

# Informe de Sostenibilidad

# 2020

SOFTTEK > INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020



» INTRODUCCIÓN

» CONTENIDOS  
GENERALES

» CONTENIDOS  
SOCIALES

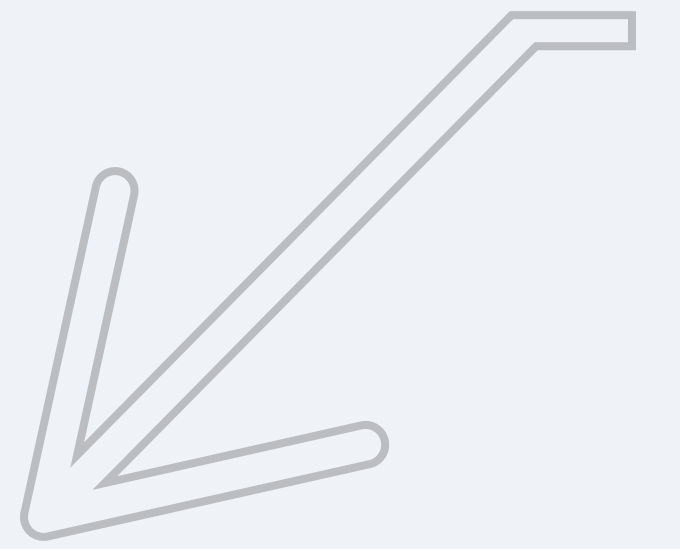
» ESTÁNDARES  
AMBIENTALES

» GOBIERNO  
CORPORATIVO

» ACERCA  
DEL INFORME



# CONTENIDOS



1

Contenidos  
Generales

→ p.06

2

Contenidos  
Sociales

→ p.28

3

Estándares  
Ambientales

→ p.56

4

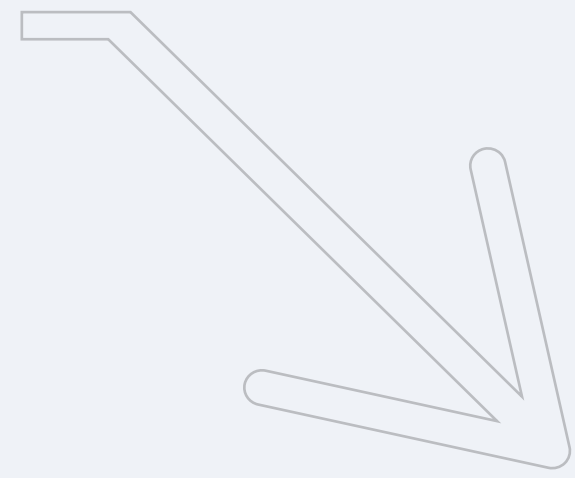
Gobierno  
Corporativo

→ p.61

5

Acerca  
del Informe

→ p.67



# “REDEFINIMOS LA RESILIENCIA”

2020 nos impulsó a redefinir la resiliencia y descubrir un nuevo sentido de la empatía.

**Juntos, mientras estamos... separados.**



# CARTA DE NUESTRA CEO



## Nuestra pasión por trascender

Sin duda el 2020 fue un año lleno de muchos retos en todos los aspectos posibles en la vida de las personas y de las empresas, fue un año atípico que en el balance nos dejó pérdidas y ganancias, y que mes a mes más que ponernos a prueba, nos dio la oportunidad de mostrar por qué siempre digo que **Softtek nació para sobresalir, no para sobrevivir.**

## » INTRODUCCIÓN

» CONTENIDOS  
GENERALES» CONTENIDOS  
SOCIALES» ESTÁNDARES  
AMBIENTALES» GOBIERNO  
CORPORATIVO» ACERCA  
DEL INFORME

Debo empezar por reconocer a todas nuestras áreas de soporte a la operación por su capacidad de habilitarnos al 100% de los Softtekians para continuar con nuestras actividades desde nuestras casas bajo todas las medidas de seguridad que requería mantener la continuidad de los servicios que ofrecemos, pero sobre todo, priorizando la salud de cada uno de nosotros.

Aún sin la certeza de cuánto tiempo mantendríamos esa **“nueva normalidad”**, fuimos capaces de desarrollar e implementar, de manera muy oportuna, mecanismos que nos permitieron continuar siendo operativos, manteniendonos cerca de nuestros colaboradores, manteniéndolos actualizados sobre la evolución de la pandemia, sus impactos y las medidas que tomaríamos frente a ellas. No puedo negar que, siendo una empresa de servicios, nos vimos afectados por la situación de nuestros clientes, ya que esto condicionaba la interrupción de nuestras entregas o la disminución de las mismas, planteándonos el desafío de mantener a nuestra gente mientras eran reestablecidas.

Supimos hacerlo abriendo proyectos de inversión, encontrando un espacio para **innovar y crear nuevas ofertas**, y viendo cada oportunidad que se abría frente a un entorno virtual que se prolongaba con el paso de los meses. Fuimos capaces de continuar con la integración de Vector en Sudamérica y en Europa, consolidando esta operación que fortalece nuestra presencia en ambas

latitudes y que nos permitió **sumar el talento de 3,000 personas más**. Acompañamos a muchos de nuestros clientes en la creación de soluciones que les permitieran digitalizar sus procesos tanto de negocio como de carácter comercial. Nos convertimos en **“Campeones del home office”** por nuestra excelencia operativa y por nuestro modelo de calidad de vida que acompañó más que nunca a nuestros Softtekians y sus familias y amigos y que, además, compartimos con diversas empresas alrededor del mundo.

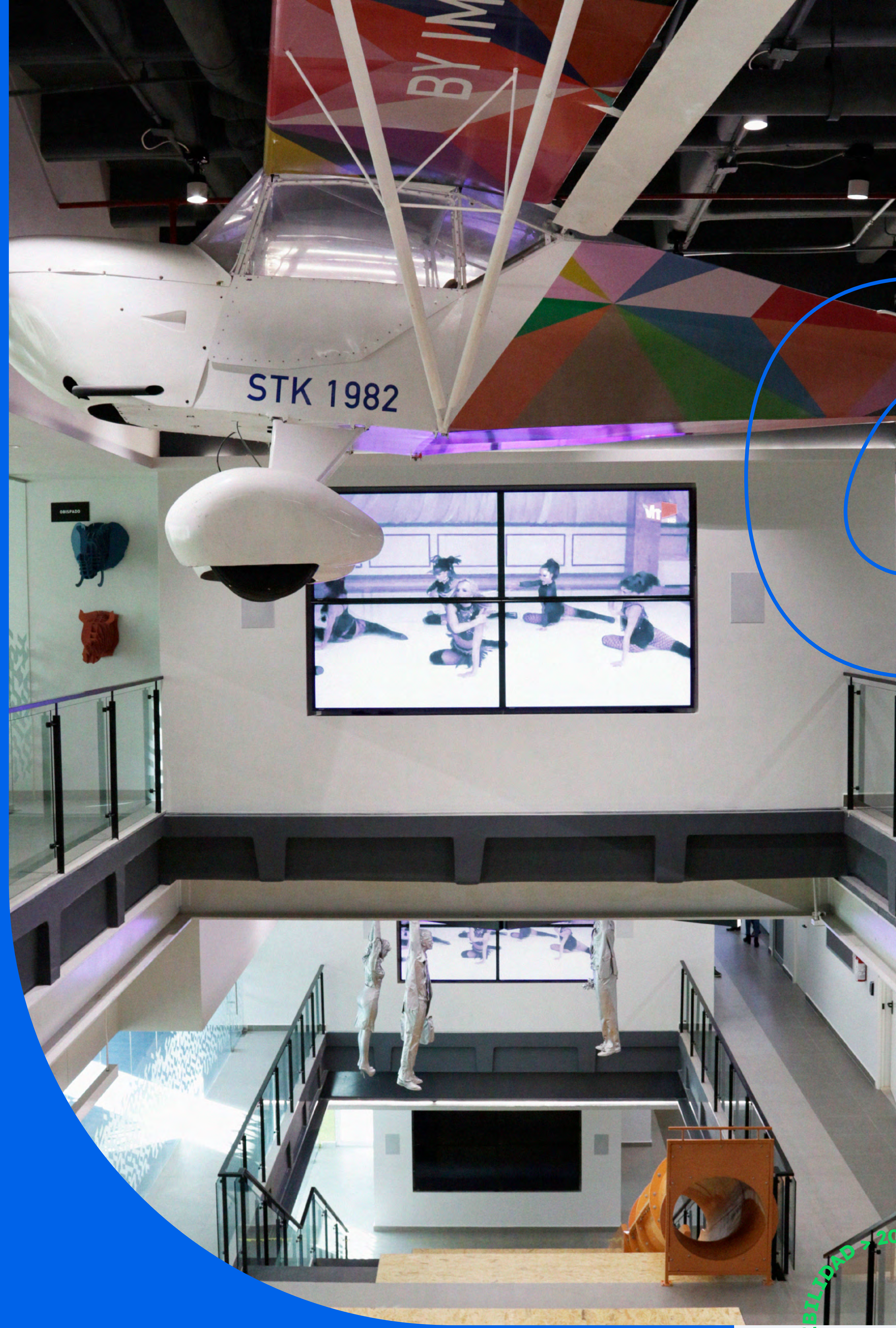
Los invito a leer este reporte que, una vez más, nos muestra nuestras capacidades a nivel global, lo mejor de nuestra oferta y el modelo bajo el cual la llevamos al mercado; los múltiples esfuerzos que hacemos para capacitar, desarrollar y promover a nuestra gente; nuestro compromiso con la comunidad; nuestra firme vocación de ser una de las mejores empresas para el mundo; nuestro compromiso para asegurarnos de cada Softtekian sea un gran profesional de TI y también que como grupo, seamos excelentes ciudadanos del mundo.

Hoy más que nunca me siento orgullosa de cada una de las páginas de este reporte de sostenibilidad, porque son la evidencia de que, desde cada rincón donde tenemos presencia, cada uno de los más de **13,000 Softtekians** hacen que las banderas de Softtek se mantengan en alto, lo cual nos permite ver hacia adelante en nuestro incansable deseo por seguir trascendiendo.

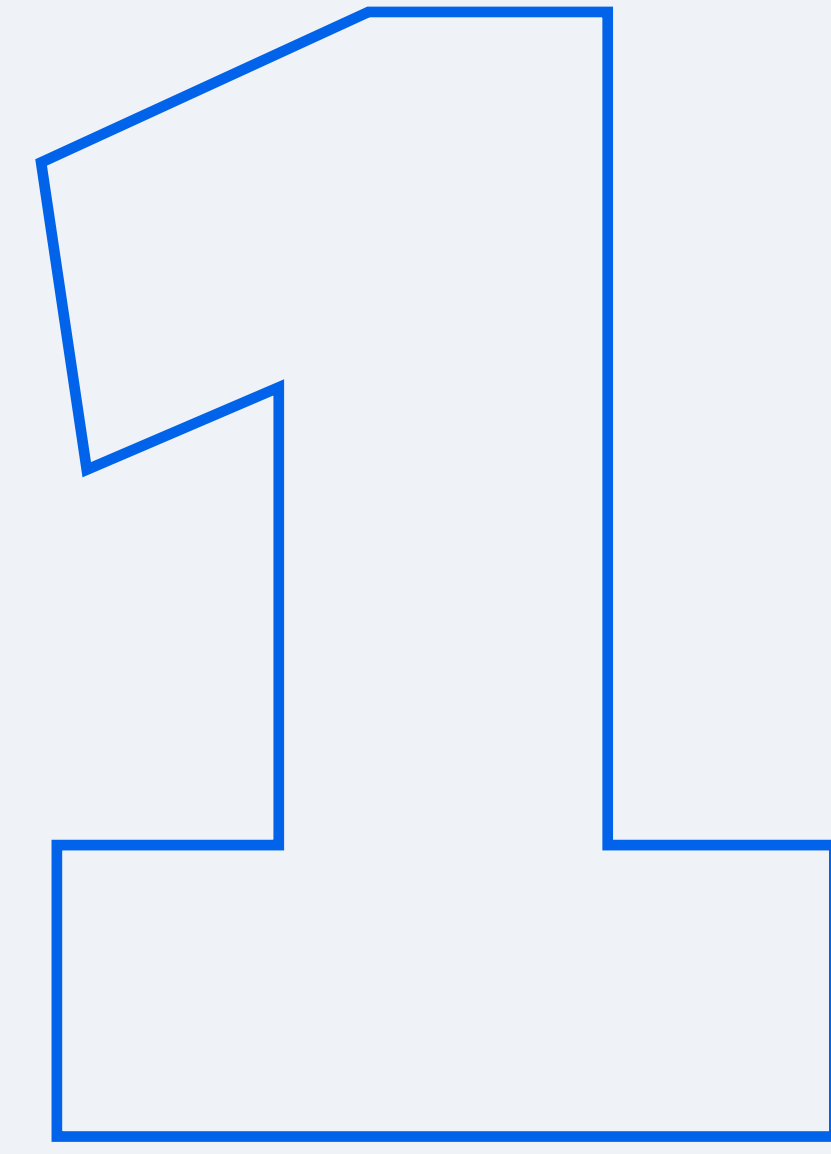
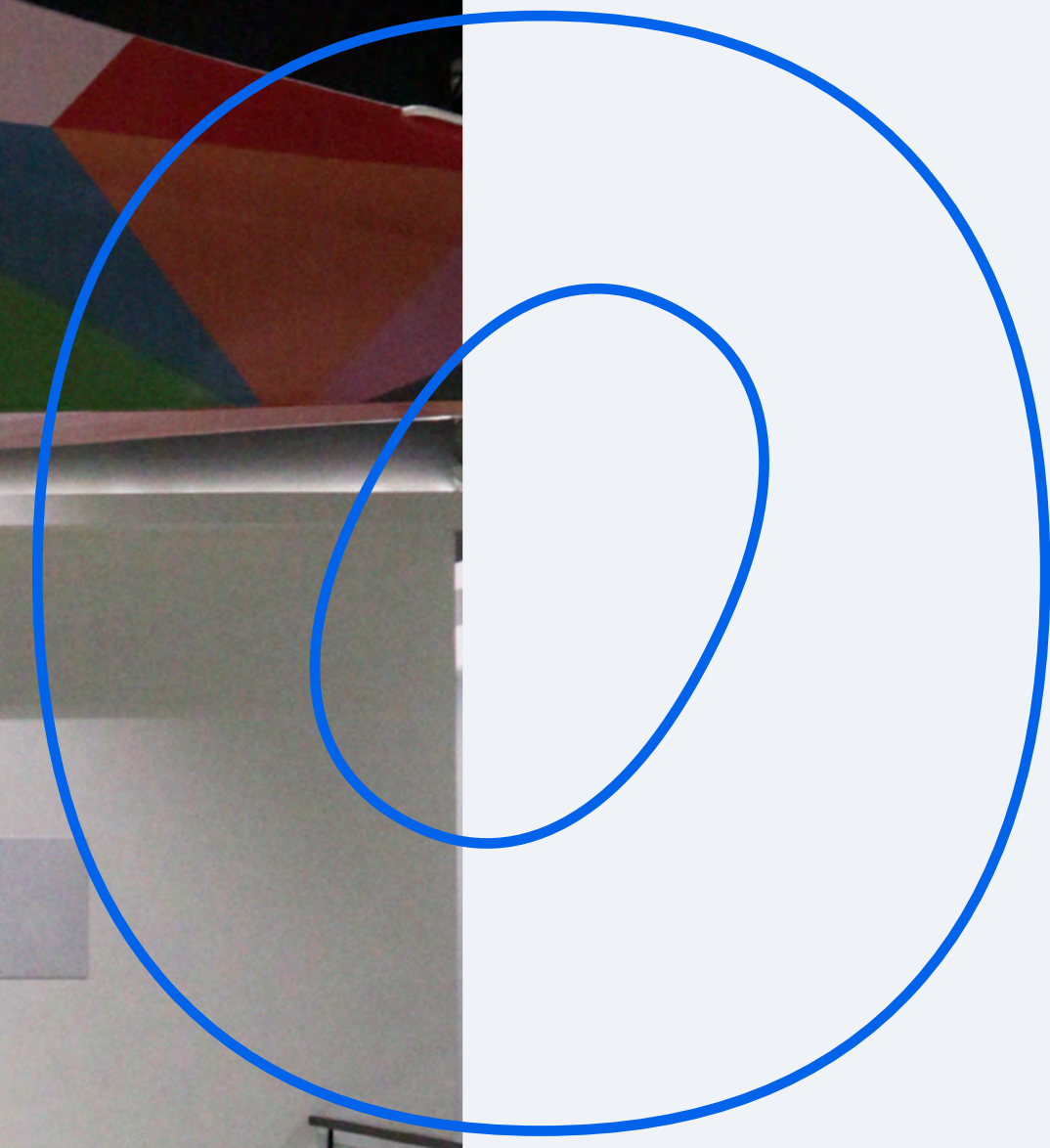


Un beso,  
**Blanca Treviño**

# CONTENIDOS GENERALES



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020 \* SOFTEK





# CONTENIDOS GENERALES

## Perfil de la organización



Softtek es un proveedor global de soluciones en Tecnología de la Información y procesos de negocio, con más de **38 años de experiencia** en el sector. Fundada en 1982 en Monterrey, Nuevo León, México, está integrada por más de **13,000 Softtekians**, que en conjunto generamos valor desde nuestras 30 oficinas ubicadas en los países de Canadá, Estado Unidos, México, Costa Rica, Puerto Rico, Perú, Venezuela, Colombia, Brasil, Argentina, Chile, Uruguay, Paraguay, España, Francia, Hungría, Reino Unido, China e India.

Cada año es un constante reto para Softtek. El 2020 nos dio oportunidad para adaptarnos a las circunstancias que se estaban presentando ante una pandemia mundial, y de manera ágil buscamos cómo estar cerca de nuestra gente, mantener la operación de nuestros clientes apoyándolos a instalarse en



esta nueva realidad y maximizando el valor del software para el mundo. Como organización, siempre nos ha distinguido nuestra cultura, una cultura única que promueve la agilidad, colaboración, emprendimiento y confianza, y que gira en torno al único elemento capaz de hacer todo esto posible: **el elemento humano.**

**“La forma en la que respondemos a todos los elementos que no podemos controlar, es lo que nos hace diferentes y lo que nos define. Esa podría ser la definición de Softtek: Autodeterminación.”**

- **Alex Camino**, Chief Marketing Officer

Hoy somos un Softtek más flexible, resiliente y empático. Hoy hemos podido encontrar – gracias a nuestra cultura – la manera de operar una compañía que tiene presencia en muchos países y en varios continentes, con las situaciones relacionadas con la pandemia, que iban cambiando en distintos escenarios: mientras Europa mejoraba, Estados Unidos atravesaba una situación crítica, y en Sudamérica y México la situación no era muy clara.

Softtek se adelantó a las circunstancias y pudimos continuar nuestra operación bajo cualquier contexto, dada la madurez en nuestros procesos. Adicionalmente, hemos encontrado la forma de equilibrar nuestra operación con la utilización de diferentes plataformas digitales que cubrieron necesidades específicas e incluso creando otras para nosotros mismos y para nuestros clientes.

**Sin duda, redefinimos la resiliencia.**





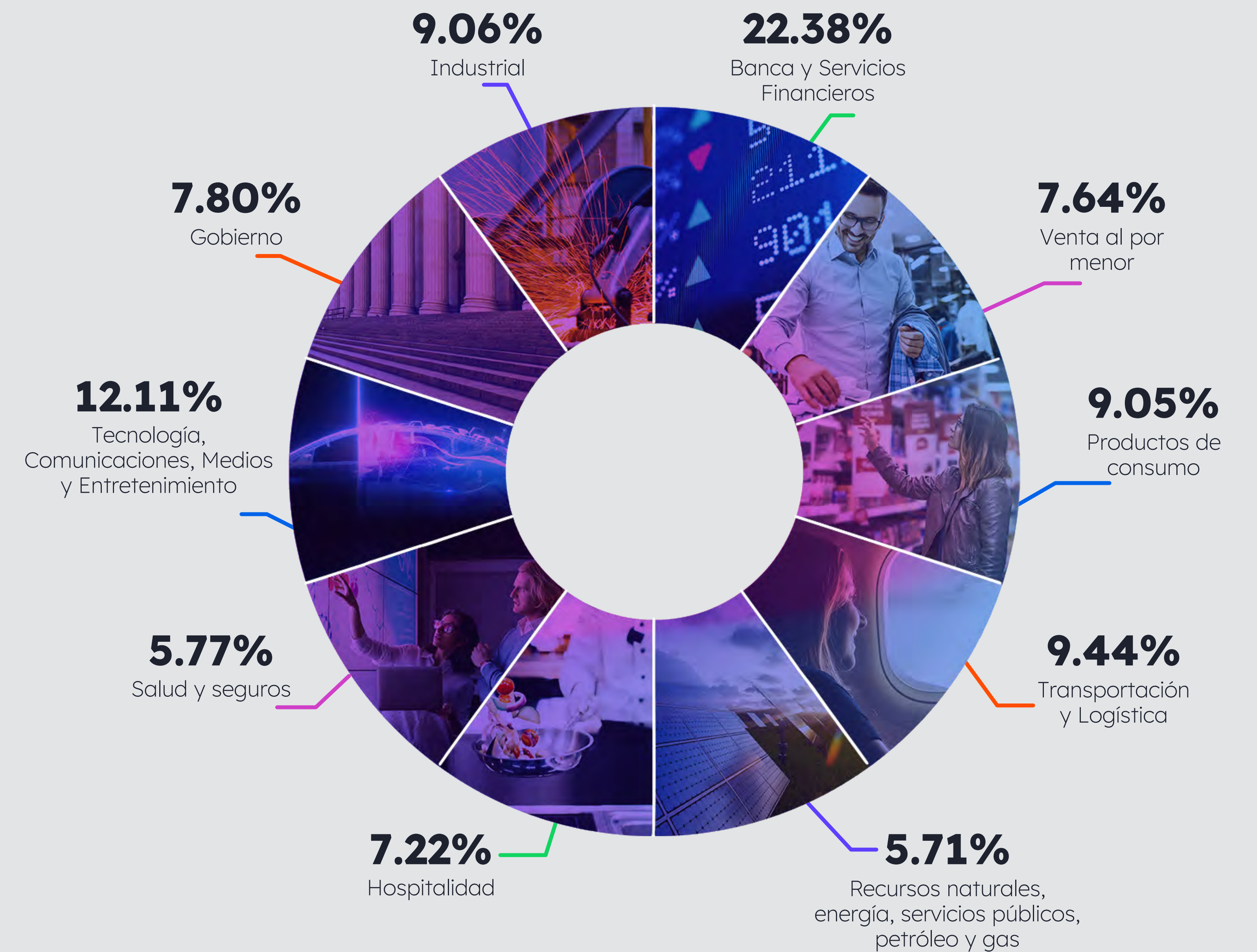
## Nuestros servicios

En un sector tan competitivo como el nuestro, es fundamental estar a la vanguardia y tener un amplio conocimiento de la industria a la que atendemos. 2020 representó una gran oportunidad para generar soluciones que ayudarán a nuestros clientes en su transformación digital. El 2020 ha sido la fuerza intangible que nos impulsó a un futuro mejor.

Buscando mantener a algunos entretenidos y a otros conectados, habilitamos el software que permite accionar rápidamente ante circunstancias imprevistas, que posibilita la recuperación rápida, para crear y probar ambientes digitales bajo un contexto de inteligencia operacional. Creamos ambientes seguros y mejorados, creamos cosas asombrosas con compromiso y pasión.

