los entrenamientos, además permitió identificar los entrenamientos más necesarios y apegados a los planes de desarrollo de cada colaborador y con ello pudieron enriquecerse.

1 Sensibilización

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

2 Asimilación

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

3 Creación o aprendizaje significativo

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

4 Interiorización

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

Durante el 2021 un tema relevante en torno a la capacitación fueron los contenidos orientados a las personas y sus habilidades. El modelo Softtekian Empowerment Skills, que está basado en 8 competencias de liderazgo, fue uno de los contenidos más consumidos, con lo que aseguramos una formación de calidad para nuestros líderes actuales y futuros. Las competencias de liderazgo son:

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

GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3

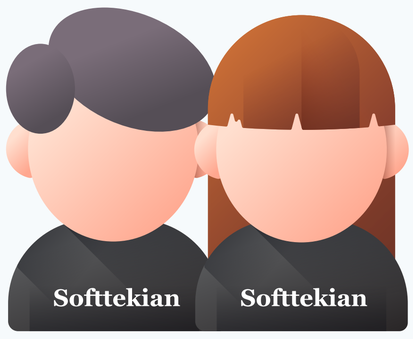
Academias y Programa Momentum

Cada año, nuestro programa Momentum (practicantes) permite a cientos de estudiantes y recién egresados desarrollarse profesionalmente en proyectos reales y aplicar sus conocimientos a través del aprendizaje continuo e interacción con clientes reales. La mayor parte de nuestros Softtekians Momentums llegan a través de las diferentes academias que realizamos cada año.

El 2021 representó un reto particular, porque estas academias se reactivaron de forma digital, distinto al modelo inicial que era presencial, para tener un conocimiento general de nuestros académicos. La adaptación del modelo a realidad virtual fue exitosa, y en 2021 se realizaron:

21 Academias con más de 420 participantes

GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3



Desarrollo del talento en números

(todo se expresa en horas de capacitación)

Horas de capacitación por género

	HOMBRES	MUJERES
Cantidad	337,365	143,125

Horas de capacitación por categoría profesional

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

Horas de capacitación por grupos de edad

	HOMBRES	MUJERES
Boomers	10,863	2,977
Generación X	77,594	31,287
Generación Y	197,966	87,521
Generación Z	50,875	21,340

Total de horas 480,490

GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3

Total de horas de capacitación por país

	HOMBRES	MUJERES
Argentina	13,700	7,283
Brasil	12,870	6,006
Canadá	100	14
Chile	1,965	1,235
China	173	196
Colombia	20,769	6,679
Costa Rica	1,891	335
EE.UU,	4,435	1,309
España	11,900	3,927
India	7,709	2,780
México	253,829	111,108
Perú	4,766	2,203
Puerto Rico	3,258	0
Venezuela	0	50
Total	**337,365**	**143,125**

Programa Momentum

	HOMBRES	MUJERES
Distribución	69%	31%

Academias	21
Participantes academias	462

GRI 404-2

La transformación digital del bienestar

Para Softtek lo más importante son las personas y su bienestar. Para el área de Wellness, el principal objetivo es generar una cultura de prevención y autocuidado de la salud desde un ambiente laboral saludable y divertido. Las acciones de nuestro programa de bienestar se centran en cuatro líneas de acción:

Nutrición

Desarrollamos programas de alimentación basados en los indicadores de salud de cada Softtekian.

Cultura Física y Deportes

Impulsamos la práctica de la actividad física y el deporte como prevención de riesgos asociados a nuestro estilo de vida.

Mindfulness

Proporcionamos herramientas para fortalecer la mente, gestionar el estrés y las emociones.

Integración

Creamos espacios que promueven la convivencia y esparcimiento a través del intercambio de experiencias.

Durante el 2021 logramos madurar nuestra oferta de bienestar, haciéndola accesible y atractiva para todos, buscando llevar la misma experiencia a través de la virtualidad, manteniendo las acciones que cumplieran con nuestro objetivo.

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 403-10, 103-1, 103-2, 103-3

Herramientas digitales que acompañan nuestra salud

Se consolidaron las plataformas digitales que nos permiten promover el bienestar de los colaboradores:

The Mindful Path

Brinda herramientas enfocadas en el manejo del estrés, higiene del sueño, depresión y ansiedad, para mejorar nuestras relaciones interpersonales, adaptarse a los cambios y mejorar la toma de decisiones para impactar la calidad de vida de nuestros Softtekians.

FitMe

Es una herramienta que ofrece una experiencia virtual de atención en temas de nutrición. Cada Softtekian proporciona información de hábitos e indicadores antropométricos y bioquímicos que la herramienta analiza, y con base en ello genera un plan de alimentación y una rutina de ejercicios personalizada.

Benefit

Es una plataforma *on-demand* de contenido deportivo, actividades físicas y ejercicios para fortalecer el cuerpo y prevenir lesiones. Cada Softtekian puede seleccionar el contenido que mejor se adapte a sus necesidades y gustos y realizar las actividades desde donde quiera que se encuentre.

eSofttekiada

Es un torneo virtual de videojuegos que une a la comunidad *gamer* de Softtekians alrededor del mundo y fomenta la sana competencia. En el 2021 realizamos la segunda edición de este evento, en el que participaron más 800 Softtekians alrededor del mundo.

Wellness Center

Sitio de contenido de salud y bienestar para que cada Softtekian, de acuerdo con su tiempo e intereses, pueda crear hábitos saludables y de prevención. Contempla más de 150 archivos multimedia que complementan el uso de nuestras herramientas digitales. Además, concentra todo el contenido que se genera a lo largo del año para que nuestros colaboradores puedan disfrutarlo *on-demand*.

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 403-10, 103-1, 103-2, 103-3

Wellness en números

6,318 Softtekians participantes en programas de salud y bienestar

Más de 161 eventos durante el 2021

& más de 12,000 visitas a Wellness Center

Workplace Wellness Council México

distingue a:

SOFTTEK

como

Organización Responsablemente Saludable®
CULTURA

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

Los mil y un huevos Toledo

Ciudad de México, septiembre de 2021.

Ángeles De Gyves
Presidente
Workplace Wellness Council México
Consejo Empresarial de Salud y Bienestar

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

Cultura de bienestar

Desde el 2017 formamos parte del Consejo de Bienestar y Salud en México, participando en la ruta de crecimiento y maduración de los programas de salud empresarial, que consta de 8 niveles, que incluyen desde el compromiso con la salud de los colaboradores hasta la creación de una cultura de prevención. Durante el 2021 fuimos reconocidos con el Distintivo Organización Responsablemente Saludable en **nivel 8 de Cultura**, lo cual logramos en cinco años.

Este nivel de Cultura se otorga a las organizaciones que cuentan con más de un **40% de participación** de su población en los programas de bienestar tanto físico como emocional.

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4

Generando valor en las comunidades donde operamos

Estamos convencidos de la empresa que queremos ser para el mundo y buscamos hacerlo a través de la tecnología como motor de transformación social. Sabemos que la sostenibilidad de Softtek va en el mismo sentido que la sostenibilidad del entorno y de sus comunidades. Con el objetivo de apoyar a su desarrollo, contamos con tres principales proyectos:

Fundación Solidaria

A través de Fundación Solidaria diseñamos programas para contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades, principalmente por medio de nuestros Amigos Solidarios, voluntarios que brindan su tiempo o apoyo para diferentes causas.

Durante el 2021 se atendieron **32 proyectos** de diferentes causas sociales, sumando a más de **4,900 beneficiados**. Todos los proyectos o causas se registran en nuestro sitio web, en donde se describen las diferentes formas de apoyar. Todos los esfuerzos del 2021 se vieron reflejados en mas de **1000 horas de voluntariado**. Uno de los principales proyectos de voluntariado que realizamos año con año es nuestro **Make a Difference Day**, al que todos los Softtekians alrededor del mundo nos sumamos a una misma causa que tenga impacto global.

Nuestro **Make a Difference Day 2021** estuvo enfocado en la educación, a través del **Education First Challenge**, en el que se promovieron acciones destinadas a la generación de oportunidades y acceso a la educación para mejorar las condiciones de vida de las personas en la comunidad; nos unimos y logramos apoyar a nueve instituciones especializadas en el desarrollo educativo en nueve diferentes países donde tenemos presencia.