GRI 102-2, 102-6, 102-7, 103-1, 103-2, 103-3

### ACTUALMENTE, NUESTRA OFERTA DE SERVICIOS SE CONCENTRA EN 10 SECTORES:



# Catálogo de servicios

<b>ESTRATEGIA TECNOLÓGICA Y GOBERNANZA</b>	<b>PROCESOS COMERCIALES</b>	<b>INFORMACIÓN</b>	<b>APLICACIONES</b>	<b>TECNOLOGÍA, PLATAFORMA E INFRAESTRUCTURA</b>
Laboratorios de Innovación Digital	Diseño e ingeniería de la experiencia de los clientes	Análisis empresarial Avanzado (modelos estadísticos)	Desarrollo de aplicaciones modernas (μSvc, API, Móvil/Receptivo, WCM, APIs cognitivas)	Asesoría de arquitectura y plataforma digitales
Consultoría para la Habilidad Digital	Automatización Cognitiva	Análisis Cognitivo (aprendizaje automático)	Modernización de aplicaciones	Adopción de la nube
Arquitectura de la empresa digital	Automatización robótica de procesos	Inteligencia Comercial	Ciclo de vida de las soluciones específicas para la industria	Arquitectura de la nube
PMO & PMaaS	Digitalización de procesos empresariales (BPM/BPA)	Gestión de la información	Ciclo de vida de las soluciones comerciales unificadas	Habilitación del centro de datos
Implementación de Procesos de TI	Internet de las cosas en la empresa	Inteligencia Operativa	Desarrollo empresarial ágil	Orquestación de la nube
Gobernanza digitalizada de la TI	Aprovisionamiento inteligente (BPO)	Administración de base de datos y almacenamiento	Desarrollo de aplicaciones	Gestión de la infraestructura de TI
Seguridad digital y mitigación de riesgos			Control de calidad y validación de aplicaciones	
Gestión de gastos de telecomunicación y de la nube			DevOps	
			Gestión de aplicaciones	
			Ingeniería de confiabilidad	

## Premios y reconocimientos

2020 fue un año con muchos retos, no solo para Softtek, sino para el mundo entero. Hemos fortalecido nuestro talento para apoyar la transformación digital y mantener el bienestar del talento, y eso nos tiene muy orgulloso de lo logrado. Durante el 2020 fuimos acreedores a diferentes certificaciones, premios y reconocimientos que nos respaldan como líderes de la industria.



**CMMi V2.0 Level 5**

**TMMi Level 5 Recertification (1/13 companies in world w/ status)**

**Major Contender in Everest Group’s Cloud-Native Application Development Services PEAK Matrix® Assessment 2020 Súper Empresa 2020 “Los lugares en donde todos quieren trabajar” (#7)**

**BreakFriendly 2020, Top Companies, “Construyendo el lugar de trabajo ideal”**

**Reconocidos por el Consejo de Bienestar y Salud en México con el Distintivo Organización Responsablemente Saludable OSR MR en el nivel 6 de una ruta de 8 niveles**

**Empresa Socialmente Responsable**



“Estamos orgullosos de haber recibido reconocimientos, particularmente cuando el mercado global y muchos clientes pertenecientes a los diferentes sectores que se vieron afectados en el 2020 por la pandemia del COVID-19”.

- **Blanca Treviño**, Presidenta & CEO

# Consejo Directivo



**Blanca Treviño**

Presidenta & CEO



**Miguel Saldívar**

MD Retail



2020 fue un año sin precedentes, lleno de grandes desafíos y de grandes oportunidades para reinventarnos, sobre todo para acelerar de forma dramática la transformación digital. Tuvimos retailers bien preparados, que salieron muy fortalecidos de esta crisis por estar avanzados en su proceso de mejora de experiencia del consumidor, en la búsqueda de excelencia operacional, apalancados por la tecnología. Esto permitió materializar nuestra experiencia en la industria y crear una plataforma digital que habilitó a nuestros clientes a enfrentar de forma exitosa sus operaciones de ventas.



Sobresalimos para crecer & evolucionar como empresa.



**Luis Revilla**

Chief People Officer



Durante el 2020 observé a un Softtek resiliente, muy humano y muy flexible. Y también muy empático. Somos una empresa de personas, en la que en todo momento se priorizó la salud de nuestro talento en todos los aspectos.



**Carlos Méndez**

MD High Tech, Telecom & Media

Estoy muy orgulloso de cómo en Softtek nos hicimos cargo de la salud de todos los Softtekians y de cómo mitigamos el impacto a las operaciones de nuestros clientes.



## Fernando Méndez

Chief Shared Services Officer

Softtek es una organización integrada por un talento único, que se crece ante retos inimaginables como lo fue esta pandemia.

A pesar de saberlo, no deja de sorprenderme la velocidad, determinación, empatía, creatividad y compañerismo con el que cada uno de nosotros nos sumamos para poder atender este reto que nos presentó el 2020 y realmente sobresalir para seguir creciendo y evolucionando como empresa.



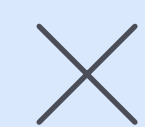
Con presencia en  
**19 países**



## Mauro Mattioda

MD Utilities, Agroindustry & South America Market

La vertical de Natural Resources ejecutó su plan de negocios de 2020 con un sobrecumplimiento para el primer semestre y un amesetamiento durante el segundo semestre que retrasó sus proyecciones de crecimiento respecto de las planeadas. Para la crisis del petróleo mediante, la vertical logró adaptarse a las circunstancias de la pandemia, logrando virtualizar el 97% de sus servicios y sosteniendo niveles de servicios óptimos. Los mercados que mejor se desempeñaron fueron los de Sudamérica, donde la vertical tiene más diversificada su cartera de clientes. Sin duda, el segmento de mayor crecimiento fue el de Utilities, industria en la que la vertical concentra sus esfuerzos, logrando varios nuevos clientes y el inicio de nuevos proyectos. La recuperación sobre finales de año de varios sectores, principalmente la industria del acero y la de energías, permitieron cerrar el año con buenas expectativas para 2021, donde renovables y agroindustria se vieron mayormente fortalecidas.



## Agustín de la Maza

Chief Solutions Officer

El 2020 fue un año de enorme evolución para Softtek en muchos aspectos. Activamos nuestros mecanismos de contingencia operativa, lo cual nos permitió demostrar la madurez de nuestros procesos y que nuestra capacidad operativa es resiliente.



Softtek respondió mucho más rápido a los cambios en el entorno de lo que hubiéramos pensado que podíamos hacerlo. Y no solo eso: también ayudó a los clientes a empezar a trabajar en un contexto distinto al que anticipábamos.



## Juan José D'Alessandro

MD Healthcare & Insurance



**Resiliente,**  
humano y flexible.

2020 fue un año extraordinario en muchos aspectos. No solo por la agilidad con la que respondimos y dimos continuidad a nuestras operaciones y las de nuestros clientes en todo el mundo, sino que nos conectó de manera diferente. Curiosamente, las interacciones virtuales nos acercaron mucho y generó más empatía de la que esperábamos. Nuestra estructura por verticales ayudó muchísimo en lograr un contacto mayor y más cercano con nuestros diferentes clientes.

El tener la posibilidad de que los MDs tuviéramos un foco en nuestras respectivas verticales, nos ayudó a entender mejor cómo la pandemia los impactó en su industria y nos permitió ayudarlos a identificar oportunidades derivadas del nuevo entorno durante el 2020, pero sobre todo para aprovechar al máximo el repunte de sus negocios.

**Beni  
López**

MD Industrial & US Market



**Carlos Delgado**

CEO EMEA Market

2020 ha supuesto un punto de inflexión disruptivo para todas las empresas. El poder mantener y fortalecer la relación con clientes y colaboradores desde el primer momento fue el gran reto, y podemos afirmar que permanecer junto a ellos, pese a la distancia física, se consiguió y continúa, gracias a un fuerte despliegue tecnológico con unas infraestructuras de IT muy sólidas.

Además de contar con las herramientas para hacerlo, toda la organización asumió el compromiso con una gran determinación y fantástica actitud. En cuanto a oportunidades, es cierto que la crisis sanitaria ha acelerado la transformación digital de las organizaciones, lo cual nos ha llevado a intensificar la labor de acompañamiento y guía a nuestros clientes en este apasionante camino, al tiempo que nos hemos postulado como el partner tecnológico idóneo para nuevos clientes. Nos hemos adaptado a las necesidades del mercado adaptando nuestra oferta, y en 2020 hemos sido palanca de transformación, anteponiendo siempre la salud de las personas, preservando todos los puestos de trabajo y manteniendo el nivel de servicio a nuestros clientes sobre los pilares de la innovación y el talento interno.

Softtek en el 2020 supo una vez más adaptarse a un cambio emergente, estructural y global, creando los mecanismos para mantenernos conectados y productivos con nuestros clientes y colaboradores. La rapidez de reacción, la persistencia por adaptarnos y el compromiso de la organización por trascender, hicieron que Softtek se mantuviera relevante y sólida. Como secuela de la crisis provocada por la pandemia y la reapertura de la actividad humana, los próximos años estaremos viviendo cambios importantes del medio ambiente: económico, político, social y tecnológico, entre otros, que nos expondrán a oportunidades inauditas. Nuestra preparación, dedicación esforzada y disposición a evolucionar, nos permitirá crecer de forma acelerada en lo individual y cómo organización. Abracemos el cambio.

**Eduardo  
Guerrero**

Chief Sales Officer MD  
Government Sector



**+13,000**  
colaboradores



**David  
Jiménez**  
MD CPG

Reflexionar sobre el 2020 nos obliga a verlo inicialmente desde el contexto personal antes que el profesional. Fue un año en el que, a pesar de la gran incertidumbre, nos adecuamos y nos reinventamos. En términos del negocio no fue muy diferente. Para Softtek fue impresionante y motivo de orgullo ver cómo desde nuestro Consejo se tomó la decisión de no hacer recortes de colaboradores. Esto se vio igualmente reflejado con los clientes, y buscamos estar muy cerca de ellos siendo flexibles cuando se requería. Demostramos esa empatía que siempre nos ha caracterizado, asegurando que nuestra relación como socios estratégicos se fortaleciera con nuestros clientes.

La pandemia del COVID-19 puso a prueba nuestra capacidad de respuesta como sociedad ante situaciones totalmente nuevas y desconocidas que afectaban nuestra salud e integridad, y por supuesto Softtek no fue la excepción. Fue así que pusimos de manifiesto que nuestra misión de ‘Generar valor a través de la Tecnología’ es parte de nuestro ADN empresarial, y en este contexto global logramos mantener las operaciones de todos nuestros clientes, sin distinción de la industria o sector - Financieras, Gubernamentales, de Comercio, Industriales, de Transportación, Hospitalidad, entre otros - siempre salvaguardando la integridad de todas las personas que conformamos Softtek. Estoy sumamente orgulloso de haber visto cómo todos y cada uno de los integrantes de Softtek dimos lo mejor de nosotros para que nuestros clientes mantuvieran o incrementaran el valor de sus empresas, teniendo siempre en primer lugar la salud de todos como equipo y el sentido de urgencia que la situación ameritaba.



**Roberto  
Montelongo**  
Chief Operating Officer



**Doris  
Seedorf**

Chief Corporate Development Officer



El mayor reto que tuvimos que afrontar en 2020 fue estar cerca de nuestras personas a pesar de la distancia física, y lo logramos apalancándonos en nuestra cultura y carácter resiliente. Fuimos capaces también de adaptarnos a los nuevos requerimientos de nuestros clientes, fruto de la acelerada transformación digital que vivimos a raíz de la aparición del COVID-19. Destaco el compromiso encomiable de todos los Softtekians, nuestro compromiso con el cuidado de la salud de todos nosotros y nuestro compromiso con el servicio que proveemos a todos y cada uno de nuestros clientes, que no se vio afectado a pesar de lo disruptivo de esta pandemia.

**Ayudamos a nuestros clientes a trabajar en un contexto distinto al que anticipábamos.**



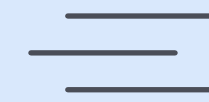
**Carlos  
Funes**

MD BFS & Mexico Market

En 2020 enfrentamos una de las situaciones más complicadas que nos haya tocado vivir. Desde un inicio, en Softtek tuvimos claro que, ante la emergencia, nuestro compromiso como organización era enorme.

Teníamos que asegurar la continuidad del negocio de nuestros clientes, al tiempo que dábamos prioridad a la salud de más de 13 mil colaboradores.

En el sector de Banca y Servicios Financieros la exigencia era aún mayor, ya que las empresas de este sector son esenciales para la continuidad del funcionamiento de cualquier economía y demandan operar en entornos sumamente seguros. Como Softtek contábamos con planes, procesos y protocolos que nos ayudaron a hacer frente a esta situación, al tiempo que continuamos habilitando una evolución digital acelerada de nuestros clientes y manteniendo a nuestra gente segura, operando desde sus casas en más del 95% de los casos.



**Ricardo  
González**

MD Hospitality

Me siento orgulloso porque fuimos capaces de cuidar a nuestra gente y ayudar a nuestros clientes a superar las circunstancias extremas para su negocio. El 2020 nos permitió mostrar lo mejor de nosotros mismos.

Estoy orgulloso de la disciplina con la que enfrentamos una situación inédita, lo que sin duda se debe en gran parte a nuestra cultura, la cual se basa en la resiliencia y la autodeterminación de cada una de las personas que conforman Softtek, quienes en cada momento demostraron su apego a estos valores y su compromiso con la organización y nuestros clientes. Gracias a ellos, nuevamente trascendimos, demostramos nuestras capacidades y talento de clase mundial. Hoy más que nunca, es un honor ser un Softtekian.

Softtek ha demostrado su resiliencia durante tiempos difíciles a lo largo de su historia y no fue la excepción durante el año 2020; una vez más, ante la adversidad y la incertidumbre, pudimos adaptarnos rápidamente y continuar con el servicio a nuestros clientes sin interrupción alguna.

En Softtek, juntos aprendimos a enfrentar estos nuevos retos y a colaborar y convivir de manera diferente, esto sin duda nos ayudó a ser más fuertes y a probar una vez más nuestra resiliencia ante adversidades. Asimismo, estos nuevos retos nos ayudan a descubrir nuevas oportunidades para seguir creciendo tanto como cada uno de nosotros así como a Softtek. Me siento muy contento de trabajar con personas tan talentosas y juntos seguir marcando la diferencia en nuestra industria.



**Melik  
Hernández**

MD Transportation & Logistics



## Heriberto Murillo

Chief Financial Officer



Fue un año complicado donde tuvimos que aprender a trabajar a distancia. Un año retador porque se tuvieron que desarrollar protocolos que tuvieron un impacto económico en la empresa, y se tuvieron que hacer inversiones para habilitar el trabajo a distancia y asegurar el nivel de servicio a los clientes. Simultáneamente retador, porque muchos clientes en las industrias más afectadas por la pandemia, requirieron nuestra empatía y apoyo dado que sus operaciones se vinieron abajo, y no solamente fuimos empáticos, sino que los apoyamos en términos de costo, mejores términos de pago y descuentos temporales. A pesar de todo lo anterior, el objetivo de la empresa fue mantener la fuerza laboral y minimizar la salida de personal, aún y cuando hubiera una reducción del número de proyectos. Si vemos la situación a través de todos los mercados en los que tenemos operaciones, vimos una reducción de proyectos de entre 15 y 22% dependiendo del mercado. Todo esto sucedía al mismo tiempo que debíamos asegurar un resultado económico que nos permitiese cumplir con todos los compromisos de los stakeholders.

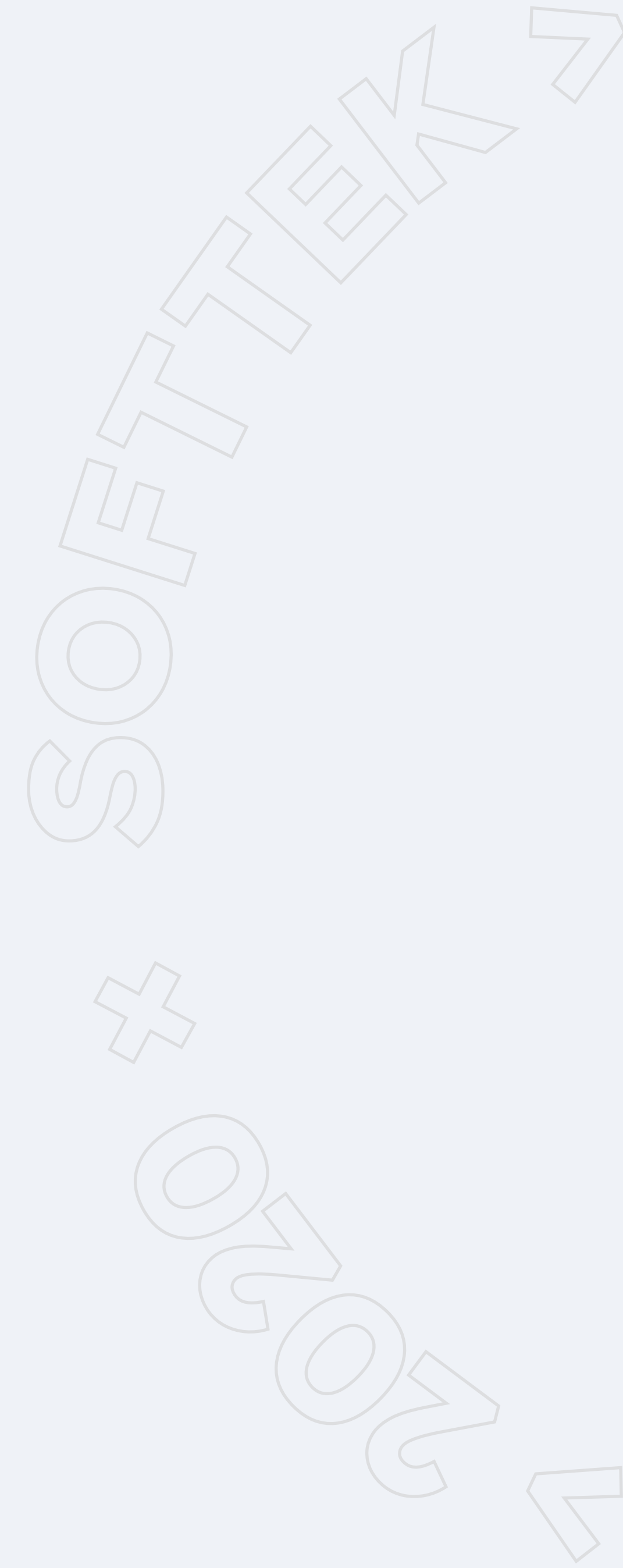


## Alejandro Camino

Chief Marketing Officer

Para Softtek, el 2020 fue un año de 3 etapas: reacción, porque fue extraordinario como respondimos con anticipación a lo que estaba sucediendo; adaptación, por esta nueva forma de trabajo, y evolución, porque descubrimos que podemos crear soluciones que ahora son apuestas para el futuro.

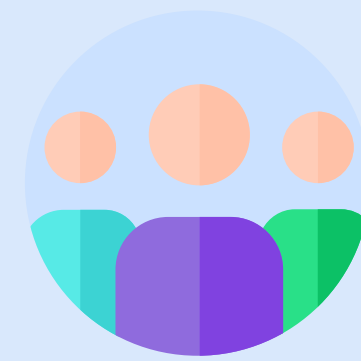
Fue un año en el que, a pesar de la gran incertidumbre, nos adecuamos y nos reinventamos.





# Estrategia de Sostenibilidad

La sostenibilidad es nuestro motor para el éxito de los negocios y es una fuerza positiva para impulsar los cambios. Maximizamos el valor que generamos a través de la tecnología para lograr un impacto positivo en las Personas, la Prosperidad y el Planeta.



## Personas - Nuestra gente

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



## Prosperidad

Buscamos contribuir al bienestar social y económico de Softtek.



## Planeta

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



TEK > IN

## Modelo de Generación de Valor

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

### Cultura única

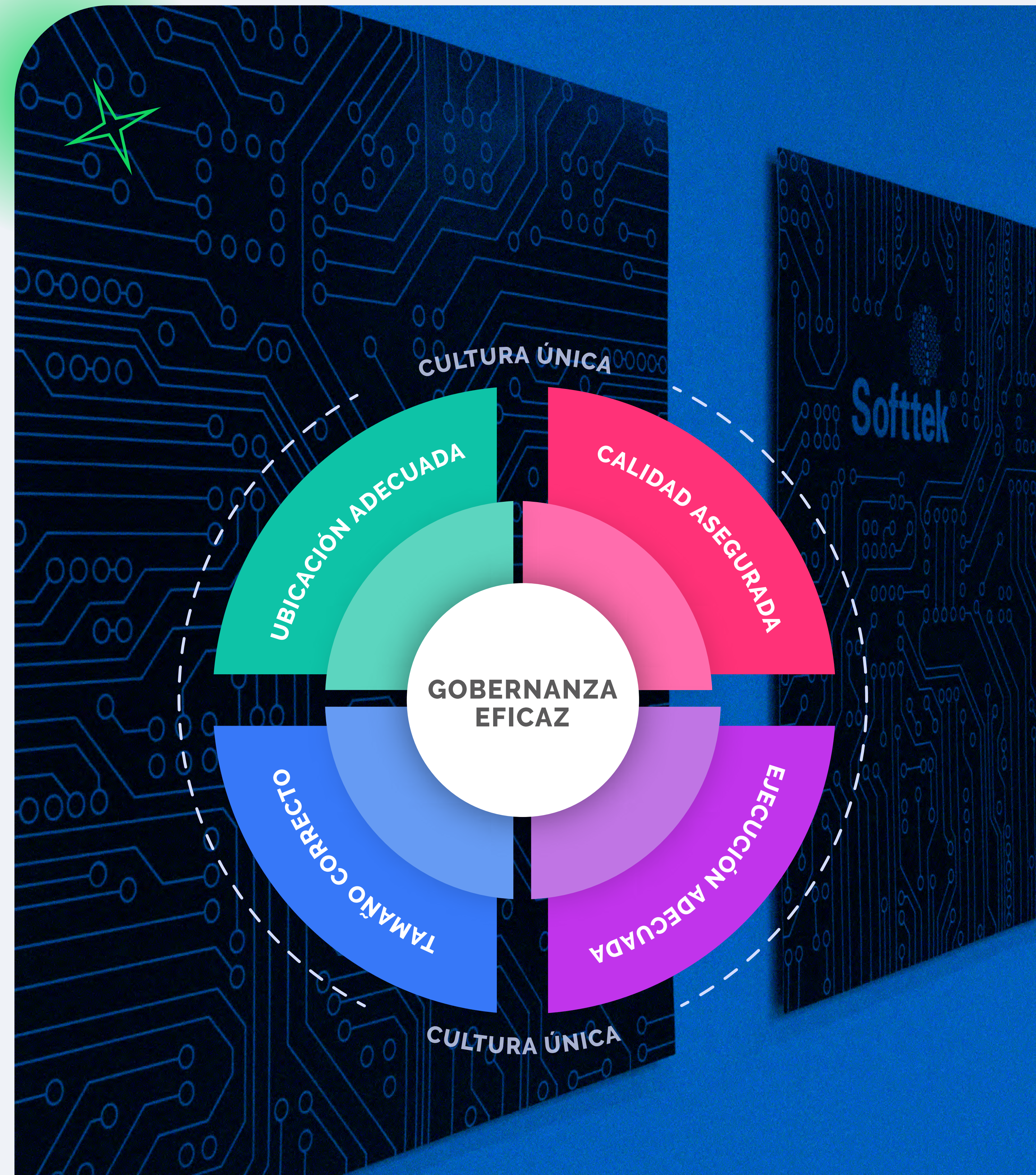
Creemos en el establecimiento de un entorno que sea de valor, enfocado a los resultados y la eficiencia, así como una cultura que premie los comportamientos orientados a la acción.

### Gobernanza eficaz

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

### Tamaño correcto

Hay que tener el número correcto de personas con la combinación adecuada de habilidades. En Softtek no creemos en simplemente re-asignar o re-ubicar a las personas como primera opción. Antes que nada, identificamos los objetivos de





negocio del cliente, y después formamos un equipo con el tamaño óptimo y la combinación adecuada de habilidades sin importar si es a través de re-asignación o re-ubicación.

### Lugar exacto

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

### Ejecución adecuada

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

### Calidad asegurada

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

## Evolución de negocio sostenible

2014.

» Automatización Primero. No es solo una nueva línea de negocio, sino que la aprovechamos en todas partes.

2015.

» Única compañía a nivel mundial en lograr una calificación perfecta en la evaluación **TMMi**.

2016.

» Gestión de innovación de los servicios con monitoreo CBF y desarrollo de Flujos de Valor.

2017.

» Inauguración de centro de investigación en Barcelona, España, para **Soluciones Inteligentes de Gestión de Energía**.  
» Lanzamiento de la plataforma de automatización **FRIDA** y del portafolio de aceleradores digitales **DIEGO**.

2018.

» Apertura de Open Labs, aprovechando los Centros de Innovación, Excelencia y Especialización.

2019.

» Integración con **Vector ITC**, ampliando nuestras operaciones en Europa. Adicionalmente, iniciamos nuestro proceso de Verticalización a nivel global para mejorar nuestra calidad en el servicio.

2020.

» Inversión para la creación de propiedad intelectual y en la automatización para el desarrollo de soluciones digitales. Consolidación de la estrategia de Verticalización.

## La pandemia y nuestras capacidades

La situación sanitaria y el impacto económico a nivel mundial, tuvo afectaciones en nuestros clientes. **Mantenernos cercanos, apoyarlos a reaccionar y mitigar los impactos negativos en sus operaciones**, además de acelerar su transformación digital, también nos permitió maximizar nuestras capacidades como organización. En el caso de nuestros clientes que fueron afectados de manera importante en sus negocios, las cancelaciones fueron constantes y el escenario se tornaba preocupante.

Se tomaron las medidas necesarias al comprometernos a no realizar despidos por esta causa. Seguimos contratando talento, pero también tuvimos que dejar ir algunas personas como parte de nuestros procesos normales. Durante el 2020, no se realizó ni un solo despido a causa del COVID-19 y se mantuvieron las operaciones de manera normal, lo que hoy nos permite seguir encaminados hacia el software del futuro. Para Softtek, conservar a nuestros Softtekians es

La pandemia y sus afectaciones nos permitió acelerar la transformación digital de nuestros clientes y con ello a maximizar nuestras capacidades como organización; la pandemia fue una oportunidad.



fundamental. Como ya se ha mencionado, somos una empresa de talento, y por ello decidimos invertir en una gran apuesta hacia el futuro: generar propiedad intelectual y llevar a la productización de los servicios que llevamos a nuestros clientes de una manera acelerada.

Con ello, creamos soluciones como **Digital Sales Service**, una plataforma que ayuda a los clientes a comenzar a vender en línea lo más rápido posible y les permite implementar todos los cambios logísticos que requieran para operar con venta en línea, más que con venta en persona, como normalmente venían operando. Se crearon conceptos como el **Customer Revenue Optimization**, que permite identificar cómo podemos mejorar el precio de nuestros productos, qué ofertas podemos incluir, cómo deberían hacerse las promociones y otros elementos de los procesos de ventas.

Invertimos en nuestra plataforma **FRIDA (Framework for Intelligent Digital Automation)** para crear más escenarios de automatización, y la pandemia nos permitió acelerar esta apuesta hacia el futuro de Softtek. Adicionalmente, la necesidad de implementación de capacidades digitales cobró una relevancia mayor para nuestros clientes, lo cual nos abrió las puertas con muchos otros clientes y permitió generar opciones para iniciar otro tipo de desarrollos, que antes nos hubieran tomado más tiempo empezar. Todo lo relacionado con las capacidades de desarrollo digital comenzó a tomar una mayor relevancia.

## ¿Cómo lo logramos?

Maximizar nuestras capacidades y generar valor para nuestros clientes durante una pandemia no hubiera sido posible si no contáramos con una infraestructura tecnológica robusta y de primer nivel. Movilizar a más de **95% de nuestros Softtekians** en dos semanas para trabajar desde su casa no fue una tarea fácil, pero estábamos preparados para este cambio y logramos hacerlo de manera ágil gracias a nuestros procesos claros y a toda la experiencia adquirida a lo largo de los años, al estar un paso adelante en tecnología. En el área de Infraestructura Tecnológica, contamos con dos procesos que nos permitieron movilizarnos de forma exitosa: primero, la **Continuidad de Servicios**, que soporta los servicios que damos para que los proyectos puedan operar, y bajo estas circunstancias, no se vieran afectados. La segunda fue la **Optimización de Recursos**, con lo que se logró realizar un mayor número de actividades con las mismas personas y los mismos recursos.

Se implementaron nuevas herramientas para procesos como la seguridad de la información en los equipos de cómputo, ya que anteriormente era necesario hacerlo de forma presencial, y se logró evolucionar para hacerlo de forma remota, conservando en cero las afectaciones como posibles hackeos. Mantener la comunicación entre los Softtekians y la cercanía digital fue un gran reto que se superó gracias a las aplicaciones de Microsoft con las que operamos, y sobre todo por las diferentes funcionalidades liberadas previamente para Softtek, esto por ser uno de los mayores partners para Microsoft. Participamos en sus programas piloto, lo que les ayuda a probar estas funcionalidades y a Softtek a elevar el nivel de nuestras operaciones.

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



# +2 horas

de uso de audio por colaborador por día en promedio.

## Compromiso y satisfacción con los clientes



Las soluciones digitales que ofrecemos vienen acompañadas de una experiencia de calidad y alto nivel de servicio durante todas las etapas e interacciones con nuestros clientes.

Con ello, incrementamos la cercanía que nos ha permitido identificar de forma oportuna cualquier necesidad y requerimiento, y así estar un paso adelante, y sin

duda, durante el 2020, esto fue fundamental para Softtek, ya que seguimos acompañando en todo momento a nuestros clientes en su acelerada transformación digital.

Nuestro proceso de **Customer Satisfaction logró un índice de respuesta del 70%** y se amplió el alcance para los mercados de México, Estados Unidos, Sudamérica Hispana y se concluyó la implementación en Brasil. Aseguramos el buen procedimiento de satisfacción mediante tres auditorías que evalúan el proceso, éstas son **CMMI, ISO2000 e ISO20000**.

MERCADO	RESPUESTAS	C-SAT*
Argentina y Sudamérica Hispana	101	4.07
Brasil	99	4.00
Europa	40	4.45
México Centroamérica	579	4.06
Estados Unidos y Canadá	803	4.38

\*C-SAT se refiere al promedio de satisfacción obtenida del proceso de satisfacción en una escala de 1 a 5 estrellas.

PRÁCTICA	RESPUESTAS	SCORE C-SAT*
AMS	303	3.37
APP DEV	192	4.32
Business Consulting	2	4.00
BPO	19	4.44
Digital	105	4.41
ERP SAP	71	4.39
Information Management	14	3.99
Information Security	56	4.68
ITIS	261	4.33
Multipractice	12	3.53

\*C-SAT se refiere al promedio de satisfacción obtenida del proceso de satisfacción en una escala de 1 a 5 estrellas.

## Privacidad y ciberseguridad

La posibilidad de movilizar a los colaboradores a un ambiente de trabajo remoto, con un constante manejo de información, únicamente se logra con éxito al tener implementados políticas, procesos y entrenamientos enfocados a temas de seguridad de la información, en la que participan todos los colaboradores de Softtek sin distinción.

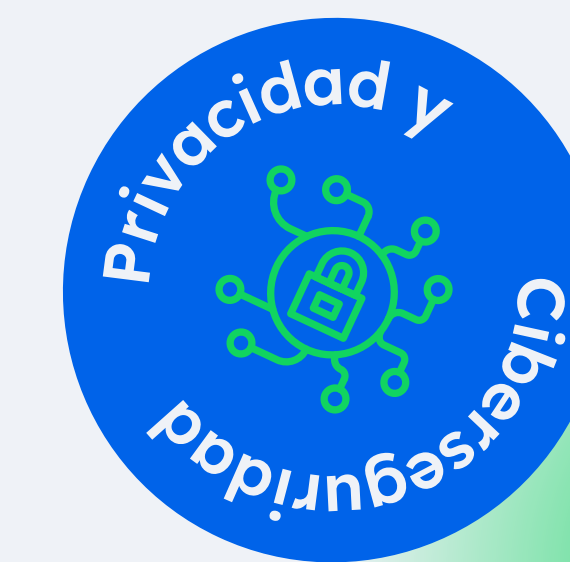


La **Oficina de Seguridad de la Información** busca constantemente disminuir los riesgos en seguridad, manteniendo a la organización alineada a los mejores estándares internacionales en el tema, contando con una política de seguridad madura, procesos adecuados y buenas prácticas.

Todo ello es revisado por el **Comité de Seguridad**, mismo que determina los cambios correspondientes para mantenerla siempre en los más altos niveles y que las adecuaciones estén alineadas con las nuevas estrategias de la organización.

Todos los cambios y adecuaciones son transmitidos mediante entrenamientos como el **Security Awareness**, el cual es obligatorio para todos los Softtekians.

Existen diferentes entrenamientos sobre temas de seguridad con diferentes enfoques, como por ejemplo en liderazgo, privacidad de datos, servicios de seguridad y con servicios de manejo de información de productos bancarios, entre otros.





» INTRODUCCIÓN

» **CONTENIDOS  
GENERALES**» CONTENIDOS  
SOCIALES» ESTÁNDARES  
AMBIENTALES» GOBIERNO  
CORPORATIVO» ACERCA  
DEL INFORME

Los ajustes en nuestros procesos en el ambiente de trabajo fueron mínimos, ya que por procedimiento está definida la protección que necesitamos cuando alguien trabaja en casa; asimismo, están establecidos los **BCP (Business Continuity Plan)** a nivel proyecto, y todos y cada uno de ellos se activaron en todas las sedes del mundo al comenzar la pandemia. Se requirió un esfuerzo importante para que la gente pudiera trabajar desde su casa y tuvimos una historia de éxito.

Las adecuaciones realizadas fueron principalmente las relacionadas con la activación de un agente denominado **Desktop Central**, instalado en todos los equipos de cómputo, para monitorearlos remotamente, y con el cual podemos proteger los equipos, actualizar software y detectar software no autorizado. Los ajustes más importantes ocurrieron en los procesos que tienen que ver con **onboarding y offboarding**, específicamente en la entrega y recepción de equipos de trabajo. Adicionalmente, se realizaron entrenamientos y comunicaciones con respecto a las mejores prácticas trabajando desde casa.

Nuestros **Sistemas de Seguridad de Información – ISMS**, por sus siglas en inglés – están alineados a los estándares de **ISO 27001**, y al estar certificados en este sistema de gestión, que es el más reconocido por la industria de seguridad, aseguramos su cumplimiento. La Política de Seguridad está basada en el **ISO 27002:2005**, la cual funge como guía de buenas prácticas para implementar controles de seguridad de la información.

## Continuidad de operaciones

Contamos con un plan de continuidad en tres niveles: En el primero, el **BCP (Business Continuity Plan)** nos permite dar continuidad a la operación con la infraestructura necesaria. El **DRP (Disaster Recovery Plan)** se establece por localidad y establece los accesos y uso de nuestra infraestructura física en caso de desastre. Durante el 2020, en este nivel se implementaron todos los protocolos de salud establecidos por los organismos correspondientes.

En el segundo nivel están los proyectos y cuentas. Contamos con un formato en el cual, para cada uno de ellos, se establecen sus acciones correspondientes dependiendo de cada nivel y se contemplan incidencias de tipos de crisis, como la pandemia. El tercer nivel está relacionado con las operaciones de Staff, y cada área es responsable de generarlo, darlo a conocer al equipo, mantenerlo actualizado y presentarlo durante las auditorías.

## Innovación para Trascender



El 2020 representó un reto importante desde el punto de vista de operaciones e innovación. Aprovechamos también la coyuntura para transmitir nuestra experiencia y nuestra capacidad a los clientes.

Fuimos aún más conscientes de nuestra capacidad creativa, de nuestra capacidad de innovación ante una circunstancia con tanto impacto como una pandemia, y en este escenario lanzamos una serie de proyectos de inversión para crear soluciones y productos que se enfocaran en apoyar a nuestros clientes a resolver esta situación imprevista, esta contingencia tan grave, y con ello iniciamos proyectos de inversión que permitieron demostrar la filosofía y la evolución que tuvimos en Softtek en nuestra forma de aportar a la sociedad.

### Resilient

Desarrollamos un producto llamado **Resilient**, una plataforma digital para rastrear y monitorear un lugar de trabajo saludable. Con él, se definen e implementan fácilmente protocolos de bienestar entre los empleados, a través de una plataforma abierta que utiliza los pasaportes digitales como pieza central para administrar los horarios, el control de acceso, el monitoreo de la salud y las capacidades de rastreo de contactos. Con esta plataforma podemos:

- » Gestionar la capacidad de las instalaciones para cumplir con los protocolos de distancia social.
- » Identificar y proteger a los empleados en riesgo.
- » Conectar fácilmente con los sistemas y fuentes de datos existentes.
- » Integrar con dispositivos biométricos, escáneres térmicos, CCTV, entre otros.

Esta aplicación nos ha permitido contribuir a la sociedad y demostrar que tecnológicamente también podemos actuar ante una situación emergente.



» INTRODUCCIÓN

» **CONTENIDOS  
GENERALES**

» CONTENIDOS  
SOCIALES

» ESTÁNDARES  
AMBIENTALES

» GOBIERNO  
CORPORATIVO

» ACERCA  
DEL INFORME



## Digital Sales Services

Creamos soluciones que se adaptan a un contexto de mayor urgencia, por ejemplo, para habilitar los canales digitales de las empresas. Por ello, generamos **Digital Sales Services**, una plataforma para habilitar el comercio electrónico que incluye desde los puntos de venta, las plataformas móviles para vender y los mecanismos de conexión al proceso logístico y de entrega de la mercancía.

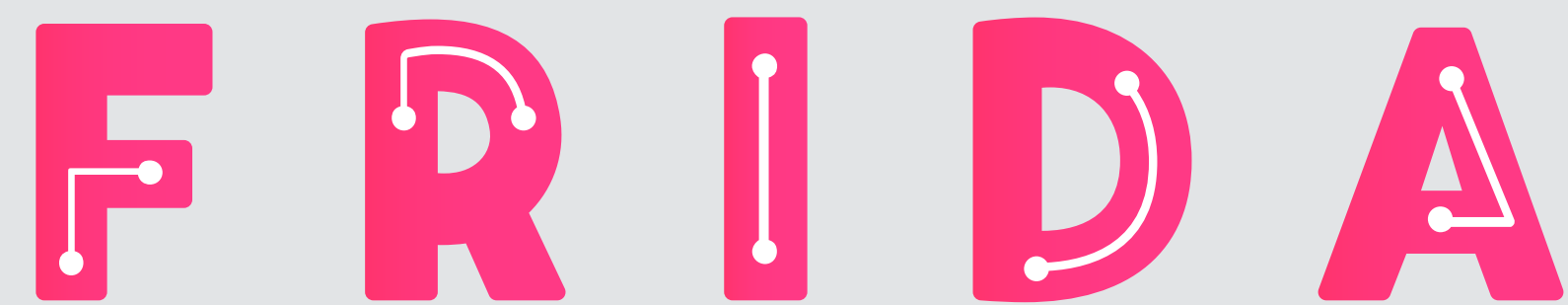
Este es un nuevo modelo de negocio para Softtek, con el cual ahora ofrecemos, además de servicios de tecnología, soluciones con las cuales nuestros clientes pueden adoptar y transformar sus procesos de comercio de una manera ágil. En 2020, los clientes, la sociedad y Softtek aprendimos que podemos salir fortalecidos en innovación -a pesar de una pandemia mundial- que trajo consigo una gran evolución en inversiones y creación de propiedad intelectual.

## FRIDA

Generamos una versión de **FRIDA**, que utiliza inteligencia artificial, para diseñar casos de prueba; construimos productos que permiten la generación automática de código para acelerar el desarrollo de aplicaciones; hicimos la segunda versión de nuestra plataforma de automatización cognitiva, también llamada FRIDA, para automatizar procesos de negocio.

**“En 2020, nuestra forma de innovar aceleró nuestra madurez, nos vimos obligados a evolucionar. Esa filosofía de innovación -este método de innovación- es algo que nos vamos a quedar permanentemente y que es muy valioso viendo hacia el futuro”.**

- Agustín de la Maza, Chief Solutions Officer



FRAMEWORK FOR INTELLIGENT  
DIGITAL AUTOMATION

# 20



## CONTENIDOS SOCIALES

# CONTENIDOS SOCIALES

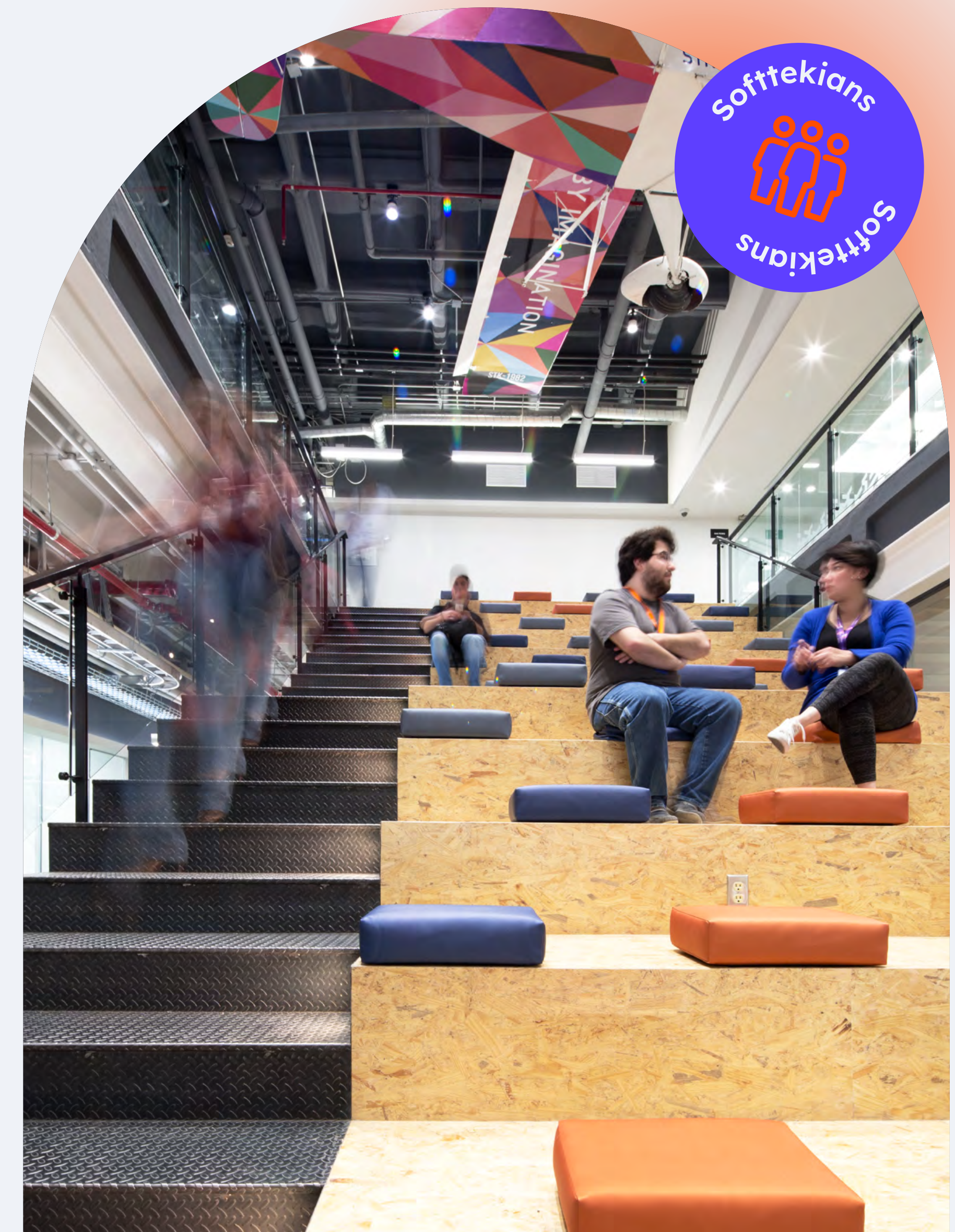
Softtekians,  
nuestra principal fortaleza

**“Durante este 2020, Softtek se mantuvo empático, resiliente, flexible y humano hacia nuestros Softtekians”.**

-Luis Revilla, Chief People Office

En el 2020 se manifestó nuestra agilidad: nos adaptamos a las situaciones que se venían y que estábamos enfrentando, fuimos muy empáticos, nos entendimos y buscamos en todo momento estar cerca, a pesar de la distancia. El año nos presentó muchos retos, que pudimos afrontar de manera positiva gracias a la forma tan única que tenemos para hacer las cosas, para crear nuestros ambientes, crear nuestras propias formas de convivencia y colaboración: nuestra cultura trascendió más allá de la virtualidad.

GRI 103-1, 103-2





## Plataforma Cultural

Como Softtekians tenemos una cultura organizacional única y que nos distingue. Tuvimos una forma de trabajo diferente durante el 2020, y reforzamos nuestra esencia que es trascender, buscando de manera constante sobresalir, no sobrevivir. Ante la crisis nos hicimos más fuertes y creativos, ampliamos la generación de valor hacia nuestros clientes, comunidades y hacia nosotros mismos, entendiendo que la gente autodeterminada y talentosa, cuando tiene un ambiente adecuado, crea cosas asombrosas. Esto está respaldado por una cultura corporativa única, que está centrada en las personas:

### ○ Propósito

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

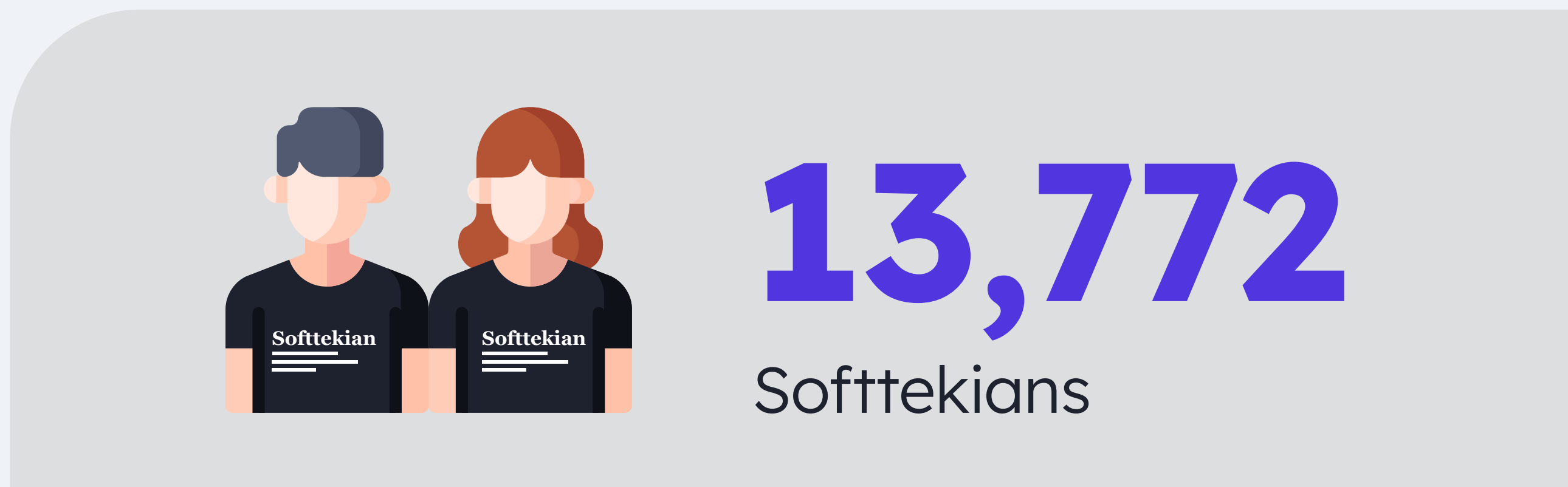
Una pasión difícil de explicar por alcanzar nuevos horizontes, por llegar más alto, dejar huella; por trascender.