Visita
fundacionsolidaria.org

GRI 413-1, 413-2, 102-12, 203-1, 103-1, 103-2, 103-3

Pro-Bono

Nuestros proyectos brindan innovación tecnológica para las organizaciones sin fines de lucro, para que así puedan impactar a un mayor número de personas. Dentro de las soluciones que proporcionamos para automatizar procesos y hacerlos más funcionales se encuentran: el desarrollo de plataformas administrativas, sistemas institucionales, proceso de testing, administración de proyectos y consultoría de procesos de TI.

Durante el 2021 invertimos **39,600 horas** de esfuerzo a los diferentes proyectos, que benefició a más de **un millón de personas** a través de las distintas instituciones (1,130,000). Los proyectos más destacados del año fueron:

Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Red México

Se desarrolló una plataforma que permite visualizar y hacer tangibles las acciones que realiza el sector privado en México a favor de los Objetivos del Desarrollo Sostenible —ODS—, para promover que las acciones implementadas se conozcan y puedan ser aplicadas por un mayor número de organizaciones, incentivando la conformación de redes de contacto para compartir experiencias y mejores prácticas.

Villas

Institución que atiende y protege a niños en condiciones de vulnerabilidad. Para ellos se desarrolló un sistema que les permite maximizar la aplicación de su modelo de evaluación y atención de las innumerables problemáticas sociales a las que se enfrentan los niños que atienden.

Ayuda Mutua Esencial A.B.P.

Asociación sin fines de lucro que proporciona servicios asistenciales de salud en odontología avanzada y de calidad a personas para quienes este tipo de servicios dentales son inaccesibles. Para ellos se desarrolló una plataforma para la recaudación de fondos, además de un análisis e implementación de una red de telecomunicaciones y el equipo necesario para contribuir con sus más de 75,000 beneficiados anuales.

GRI 413-1, 413-2, 102-12, 203-1, 103-1, 103-2, 103-3

Codellege BY SOFTTEK

Codellege

Aprendemos a programar. Programamos para trascender.

Codellege es un programa donde se capacita a jóvenes a programar para logar la inclusión laboral en la industria de TI, especialmente a quienes por situaciones externas no han tenido la oportunidad de acceder a la educación. Tenemos un enfoque integral donde nuestros *Coders* no solo aprenden a programar, sino que también adquieren habilidades adicionales para una completa inclusión laboral y crecimiento personal. Codellege cuenta con dos modalidades de acercamiento al mundo de las tecnologías:

Programa UP

Está enfocado en jóvenes que buscan incluirse en el campo laboral. Es un programa intensivo en duración y horas aprendizaje.

Programa Start

Está orientado a jóvenes que buscan conocer más sobre programación. Su objetivo no es la inclusión laboral, sino el acercamiento de las personas al mundo de la tecnología para asegurar la futura formación de profesionales de TI.

Desde su creación, el programa ha impactado a más de **250 estudiantes** en sus diferentes modalidades y ha logrado una **inclusión laboral del 70%**, lo que ha traído como consecuencia un **incremento del 50%** de los ingresos familiares en promedio.

Visita
codellege.com

GRI 413-1, 413-2, 102-12, 203-1, 103-1, 103-2, 103-3

Todos somos Softtekians

we're all SOFTTEKIANS

Diversidad e Inclusión

Estamos orgullosos de ser un equipo de Softtekians diverso, que reconoce el valor igualitario de todas las personas. Creemos que la diversidad dentro de la organización amplía nuestra base de conocimientos y habilidades. La sinergia entre individuos con diferentes experiencias, perspectivas y culturas se traduce en creatividad e innovación.

A través de nuestro programa de Diversidad e Inclusión, mantenemos un compromiso constante con la creación de políticas y estrategias para la promoción de una cultura y prácticas de negocio basadas en nuestros principios de inclusión:

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

Todas nuestras acciones están apegadas a nuestro **Código de Ética** y a nuestra **Política de Diversidad e Inclusión**. Los principales proyectos de nuestro programa de Diversidad e Inclusión son:

LGBT+

Se elaboró el protocolo de acción para generar los ajustes administrativos necesarios y llevar el acompañamiento requerido para garantizar la inclusión de la persona que vive una transición de género o sexo.

Este protocolo está activo para Argentina y en revisión para otras localidades. Durante el 2021 nuestra sede en Argentina recibió una serie de capacitaciones en Diversidades y Nuevas Masculinidades de parte del gobierno de la ciudad de Buenos Aires que nos certificaron como una empresa comprometida con la construcción de una ciudad plural e inclusiva como parte del programa “Buenos Aires Convive”.

GRI 102-12, 103-1, 103-2, 102-3

Personas con Discapacidad

Tenemos como práctica los ajustes razonables en herramientas o infraestructura para que pueda ser utilizados por cualquier persona. Durante el 2021 se realizó un ciclo de webinars en conjunto con Microsoft para la accesibilidad en plataformas digitales.

Equidad de Género

Power up

Programa de mentoring para mujeres, cuyo objetivo es crear un espacio de diálogo y empoderamiento entre Softtekians.

H.E.R.

Durante el 2021 Softtek, en conjunto con la Universidad de Monterrey, patrocinó este programa que tiene como propósito introducir a niñas y jóvenes en las áreas STEM.

Academias en Brasil

Generamos alianzas con instituciones que ofrecen formación técnica en TI para que personas refugiadas, migrantes, mujeres y jóvenes de escasos recursos puedan integrarse al mercado laboral.

Todas las iniciativas de Diversidad e Inclusión son apoyadas por la **Red de Aliados de Inclusión en Softtek**, quienes participan en los diferentes comités, generan ideas y son voluntarios en la implementación de las iniciativas. Adicionalmente, se promueven las capacitaciones constantes en temas como Sesgos Inconscientes y Liderazgo Inclusivo dentro de nuestra oferta de contenido en Softtek University.

Alianzas

Todos los proyectos generados son propuestos o establecidos en colaboración con los diferentes organismos con los que desarrollamos alianzas:

HUMAN RIGHTS CAMPAIGN®

CHARTER DIVERSIDAD 2020 2022

WEConnect INTERNATIONAL

éntrale

Alianza por la inclusión laboral de personas con discapacidad

UN WOMEN

United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women

GRI 102-12, 103-1, 103-2, 102-3

Participación en Grupos de Trabajo Agenda 2030 en México

La Agenda 2030 está integrada por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que suponen un nuevo reto de la comunidad internacional para lograr erradicar la pobreza, extender el respeto a los derechos humanos, lograr un desarrollo económico global sostenible y respetuoso con el planeta y los recursos que ofrece.

Desde el 2020 Softtek participa en dos grupos, que tienen como objetivo acelerar el cumplimiento de estos objetivos en el sector privado. Una de las principales acciones del 2021 fue el desarrollo de una plataforma digital, creada por Softtek, para identificar los temas prioritarios, sus posibles soluciones y planificar la implementación de las acciones.

Los Grupos de Trabajo a los que pertenecemos son:

Diversidad e Inclusión: Personas con Discapacidad

Softtek lidera este grupo de trabajo y durante el 2021 se enfocó en realizar una Guía de Implementación, la cual presenta soluciones de inclusión, transformación de la cultura, atracción de talento diverso y accesibilidad, para su implementación en cualquier tipo de industria. Durante su elaboración se contó con la participación del sector empresarial, la sociedad civil así como el sector académico del país, y el resultado final será presentado en el 2022 para iniciar con su implementación.

Diversidad e Inclusión: Igualdad de Género

Este grupo está conformado por cinco mesas de trabajo y Softtek coordina la correspondiente a “Participación Económica de la Mujer”. En él se busca sentar las bases de políticas y procesos que promueven la equidad de género en el espectro laboral. Adicionalmente, se trabajan los lineamientos que toda empresa mexicana, grande o pequeña, deberá implementar para alcanzar en el 2030 un espacio laboral donde la equidad de género sea una realidad. Este grupo cuenta con la participación del sector privado, el sector público, instituciones de la sociedad civil y el sector académico.

GRI 102-12, 103-1, 103-2, 102-3

Programa de Integridad

Integridad, honestidad y respeto son los principios rectores que distinguen y con los cuales nos guiamos para mantener la ética empresarial. No solo son valores, sino una obligación y una necesidad si queremos trascender y dejar huella en el mundo de los negocios.

Para lograr este objetivo, contamos con un Programa de Integridad dirigido a todos nuestros grupos de interés: Softtekians, clientes, proveedores y comunidad. Dentro del marco normativo de nuestro programa de integridad se encuentran políticas y protocolos como:

Antiacoso

Tiene como propósito que todos los Softtekians tengan un entorno en el que la dignidad de la persona sea respetada, rechazando cualquier tipo de acoso u hostigamiento en cualquiera de sus modalidades.

Anticorrupción

Softtek está comprometido en prevenir, atender y sancionar las conductas de corrupción entre los miembros de la comunidad, tanto internas como externas, para garantizar que el desarrollo de nuestras actividades frente a nuestros clientes, proveedores, colaboradores y accionistas esté apegado al marco jurídico y a las buenas prácticas comerciales, favoreciendo la libre competencia y oportunidad de llevar a cabo negocios en los países en donde operamos.

Con el objetivo de dictar los parámetros para identificar, gestionar y evitar este tipo de situaciones, durante el 2021 se publicó la Política de Conflicto de Intereses.

Visita
integrity.softtek.com

GRI 102-25, 205-1, 205-2, 205-3, 103-1, 103-2, 103-3

Código de Ética

En Softtek siempre hemos estado comprometidos en desarrollar nuestro negocio de forma íntegra e intachable. Construimos confianza cumpliendo cabalmente lo que prometemos, dando por hecho que dicho cumplimiento debe estar fundamentado en los más altos estándares éticos.

Conoce nuestro **Código de Ética**

Contamos con un Código de Ética, que es nuestra guía para promover el comportamiento ético entre los Softtekians y nuestros stakeholders. En él se describe nuestro compromiso con la integridad:

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

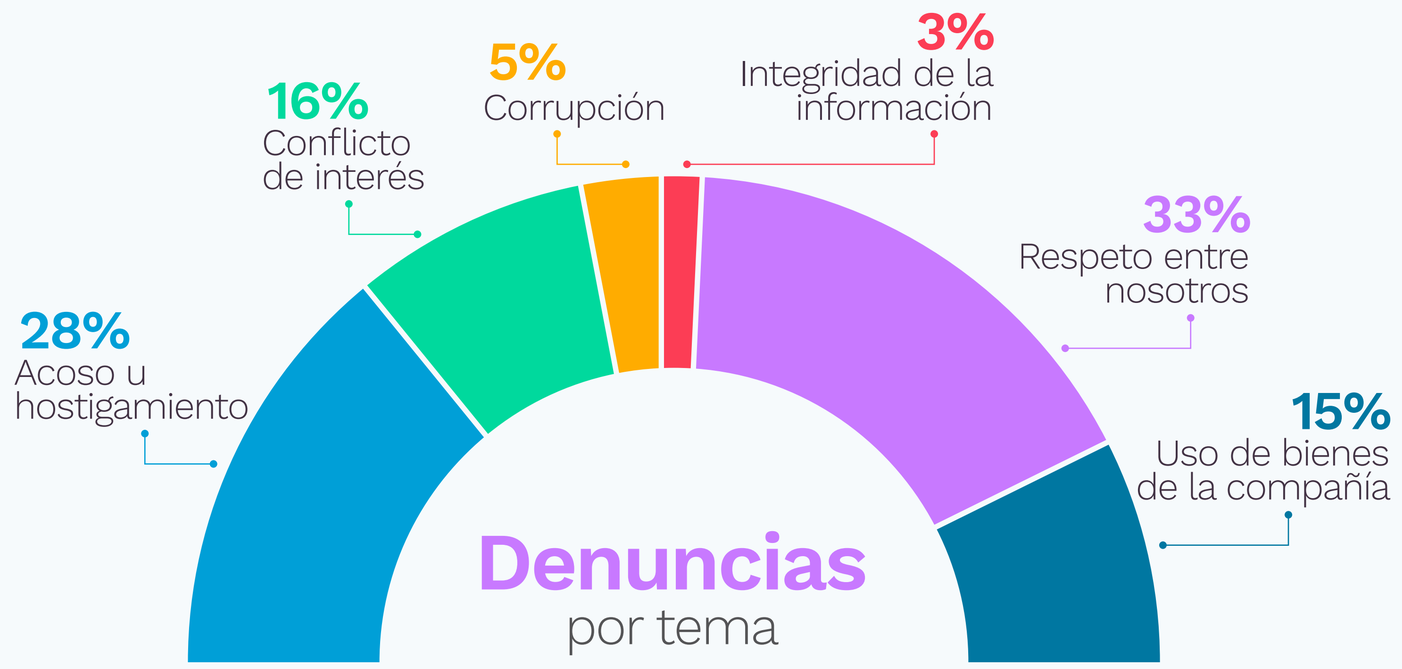
El Código de Ética es la máxima expresión de la cultura de una empresa en este tema y cada año se revisa y actualiza en concordancia con nuestras prácticas auditables asociadas a la certificación **ISO/IEC 27001:2013**. En particular, en esta revisión se reforzaron los temas relacionados con la toma de decisiones, el conflicto de interés y la anticorrupción.

GRI 102-16, 102-17, 102-25, 205-1, 205-2, 205-3, 103-1, 103-2, 103-3

Línea de Integridad

Contamos con una línea de integridad para que la comunidad de Softtek, proveedores, clientes o cualquier socio relacionado a la organización denuncie cualquier conducta que consideren que parezca o pueda constituir una infracción a las leyes o a nuestro Código de Ética.

Softtek no acepta ningún tipo de discriminación o represalia por informar de buena fe presuntas infracciones al Código de Ética. Por cada reporte recibido, se lleva a cabo una investigación objetiva, partiendo de la presunción de inocencia del denunciado y protección al denunciante. Durante el 2021, nuestra línea de integridad recibió **39 de denuncias** en los siguientes temas:

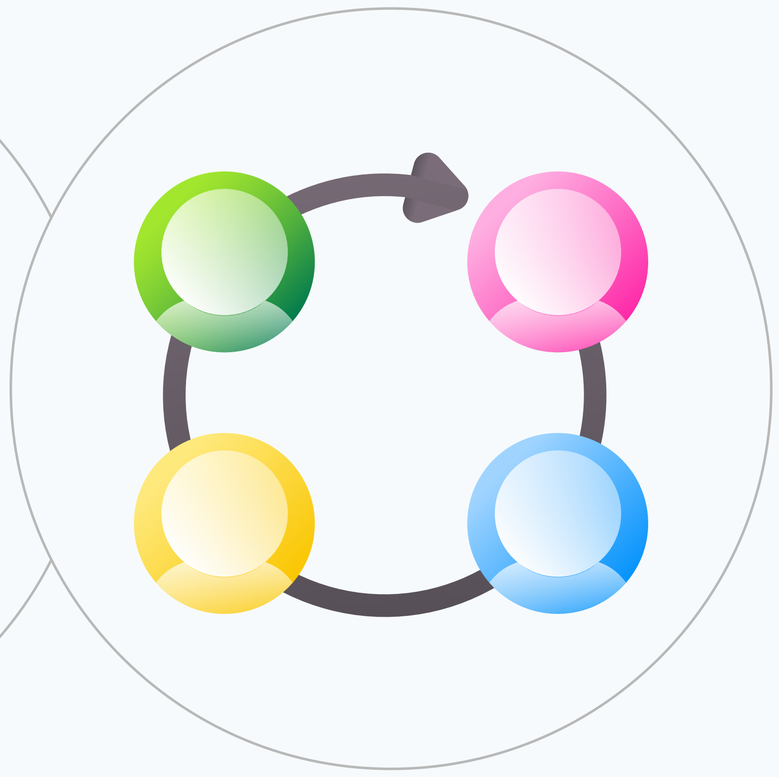


La categoría de respeto entre nosotros se subdivide en:

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

Del total de denuncias, **15 resultaron en la creación y ejecución de planes de remediación**, los cuales ayudaron a fortalecer nuestros procesos y evitar que dichas situaciones sigan sucediendo. En los casos donde hubo responsables directos, se atendieron y canalizaron de acuerdo con el protocolo y la tipificación de faltas establecido, disponibles en nuestro sitio de Integrity.

GRI 205-1, 205-2, 205-3, 103-1, 103-2, 103-3, 406-1



Cultura Ética

La formación de una cultura ética solo se logra con el compromiso de todos en la organización. Nuestra estrategia se basa en la metodología Ethisphere para el ranking de las empresas más éticas del mundo.