## Cultura de liderazgo

En Softtek hemos ejercido un **liderazgo único**, el cual incluso nuestros clientes resaltan como uno de nuestros diferenciadores. Nuestra cultura nos lleva a ser comprometidos, flexibles, abiertos, a actuar con responsabilidad, a ser honestos, congruentes, y nuestra plataforma cultural y nuestros líderes lo refuerzan cada día.

En el 2020, nuestros líderes se mostraron empáticos, hubo entendimiento y escucha a las necesidades de nuestros equipos de trabajo, mostramos un sentimiento solidario, más allá de lo que siempre compartíamos y nos comprometíamos. Grandes equipos de trabajo enfermaron de COVID-19, y durante sus periodos de recuperación de salud, se hicieron esfuerzos adicionales para cubrir las ausencias, y destacamos a nuestros líderes, quienes cumplieron los compromisos con nuestros clientes, sin perder de vista por ningún momento la salud de los Softtekians.



GRI 102-7, 102-8, 102-8, 405-1

# Plantilla Laboral

## Distribución

El patrimonio máspreciado de Softtek es su talento. Durante el 2020 crecimos en número de colaboradores, y ahora somos más de **13 mil Softtekians** creando confianza con todos nuestros clientes alrededor del mundo:

HEADCOUNT 2020	
<b>CIERRE 2020</b>	<b>13,772</b>
Hombres	71.39%
Mujeres	28.40%
POR REGIONES	
<b>Sudamérica</b>	<b>2,542</b>
Hombres	68.73%
Mujeres	30.29%
<b>Norteamérica</b>	<b>8,383</b>
Hombres	72.09%
Mujeres	27.91%

» INTRODUCCIÓN

» CONTENIDOS  
GENERALES

» **CONTENIDOS  
SOCIALES**

» ESTÁNDARES  
AMBIENTALES

» GOBIERNO  
CORPORATIVO

» ACERCA  
DEL INFORME



<b>Europa</b>	<b>1,713</b>
Hombres	65.50%
Mujeres	34.49%
<b>Asia</b>	<b>713</b>
Hombres	73.07%
Mujeres	26.93%

## Beneficios

Como organización estamos comprometidos con nuestros Softtekians. Por ello, es **fundamental brindarles un entorno laboral, inclusivo, seguro y de calidad** donde quiera que se encuentren. El crecimiento de nuestra gente debe ser integral, en un ambiente ético y saludable, con remuneraciones adecuadas que permitan contribuir al desarrollo económico de nuestras comunidades.

Nuestros colaboradores cuentan con prestaciones y beneficios superiores a los que dicta la ley, así como salarios superiores al sueldo mínimo en cada país y se calculan con base en las responsabilidades del rol, capacidades y experiencia.

## Rotación

<b>TURNOVER 2020</b>	
<b>Unmanaged Turnover</b>	<b>15.9%</b>
<b>Total Turnover</b>	<b>25.8%</b>
Hombres	76.5%
Mujeres	23.5%

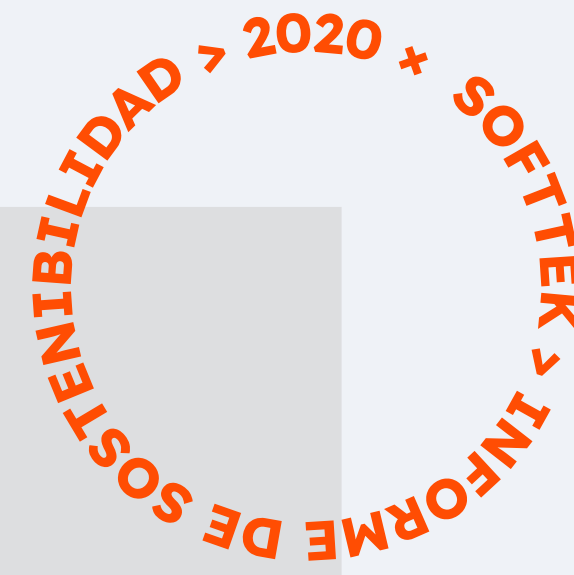


# Salario

Se calcula con base en las reponsabilidades del rol más las capacidades y experiencias.

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





Las **prestaciones** que ofrecemos incluyen, como base, lo siguiente:

- » Vacaciones pagadas
- » 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

De acuerdo con la localidad donde se encuentre cada Softtekian, existen algunos **beneficios adicionales**:

- » Tarjeta de Alimentos
- » Tarjeta de comida
- » Tarjeta de Combustible
- » Gimnasio
- » Días por matrimonio
- » Días por defunción de familiar directo
- » Seguro contra accidentes
- » Permiso para planeación familiar
- » Gratificación Fiestas Patrias
- » Día por cumpleaños

## Retención del talento

Enfocamos el desarrollo de cada uno de nuestros Softtekians en cuatro ambientes principales, que permiten un crecimiento integral como profesionales y como personas; asimismo, buscamos **incrementar y desarrollar el talento de nuestros Softtekians** desde su primer día en la organización, esto con el objetivo de generar un compromiso permanente.

# 1,851

Total de contrataciones durante el 2020, las cuales aseguramos que fueran organizadas y ágiles, con una atención al 100% completa a pesar de la pandemia y el trabajo remoto.

### 01

#### Bienestar

- » Miembros del Workplace Wellness Council
- » Asistencia médica y nutricional interna
- » Programas de deporte
- » Softtekiada

#### Espacio de trabajo

- » Instalaciones de primer mundo
- » Programas de integración
- » Programas y espacios de ocio

### 02

### 03

#### Desarrollo profesional

- » Capacitación técnica + funcional
- » Oportunidades de mercado
- » Visibilidad internacional
- » Apoyo a esfuerzos de innovación

#### Compensación

- » Paquetes de beneficios competitivos
- » Bonos de desempeño para la administración media y alta
- » Opciones de acciones

### 04

✕

**70%**  
Hombres

**30%**  
Mujeres

**ESTRATEGIA  
DE RETENCIÓN**



## Engagement Index

Nuestro clima laboral y nuestra rotación son dos indicadores fundamentales para Softtek, y 2020 ha sido hasta ahora el año en el que hemos tenido los mejores resultados en ambos indicadores. El 2020 nos sorprendió más de lo que pensábamos. Tuvimos uno de los mejores años en los resultados de nuestro Engagement Index, evaluación que nuestros propios Softtekians realizan de la organización en diferentes dimensiones.

Desde 2015 iniciamos con la implementación de este ejercicio y en 2018 comenzamos a realizarlo globalmente basándonos en el cuestionario **UWES (Utrecht Work Engagement Scale)** para poder determinar un indicador de engagement entre los colaboradores y la organización. En 2020 logramos superar la cifra de 80 puntos porcentuales, que se traduce como **Empresa de Alto Performance**, y cerramos el año con **81.5%**.

Los resultados del 2020 reflejan un incremento en general en cada una de las seis dimensiones que conforman la estructura del Engagement Index, de las cuales cinco superan el 80% de satisfacción. Para la organización estos resultados son muy satisfactorios, dado que se vivió un año de retos e incluso de crisis, donde la mayoría de las prácticas y acciones fueron reactivas al desarrollo de la pandemia. El resultado general del Engagement Index nos confirma que fuimos resilientes y que nuestras acciones fueron las adecuadas para salir adelante.

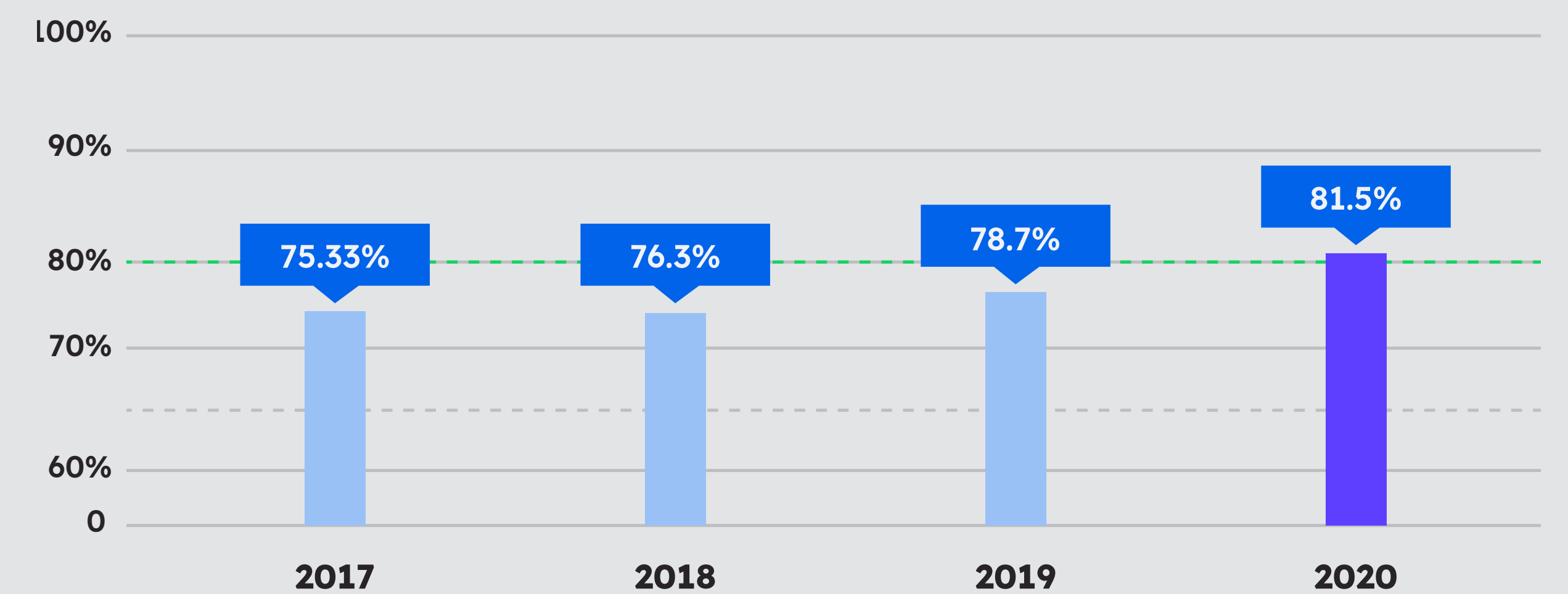


# 81.5%

Porcentaje de valoración obtenida en el Engagement Index 2020

### COMPARATIVA DE PARTICIPACIÓN

2017 - 2020



**ENGAGEMENT INDEX 2020**

Resultados por dimensiones



**6 DIMENSIONES QUE CONFORMAN  
LA ESTRUCTURA DE ENGAGEMENT**

**77.70%**

Porcentaje de participación  
global 2020

**83.86 %**

**PERSONAS**  
LIDERAZGO, INTEGRACIÓN  
Y COMUNICACIÓN EN LOS  
EQUIPOS DE TRABAJO



**82.36 %**

**CALIDAD DE VIDA**  
BALANCE ENTRE VIDA  
PERSONAL Y LABORAL,  
INSTALACIONES



**84.13 %**

**TRABAJO**  
ACTIVIDADES DEL  
DÍA A DÍA



**82.30 %**

**OPORTUNIDADES**  
CARRERA, FORMACIÓN  
Y DESARROLLO



**82.54 %**

**PRÁCTICAS EN LA  
ORGANIZACIÓN**  
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN



**75.02 %**

**RECONOCIMIENTO  
Y COMPENSACIÓN**  
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN



**82.50 %**

**"CUÁNTO ME GUSTA  
ESTAR AQUÍ"**  
HABLAR POSITIVAMENTE  
DE LA ORGANIZACIÓN



Nos dimos cuenta de que contamos con una sólida base en nuestra oferta hacia los colaboradores, que, sin importar el medio, es decir si estamos cara a cara, a través de una computadora o de una cámara, las conversaciones y acciones son las mismas, no cambian.

Confirmamos que el medio era solamente un pretexto y que siempre vamos a encontrar formas de hacerlo, porque la esencia y la interacción humana no cambió, esa continúa y esta oportunidad nos permitió incluso potenciarla. Sin duda, la disponibilidad de herramientas innovadoras nos ha permitido mantener nuestras acciones y cercanía con nuestros Softtekians y generar una muy buena experiencia para trabajar de forma remota.

SOFTTEK  
+ 2020

## Capacitación

En un año donde las plataformas digitales fueron el único medio para el consumo de contenido de aprendizaje o de conocimiento, para Softtek representó un importante reto, que con agilidad y colaboración fue superado, y se dio continuidad a la formación de nuestros Softtekians.

Cada año buscamos maximizar el potencial de **Softtek University**, nuestra herramienta concentradora de entrenamientos y contenidos necesarios para el desarrollo y crecimiento profesional de todos nuestros colaboradores.

**Adaptamos nuevos sistemas y modalidades de aprendizaje.**

Nuestro modelo de formación principalmente presencial se virtualizó en su totalidad y se generó mucho más contenido en línea para que los Softtekians no perdieran el ritmo de su formación. Durante el 2020 se generaron **entrenamientos y currículos adicionales** a los planes de carrera ya diseñados, esto también a consecuencia de la pandemia y sus efectos en la desaceleración económica. Se trabajó en conjunto con todas las prácticas para mantener a nuestros colaboradores actualizados o capacitados en diferentes



**478,694**

Horas de entrenamiento presencial y en línea

tecnologías para poder reaccionar a las necesidades del mercado. Se logró la implementación del **Modelo Global de Aprendizaje**, con el cual buscamos fortalecer el dominio y el entendimiento total que la persona debe tener en determinado contenido. Este modelo se basa en 4 etapas.

### MODELO GLOBAL DE APRENDIZAJE



## Capacitaciones orientadas al desarrollo de las personas

### SOFTTEKIAN EMPOWERMENT SKILLS

La disponibilidad de contenidos y materiales para el desarrollo profesional debe ir acompañada de estrategias que aseguren el máximo aprovechamiento de los contenidos, que se enfoquen en la fortalezas, habilidades e intereses de desarrollo de los Softtekians, y que todo esté alineado a una visión personal y de negocio.

Desde el 2018 se implementó el modelo **Softtekian Empowerment Skills (SES)**, basado en ocho competencias de liderazgo que los Softtekians deben aprender y poner en práctica para aumentar su productividad y rentabilidad del negocio.

Los diferentes escenarios y retos que nos fue presentando la pandemia nos impulsó a presentar contenidos adicionales en las capacidades de liderazgo, y 2020 fue el año en que se tuvo una mayor formación de líderes.

Un elemento relevante fueron los conocimientos asociados a la inteligencia emocional, para otorgar a los líderes las herramientas suficientes para acompañar a sus equipos de trabajo a través de la empatía.

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

### 8 COMPETENCIAS DE LIDERAZGO

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

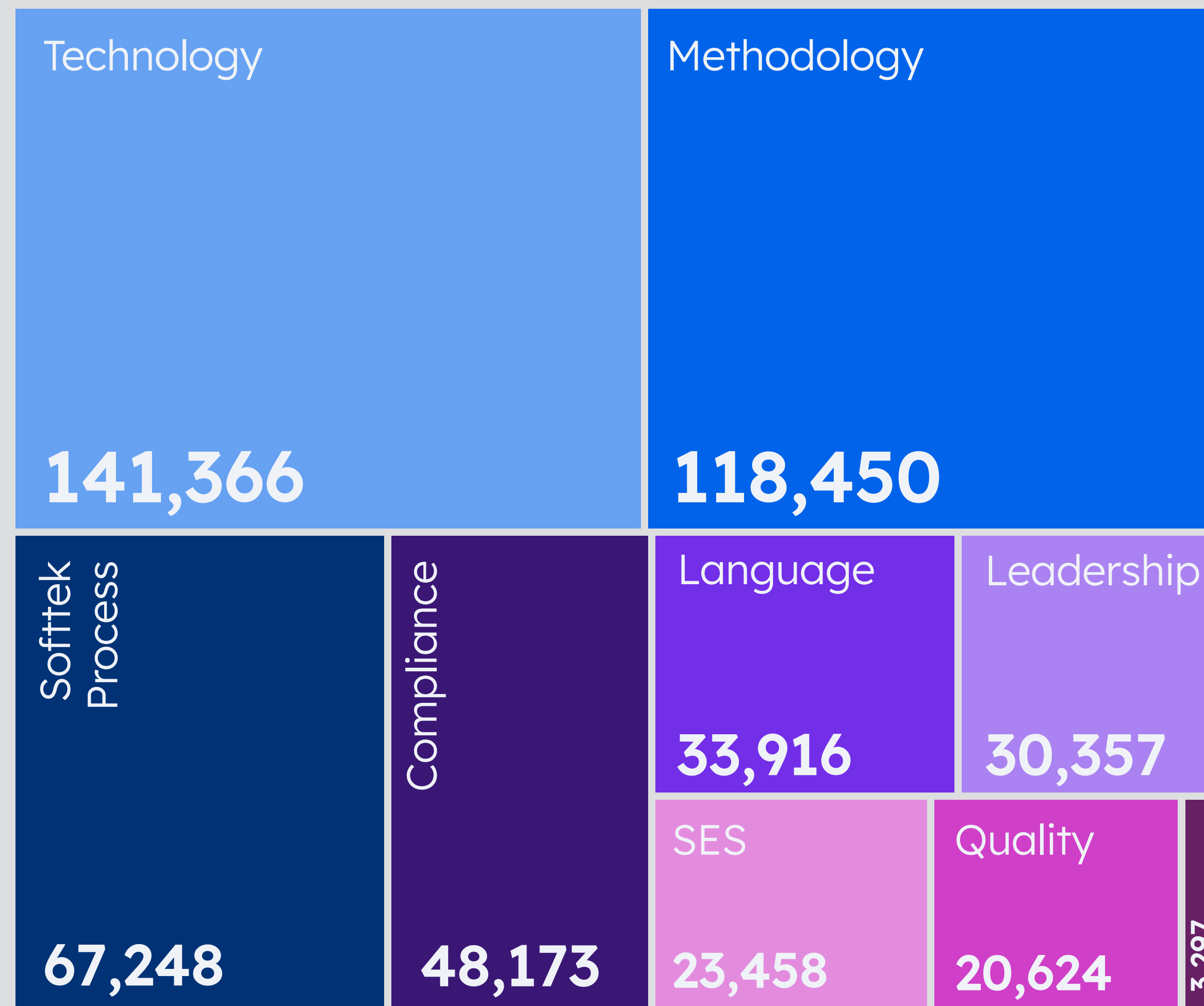


### HORAS DE CAPACITACIÓN POR PAÍS

SEDE	HORAS
Argentina	14,357
Brasil	10,193
Canadá	219
Chile	1,842
China	527
Colombia	9,729
Costa Rica	2,079
España	31,783
India	16,714
México	384,315
Perú	559
Venezuela	91
USA	5,987
Puerto Rico	192
Otros	107
<b>Total</b>	<b>≈ 478,694</b>

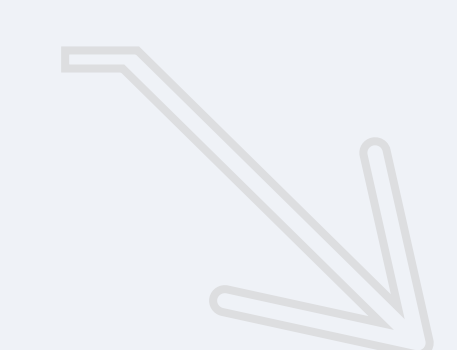
**DISTRIBUCIÓN DE CAPACITACIÓN**

Gráfica por temáticas



- Bussiness Value Case
- Language
- Quality
- Technology
- Compliance
- Leadership
- SES
- Customer
- Methodology
- Softtek Process

\*Todos nuestros procesos de entrenamiento son evaluados y certificados por el Software Engineering Institute, cumpliendo con el nivel tres de CMMI.



**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. Nuestras nuevas mentes se especializan en prácticas y tecnologías primordiales de Softtek, además de aprender técnicas de ingeniería de software e iniciativas de calidad como **Six Sigma**.

El 2020 cerró con **143 Momentums**, presentando una disminución de personas comparado con años anteriores, pero que identificamos como una consecuencia de la pandemia, debido a que también disminuyeron el número de academias que se realizaron durante el año.

# Performance Management

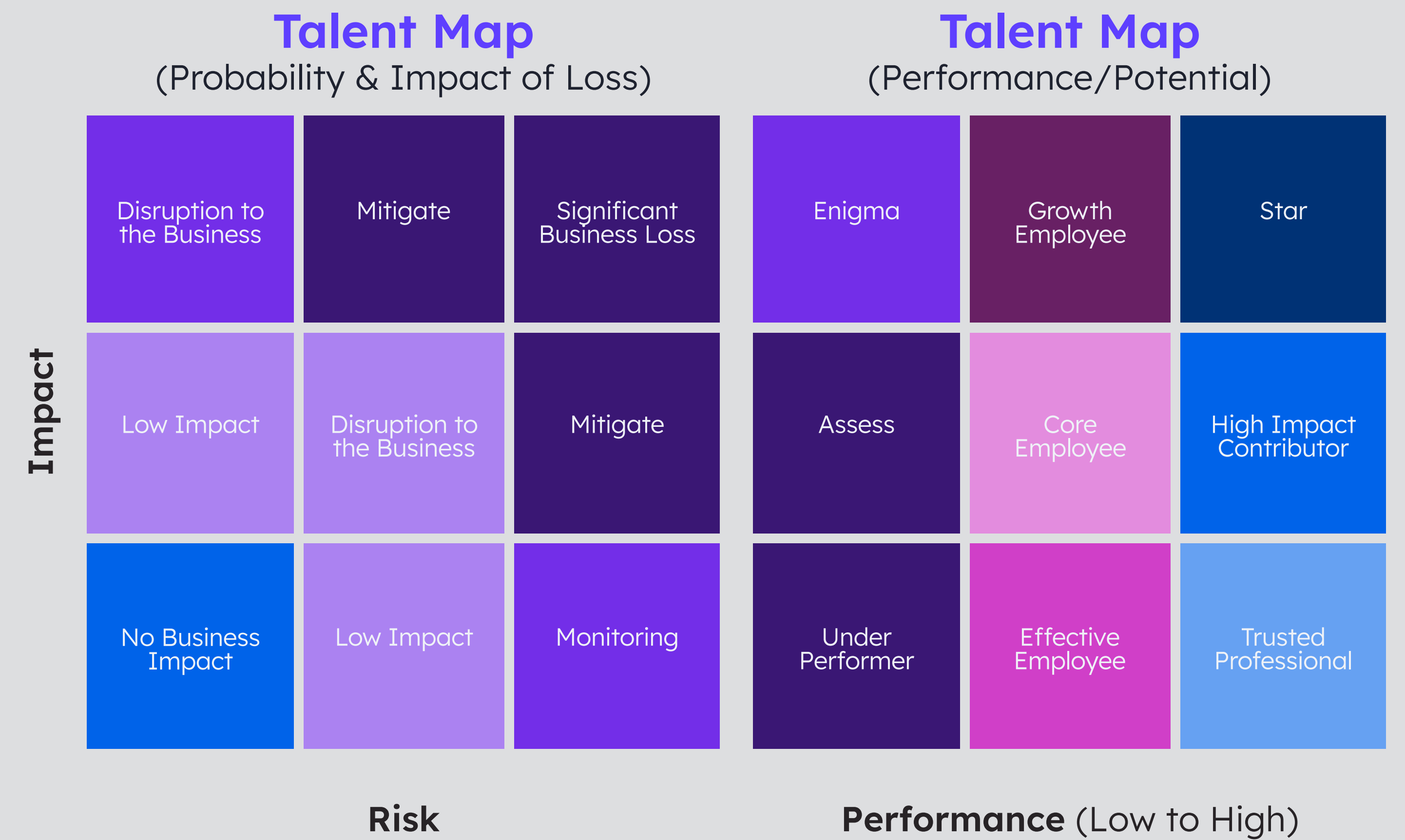
El Performance Management es el espacio formal de evaluación y retroalimentación de Softtek, que habilita el crecimiento a través de una conversación formal entre líder y colaborador, donde se evalúa el desempeño mediante objetivos definidos previamente y el comportamiento en el contexto de la **Plataforma Cultural y el Código de Ética**.

Las etapas que comprende el proceso de **Performance Management** son:

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

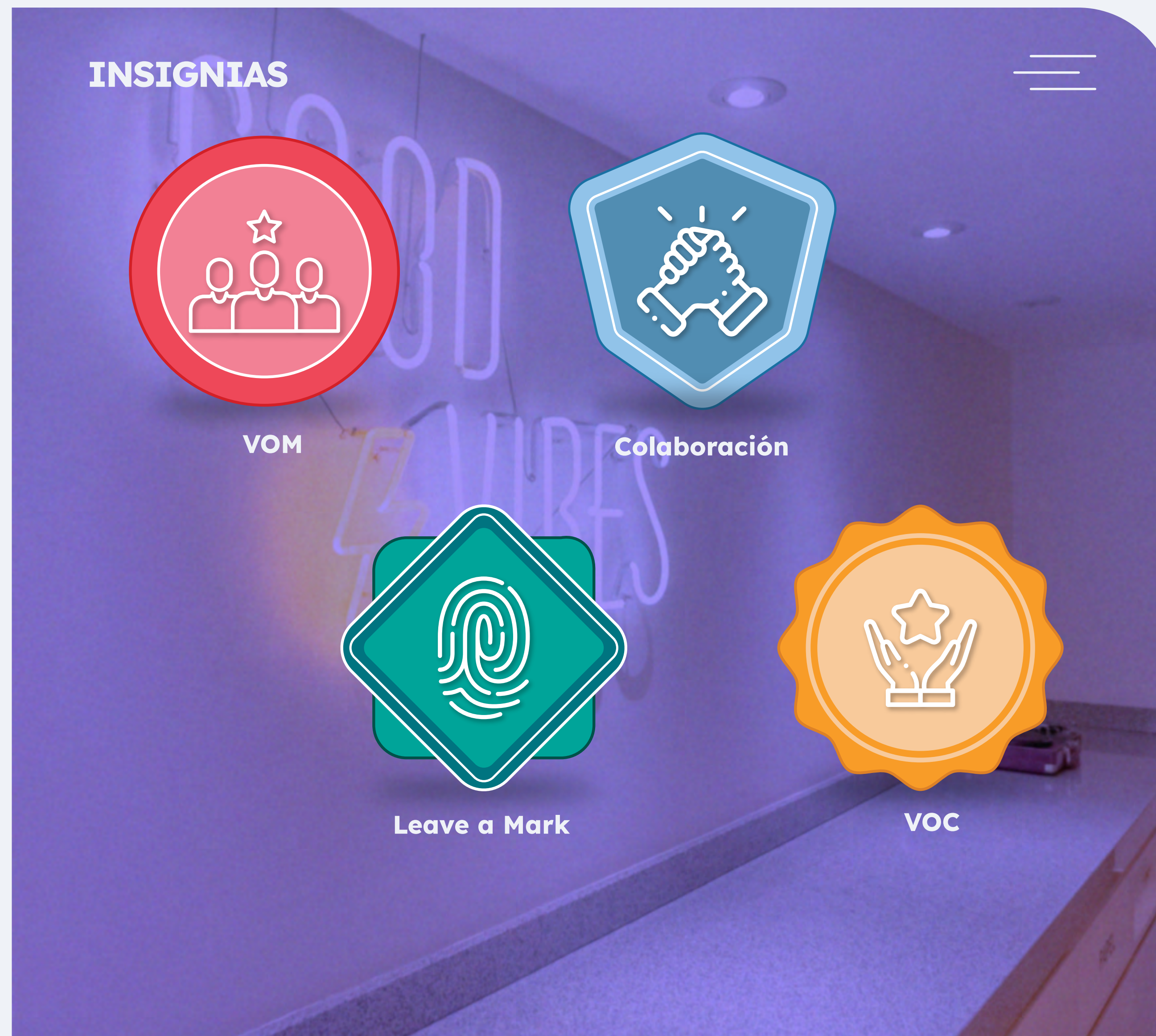
La información generada en este ejercicio habilita la adecuada gestión del talento, apuntando hacia el futuro a través de la planeación. Todos los colaboradores de Softtek, excepto subcontractors y momentums –quienes tienen su propio sistema de evaluación– llevan a cabo este ejercicio de evaluación de manera anual. Los resultados del Performance Management permiten ubicar a cada Softtekian dentro de un mapa de talentos, el cual ayuda a los líderes a identificar el camino para el desarrollo profesional de cada persona.

## MAPA DE TALENTOS



# Sistema de reconocimientos

Todas las acciones y logros de nuestros Softtekians merecen y deben ser reconocidos. Cada año buscamos reforzar nuestra cultura del reconocimiento a esas acciones trascendentales, que sin duda han aportado al crecimiento y reputación de la organización.



## Voice of the Customer

### Customer Feedback

Es el reconocimiento o agradecimiento directo de los clientes externos o internos por acciones sobresalientes que superan las expectativas en el servicio.

## Voice of the Management

### Leader-Led Recognition

Reconocimiento del líder a un Softtekian de su equipo por su excelente desempeño y destacado comportamiento que genera un impacto positivo en los resultados, la calidad y la mejora en los procesos.

## Colaboración

### Leader-Team Recognition

Reconocimiento que se otorga a los equipos de trabajo de diferentes áreas o prácticas, los cuales afrontaron con eficiencia retos que significaron crecimiento al negocio.

## Leave a Mark

### Company-Led Recognition

Es la máxima distinción que un colaborador puede obtener dentro de la organización. Es el reconocimiento al Softtekian que fue más allá de lo esperado, cuyas acciones contribuyeron al avance del negocio y, sobre todo, sus aportaciones se convierten en una forma de hacer las cosas, es decir, ha dejado huella.



## Modelo de Insignias

Durante el 2020 se lanzó un nuevo modelo de reconocimientos entre colaboradores llamado **Insignias**, con la finalidad de destacar y dar visibilidad a los logros alcanzados en el día a día en el lugar de trabajo, por medios de apreciación verbales o virtuales. Estos reconocimientos pueden otorgarse entre Softtekians y buscan distinguir principalmente **cinco cualidades del comportamiento**. El modelo de Insignias se extendió a nuestro sistema de reconocimiento formal, donde cada uno de los reconocimientos ahora es identificado con una insignia especial.



### #BeAgile

Por tu proactividad y flexibilidad. Sin perder de vista el propósito, haces la diferencia.



### #BeATechGeek

Porque con tu expertise y mindset tecnológico mantienes vivo nuestro propósito: generar valor a través del uso de la tecnología.



### #BeCollaborative

Por tu valiosa y continua colaboración.



### #BeKind

Por crear y mantener un ambiente adecuado a través de tu trato hacia mí y otros Softtekians.



### #BeTrustworthy

Por cumplir cabalmente lo que prometes, incrementas mi confianza en ti.

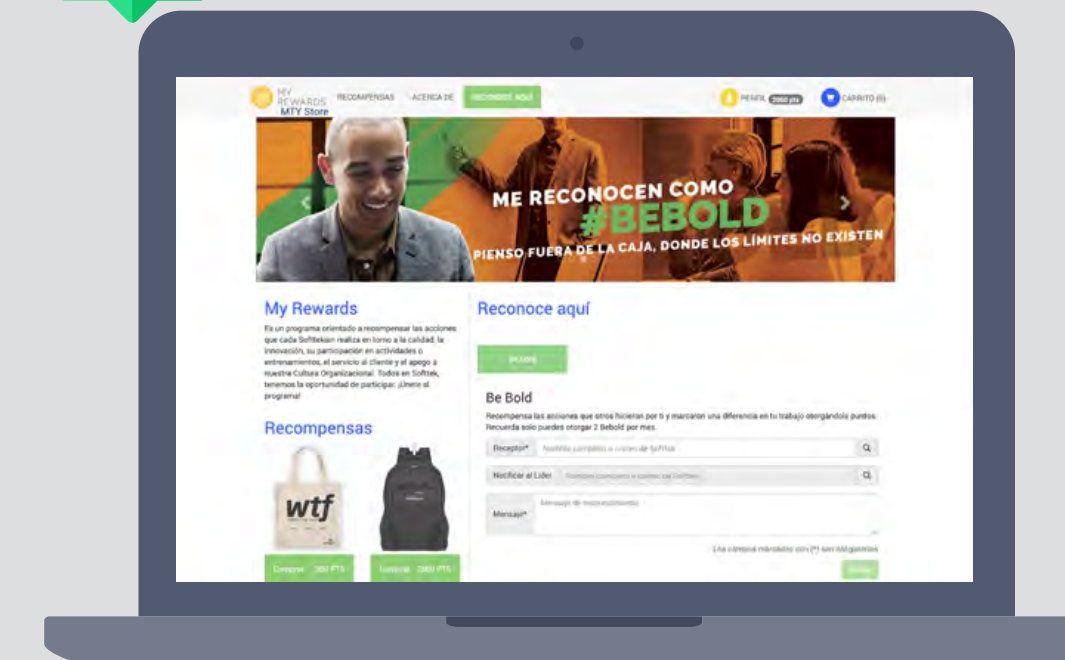
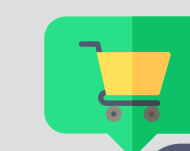


## My Rewards

My Rewards es un programa que cuenta con una **tienda en línea**, donde los Softtekians pueden adquirir artículos o gadgets de Softtek con los puntos acumulados por su participación en actividades como:

- » Capacitación.
- » Desarrollo de soluciones de mejora en diferentes metodologías.
- » Obtención de reconocimientos.
- » Voluntariado corporativo.
- » Actividades especiales de Engagement.

Desde su creación en el 2011 el programa ha evolucionado de manera constante, y durante el 2020 se incrementó el nivel de participación de nuestros Softtekians en nuestra plataforma de recompensas.

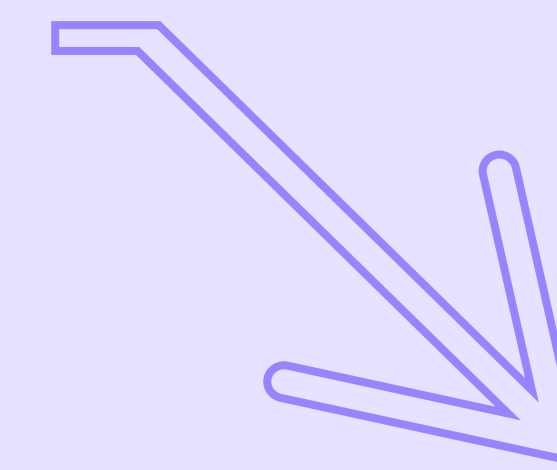


**1,131,100**  
Puntos otorgados

**5,920**  
Usuarios Activos

**708**  
Compras

» INTRODUCCIÓN

» CONTENIDOS  
GENERALES» **CONTENIDOS  
SOCIALES**» ESTÁNDARES  
AMBIENTALES» GOBIERNO  
CORPORATIVO» ACERCA  
DEL INFORME

## Softtekian Day

Para Softtek, agradecer, reconocer y festejar a cada uno de los Softtekians se ha vuelto una tradición. Si bien el 2020 nos impidió hacerlo de manera presencial, esto no nos limitó. Apegados a nuestra cultura y estando un paso adelante en tecnología, tuvimos la oportunidad de celebrar a través de nuestras plataformas internas y redes sociales, logrando una interacción global con fotos y videos de nuestros Softtekians desde todos los lugares del mundo en el que se encontraban.

Con ello, alcanzamos un número importante de interacciones digitales, con más de **27 mil 568 vistas** y más de **14 mil 500 reacciones** en redes sociales como Facebook e Instagram.

## La promoción de la salud nos hizo más fuertes

Las circunstancias del año 2020 permitieron evolucionar en varios frentes, lo cual nos impulsó a llevar nuestro programa de salud al siguiente nivel, al insertarlo como parte de una **transformación digital a través de plataformas y actividades digitales**, para llevar información y herramientas necesarias a todos los colaboradores para seguir cuidando su salud y prevenir un posible contagio.

En Softtek empezamos a trabajar en acciones frente al **COVID-19** desde el inicio de la pandemia, especialmente en el momento en el que los números de casos a nivel global iba en aumento. Sabíamos que tomar medidas, más allá del curso normal de los negocios, era necesario. Para ello, implementamos acciones enfocadas al cumplimiento de **tres objetivos**:

1. » Preservar la salud de nuestros colaboradores, clientes y socios.
2. » Cumplir con las regulaciones locales, nacionales e internacionales y contribuir a los esfuerzos para minimizar el impacto de la pandemia.
3. » Evitar interrupciones en el servicio que brindamos a los clientes.

Bajo nuestra firme creencia de que para Softtek lo más importante son las personas, generamos una plataforma digital para contribuir a la preservación de la salud de nuestra gente. A través de esta solución, mantuvimos informados a nuestros colaboradores con recomendaciones y referencias a publicaciones de funcionarios de salud, al que llamamos **COVID-19 Resource Center**.

En este sitio, también publicamos los lineamientos corporativos para que nuestros Softtekians continuaran con sus actividades. Como organización siempre hemos demostrado una gran fortaleza para afrontar los retos. Tal como está plasmado en nuestra **Plataforma Cultural**, siempre buscamos ir un paso adelante. En un año donde la principal protección contra el COVID-19 era un buen estado de salud, nos sentimos muy orgullosos de tener un programa de salud integral.

El área de **Wellness**, cuyo objetivo es generar una cultura de prevención y autocuidado de la salud en un ambiente laboral saludable y divertido, fue trascendental para nuestros colaboradores y para la continuidad efectiva de nuestras operaciones. Su programa opera bajo **cuatro líneas de acción**:

- » Nutrición
- » Mindfulness
- » Cultura física y deportes
- » Integración

## LÍNEAS DE ACCIÓN WELLNESS



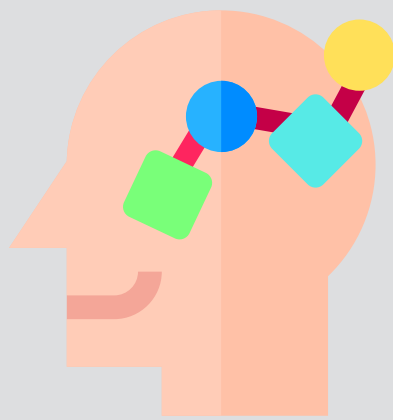
### Nutrición

Programas de alimentación saludable, basados en los indicadores de salud de cada colaborador; incluye consultas nutricionales.



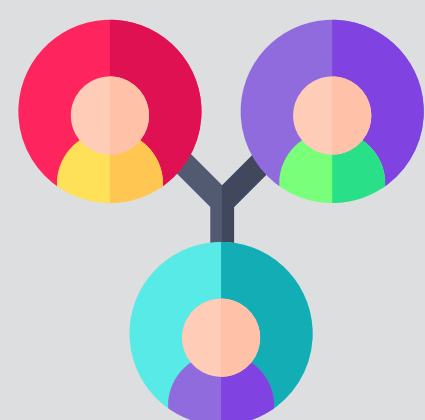
### Cultura física y deportes

Oferta de actividades que fomentan que nuestros colaboradores se mantengan físicamente activos, disminuyendo así el sedentarismo asociado a nuestras condiciones de trabajo.



### Mindfulness

Información y herramientas enfocadas a determinar cómo manejar el estrés, mejorar la forma de relacionarnos con los demás y tomar decisiones.



### Integración

Habilitamos espacios para que nuestros colaboradores interactúen entre sí, intercambiando conversaciones, ideas, proyectos y diversión, dentro de un ambiente confortable y de relajación.

Todas las acciones se trasladaron a un ambiente digital, para lo cual se crearon diferentes iniciativas para continuar con la generación de hábitos saludables.

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

## Wellnos Días

Nuestra reacción ante pandemia y a posibilitar el trabajo remoto fue inmediata. Por tal motivo, se habilitaron canales de comunicación constante con nuestros Softtekians, y fue así como nació **Wellnos Días**, un espacio donde compartimos información y herramientas de cada una de nuestras líneas de acción en tiempo real, además de información relevante de la organización.

Este canal de comunicación permitió mantenernos informados sobre los avances de nuestra operación durante la pandemia y llevar a los colaboradores a la práctica de acciones relacionadas con su salud. Algunos de los contenidos mostrados fueron:

- » Noticias de la organización
- » Conversaciones con directivos y líderes
- » Prácticas saludables en temas de nutrición
- » Prácticas de meditación y salud emocional
- » Espacios interactivos entre personas de diferentes partes del mundo

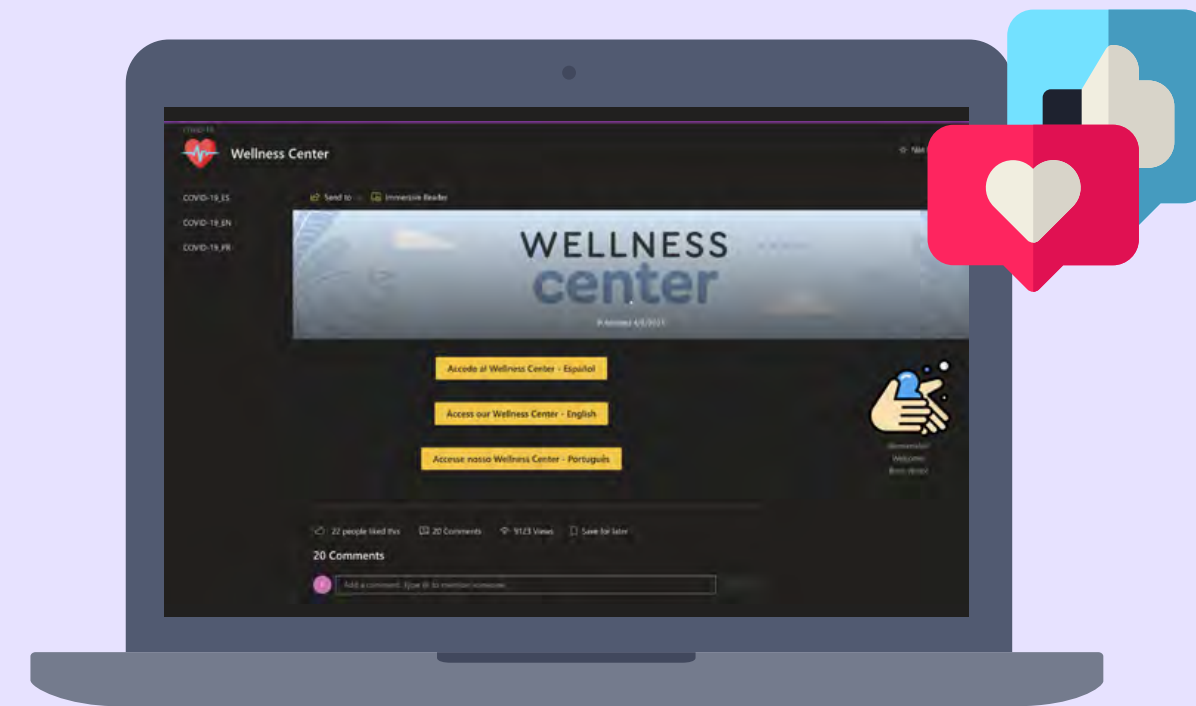


**45%**

Alcance con colaboradores

Esta plataforma contó con sesiones inicialmente diarias y posteriormente tres veces por semana.

» INTRODUCCIÓN

» CONTENIDOS  
GENERALES» **CONTENIDOS  
SOCIALES**» ESTÁNDARES  
AMBIENTALES» GOBIERNO  
CORPORATIVO» ACERCA  
DEL INFORME

**+12,000** visitas al sitio

**65%** de alcance a colaboradores

## Wellness Center

La creación de hábitos saludables solo se da a través de la repetición de acciones. Tener acceso a la información de cómo realizar esas acciones es fundamental, y la distancia nos llevó a crear un repositorio con información precisa y de relevancia para apoyar a nuestros Softtekians en el mantenimiento o mejoramiento de su estado de salud.

**Wellness Center** es un sitio interno de contenido de salud donde podemos encontrar materiales para que cada persona, de acuerdo con su tiempo e intereses, pueda crear hábitos de salud en general y de prevención relacionados con la pandemia. El contenido contempla más de **150 archivos multimedia**, entre los que destacan:

- » Recetas saludables y recomendaciones nutricionales.
- » Meditaciones guiadas y la Guía de bienestar emocional.
- » Rutinas de ejercicio y entrenamiento funcional.
- » Home Sweet Home Office, una sección para brindar información a los colaboradores sobre cómo llevar un home office efectivo.
- » Sección de noticias sobre la ruta del COVID-19.
- » Guías para la convivencia familiar.
- » Podcast y entrevistas con expertos en salud.

## Nuestro talento y el bienestar emocional

La pandemia nos obligó a acelerar el desarrollo de nuestro programa de **Bienestar Emocional**. Creamos una estrategia para darlo a conocer e iniciar una implementación por grupos, lo que nos ayudó a mejorar la oferta conforme se realizaba la implementación.

El primer acercamiento de nuestros Softtekians con el tema de mindfulness fue a través de nuestro programa **Wellnos Días**, donde en cada episodio teníamos minutos de meditación y relajación. Durante el año se realizaron diferentes acciones en temas de bienestar emocional, todo esto a la distancia.

Algunas de ellas fueron:

- » Sesiones guiadas de meditación mindfulness.
- » Webinar de introducción al mindfulness.
- » Implementación de talleres de inteligencia emocional.
- » Documentos y guías para reforzar el bienestar emocional.