Para cumplir con nuestro objetivo de generar una cultura ética, cada año generamos diferentes acciones entre las que destacan:

Integridad en Softtek

Curso de introducción donde se abordan con detalle el Código de Ética y la Línea de Integridad.

Semana de la Ética

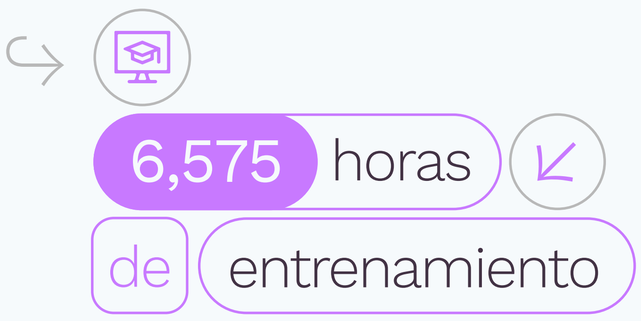
Sesiones y talleres con expertos en el área para generar conciencia y resaltar la importancia de una cultura ética dentro de la organización.

Campaña Anual de Comunicación

Durante todo el año se comparte a todos los Softtekians información relevante y herramientas sobre temas de integridad.

Sesiones de Cultura Ética

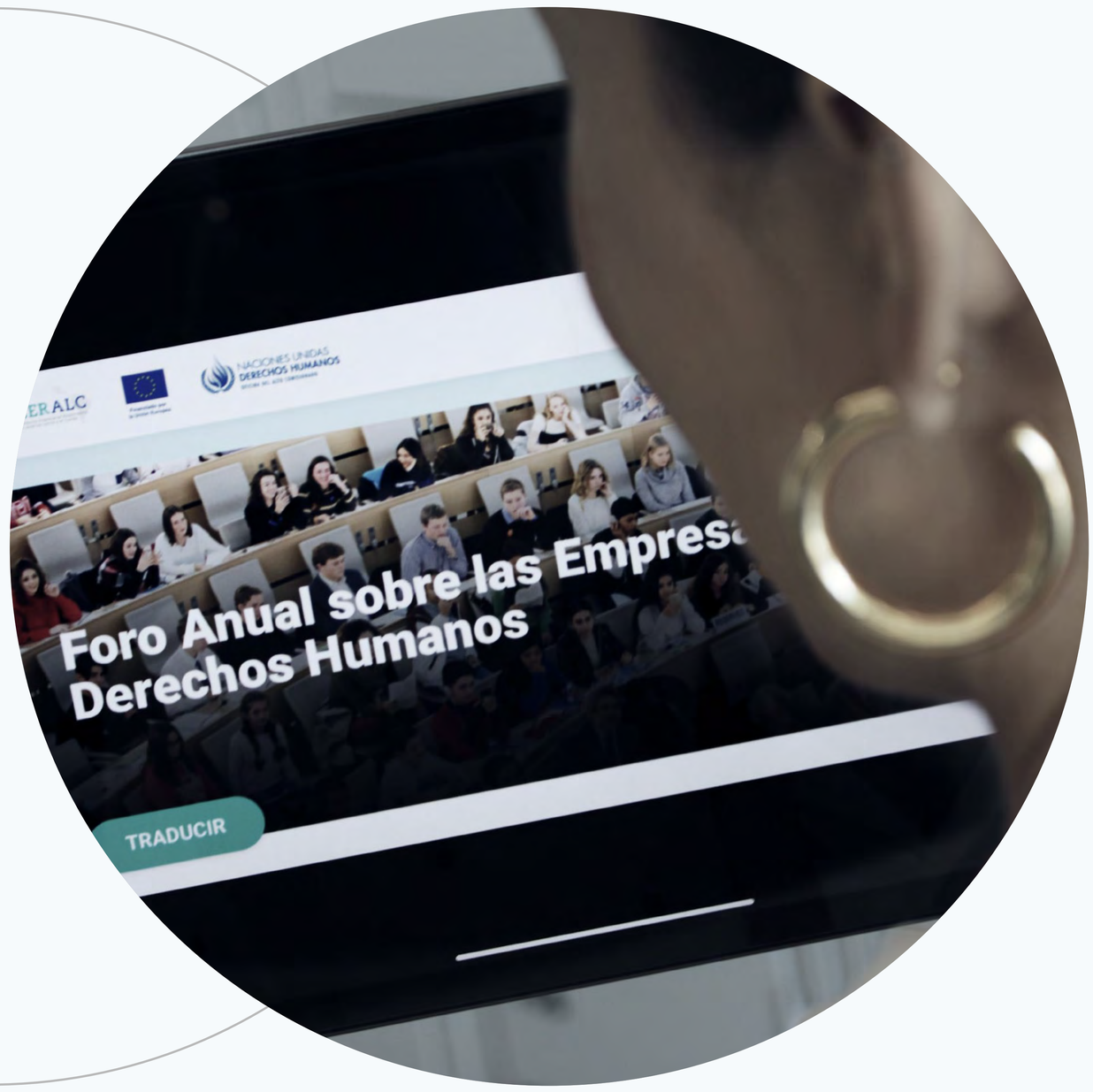
A través de la reflexión podemos crear verdadera consciencia del impacto de nuestras acciones, razón por la cual durante el 2021 generamos y actualizamos diferentes webinars, talleres y entrenamientos, con los que se busca abrir conversaciones sobre la importancia y el impacto de la ética, con ejemplos sencillos y adaptables a nuestra realidad laboral.



Acciones destacadas

Cerramos el 2021 con un total de **2,165 Softtekians entrenados en temas de ética**, lo que corresponde a 6,575 horas de entrenamiento. Como refuerzo a todas las actividades, desde el 2021 se publicó un informe de las acciones y avances de todo el programa de Integridad.

GRI 103-1, 103-2, 103-3



Derechos Humanos

El respeto a los Derechos Humanos forma parte de los principios rectores de nuestro Código de Ética. Prohibimos y desincentivamos el trabajo infantil y el trabajo forzoso, respetamos la libre competencia y prevenimos cualquier tipo de discriminación. Nuestro compromiso es respetar y respaldar dichos principios, en especial los incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de la cual emanan acuerdos internacionales.

En el 2021 nos unimos a la Comunidad de Práctica sobre Gestión Empresarial de los Derechos Humanos, lo que ha contribuido para capacitarnos e iniciar las acciones necesarias para generar la Política de Derechos Humanos y el Procesos de Debida Diligencia de los DD.HH., que serán liberados durante el 2022.

GRI 408-1, 412-2, 103-1, 103-2, 103-3

Estándares

Ambientales 55

Softtek

Nuestro compromiso medioambiental

El mundo que construimos es la semilla que nos hará crecer.

Mantenemos nuestro constante compromiso con el cuidado y preservación del medio ambiente, somos conscientes de nuestro impacto y por tal motivo nuestras prácticas están enfocadas en cuatro principales objetivos:

- Promover el uso eficiente de la energía
- Fomentar el uso correcto del agua
- Disminuir la generación de residuos
- Disminuir el consumo de papel

GRI 306-1, 103-1, 103-2, 103-3

Energía

Desde el 2020, derivado de la pandemia, el 95% de nuestras operaciones se modificaron para hacerse de manera remota, pero nuestras oficinas tienen una operación continua, lo que hemos aprovechado para realizar ajustes y acciones que garanticen un uso eficiente de la energía. Algunas de ellas son:

- Mantenimientos programados para conservar en estado óptimo las instalaciones eléctricas y los sistemas de aire acondicionado y equipo eléctricos.
- Centros de datos con diseños eficientes para el ahorro de energía.
- Instalación de señalética para el uso correcto de los equipos electrónicos para las operaciones en oficina.
- Uso de equipos de cómputo de bajo consumo de energía.
- Cambio de luminarias a tecnología LED y administración de los sistemas de aire acondicionado para uso solo en espacios y horarios requeridos.
- Mejoramiento en el sistema de medición del consumo eléctrico.