» INTRODUCCIÓN

» CONTENIDOS  
GENERALES» **CONTENIDOS  
SOCIALES**» ESTÁNDARES  
AMBIENTALES» GOBIERNO  
CORPORATIVO» ACERCA  
DEL INFORME

## Juntos a pesar de la distancia

Mantener la cercanía y el contacto con nuestros colaboradores es fundamental, ya que esto favorece la creación de ambientes adecuados para un mejor desarrollo, y el trabajo remoto no fue un impedimento para seguir juntos. Gracias a las herramientas digitales y al entusiasmo de nuestros Softtekians, creamos dos iniciativas que nos mantuvieron en contacto de formas muy particulares:

### eSOFTTEKIADA

Realizamos nuestro primer evento global de eSports, con el objetivo de mantener un espacio de convivencia y competencia entre nuestros colaboradores, dada la cancelación de nuestra tradicional Softtekiada. Tuvimos una participación de más de **800 personas** entre colaboradores, familiares y amigos durante todo un mes de competencias en diferentes juegos de video, lo que permitió la interacción entre personas de distintos países y la vivencia de nuestra cultura.

### LIVES GLOBALES

Durante todo el año se llevaron a cabo sesiones vía streaming de diferentes temas de salud y entretenimiento con el fin de mantener la cercanía con nuestra gente y proporcionar herramientas para poder transitar en esta nueva modalidad de trabajo. A estas actividades se sumaron más de **2 mil 500 Softtekians** en tiempo real.



## Continuidad presencial

Para el mantenimiento adecuado de nuestros edificios y la continuidad de nuestras operaciones un **5% de nuestro personal asistió de forma intermitente a las instalaciones de trabajo**, por lo que de forma inmediata se implementaron las medidas de sanidad correspondientes para cumplir con los lineamientos de seguridad establecidos por los organismos de salud.

- » Se realizó una revisión adecuada de los mecanismos de acceso.
- » Cambios en procesos de limpieza.
- » Entrega de equipos de protección personal.
- » Se modificaron los lineamientos para la gestión de acceso a visitantes, integrando protocolos de seguridad estrictos, para evitar cualquier contagio al interior de nuestras oficinas.
- » Instalación de túneles y tapetes sanitizantes, cámaras termográficas y separadores para delimitar la sana distancia entre las personas en todos los espacios.
- » Instalación de contenedores para residuos de desechos sanitarios.
- » Instalación de despachadores de gel antibacterial en diferentes puntos.
- » Instalación de señalética para dirigir la circulación en pasillos y mantener la sana distancia en el entorno laboral.

» INTRODUCCIÓN

» CONTENIDOS  
GENERALES

» **CONTENIDOS  
SOCIALES**

» ESTÁNDARES  
AMBIENTALES

» GOBIERNO  
CORPORATIVO

» ACERCA  
DEL INFORME



## Acciones saludables que trascienden

El crecimiento de nuestro programa de salud y de nuestra área de **Wellness** no tendría razón de ser sin la aceptación y adopción que de ello han hecho nuestros Softtekians. Por esa razón, fuimos reconocidos nuevamente por el **Consejo de Bienestar y Salud en México** con el **Distintivo Organización Responsablemente Saludable OSR MR** en el **nivel 6 de una ruta de 8**.

Nuestro distintivo corresponde a la **etapa de Sostenimiento**, que indica que la organización lidera y ejecuta su programa institucional de promoción de la salud de forma estratégica e institucional. Lo anterior se realiza a través de un equipo de liderazgo que honra y vive los valores de la empresa, a fin de sostener y verificar, con el ejemplo, una **conducta de autocuidado para el bienestar emocional**, en un entorno de corresponsabilidad en el que educa a sus colaboradores.

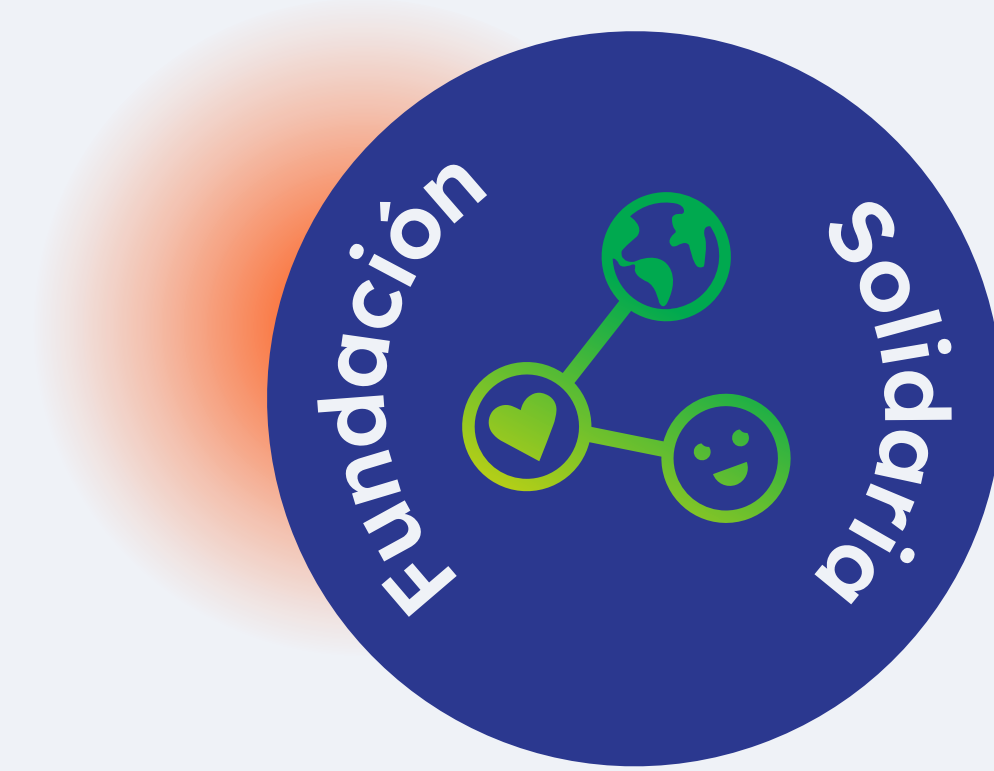


## Comunidad

Sabemos que el valor de la tecnología va a más allá del aspecto económico. La tecnología es un motor de transformación social, nos ayuda a cerrar brechas y hacer que la sociedad prospere.

Por eso, desde nuestra fundación, Softtek ha tenido muy claro que el valor que generamos a través de la tecnología no es solo para clientes, accionistas o colaboradores, sino que se extiende hacia las comunidades y el medio ambiente en los que operamos.

Esta misión se reforzó en un 2020 que cimbró a todo el mundo. Como empresa, entendimos que teníamos y debíamos trabajar con y para la sociedad. Esto nos llevó a habilitar diversos frentes para ayudar a las personas, las pequeñas empresas, las organizaciones filantrópicas y a colaborar con grandes organizaciones internacionales.



## Fundación Solidaria

Logramos desarrollar más de **60 proyectos** a través de nuestra plataforma digital, apoyando a decenas de asociaciones civiles alrededor del mundo.

La plataforma de [www.fundacionsolidaria.org](http://www.fundacionsolidaria.org) se ha habilitado para el **100% de las sedes en Softtek** y sus equipos de voluntarios constantemente están haciendo la diferencia en la comunidad.



## Esfuerzos ante el COVID-19

Para hacer frente a los retos ocasionados por la pandemia, pusimos a disposición de la sociedad lo que mejor sabemos hacer: tecnología para el bien social. Ante la contingencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, decidimos darle un giro especial a nuestro **Make a Difference Day**, una iniciativa a nivel global en la cual todo Softtek se une a apoyar una misma causa.

Este año la causa fue **“Reto Hambre Cero”** con la cual nos pusimos la meta de donar el equivalente a **100,000 comidas** a través de una campaña digital de recaudación de fondos. Superamos la meta y a nivel global pudimos donar más de **150,000 comidas**.

**7,191**

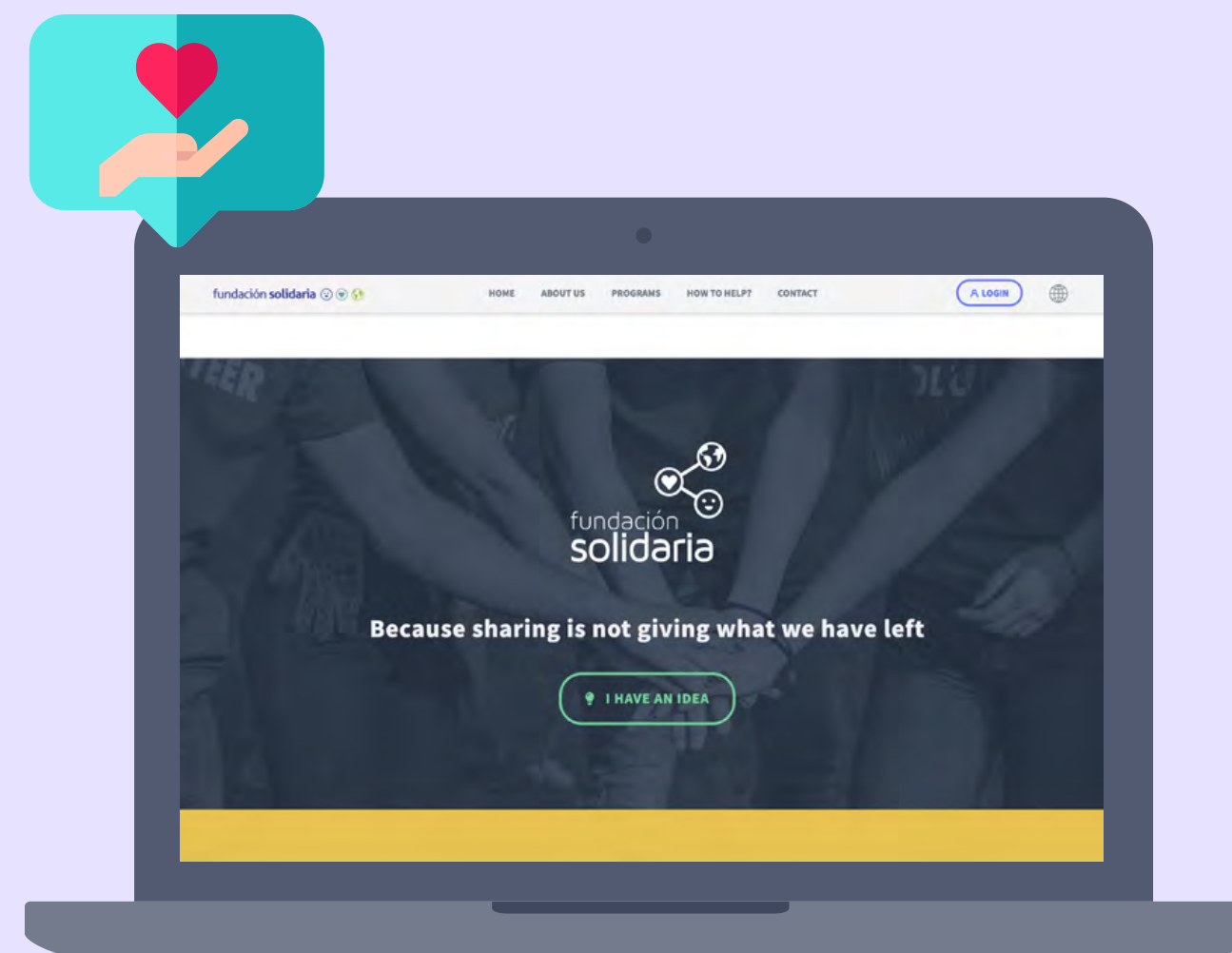
Beneficiados

**484**

Voluntarios

**1,326**

Horas de voluntariado



INFORME DE SOSTENIBILIDAD





INFORME > 2020 \* SOFTTEK >



**APOYO A PYMES**

Para todas las PyMEs de México, habilitamos de manera gratuita la plataforma de **Click2Sync**, con la cual los negocios pueden subir sus productos a diferentes plataformas de comercio electrónico sin costo alguno.

Esto permite acelerar la transición digital de estas empresas, disminuir la preocupación del gasto de una plataforma similar y así hacer frente a la crisis económica que estamos viviendo.

De igual manera, como política de la empresa, nos aseguramos de que el pago para las PyMEs tenga prioridad y se haga en un plazo menor a los 15 días. Para consultar todos los beneficios que brinda esta plataforma, pueden ingresar a <https://www.click2sync.com/>

**APOYO A LA COMUNIDAD**

Softtek desarrolló para UNIRYDAR, la plataforma digital de la iniciativa **“Abraza NL”**, que busca hacer llegar ayuda a aquellas familias que perdieron sus empleos y están en una situación vulnerable.

Esta plataforma busca recaudar **60 millones de pesos** para cubrir las necesidades básicas como alimentos, servicios y medicinas para 16 mil familias.

<https://comunidar.org/unirydar/>

Cientos de organizaciones quieren apoyar o necesitan apoyo, desarrollamos esta plataforma con el fin de que fuera adaptable a las necesidades de cualquier ONG que busque recaudar fondos ante esta situación.

» INTRODUCCIÓN

» CONTENIDOS  
GENERALES» **CONTENIDOS  
SOCIALES**» ESTÁNDARES  
AMBIENTALES» GOBIERNO  
CORPORATIVO» ACERCA  
DEL INFORME

# +32,000

Horas de esfuerzo destinadas a proyectos Pro-Bono de más de 20 asociaciones civiles.

## PRO-BONO

Brindamos soluciones tecnológicas a organizaciones sin fines de lucro de forma gratuita. Tenemos más de seis años operando bajo este modelo de impacto social y año con año demostramos que la tecnología es un motor para el desarrollo comunitario.

A través de las soluciones que ofrecemos, bajo el lema **Ayudar para ayudar mejor**, logramos un objetivo en común: contribuir a que las asociaciones civiles generen un mayor impacto en la comunidad. El beneficio acumulado hasta finales del 2020 se resume en apoyar a más de 20 asociaciones civiles, más de **250 mil personas beneficiadas** y más de 90 mil horas de esfuerzo. Dentro de nuestros servicios se encuentran:

- » Plataformas Administrativas.
- » Sistemas Institucionales.
- » Proceso de Testing.
- » Administración de Proyectos.
- » Consultoría de procesos de TI.

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

## DESARROLLO DE SOLUCIÓN DISTRIBUIBLE

En el 2020 enfocamos nuestros esfuerzos en desarrollar soluciones digitales con base en la experiencia adquirida en los últimos años, que permitiera duplicar el número de asociaciones que apoyamos cada año, así como en fortalecer las alianzas y optimizar nuestros recursos. Gracias a este esfuerzo, ahora contamos con **dos tipos de soluciones:**

### Plataforma Administrativa de Recaudación de Fondos

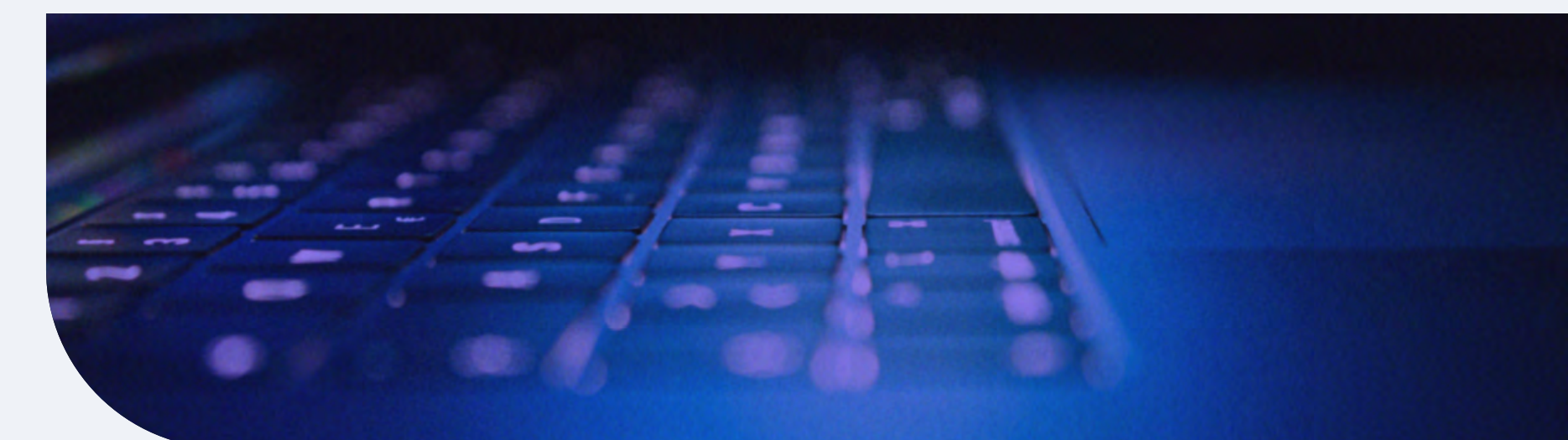
Sistema administrable que permite dar un seguimiento desde el contacto de sus visitantes hasta la donación para cada uno de los proyectos o campañas que realice la institución.

### Sistema Educativo

Plataforma modular enfocada en la educación con alcance multisede, que permite llevar de una manera automatizada y eficiente el registro de sus procesos de inicio a fin, con seguimiento en tiempo real.

Este mismo año iniciamos la implementación de nuestra Plataforma administrativa de recaudación de fondos y trabajamos con 3 organizaciones:

- » **Instituto Integral de Tanatología:** Una organización que brinda conocimientos y atención para enfrentar las pérdidas, la enfermedad y la muerte.
- » **Hogar San Martín de Porres en Estado de México:** Su misión es dar protección a los niños a través de formación en valores éticos, y con ello, la generación de familias bien integradas en la sociedad.
- » **Fundación Cambiando una Vida en Aguascalientes:** Desde sus inicios se dedicó al apoyo de niños de escasos recursos económicos que padecen algún tipo de condición congénita.





## STEM

### (Science, Technology, Engineering and Math)

Buscamos cerrar la brecha digital que existe en la sociedad, y sobre todo incentivar a las generaciones más jóvenes a que tengan un acercamiento a STEM. Durante 2020, cerca de **500 jóvenes** y adolescentes participaron en los diversos programas de difusión de STEM que implementamos y recaudamos más de **10 mil dólares** para diversos proyectos sociales. Dentro de los proyectos trabajados en el área STEM se encuentran:

- » **H.E.R.** (Hope for an Educational Revolution) – Con el objetivo de potencializar el talento femenino en la educación STEAM.
- » **Labgo** – Kit de experiencias de aprendizaje mediante laboratorios inteligentes y portátiles de ciencia y tecnología,
- » **BreathSupp** – Propicio la creación de DRANI (Dispositivo de Respiración Automatizada No Invasivo) para apoyar a aquellos hospitales, organizaciones o individuos que más lo necesitan en tiempos de pandemia.

## Codellege

Es nuestra iniciativa para promover la tecnología como un camino de empleabilidad y/o educación. Los retos que nos planteó el 2020 nos llevó a redefinir el alcance y la visión de esta iniciativa. Con la inevitable virtualidad, decidimos ir más allá de la empleabilidad para enfocarnos también en mostrar el efecto transformador que pueden tener las tecnologías en la vida.

Invertimos **45 mil dólares** en poner al alcance de más jóvenes la educación en tecnología. Durante este año tuvimos más de **100 estudiantes**, lo cual representó un incremento del 10% con respecto al 2019. Asimismo, logramos una **inclusión laboral del 56%** (24%+ que en 2019) de 3 a 6 meses después de finalizar nuestro curso, y las personas que fueron contratadas incrementaron su **ingreso familiar en un 70%**.



## Diversidad e Inclusión

Nuestro compromiso con la Diversidad e Inclusión nos ha permitido seguir construyendo un entorno en el que las diferencias y las aportaciones de todos los Softtekians sean reconocidas y valoradas, creando un ambiente de trabajo que promueva la dignidad y el respeto de todos los colaboradores.

A través del **Consejo de Diversidad e Inclusión**, mantenemos un compromiso constante con la formalización de las políticas e iniciativas en el tema, así como la coordinación de las estrategias de promoción de una cultura y prácticas de negocio acordes a nuestros tres principios de la inclusión:

- » **Reconocer** que el talento es diverso.
- » **Respetar** la condición de vida de cada persona.
- » **Promover** equidad de trato y de oportunidades.

Este órgano, diverso en su composición, actúa con fiel apego al **Código de Ética de Softtek** y con la **Política de Diversidad e Inclusión** como guía de los compromisos a cumplir. Para asegurarnos de la representatividad en la toma de decisiones, el Consejo está integrado por líderes de comités especializados



en dimensiones particulares de la diversidad social: Género, Personas con Discapacidad, LGBT+, Multiculturalidad y Multigeneracional. Integrados por Softtekians voluntarios, dan voz dentro del Consejo a las necesidades de las dimensiones de la diversidad social que representan.

Nuestra **Red de Aliados de Inclusión** conformada por colaboradores que no pertenecen a un comité en específico, apoya en la generación de ideas y voluntariado en proyectos, para extender aún más el alcance del programa. Entre las principales acciones realizadas durante el 2020 se encuentran seccionadas entre capacitaciones y alianzas.

### Capacitaciones

Durante el 2020 desarrollamos las capacitaciones sobre:

- » **Accesibilidad para todos:** capacitación realizada en colaboración con Microsoft, donde se dieron a conocer herramientas y funcionalidades que pueden impulsar la accesibilidad en aplicaciones digitales.
- » **Violencia de género:** sesiones para generar conciencia sobre qué es, el concepto de masculinidades, rol de los hombres en la violencia de género, entre otros temas.
- » **Power Up:** Programa de mentoring para mujeres cuyo objetivo es crear un espacio de diálogo entre Softtekians que les permitan potenciar su liderazgo.

## Alianzas



### WEConnect International

Es una institución internacional que conecta a empresas con proveedores certificados como **women-owned business** (negocios liderados por mujeres). Desde el 2020 Softtek es miembro adherido a WEConnect International, institución que nos guía en el desarrollo de un programa orientado a promover la equidad de oportunidades a proveedores diversos.



### Éntrale

Iniciativa del **Consejo Mexicano de Negocios** que nace con el propósito de vincular voluntades, conectar oportunidades y cambiar paradigmas para favorecer la inclusión laboral de personas con discapacidad en México. Este 2020 fuimos distinguidos por haber obtenido una calificación superior al promedio de las empresas de la **Alianza en el Índice de Inclusión Laboral de Personas con discapacidad** (IILPCD). También durante este año, nuestro Director de Responsabilidad Social Corporativa, Fernando Nava se incorporó como miembro del comité ejecutivo de la institución Éntrale.



### Charter de la Diversidad

El Charter de la Diversidad es una institución europea que impulsa a las empresas a generar esfuerzos para la creación de entornos laborales inclusivos, en la medida en la que cada empresa o institución se sienta cómoda y pueda asumir los 10 principios de inclusión propuestos por el Charter. En el 2020, Softtek renovó su compromiso con el Charter, el cual tienen una duración de 2 años.



HUMAN  
RIGHTS  
CAMPAIGN®

### Human Rights Campaign 2020

Human Rights Campaign es una institución que busca poner fin a la discriminación hacia las personas de la comunidad LGBT+ y lograr un mundo de justicia e igualdad fundamentales para todos. Softtek ha sido acreedor de la Certificación Human Rights Campaign 2020.



### Grupos de trabajo Agenda 2030

El **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** es un llamamiento a las empresas para la incorporación de 10 principios universales relacionados con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción en sus estrategias y operaciones, así como para que promuevan el avance de los objetivos sociales y la implementación de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas**. Softtek es signatario de la red en México desde el **2016**, y hoy en día nuestra CEO Blanca Treviño coordina uno de sus grupos de trabajo sobre inclusión a nivel nacional, mientras que nuestro Director de Responsabilidad Social Corporativa, Fernando Nava, coordina el grupo de trabajo de inclusión de personas con discapacidad.

Seguimos como miembros de organismos como:

- » Pride Connection MX
- » Pacto Global de las Naciones Unidas
- » Signatarios del Women Empowerment Principles



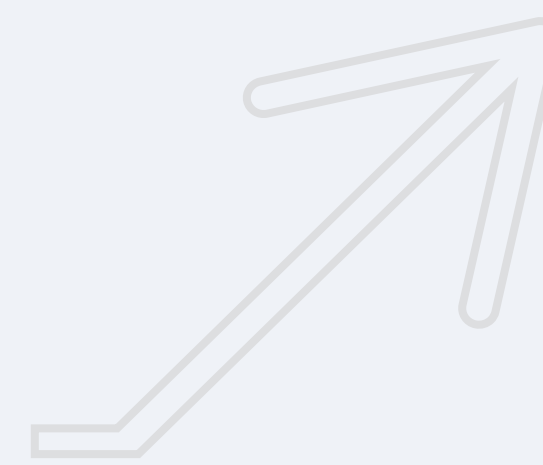
## Código de ética

Desde siempre nos hemos comprometido en desarrollar nuestro negocio de forma íntegra e intachable. Creemos que construyendo confianza cumplimos cabalmente lo que prometemos, fundamentado en los más altos estándares éticos. En Softtek creemos firmemente que solo los comportamientos íntegros y honestos nos permitirán trascender.

Nuestra estrategia está basada en metodología de **Ethisphere** para el ranking de **World's Most Ethical Companies**, y para mantener el cumplimiento de nuestra Política de Ética se han realizado diferentes acciones:

- » Evaluación de las prácticas de investigación de denuncias recibidas mediante el **sistema Integrity**. Se trabajó en la estructura del entrenamiento a investigadores, el cual estará disponible en el 2021 en nuestra plataforma de entrenamiento Softtek University.
- » Se documentaron guías para gestionar el proceso de investigación y planes de remediación, que nos permiten solventar las causas raíz, evitando que las acciones investigadas por medio de denuncias se repitan.
- » Como parte de nuestro compromiso contra la corrupción, liberamos nuestra Política Anticorrupción, así como una Política Anti-Acoso, documentación que puede ser encontrada en <http://integrity.softtek.com>
- » Como cada año, realizamos una campaña de comunicación sobre temas de ética e integridad, así como la **Semana de la Ética**, en la que se tuvo la participación de al menos un representante de los Comités Locales y Globales y participación de expertos en la materia para abordar temas de interés identificados en el 2019.

Para la gestión de nuestras prácticas en materia de ética, el 2020 también representó un reto al adaptar las comunicaciones y mensajes a la realidad virtual que estamos experimentando y mantener al Comité en constante entrenamiento sobre las diferentes modalidades de faltas a la ética. **Nuestro Código de Ética** se revisa y actualiza de manera anual como parte de nuestras prácticas, que son evaluadas a través de auditorías internas. Es el tercer año que participamos para que nuestras prácticas de ética se incluyan en la auditoría como parte de la certificación **ISO/IEC 27001:2013**.



## DENUNCIAS 2020

Durante el 2020 nuestra línea de integridad recibió un total de 51 denuncias en los temas de:

Acoso u hostigamiento	15
Conflicto de intereses	6
Corrupción	3
Integridad de la información	23
Respeto entre nosotros	3
Uso de bienes de la compañía	1
<b>Total</b>	<b>51</b>

Del total de denuncias, **50 fueron concluidas** y solo una fue desechada. Se presentó un mayor nivel de madurez en la gestión de la denuncia, lo que influyó en los procesos de investigación y resolución.

### SUBCLASIFICACIÓN DE DENUNCIAS POR EL TEMA RESPETO ENTRE NOSOTROS

Ambiente adecuado	3
Discriminación	3
Gestión adecuada	11
Respeto entre nosotros	6

## Derechos Humanos

El respeto a los Derechos Humanos forma parte de los principios rectores de nuestro **Código de Ética**, al desincentivar el trabajo infantil y el trabajo forzoso, respetar la libre competencia, así como evitar cualquier tipo de discriminación. Nuestro compromiso es respetar y respaldar dichos principios, así como los acuerdos nacionales e internacionales, en especial los incluidos en la **Declaración Universal de los Derechos Humanos**. Adicionalmente, seguiremos compartiendo información con nuestros colaboradores y promoviendo la capacitación en tema de Derechos Humanos.

## Anticorrupción

En el **Código de Ética** se establecen los lineamientos y principios sobre los que nos regimos para no incidir en acciones de corrupción o sobornos y evitar cualquier tipo de comportamiento fraudulento. En Softtek no aceptamos ni ofrecemos ningún tipo de pago, regalo o gratificación de o hacia algún tercero, tanto de manera interna como externa, para obtener alguna ventaja competitiva. Se han incluido apartados específicos dentro del Código para que nuestros colaboradores sepan con exactitud lo que puede interpretarse como un acto de corrupción, y sensibilizamos a todos nuestros Softtekians acerca del costo de la ética en la organización. Durante el 2020 se terminó de definir la **Política de Conflicto de Interés**, la cual será liberada en los primeros meses del 2021, y se gestionará a través del Comité de Ética. Cabe mencionar que no se presentaron denuncias relacionadas a este tema durante el 2020.



**Por tercer año consecutivo, participamos en 500 Frente a la Corrupción: Integridad Corporativa (IC500).**  
<http://integridadcorporativa500.mx/>

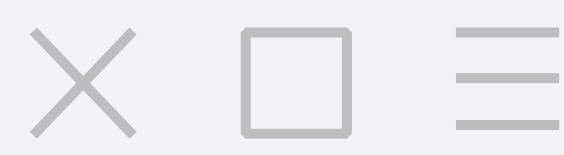




INFORME DE SOSTENIBILIDAD - 2020 - SOFTTEK



# ESTÁNDARES AMBIENTALES







# ESTÁNDARES AMBIENTALES

## Operaciones Sostenibles

En Softtek tenemos un compromiso constante con el cuidado del medio ambiente, por lo que generamos buenas prácticas que nos permitan identificar, medir y gestionar nuestro impacto medioambiental. Nuestra estrategia está basada en la reducción de:

- » Uso de energía
- » Consumo de papel
- » Consumo de agua
- » Generación y desecho de residuos



» INTRODUCCIÓN

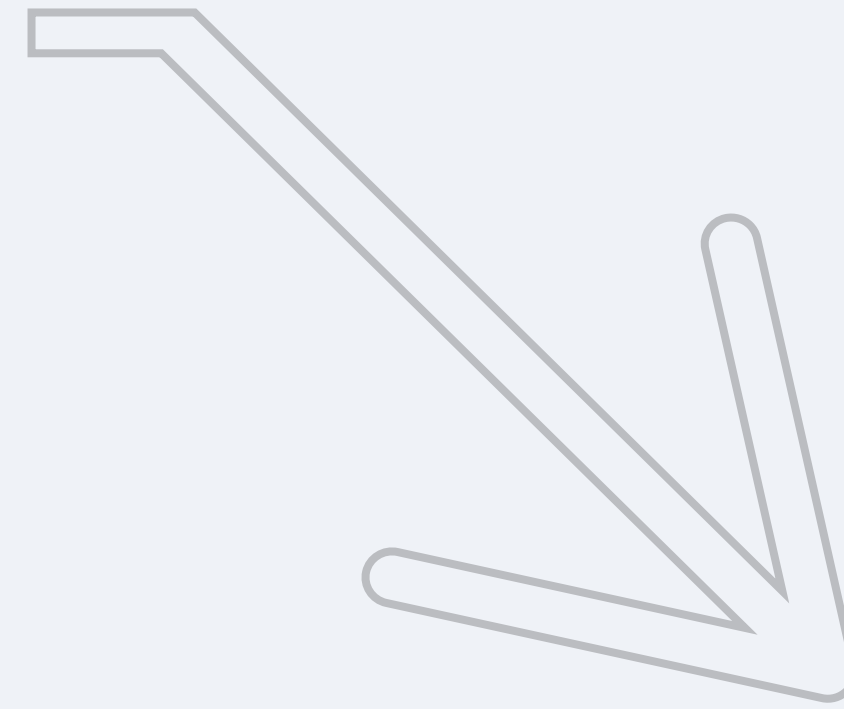
» CONTENIDOS  
GENERALES

» CONTENIDOS  
SOCIALES

» **ESTÁNDARES  
AMBIENTALES**

» GOBIERNO  
CORPORATIVO

» ACERCA  
DEL INFORME



A pesar de tener un año atípico para nuestras operaciones, mantuvimos nuestras prácticas en cuidado medioambiental. Los nuevos mecanismos para la operación de nuestras instalaciones se ajustaron para cumplir con los lineamientos de seguridad y salubridad dictados por los organismos de salud para la contención de la pandemia, y estas prácticas consideraron en todo momento nuestra política de cuidado del medio ambiente.

**Nuestra Política Ambiental fomenta una cultura de cuidado consciente en nuestros colaboradores, con el objetivo de generar hábitos de reducción de consumo de agua, energía, manejo y disposición de residuos de equipos de cómputo, telefónicos y cableados, tanto en el trabajo como en casa, para crear un impacto aún mayor.**

En Softtek medimos el riesgo y definimos estrategias con nuestros proveedores, buscando lograr un proceso donde se reduzca el impacto ambiental en cada una de las sedes y mejorar año tras año.

## Edificios

Contamos con tres edificios con certificación **LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)**, la cual nos ayuda a tener un marco de acción para crear espacios sanos, altamente eficientes y que mitiguen el impacto, utilizando menos energía, agua y otros recursos dentro de nuestros edificios.

Nuestras sedes en Aguascalientes y en Monterrey mantienen la Certificación **Leadership in Energy and Environmental Design (LEED)** Platinum y Gold, respectivamente y las oficinas de Dallas, Texas la certificación Gold. Entre los beneficios de la certificación **LEED** se encuentran la eficiencia energética y económica, además del aumento en el rendimiento y productividad en los lugares de trabajo.



## Energía

Uno de nuestros principales compromisos es mantener operaciones eficientes, innovadoras y sostenibles, buscando continuamente un impacto benéfico en el medio ambiente con iniciativas internas para el consumo adecuado de energía. Debido a la pandemia, el **95% de nuestras operaciones se realizaron de forma remota**, pero nuestras oficinas continuaron operativas, por lo que se establecieron diferentes acciones para reducir al mínimo requerido nuestro consumo de energía. Algunas de las iniciativas que se realizaron durante el 2020 fueron:

- » Mantenimientos programados para conservar en estado óptimo la instalación eléctrica, así como de los sistemas de aire acondicionado y equipos eléctricos, para evitar daños o fallas. Asimismo, se realizan revisiones mensuales para garantizar el correcto funcionamiento de todos ellos.
- » Cambio en las luminarias de halógeno y fluorescentes por tecnología led, para reducir los costos de consumo. Hoy los edificios operan con un 95% con esta tecnología.
- » Se administró el sistema de aire acondicionado para usarlo solo en los espacios necesarios para continuar con las operaciones y en los horarios requeridos.

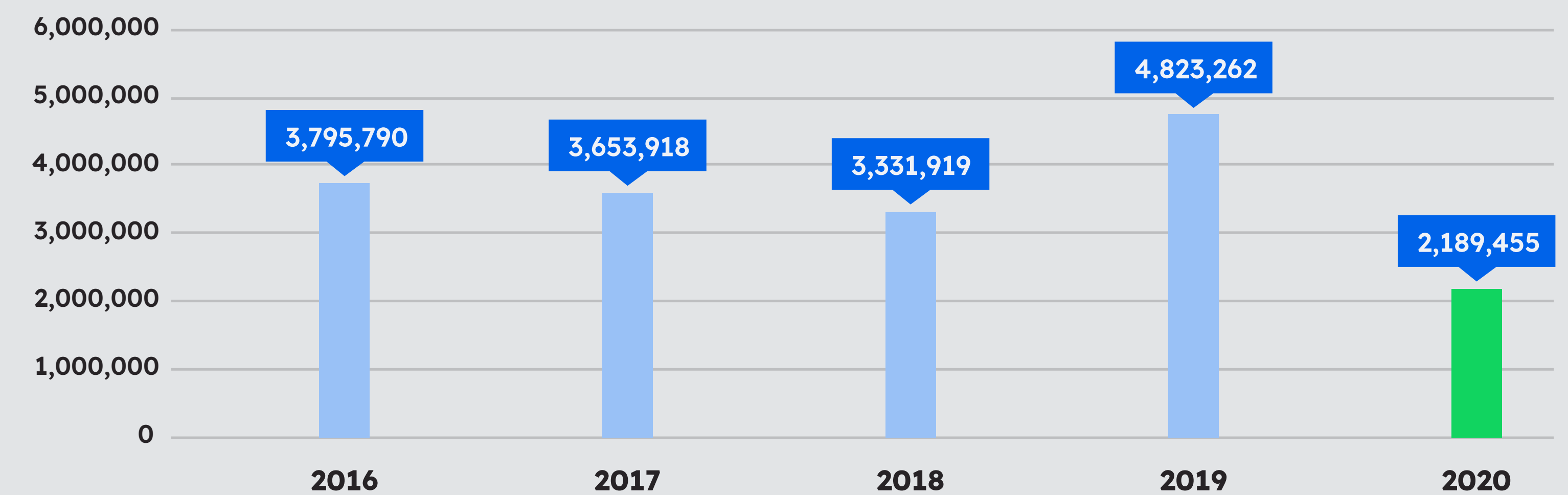


# 45.39%

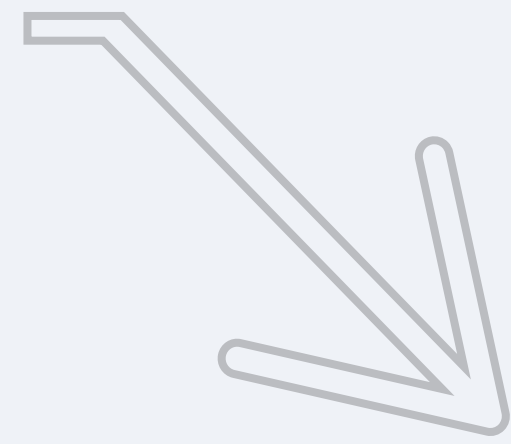
El trabajo remoto realizado durante el 2020 y las acciones implementadas en consecuencia, tuvieron como resultado un ahorro de energía de un 45.39% con respecto al año anterior.

### CONSUMO DE ENERGÍA

(en millones)



\*Los datos 2020 incluyen las oficinas de Monterrey, Aguascalientes, Ciudad de México (Toreo y Eugenia), Ensenada, Guadalajara, León y Mérida.



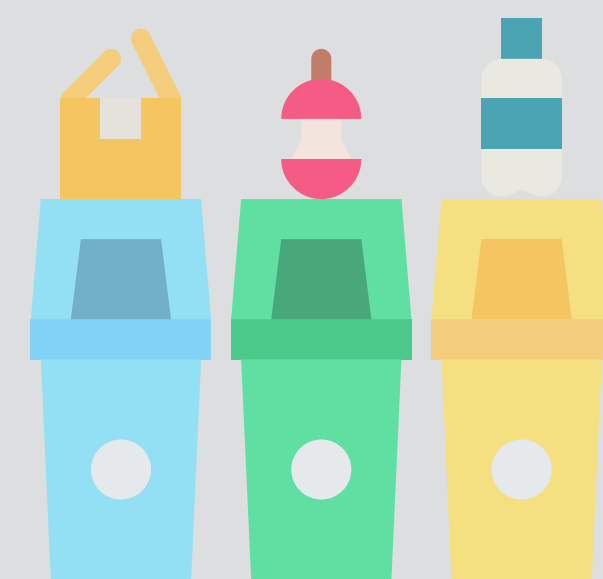
## Agua

Nuestro impacto hídrico no es de alto nivel contaminante, ya que las descargas sanitarias están canalizadas al drenaje del municipio en el que tenemos sedes.

### CONSUMO TOTAL DE AGUA

2020	<b>165,621 m<sup>3</sup></b>
------	------------------------------

\*El consumo de agua total solo incluye las sedes Aguascalientes, Ensenada, Monterrey, Ciudad de México y León, ya que el resto de las instalaciones se rentan y no se contabiliza por separado el consumo.



Adicional al reciclaje de equipo electrónico, se cuenta con contenedores especiales para la separación de residuos reciclables.

(papel, cartón, PET, metal y residuos peligrosos como baterías)

## Residuos

Operar en tiempos de pandemia significó el consumo de diferentes materiales para mantener la seguridad de las personas que continuaban operando dentro de nuestras instalaciones, por lo que se buscaron alternativas en consumo de cubre bocas, guantes y caretas reutilizables para disminuir la acumulación de desechos sanitarios. Con relación a los residuos, en algunas de nuestras oficinas contratamos empresas dedicadas al adecuado manejo de desechos para evitar un manejo inapropiado de los residuos. Adicionalmente, en todas las sedes se han colocado botes de basura con separación de desechos orgánicos y reciclables. También se instalaron contenedores de uso específico para el manejo adecuado de los desechos biológicos.

### Residuos electrónicos

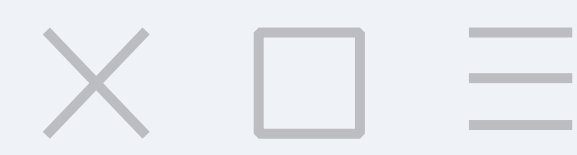
Como parte de las iniciativas de responsabilidad social y apoyo a la comunidad, tenemos una iniciativa de reciclaje y donación de equipo de cómputo, con lo que ayudamos a reducir el impacto ambiental. Aquellas que están en buenas condiciones o tienen piezas que podrían ser útiles, se formatean y reutilizan, o bien se donan para extender la vida útil de estos insumos.

En 2020, debido a la pandemia, nos vimos imposibilitados a realizar nuestro proceso anual de donación y reciclaje de equipos de computo como se hace año con año; los equipos inabilitados durante el 2020 se sumarán a los del 2021 para poder realizar una acción a mayor escala.

# GOBIERNO CORPORATIVO



SOFTEK - INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020



# 04



# GOBIERNO CORPORATIVO

Para Softtek es importante contar con una estructura de gobierno adecuada y saludable para crear las condiciones necesarias para la toma de decisiones estratégicas que nos permitan aumentar nuestra competitividad y la generación del valor. Todos nuestros comités mantienen un diálogo permanente y eficaz, fomentando la participación de todos los miembros en la toma de decisiones para garantizar el crecimiento sostenible de Softtek.



# Ejecutivos

## Blanca Treviño

President & CEO



SOFTTEK + 2020

# Consejo de Administración

Nuestro sistema de gobierno es una pieza clave de la organización.

<b>Blanca Treviño</b>	Presidenta ✕
<b>Doris Seedorf</b>	Consejero ✕
<b>Roberto Montelongo</b>	Consejero ✕
<b>Heriberto Murillo</b>	Consejero ✕
<b>Carlos Cantú</b>	Consejero ✕

El máximo órgano que rige **nuestro Gobierno Corporativo es el Consejo de Administración, conformado por líderes y expertos de la industria de las Tecnologías de la Información.** Nuestra misión no sería posible sin la suma de los esfuerzos de los más altos directivos, que contribuyen a que Softtek sea una compañía de excelencia, que busca generar valor a través de la tecnología para nuestros grupos de interés.

Las actividades que realiza el Consejo de Administración, que se reúne tres veces al año, son:

- » Ejecutar y vigilar el cumplimiento de las decisiones de la Asamblea.
- » Supervisar la gestión, desempeño y estrategia general del negocio.
- » Revisar y autorizar los estados financieros.
- » Reportar el estado y desempeño del negocio.
- » Autorizar los planes de inversión y proyecciones financieras para los próximos cinco años de los mercados donde opera.



## Comités

El Consejo de Administración a su vez se apoya en el ejercicio de sus funciones en diversos comités, que tienen el objetivo de supervisar los temas relevantes del negocio.

Los **Comités Operativos de la Compañía** son:

- » Comité de Inversión y Riesgo
- » Comité Seguridad de la Información
- » Comité de Auditoría y Prácticas Societarias
- » Comité de Ética



» INTRODUCCIÓN

» CONTENIDOS  
GENERALES

» CONTENIDOS  
SOCIALES

» ESTÁNDARES  
AMBIENTALES

» **GOBIERNO  
CORPORATIVO**

» ACERCA  
DEL INFORME



## Comité de Inversión y Riesgo

Responsable de llevar a cabo el procedimiento de implementación, evaluación y autorización de las políticas de riesgos. Las actividades que realiza el Comité de Inversión y Riesgo son:

- » Evaluar los resultados trimestrales de cada uno de los mercados en función a su presupuesto.
- » Tomar las acciones requeridas a fin de salvaguardar el desempeño del negocio.
- » Afiliación a grupos sociales infrarrepresentados.
- » Competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales.
- » Representación de los grupos de interés.

**Blanca Treviño**

Miembro ✕

**Roberto Montelongo**

Miembro ✕

**Heriberto Murillo**

Miembro ✕

## Comité Seguridad de la Información

Es el encargado de autorizar las políticas e iniciativas propuestas por la **Oficina de Seguridad de la Información**, para que estén alineadas a los valores de Softtek, los clientes y los requerimientos que se presenten en el mercado. Está integrada por las siguientes personas:

**Fernando Méndez**



**Luis Cuéllar**



**Carlos Funes**



**Beni López**



**Roberto Montelongo**



Las actividades que realiza son:

- » Evaluar y dar seguimiento a los riesgos o incidentes de seguridad de la información ocurridos dentro de Softtek.
- » Revisar las cláusulas de seguridad de información de contratos de trabajo o servicios.
- » Entrenar sobre las políticas de privacidad de datos y seguridad de la información.
- » Coordinar, en colaboración con Talent Development , Administración de Recursos Humanos y Comunicación Interna, las campañas de concientización de seguridad de la información.
- » Llevar a cabo la evaluación y autorización de las excepciones a alguna política o norma de seguridad de información.
- » Dar soporte a las áreas en la integración o cambio de tareas/pasos en SOPs (Standard Operating Procedure) relacionados con seguridad de información.
- » Ofrecer soporte en visitas de clientes para responder asuntos relacionados con seguridad de información.

## Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

Evalúa el sistema de control y auditoría interna, con el fin de informar al **Consejo de Administración** sobre su situación. Para desarrollar sus tareas, está integrado de la siguiente manera:

**Horacio Flores**

Presidente ✕

**Elsa Patiño**

Consejera ✕

Las actividades que realiza el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias son:

- » Aprobar el programa anual de auditoría interna.
- » Evaluar la calidad de los informes emitidos por auditoría interna.
- » Vigilar la independencia de auditoría interna.
- » Informar al Consejo de Administración sobre la situación que guarda el sistema de gobierno corporativo, reportando deficiencias y desviaciones en materia de riesgos y control interno.
- » Informar sobre irregularidades detectadas.
- » Evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución.
- » Revisar planes de regularización y autocorrección.
- » Las reuniones con el área de Auditoría Interna se realizan al cierre de la auditoría de cada una.

## Comité de Ética

En Softtek estamos convencidos de que la integridad, la honestidad y el respeto no son solo valores deseados, sino una obligación y una necesidad si queremos trascender y dejar huella en el mundo empresarial.