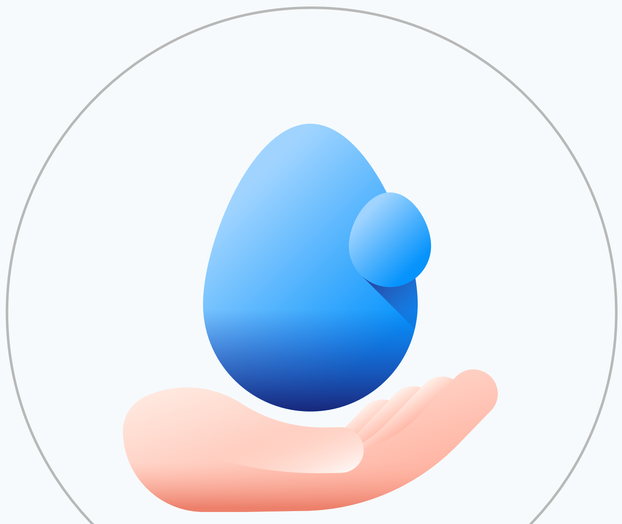
13Kwh
Consumo de energía promedio mensual por **Softtekian**

CONSUMO DE ENERGÍA POR REGIÓN EN 2021

Norteamérica	2,420,090
Sudamérica	79,387
Europa	846,363
Asia	154,261
Total	**3,500,101**

*Datos expresados en kWh

GRI 302-1, 302-3, 302-4, 302-5



Agua

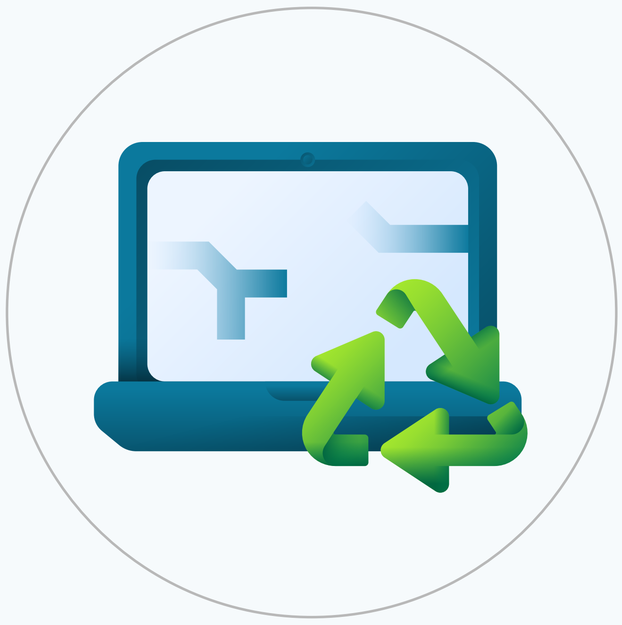
Nuestro impacto hídrico no es de alto nivel contaminante, ya que las descargas sanitarias están canalizadas a drenajes municipales o locales, dependiendo de la ubicación de nuestras instalaciones. En los dos últimos años, el consumo también ha sido mínimo, pero aun así nos aseguramos de promover acciones para el uso consciente de este recurso vital.

Periódicamente se realizan verificaciones de las instalaciones o fuentes de agua para cada edificio, con el objetivo de detectar a tiempo y corregir posibles fugas. Contamos con equipos de bajo flujo para la reducción del consumo. Se implementó la señalética correspondiente para el uso adecuado del agua para las personas que operan desde las oficinas.

CONSUMO DE AGUA 2021

Total	74,014 m³

*Expresado en metros cúbicos



Residuos

Al ser una empresa de operaciones digitales, aunado a que la operación se realiza en un alto porcentaje de manera remota por causa de la pandemia, la producción de residuos es mínima, y dependiendo del tipo de residuo, se establecen acciones específicas para su manejo:

Residuos electrónicos

Los principales residuos electrónicos que generamos son los equipos de cómputo, los cuales en su mayoría son equipos no funcionales, para los cuales contamos con un proceso de reciclaje de la totalidad o en partes.

Previo al reciclaje, buscamos extender la vida de estos equipos, y los que todavía son funcionales, son donados a diferentes instituciones educativas, a través de nuestra Fundación Solidaria. Durante el 2021:

RESIDUOS ELECTRÓNICOS

Reciclados	383
Donados	48
Total	431

GRI 306-1, 306-2, 306-3

Otros residuos

En la operación de nuestras oficinas se generan mayoritariamente residuos de papel y PET. Para promover la reducción de uso y manejo adecuado, se han realizado diferentes acciones:

- Digitalización de procesos que involucren documentación.
- Cambio de papel blanco por papel reciclado.
- Se modificó el consumo de agua potable a través de máquinas expendedoras para utensilios reutilizables, con el objetivo de reducir el uso de materiales desechables y botellas de plástico.
- Uso de contenedores para separar la basura de tipo orgánica y reciclable.

Ante la pandemia, también se han generado residuos de tipo biológicos como mascarillas y guantes, para lo cual se instalaron contenedores especiales para su manejo y desecho adecuado. Con respecto al desecho de los residuos de cualquier otro tipo, contamos con proveedores certificados que nos garantizan el menor impacto medioambiental.

Certificaciones

Nuestras oficinas en Las Rozas, Madrid, cuentan con la certificación **ISO14001** por sus prácticas medioambientales. Tres de nuestros edificios tienen la Certificación LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*), lo cual nos permite tener un marco de acción para crear espacios sanos, altamente eficientes y que mitiguen el impacto medioambiental. Las oficinas con esta certificación son:

- Aguascalientes, con el nivel Platinum
- Monterrey, con el nivel Gold
- Oficinas en Dallas, con el nivel Gold

GRI 306-1, 306-2, 306-3

Gobierno Corporativo

La estructura de gobierno de Softtek, que hemos mantenido adecuada y saludable, nos permite asegurar las condiciones necesarias para tomar decisiones estratégicas que nos habilitan para elevar nuestra competitividad año tras año y seguir generando valor para todos nuestros stakeholders.

Nuestros comités se mantienen en constante diálogo con el objetivo de generar los marcos, procesos o prácticas que aseguren la calidad y rendición de cuentas con equidad y transparencia. A continuación, se muestra la estructura de nuestros comités.

Comité Ejecutivo

Blanca Treviño
President & CEO

Agustín de la Maza
Chief Solutions Officer

Alejandro Camino
Chief Marketing Officer

Heriberto Murillo
Chief Financial Officer

Eduardo Guerrero
Chief Sales Officer & MD Goverment Sector

Fernando Méndez
Chief Shared Services Officer

Roberto Montelongo
Chief Operating Officer

Beni López
MD Industrial & US Market

Carlos Delgado
CEO EMEA Market

Melik Hernández
MD Transportation & Logistics

Luis Revilla
Chief People Officer

Carlos Funes
MD BFS & Mexico Market

Carlos Méndez
MD High Tech, Telcom & Media

Juan José D'Alessandro
MD Healthcare & Insurance

Mauro Mattioda
MD Utilities, Agroindustry & South America Market

Doris Seedorf
Chief Corporate Development Officer

David Jiménez
MD CPG

Miguel Saldívar
MD Rentail

Ricardo González
MD Hospitality

GRI 102-18, 102-19, 102-23, 102-26, 102-27

Consejo de Administración

Es el máximo órgano que rige nuestro Gobierno Corporativo. Su principal función es la vigilancia de la gestión, el desempeño y la estrategia general de la organización y anualmente celebra tres asambleas, cuyas principales actividades son:

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

El Consejo de Administración está conformado por:

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

GRI 102-18, 102-19, 102-23, 102-26, 102-27

Comités

El Consejo de Administración apoya el ejercicio de sus funciones en diversos Comités Operativos, los cuales están enfocados en la supervisión de los temas relevantes para la organización. Estos son:

Comité de Inversión y Riesgo

Es responsable de llevar a cabo el procedimiento de implementación, evaluación y autorización de las políticas de riesgos.

Sus principales actividades son:

- Evaluar los resultados trimestrales de cada mercado con relación a lo presupuestado.
- Decidir e implementar las acciones requeridas para salvaguardar el desempeño del negocio.
- Llevar a cabo la afiliación a grupos sociales infrarrepresentados.
- Evaluar las competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales.
- Representar a los grupos de interés.

El comité está conformado por:

Blanca Treviño President y CEO	Miembro
Roberto Montelongo Chief Operating Officer	Miembro
Heriberto Murillo Chief Financial Officer	Miembro

GRI 102-18, 102-19, 102-23, 102-26, 102-27, 102-30

Comité de Seguridad de la Información

Autoriza las políticas e iniciativas propuestas por la Oficina de Seguridad de la Información, alineadas a la estrategia y objetivos del negocio y que cumplan con los requerimientos de los clientes y de la industria. Dentro de las actividades que evalúan y dan seguimiento están:

- Los riesgos o incidentes de seguridad de la información ocurridos dentro de Softtek.
- La revisión de las cláusulas de seguridad de la información de contratos de trabajo o servicios.
- El entrenamiento sobre las políticas de privacidad de datos y seguridad de la información.
- La coordinación, en colaboración con Talent Development y Administración de Recursos Humanos, de las campañas de concienciación de seguridad de la información.
- Evaluación y autorización de las excepciones a alguna política o norma de seguridad de la información.
- Soporte a las áreas en la integración o cambio de tareas / pasos en SOPs (*Standard Operating Procedure*) relacionados con seguridad de la información.
- Apoyo en visitas de clientes para responder sobre temas relacionados con seguridad de la información.

Este comité lo integran:

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

GRI 102-18, 102-19, 102-23

Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

Evalúa el sistema de control y auditoría interna con el fin de informar al Consejo de Administración sobre la situación que guarda la compañía. Adicionalmente:

- Realiza la aprobación del programa anual de auditoría interna.
- Evalúa la calidad de los informes emitidos por auditoría interna.
- Vigila la independencia de auditoría interna.
- Informa 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.
- Informa sobre irregularidades detectadas.
- Evalúa el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.
- Revisa planes de regularización y autocorrección.
- Sostiene reuniones con el área de Auditoría Interna al cierre de la auditoría de cada una.

- **Horacio Flores** — Presidente
- **Elsa Patiño** — Consejera

Comité de Ética

Se encarga de velar el cumplimiento de nuestros estándares éticos. Asimismo, tenemos Comités Locales que atienden cualquier incumplimiento a nuestro Código de Ética o valores como la integridad, honestidad y el respeto.

El Comité Global está integrado por:

- **Luis Revilla** — Chief People Officer — Presidente
- **Mauro Mattioda** — MD Utilities, Agroindustry & South America Market
- **Agustín de la Maza** — Chief Solutions Officer
- **Beatriz Vallejo** — Account Delivery Director
- **Fernando Méndez** — Chief Share Services Officer

GRI 102-18, 102-19, 102-23

Acerca del Informe 66

Softtek

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. Por séptimo año, su publicación está en línea con la mejor práctica en materia de reporte de triple impacto: **económico, ambiental y social**.

Mostramos los resultados del periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2021, tomando como base los resultados del estudio de materialidad realizado a inicios del 2022. Se incluyen los esfuerzos realizados para contribuir a la **Agenda 2030** establecida por la ONU, a través de cinco Objetivos de Desarrollo Sostenible:

Asimismo, este informe representa nuestra Comunicación sobre el Progreso (CoP) que presentamos al **Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas**, al que nos encontramos adheridos. Nuestros esfuerzos de Responsabilidad Social se basan en sus 10 principios.

GRI 102-46, 102-50, 102-54

Materialidad

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

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

Para su realización, se siguió una metodología de cuatro pasos:

1

Análisis de prescriptores
(tendencias, estándares y marcos)

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

2

Análisis del contexto interno

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

3

Peer Benchmark

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

4

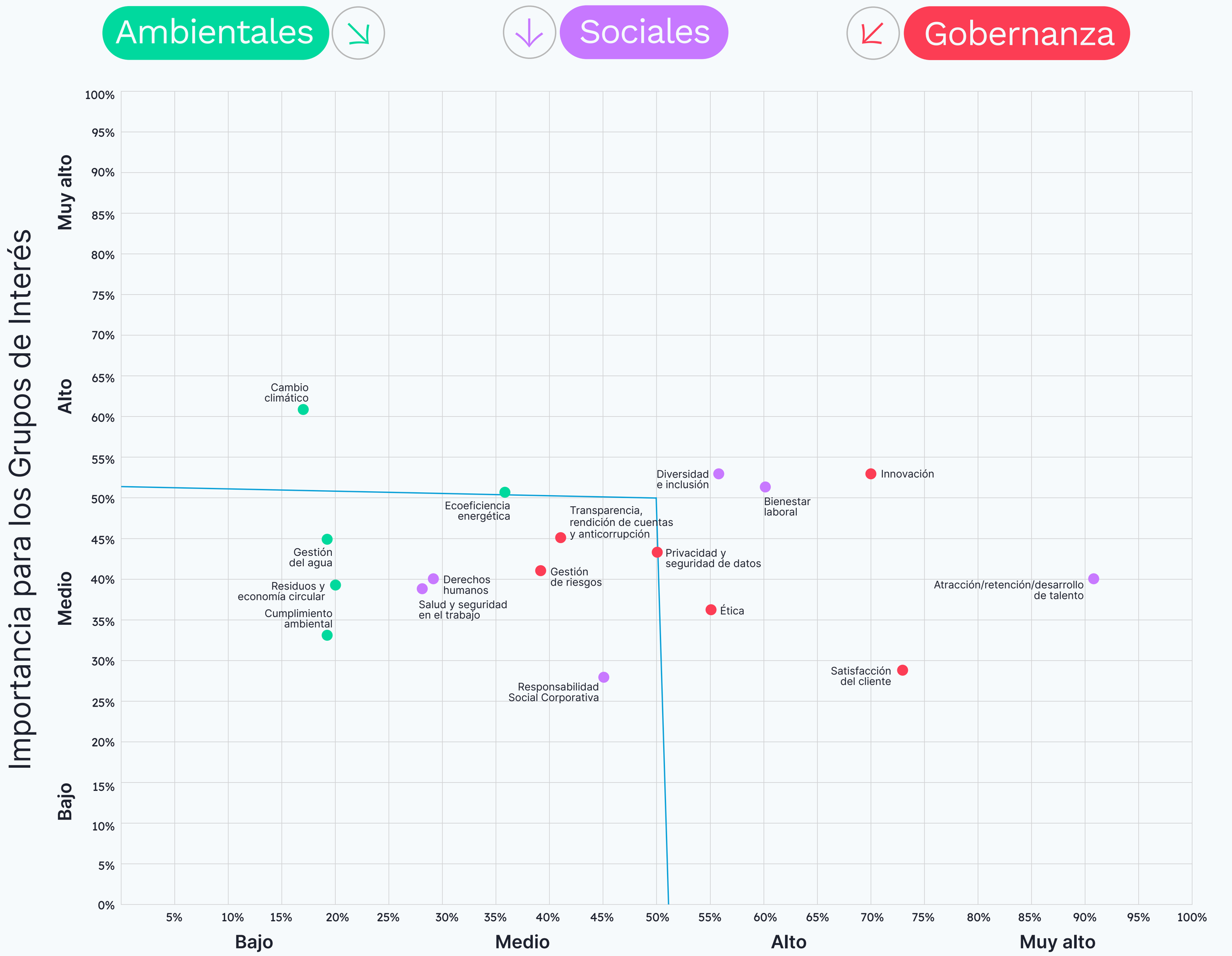
Evaluación de la Materialidad

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

GRI 102-29, 102-44

Como resultado, se obtuvo la matriz de materialidad para Softtek, la cual muestra la relación que tienen los diferentes temas de acuerdo con la importancia para Softtek y la importancia para los grupos de interés. Los temas materiales están clasificados en Ambientales, Sociales y de Gobernanza.