Por ello, se integró un **Comité Global de Ética**, que está encargado de velar por el cumplimiento de nuestros estándares éticos. De manera adicional, contamos con comités locales que atienden cualquier incumplimiento a nuestro Código de Ética o valores. Integrantes del Comité Global de Ética:

**Luis Revilla**

Presidente ✕

**Mauro Mattioda**

Miembro ✕

**Agustín de la Maza**

Miembro ✕

**Beatriz Vallejo**

Miembro ✕

**Fernando Méndez**

Miembro ✕



# ACERCA DEL INFORME



05

INFORME DE SOSTENIBILIDAD > 2020 \* SOFTTEK

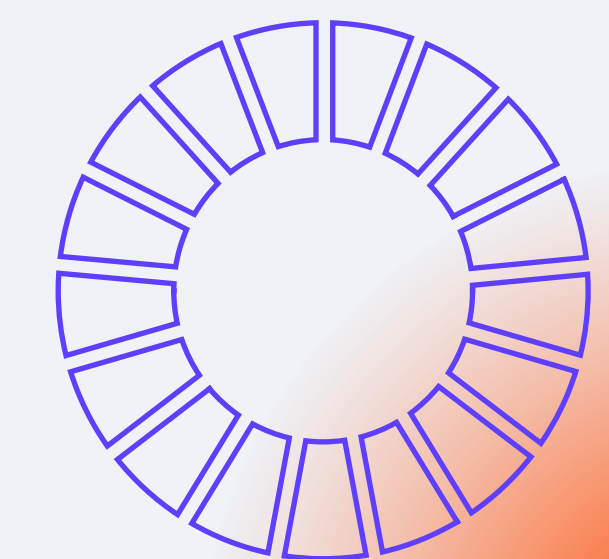
# ACERCA DEL INFORME



Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los **Estándares GRI**. Por sexto 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 2020, tomando como base los resultados del estudio de materialidad realizado en 2018.

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

Se incluyen los esfuerzos realizados para contribuir a la Agenda de Desarrollo 2030 establecida por la ONU, a través de **cinco Objetivos de Desarrollo Sostenible** priorizados:



GRI 102-50, 102-54

<p><b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<p><b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p><b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p><b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p><b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>
--------------------------------------	---	---	--------------------------------------	---



# Materialidad

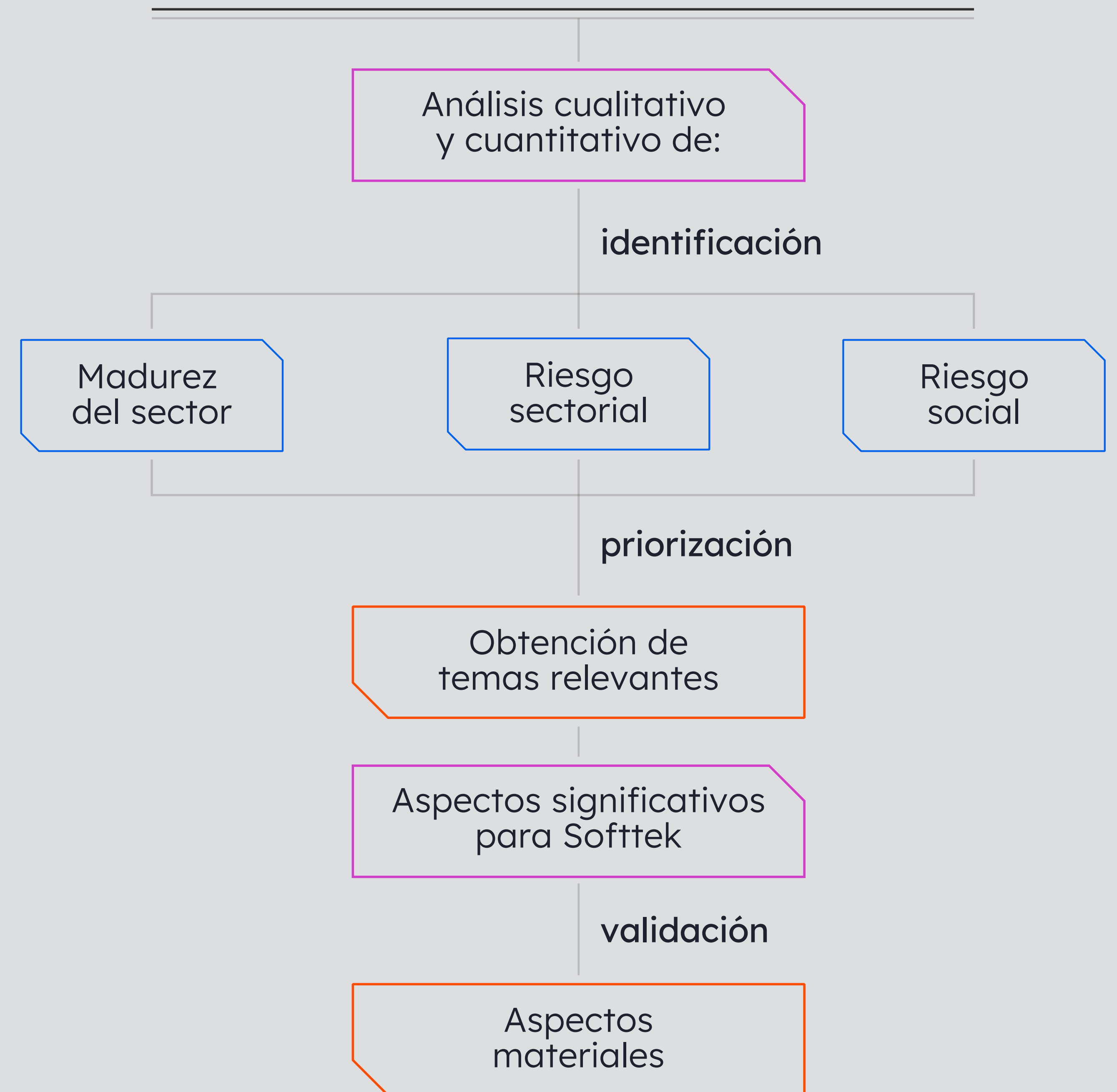


En 2018 llevamos a cabo un estudio de materialidad en conjunto con una consultoría especializada en sustentabilidad, con el objetivo de **identificar los temas materiales a reportar**, así como **identificar tendencias, riesgos y oportunidades**.

A partir de estos resultados, obtuvimos los aspectos materiales a reportar -como se menciona en la gráfica de materialidad- cuya cobertura y límite abarca todas las operaciones de Softtek, así como sus diversos stakeholders, a menos que se indique lo contrario.

Adicionalmente, el estudio arrojó áreas de oportunidad para Softtek, en las cuales estamos trabajando y se reportan como materiales en el presente informe por ser de alta importancia para el sector. Posteriormente, los temas fueron traducidos a **Estándares Temáticos GRI**.

## Estudio de materialidad





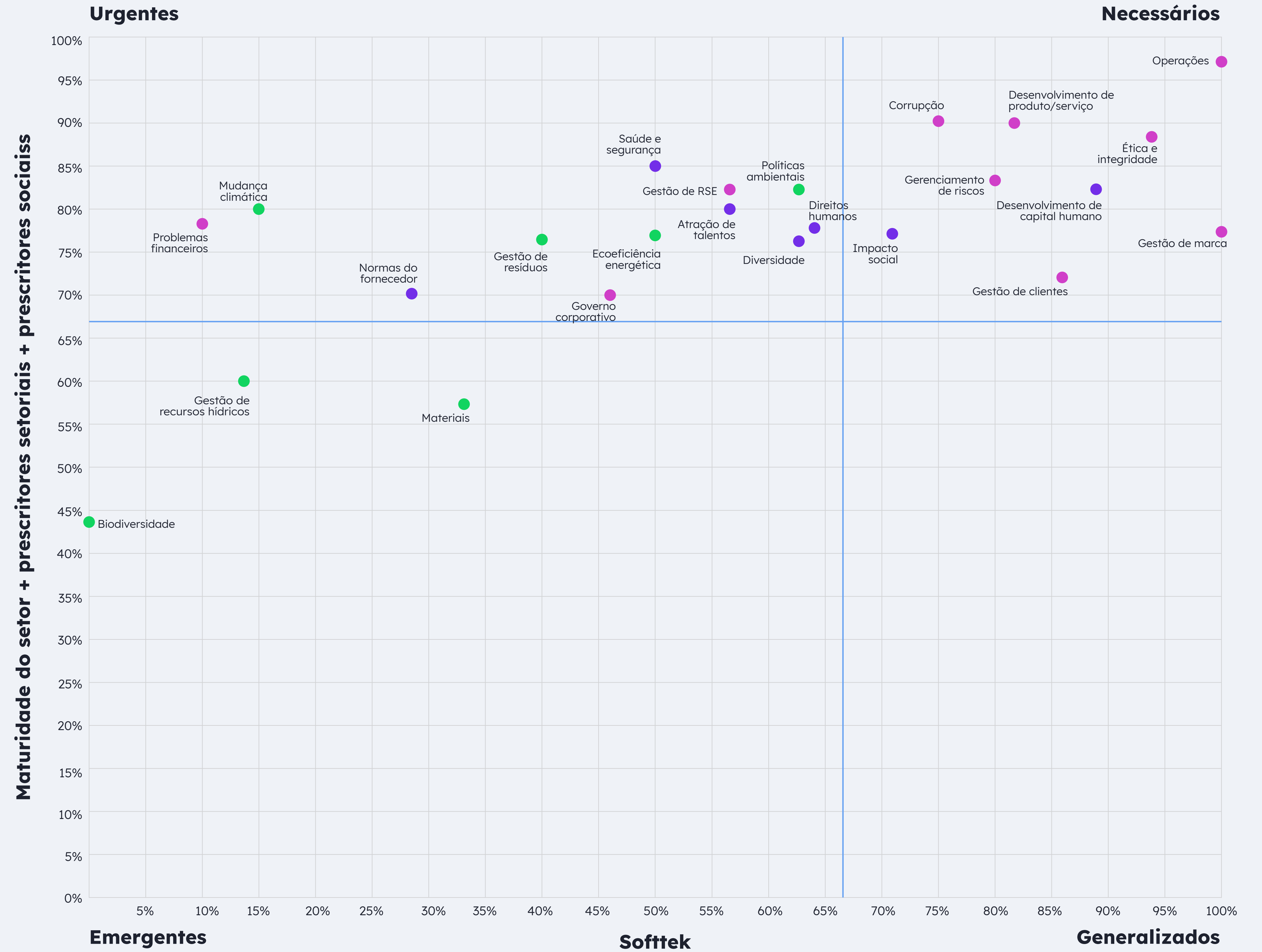
- Gobierno corporativo
- Gestión marca
- Temas financieros
- Gestión clientes
- Gestión riesgos
- Gestión RSC
- Ética e integridad
- Corrupción
- Desarrollo de productos/servicios
- Operaciones



- Estándares proveedores
- Derechos humanos
- Impacto social
- Diversidad
- Atracción talento
- Desarrollo capital humano
- Salud y seguridad



- Cambio climático
- Ecoeficiencia energética
- Biodiversidad
- Gestión de recursos hídricos
- Políticas ambientales
- Materiales
- Gestión de residuos



# Grupos de interés

GRUPO DE INTERÉS	INTERESES	CANALES DE COMUNICACIÓN
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo</li> <li>» Compromiso y satisfacción de los clientes</li> <li>» Crecimiento y desarrollo profesional</li> <li>» Salud y seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Correo electrónico semanal</li> <li>» Softtek Cloud</li> <li>» Reuniones públicas periódicas y conferencias vía internet</li> <li>» Performance Management</li> <li>» Engagement Index (Anual)</li> <li>» Redes Sociales</li> <li>» Yammer</li> <li>» Listas de difusión de WhatsApp</li> </ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Compromiso y satisfacción de los clientes</li> <li>» Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo</li> <li>» Servicios y soluciones de calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Compromiso y satisfacción de los clientes</li> <li>» Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo</li> <li>» Servicios y soluciones de calidad</li> <li>» Gestión permanente de la relación con los clientes a través del representante de ventas</li> <li>» Eventos comerciales anuales</li> <li>» Encuestas anuales de satisfacción del cliente</li> <li>» Correo electrónico</li> <li>» Página de internet</li> <li>» VOC</li> <li>» Reuniones presenciales</li> </ul>



Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Salud y seguridad</li> <li>» Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo</li> <li>» Condiciones justas para hacer negocios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Interacciones diarias para adquisiciones</li> <li>» Correo electrónico</li> <li>» Reuniones presenciales</li> </ul>
ONG y comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo</li> <li>» Mitigación y gestión del impacto ambiental</li> <li>» Salud y seguridad</li> <li>» Derechos Humanos</li> <li>» Comunicación transparente</li> <li>» Contribución al bienestar y desarrollo de las comunidades</li> <li>» Oportunidades locales de empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Reuniones continuas uno a uno con los líderes de la comunidad y organizaciones</li> <li>» Programas educativos permanentes sobre sustentabilidad y capacitación en habilidades relacionadas</li> <li>» Participación en eventos locales de empleo</li> <li>» Desarrollo de iniciativas de infraestructura comunitaria, voluntariado e inversión social</li> </ul>
Gobiernos locales, nacionales y regionales y organismos regulatorios	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo</li> <li>» Salud y seguridad</li> <li>» Oportunidades locales de empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Informe anual de sostenibilidad</li> <li>» Alianzas de largo plazo</li> <li>» Reuniones periódicas</li> <li>» Eventos y conferencias</li> </ul>
Inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Desempeño económico de la compañía en el mediano y largo plazo</li> <li>» Gobierno Corporativo</li> <li>» Divulgación y desempeño en temas de medio ambiente, sociales y de gobierno corporativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Reuniones periódicas, conferencias vía internet y por teléfono</li> <li>» Informes financieros anuales</li> <li>» Informe anual de sostenibilidad</li> <li>» Actualización continua de sitios web</li> </ul>



# 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.



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

## Contenidos Generales

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>			
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
	102 - 1	7-8	
	102-2	9-10	
	102-3	85	
	102-4	7	
	102-5	Sociedad Mercantil, Sociedad Anónima de Capital Variable, con acciones por título de propiedad.	
	102-6	9	
	102-7	7, 9, 31	
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>			

GRI 102-46, 102-55, 102-73

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
	102-7	7, 9, 31	
	102-8	31	
	102-9	Somos una compañía de servicios, por ello no contamos con una gran cantidad de compras de productos. Procuramos que nuestras adquisiciones sean con proveedores locales para estimular el desarrollo económico de la comunidades donde operamos. Buscamos que estos proveedores compartan nuestro compromiso con la responsabilidad social y estén alineados con nuestros valores.	
	102-10	20	
	102-11	24-25	
	102-12	47-48, 53	
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-13	CANIETI, CMN, AMITI, CSoft, COPARMEX, Consejo Mexicano de Negocios -del cual nuestra CEO fue nombrada Vicepresidenta-, Empresas Anti-corrupción ( <a href="http://integridadcorporativa500.mx/">http://integridadcorporativa500.mx/</a> ), Éntrale ( <a href="https://entrale.org.mx/">https://entrale.org.mx/</a> ), Pride Connection 2018 ( <a href="https://www.prideconnectionmexico.com">https://www.prideconnectionmexico.com</a> ), National Retail Federation ( <a href="http://www.nrf.com">www.nrf.com</a> ), TASSCC Association Texas Association of State Systems for Computing and Communications ( <a href="http://www.tasscc.org">www.tasscc.org</a> ), IFBTA ( <a href="http://ifbta.org">ifbta.org</a> ), MESA – Media and Entertainment Alliance ( <a href="http://www.mesaonline.org">www.mesaonline.org</a> ).	
	<b>2. ESTRATEGIA</b>		
	102-14	4-5	
	102-15	12-18	
	<b>3. ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
	102-16	30, 54	
	102-17	54-55	
	<b>4. GOBERNANZA</b>		
	102-18	62-66	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
	102-20	62-66	
	102-22	Se presentan los roles y responsabilidades de cada miembro en <a href="https://www.softtek.com/es/acerca-de-softtek/equipo-directivo">https://www.softtek.com/es/acerca-de-softtek/equipo-directivo</a>	
	102-23	62-66	
	102-25	54, 66	
	102-26	62-66	
	102-27	62-66	
	102-30	65	
	<b>5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTÉRÉS</b>		
	102-40	71, 72	
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	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	71, 72	
	102-43	71, 72	
	102-44	71, 72	
	<b>6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>		
	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	73	
	102-47	70	
	102-48	No existió reexpresión alguna de la información.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-49	No existen cambios, mantenemos la realización del informe con base en los GRI Standards	
	102-50	68	
	102-51	2019	
	102-52	Anual	
	102-53	85	
	102-54	68	
	102-55	73	
	102-56	Este informe no cuenta con verificación externa.	

## Estándares temáticos

### GRI 200 Estándares económicos

<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-1	48	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	33 / En países como México, Argentina, Chile, Colombia, España e 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.	
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	7, 8	
	103-2	18, 19, 20	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-3	7	
<b>GRI 202: Presencia en el Mercado 2016</b>	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.	
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	32	
	103-2	32	
	103-3	32	
<b>GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016</b>	203-1	48-51	
	203-2	48-51	
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	47	
	103-2	47	
	103-3	47	
<b>GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016</b>	204-1	Somos una compañía de servicios, por ello no contamos con una gran cantidad de compras de productos, procuramos que nuestras adquisiciones sean con proveedores locales para estimular el desarrollo económico de la comunidades donde operamos. Buscamos que estos proveedores compartan nuestro compromiso con la responsabilidad social y estén alineados con nuestros valores.	
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	Contamos con un programa de auditorías internas y externas para evaluar los posibles riesgos y su mitigación, con lo que nos aseguramos de 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:	
	103-2	<a href="https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-es.pdf">https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-es.pdf</a>	
	103-3		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>	205-1	55	
	205-2	55	
	205-3	55	
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	55	
	103-2	55	
	103-3	55	
<b>GRI 206: Competencia Desleal 2016</b>	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	55	
	103-2	55	
	103-3	55	
<b>GRI 300: Estándares ambientales</b>			
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1	59	
	302-3	59	
	302-4	59	
	302-5	59	
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	58	
	103-2	58	
	103-3	58	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
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 ello, fomentamos la aplicación y el uso de herramientas de manera global para contribuir a la reducción de nuestra huella ambiental.	
	302-5	Durante el 2020 -y a raíz de la pandemia- todas nuestras operaciones y actividades fueron remotas, por lo que la movilidad se redujo en un 95%. Para el siguiente año, adoptaremos algunas de estas prácticas como formas de reducción de movilidad, y por ende, de emisiones.	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	58	
	103-2	58	
	103-3	58	
GRI 306: Efluentes y Residuos 2016	306-1	60	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	58	
	103-2	58	
	103-3	58	
GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2016	307-1	No hubo multa alguna por incumplimiento de la normativa ambiental en 2020	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	58	
	103-2	58	
	103-3	58	
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 valorando los criterios de evaluación para incluir métricas ambientales durante 2021 y reportarlas en el siguiente informe anual.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	Contamos con un programa de auditorías internas y externas para evaluar los posibles riesgos y su mitigación, con lo que nos aseguramos de 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: <a href="https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-es.pdf">https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-es.pdf</a>	
	103-2		
	103-3		
<b>GRI 400: Estándares sociales</b>			
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1	32-33	
	401-2	32-33	
	401-3	33	
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	32	
	103-2	32	
	103-3	32	
<b>GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018</b>	403-1	43-47	
	403-2	43-47	
	403-3	43-47	
	403-4	43-47	
	403-5	43-47	
	403-6	43-47	
	403-7	46, 48	
	403-8	El 95% de los colaboradores está cubierto por el sistema de gestión de salud, el cual es auditado interna y externamente.	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018	403-9	43-47 / Durante 2020 no existió muerte o accidente alguno relacionado con el trabajo. No tenemos actividades con riesgos de lesiones laborales elevados.	
	403-10	43-47	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	43-47	
	103-2	43-47	
	103-3	43-47	
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-1	36-38	
	404-2	36-38	
	404-3	39	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	36-37	
	103-2	36-37	
	103-3	36-37	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	31, 63	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	29, 52-53	
	103-2	29, 52-53	
	103-3	29, 52-53	
GRI 406: No Discriminación 2016	406-1	54-55	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	52-55	
	103-2	52-55	
	103-3	52-55	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
<b>GRI 407: Libertad de Asociación y negociación colectiva 2016</b>	407-1	No se han identificado operaciones ni proveedores donde el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	
	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 organizaciones o unirse a ellas.	
	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 organizaciones o unirse a ellas.	
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	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 organizaciones o unirse a ellas.	
	408-1	No se han identificado operaciones ni proveedores con riesgos significativos de trabajo infantil.	
	103-1	55	
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-2	55	
	103-3	55	
	409-1	No se han identificado operaciones ni proveedores con riesgos significativos de trabajo forzoso u obligatorio.	
<b>GRI 409: Trabajo Forzoso u Obligatorio 2016</b>	103-1	55	
	103-2	55	
	103-3	55	
<b>GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016</b>	412-2	53, 55	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	55	
	103-2	55	
	103-3	55	
<b>GRI 413: Comunidades Locales 2016</b>	413-1	47-51	
	413-2	47-51	
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	47-51	
	103-2	47-51	
	103-3	47-51	
<b>GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016</b>	414-1		Información no disponible. Por el momento no realizamos evaluaciones sociales a los proveedores; sin embargo, estamos valorando los criterios de evaluación para incluir métricas sociales durante 2021 y reportarlas en el siguiente informe anual.
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	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 bajo 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: <a href="https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-es.pdf">https://integrity.softtek.com/docs/Codigo-Etica-es.pdf</a>	
	103-2		
	103-3		
<b>GRI 415: Política Pública 2016</b>	415-1	Softtek no ha contribuido con aportaciones económicas o en especie a partido político alguno.	
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	Desde su creación, Softtek se conformó bajo la concepción de ser una empresa apolítica y aconfesional. Esto se refleja en nuestro Código de Ética, el cual sustenta la libertad de creencias de las personas.	
	103-2		
	103-3		
<b>GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016</b>	416-1	22-25	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES Y EXPLICACIÓN
<b>GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016</b>	416-2	Durante 2020 no hubo incidente alguno derivado de la normativa en la salud y seguridad de nuestros productos y servicios.	
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	22-25	
	103-2	22-25	
	103-3	22-25	
<b>GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016</b>	417-1	19-20, 26-27	
	417-2	Durante el 2020 no existió incumplimiento alguno relacionado con la información y etiquetado de productos y servicios.	
	417-3	Durante el 2020 no existió incumplimiento alguno relacionado con las comunicaciones de marketing.	
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	19-20, 26-27	
	103-2	19-20, 26-27	
	103-3	19-20, 26-27	
<b>GRI 418: Privacidad del Cliente 2016</b>	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.	
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	24-25	
	103-2	24-25	
	103-3	24-25	
<b>GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016</b>	419-1	Durante el 2020 no se identificó incumplimiento alguno con las leyes y normativas en materia social o económica.	
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	9, 22-23	
	103-2	9, 22-23	
	103-3	9, 22-23	

» INTRODUCCIÓN

» CONTENIDOS  
GENERALES

» CONTENIDOS  
SOCIALES

» ESTÁNDARES  
AMBIENTALES

» GOBIERNO  
CORPORATIVO

» ACERCA  
DEL INFORME



### Equipo editorial

Jessica Martínez Cecilio  
[jessica.martinez@softtek.com](mailto:jessica.martinez@softtek.com)

Mónica Zárate Fernández  
[monica.zarate@softtek.com](mailto:monica.zarate@softtek.com)

Con la colaboración del equipo de Comunicación Interna.

### CONTACTO

#### Fernando Nava Velázquez

Corporate Social Responsibility Director

[fernando.nava@softtek.com](mailto:fernando.nava@softtek.com)

Flor Alicia Obregón Vázquez

[flor.obregon@softtek.com](mailto:flor.obregon@softtek.com)

Diseño e imagen  
Elideth Paola Gutiérrez Rosas



# Softtek®

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

### OFICINAS CORPORATIVAS

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

### WEBSITE

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