Matriz de Materialidad



GRI 102-47

Grupos de interés

GRUPO DE INTERÉS	INTERESES	CANALES DE COMUNICACIÓN
Colaboradores	» Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo » Compromiso y satisfacción de los clientes » Crecimiento y desarrollo profesional » Salud y seguridad	» Correo electrónico semanal » Softtek Cloud » Reuniones públicas periódicas y conferencias vía remota » Performance Management » Engagement Index (dos veces al año) » Redes Sociales » Yammer
Clientes	» Compromiso y satisfacción de los clientes » Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo » Servicios y soluciones de calidad	» Compromiso y satisfacción de los clientes » Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo » Servicios y soluciones de calidad » Gestión permanente de la relación con los clientes a través del representante de ventas » Eventos comerciales anuales » Encuestas anuales de satisfacción del cliente » Correo electrónico » Página de internet » VOC » Reuniones presenciales
Proveedores	» Salud y seguridad » Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo » Condiciones justas para hacer negocios	» Interacciones diarias para adquisiciones » Correo electrónico » Reuniones presenciales
ONG y comunidad	» Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo » Mitigación y gestión del impacto ambiental » Salud y seguridad » Derechos Humanos » Comunicación transparente » Contribución al bienestar y desarrollo de las comunidades » Oportunidades locales de empleo	» Reuniones periódicas uno a uno con los líderes de la comunidad y organizaciones » Programas educativos permanentes sobre sustentabilidad y capacitación en habilidades » Participación en eventos locales de empleo » Desarrollo de iniciativas de infraestructura comunitaria, voluntariado e inversión social
Gobiernos locales, nacionales y regionales y organismos regulatorios	» Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo » Salud y seguridad » Oportunidades locales de empleo	» Informe anual de sostenibilidad » Alianzas de largo plazo » Reuniones periódicas » Eventos y conferencias
Inversionistas	» Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo » Gobierno Corporativo » Divulgación y desempeño en temas de medio ambiente, sociales y de gobierno corporativo	» Reuniones periódicas, conferencias vía internet y por teléfono » Informes financieros anuales » Informe anual de sostenibilidad » Actualización continua de sitios web

GRI 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

GRI CONTENT INDEX SERVICE 2022

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

Índice de contenidos GRI

GRI Sustainability Reporting Standards ayuda a empresas y gobiernos de todo el mundo a entender y comunicar su impacto en cuestiones críticas de sostenibilidad como el cambio climático, los derechos humanos, la gobernanza y el bienestar social. Para el Content Index Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro y que las referencias para cada contenido incluido corresponden a las secciones indicadas del reporte.

Contenidos Generales

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
GRI 101: Fundamentos 2016			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	**PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN**		
	102-1	6, 7	
	102-2	8, 9	
	102-3	7-9	
	102-4	7	
	102-5	Sociedad Mercantil, Sociedad Anónima de Capital Variable, con acciones por título de propiedad.	
	102-6	6	
	102-7	7, 13, 27	
	102-8	26, 27	
	102-9	Somos una compañía de servicios, por ello no contamos con una gran cantidad de compras de productos, procuramos que nuestras adquisiones sean con provedores locales, para estimular el desarrollo económico de la comunidades donde operamos. Buscamos que estos proveedores compartan nuestro compromiso con la responsabilidad social y comprometidos con nuestros valores.	
	102-10	11-14	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-11	19-20	
	102-12	44-49	
	102-13	Adobe, AMITI, Appian, Atlassian, AWS, Azure, Blue Yonder, BOTECH, CANIETI, Cloudera, CMN, Csoft, Docuware, IFTBA, MESA, Microsoft, MuleSoft, National Retail Federation, Oracle, Salesforce, SAP, Tibco, UiPath, WSO2.	
	2. ESTRATEGIA		
	102-14	3-4	
	102-15	12-13	
	3. ÉTICA E INTEGRIDAD		
	102-16	25, 51	
	102-17	51	
	4. GOBERNANZA		
	102-18	61-65	
	102-20	61-65	
	102-21	70	
	102-22	Se presentan los roles y responsabilidades de cada miembro en https://www.softtek.com/es/acerca-de-softtek/equipo-directivo	
	102-23	61-65	
	102-25	50-51	
	102-26	61-63	
	102-27	61-63	
	102-29	68	
	102-30	63	
	5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTÉRES		
	102-40	70	
	102-41	Debido al esquema de prestación de servicios de Softtek, no contamos con empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva. Sin embargo, reconocemos la importancia que tienen las instituciones de diálogo social y las estructuras de negociación colectiva aplicables; por lo tanto, respetamos en todo momento el derecho de los colaboradores a formar sus propias organizaciones y/o unirse a ellas.	
	102-42	70	
	102-43	70	
	102-44	68, 70	
	6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		
	102-45	Softtek es una empresa privada, por lo cual no publica estados financieros. Este informe muestra los resultados de todas las entidades que son parte de la empresa, a menos que se indique lo contrario.	
	102-46	67	
	102-47	69	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-48	No existió reexpresión alguna de la información.	
	102-49	No existen cambios, mantenemos la realización del informe con base en los GRI Standars.	
	102-50	67	
	102-51	2020	
	102-52	Anual	
	102-53	79	
	102-54	67	
	102-55	71-78	
	102-56	Este informe no cuenta con verificación externa.	

Estándares temáticos

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
GRI 200 Estándares económicos			
Tema Material: Gestión de riesgos			
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1		El valor generado y distribuido es confidencial debido a que Softtek es una empresa privada; sin embargo, reportamos nuestra contribución social como buena práctica.
	201-3	En países como México, Argentina, Chile, Colombia, España y la India, otorgamos un porcentaje a los planes de jubilación, de acuerdo con la legislación de cada país.	
	201-4	En Argentina y en España recibimos ayuda por desgravaciones y subsidios para capacitación, respectivamente.	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	6-7	
	103-2	11-13, 21-22	
	103-3	07-Jun	
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	202-2	Aproximadamente, el 74% de los altos ejecutivos se contratan de las comunidades donde tenemos presencia. Los altos ejecutivos incluyen a directores de cada área, vicepresidentes y gerentes locales y globales.	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	27	
	103-2	27	
	103-3	27	
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1	44-46	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	44	
	103-2	44	
	103-3	44	
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016	204-1	Somos una compañía de servicios, por ello no contamos con una gran cantidad de compras de productos, procuramos que nuestras adquisiones sean con provedores locales, para estimular el desarrollo económico de la comunidades donde operamos. Buscamos que estos proveedores compartan nuestro compromiso con la responsabilidad social y comprometidos con nuestros valores.	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Contamos con un programa de auditorías internas y externas para evaluar los posibles riesgos y su mitigación, con lo que nos aseguramos que nuestros proveedores se rigen bajos las mismas políticas de cuidado de medio ambiente y Responsabilidad Social, además del cumplimiento del código de ética para proveedores que se ha definido. Para mayor información: https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-es.pdf	
	103-2	Contamos con un programa de auditorías internas y externas para evaluar los posibles riesgos y su mitigación, con lo que nos aseguramos que nuestros proveedores se rigen bajos las mismas políticas de cuidado de medio ambiente y Responsabilidad Social, además del cumplimiento del código de ética para proveedores que se ha definido. Para mayor información: https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-es.pdf	
	103-3	Contamos con un programa de auditorías internas y externas para evaluar los posibles riesgos y su mitigación, con lo que nos aseguramos que nuestros proveedores se rigen bajos las mismas políticas de cuidado de medio ambiente y Responsabilidad Social, además del cumplimiento del código de ética para proveedores que se ha definido. Para mayor información: https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-es.pdf	
Tema Material: Transparencia, rendición de cuentas y anticorrupción			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	50-52	
	205-2	50-52	
	205-3	50-52	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	50-52	
	103-2	50-52	
	103-3	50-52	
GRI 206: Compentencia Desleal 2016	206-1	Acciones juridicas relacionadas con la competencia desdeleal y las prácticas monopolicas y contra la libre competencia	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	50	
	103-2	50	
	103-3	50	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
GRI 300 Estándares ambientales			
Tema Material: Cambio climático, ecoeficiencia energética			
GRI 302: Energía 2016	302-1	57	Nuestros servicios son tecnológicos por lo que no requerimos materiales para producir, solo equipo computacional
	302-3	57	
	302-4	57	
	302-5	57	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	56	
	103-2	56	
	103-3	56	
GRI 305: Emisiones 2016	305-3	Nuestras actividades no generan emisiones directas significativas de gases de efecto invernadero; sin embargo la movilidad de nuestros colaboradores sí. Por que fomentamos la aplicación y el uso de herrameintas de manera global para contribuir a la reducción de nuestra huella ambiental.	
	302-5	Durante el 2021 nuestras operaciones y actividades continuaron remotas, si con incremento en la asistencia de nuestras oficinas, pero aún sin representar un incremento importante. Para el 2022 se generarán políticas y prácticas para el tema de emisiones.	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	56	
	103-2	56	
	103-3	56	
Tema Material: Gestión del agua / Residuos y economia circular			
GRI 306: Residuos 2020	306-1	58 - 59	
	306-2	58 - 59	
	306-3	58 - 59	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	56	
	103-2	56	
	103-3	56	
Tema Material: Cumplimiento ambiental			
GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2016	307-1	No hubo multa alguna por incumplimiento de la normativa ambiental en 2021	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	56	
	103-2	56	
	103-3	56	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2016	308-1		Información no disponible. Por el momento no realizamos evaluaciones ambientales a los proveedores; sin embargo, estamos evaluando los criterios de evaluación para incluir métricas ambientales durante 2022.
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Contamos con un programa de auditorías internas y externas para evaluar los posibles riesgos y su mitigación, con lo que nos aseguramos que nuestros proveedores se rigen bajos las mismas políticas de cuidado de medio ambiente y Responsabilidad Social, además del cumplimiento del código de ética para proveedores que se ha definido. Para mayor información: https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-es.pdf	
	103-2	Contamos con un programa de auditorías internas y externas para evaluar los posibles riesgos y su mitigación, con lo que nos aseguramos que nuestros proveedores se rigen bajos las mismas políticas de cuidado de medio ambiente y Responsabilidad Social, además del cumplimiento del código de ética para proveedores que se ha definido. Para mayor información: https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-es.pdf	
	103-3	Contamos con un programa de auditorías internas y externas para evaluar los posibles riesgos y su mitigación, con lo que nos aseguramos que nuestros proveedores se rigen bajos las mismas políticas de cuidado de medio ambiente y Responsabilidad Social, además del cumplimiento del código de ética para proveedores que se ha definido. Para mayor información: https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-es.pdf	

GRI 400 Estándares sociales

Tema Material: Atracción / Retención / Desarrollo de talento

GRI 401: Empleo 2016	401-1	29-30
	401-2	28
	401-3	28
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	26-28
	103-2	26-28
	103-3	26-28

Tema Material: Salud y seguridad en el trabajo / Bienestar laboral

GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018	403-1	41-43
	403-2	41-43
	403-3	41-43
	403-4	41-43

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018	403-5	41-43	
	403-6	41-43	
	403-7	41-43	
	403-8	El 95% de los colaboradores está cubierto por el sistema de gestión de salud, el cual es auditado interna y externamente.	
	403-9	41-43 / Durante 2021 no existió muerte relacionado con el trabajo y solo se presentaron 3 accidentes relaciondos al trabajo. No tenemos actividades con riesgos de lesiones laborales elevados.	
	403-10	41-43	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	41-43	
	103-2	41-43	
	103-3	41-43	
Tema Material: Atracción / Retención / Desarrollo de talento			
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-1	35	
	404-2	35-40	
	404-3	32-33	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	35-40	
	103-2	35-40	
	103-3	35-40	
Tema Material: Diversidad e Inclusión			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	27	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	47-48	
	103-2	47-48	
	103-3	47-48	
Tema Material: Ética / Transparencia, rendición de cuentas y anticorrupción			
GRI 406: No Discriminación 2016	406-1	52	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	50-54	
	103-2	50-54	
	103-3	50-54	
GRI 407: Libertad de Asociación y negociación colectiva 2016	407-1	No se han identificado operaciones ni proveedores donde el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Softtek reconoce la importancia que tienen las instituciones de diálogo social y las estructuras negociación colectiva aplicables; por lo tanto, respetamos en todo momento el derecho de los colaboradores y proveedores a formar sus propias organzaciones o unirse a ellas.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2	Softtek reconoce la importancia que tienen las instituciones de diálogo social y las estructuras negociación colectiva aplicables; por lo tanto, respetamos en todo momento el derecho de los colaboradores y proveedores a formar sus propias organzaciones o unirse a ellas.	
	103-3	Softtek reconoce la importancia que tienen las instituciones de diálogo social y las estructuras negociación colectiva aplicables; por lo tanto, respetamos en todo momento el derecho de los colaboradores y proveedores a formar sus propias organzaciones o unirse a ellas.	
Tema Material: Derechos humanos			
GRI 408: Trabajo Infantil 2016	408-1	54, No se han identificado operaciones ni proveedores con riesgos significativos de trabajo infantil.	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	54	
	103-2	54	
	103-3	54	
Tema Material: Derechos humanos			
GRI 409: Trabajo Forzoso u Obligatorio 2016	409-1	No se han identificado operaciones ni proveedores con riesgos significativos de trabajo forzoso u obligatorio.	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	54	
	103-2	54	
	103-3	54	
Tema Material: Derechos humanos			
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-2	54	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	54	
	103-2	54	
	103-3	54	
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1	44-46	
	413-2	44-46	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	44-46	
	103-2	44-46	
	103-3	44-46	
GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016	414-1	Información no disponible. Por el momento no realizamos evaluaciones sociales a los proveedores; sin embargo, estamos evaluando los criterios de evaluación para incluir en el siguiente informe anual.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Contamos con un programa de auditorías internas y externas para evaluar los posibles riesgos y su mitigación, con lo que nos aseguramos que nuestros proveedores se rigen bajos las mismas políticas de cuidado de medio ambiente y Responsabilidad Social, además del cumplimiento del código de ética para proveedores que se ha definido. Para mayor información: https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-es.pdf	
	103-2	Contamos con un programa de auditorías internas y externas para evaluar los posibles riesgos y su mitigación, con lo que nos aseguramos que nuestros proveedores se rigen bajos las mismas políticas de cuidado de medio ambiente y Responsabilidad Social, además del cumplimiento del código de ética para proveedores que se ha definido. Para mayor información: https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-es.pdf	
	103-3	Contamos con un programa de auditorías internas y externas para evaluar los posibles riesgos y su mitigación, con lo que nos aseguramos que nuestros proveedores se rigen bajos las mismas políticas de cuidado de medio ambiente y Responsabilidad Social, además del cumplimiento del código de ética para proveedores que se ha definido. Para mayor información: https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-es.pdf	
GRI 415: Política Pública 2016	415-1	Softtek no ha contribuido con aportaciones económicas o en especie a partido político alguno.	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Desde su creación, Softtek se conformó bajo la concepción de ser una empresa A-Política y A-Confesional. Esto se refleja en nuestro Código de Ética, el cual sustenta la libertad de creencias de las personas.	
	103-2	Desde su creación, Softtek se conformó bajo la concepción de ser una empresa A-Política y A-Confesional. Esto se refleja en nuestro Código de Ética, el cual sustenta la libertad de creencias de las personas.	
	103-3	Desde su creación, Softtek se conformó bajo la concepción de ser una empresa A-Política y A-Confesional. Esto se refleja en nuestro Código de Ética, el cual sustenta la libertad de creencias de las personas.	
GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-1	18-20	
	416-2	Durante 2020 no hubo incidente alguno derivado de la normativa en la salud y seguridad de nuestros productos y servicios	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	18-20	
	103-2	18-20	
	103-3	18-20	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	417-1	15-17	
	417-2	Durante el 2021 no existió incumplimiento alguno relacionado con la información y etiquetado de productos y servicios.	
	417-3	Durante el 2021 no exisitió incumplimiento alguno relacionado con la comunicaciones de marketing.	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	15-17	
	103-2	15-17	
	103-3	15-17	
Tema Material: Innovación			
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1	Durante el 2020 no existió reclamación o multa alguna derivada de violaciones de la privacidad del cliente ni de la pérdida de sus datos.	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	18-20	
	103-2	18-20	
	103-3	18-20	
Tema Material: Satisfacción del cliente / Privacidad y Seguridad de datos			
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016	419-1	Durante el 2021 no se identificó incumplimiento alguno con las leyes y normativas en materia social o económica.	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	50-54	
	103-2	50-54	
	103-3	50-54	

Contacto

CONTACTO

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

Flor Alicia Obregón Vázquez
flor.obregon@softtek.com

Diseño e imagen
Elideth Paola Gutiérrez Rosas

EQUIPO EDITORIAL

Mónica Zárate Fernández
monica.zarate@softtek.com

Con la colaboración del equipo de Comunicación Interna.

CON LA COLABORACIÓN DE

Agustín de la Maza
Chief Solutions Officer

Alejandro Camino
Chief Marketing Officer

Arturo Marroquín
Global IT Director

Fernando Nava
Corporate Social Responsibility Director

Heriberto Murillo
Chief Financial Officer

Hilda Molina
Talent Development Director

Jaime González
Information Security Office Director

Luis Revilla
Chief People Officer

Martha García
Human Resources Administration Director

Ricardo Rodríguez
Physical Infrastructure Director

Softtek®

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

OFICINAS CORPORATIVAS

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

WEBSITE
softtek.com

softtek.com