

Resumen de la Revisión Ambiental y Social (RRAS) Proyecto Softtek - Expansión de Capacidades – México 2026

Idioma original del documento: español
Fecha de publicación: agosto, 2026

1. Información general sobre el proyecto y el alcance de la Revisión Ambiental y Social de BID Invest

La presente transacción (la “Operación”, la “Transacción” o el “Proyecto”) consiste en un financiamiento de largo plazo para Valores Corporativos Softtek S.A. de C.V. (el “Cliente”, la “Empresa” o “Softtek”), empresa global de ingeniería de software y servicios digitales fundada en 1982 en Monterrey, México. Softtek opera como socio tecnológico para clientes corporativos y entidades públicas, con Centros Globales de Entrega en más de 20 países¹, y una oferta que incluye ingeniería de producto digital, operaciones tecnológicas, servicios cloud², datos e inteligencia artificial (“IA”), soluciones SAP³, calidad de software y automatización. Los recursos de la Operación se destinarán a cubrir gastos de capital de trabajo, impulsar el desarrollo de nuevos productos y capacidades tecnológicas, implementar mejoras de eficiencia operativa, financiar actualizaciones tecnológicas, contratar personal adicional y reestructurar deuda existente.

El proceso de debida diligencia ambiental y social (“DDAS”) incluyó, entre otros aspectos, una visita a oficinas de Softtek en Monterrey, México; entrevistas y reuniones con personal de sostenibilidad corporativa, seguridad de la información, riesgo y cumplimiento, talento, finanzas y otras áreas relevantes; y la revisión de documentación ambiental, social, de gobernanza corporativa, integridad, salud y seguridad ocupacional, gestión de riesgos, desempeño financiero y estrategia de negocio proporcionada por el Cliente. La documentación revisada incluyó, entre otros, los siguientes documentos: i) Informe de Sostenibilidad 2025 y 2024; ii) Política de Sostenibilidad Corporativa; iii) Política Global de Medio Ambiente y lineamientos ambientales internos; iv) Código de Ética; v) Política Anticorrupción y Antisoborno, Política de Conflicto de Interés, Política Antiacoso, Política General de Diversidad e Inclusión y Protocolos para la Recepción y Atención de Denuncias; vi) Procedimiento de Cálculo de Huella de Carbono; vii) Guía de Sostenibilidad para Proveedores “*Transcending the Supply Chain*”; y viii) información corporativa sobre seguridad de la información, inteligencia artificial, continuidad de negocio y certificaciones.

Para evaluar los compromisos del Proyecto con el respeto y la protección de los derechos humanos, la tolerancia cero frente a represalias y la existencia de condiciones seguras para que las partes interesadas puedan expresar preocupaciones sin temor a represalias, el proceso de DDAS también incluyó la revisión de los siguientes documentos: i) Código de Ética; ii) Política de Sostenibilidad

¹ México, Costa Rica, Puerto Rico, Argentina, Brazil, Chile, Colombia, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela, España, Francia, Hungría, Reino Unido, Italia, Polonia, Portugal, China e India.

² Son servicios tecnológicos prestados a través de la nube, es decir, infraestructura, plataformas o aplicaciones que se alojan y gestionan en servidores remotos y se acceden por internet. En un contexto empresarial, puede incluir almacenamiento, procesamiento de datos, migración de sistemas, operación de aplicaciones, ciberseguridad y servicios administrados en la nube.

³ Plataforma tecnológica utilizada para gestionar procesos empresariales. Sus sistemas permiten integrar funciones como finanzas, contabilidad, compras, inventarios, recursos humanos, ventas, logística y gestión de operaciones.

Corporativa; iii) Política Anticorrupción y Antisoborno; iv) Política de Conflicto de Interés; v) Política Antiacoso; vi) Política de Devida Diligencia en Derechos Humanos; vii) Código de Conducta para Proveedores e Intermediarios Externos a Softtek; viii) Línea de Integridad y protocolos asociados; ix) información sobre capacitación en integridad, denuncias y planes de remediación; x) Política General de Diversidad e Inclusión; xi) Protocolo para la Recepción y Atención de Denuncias; xii) Protocolo de Atención de Denuncia por Acoso u Hostigamiento; xiii) Guía de Sostenibilidad para Proveedores; y xiv) Informes de Sostenibilidad de 2016 a 2025.

2. Clasificación ambiental y social y justificación

De conformidad con la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest, el Proyecto se ha clasificado en la categoría B porque podría generar, entre otros, los siguientes impactos y riesgos asociados con: i) las condiciones laborales, salud y seguridad ocupacional, bienestar y gestión de contratistas; ii) la seguridad de la información, privacidad, ciberseguridad y uso responsable de inteligencia artificial; iii) el consumo de energía y agua, la emisión de gases de efecto invernadero y la generación de residuos electrónicos; iv) la integridad, los derechos humanos, la diversidad e inclusión, la no discriminación, la prevención del acoso y los mecanismos de denuncia; y v) gestión de proveedores y cadena de suministro. Estos impactos y riesgos se estiman de intensidad mediana a baja.

Las Normas de Desempeño (“ND”) activadas por el Proyecto son: i) ND1: Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales; ii) ND2: Trabajo y condiciones laborales; iii) ND3: Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación; y iv) ND4: Salud y seguridad de la comunidad.

3. Contexto ambiental y social

3.1 Características generales del sitio del proyecto

Softtek es una empresa global de ingeniería de software y soluciones digitales, fundada en 1982 en Monterrey, México, con presencia en más de 20 países⁴ y una red de Centros de Desarrollo Globales. El Proyecto se relaciona con operaciones corporativas y de prestación de servicios tecnológicos desarrolladas principalmente en entornos de oficina, bajo esquemas presenciales, híbridos y remotos, y con infraestructura física asociada a sedes administrativas y de entrega de servicios.

La Empresa opera oficinas y centros de desarrollo en ubicaciones urbanas o periurbanas, incluyendo sedes certificadas o gestionadas bajo estándares de eficiencia y sostenibilidad en algunos países. En México, la Empresa cuenta con operaciones relevantes en Monterrey, Aguascalientes, Ciudad de México, Ensenada y otras localidades.

El Proyecto se desarrollará dentro de la infraestructura existente o pretenderá a efectuar mejoras dentro de instalaciones ya operativas.

⁴ México, Colombia, Brasil, Paraguay, Argentina, Perú, Costa Rica, Chile, Ecuador, Puerto Rico, Venezuela, Estados Unidos, Canadá, España, Reino Unido, Francia, Italia, Hungría, Portugal, China e India

3.2 Riesgos contextuales

Los riesgos contextuales más relevantes del Proyecto se refieren a: i) la exposición de las instalaciones a riesgos físicos asociados al cambio climático; ii) el uso de recursos, tales como energía y agua, en zonas de escasez hídrica y climas extremos; iii) integridad, conducta, no discriminación, acoso, conflicto de interés, represalias y sobrecarga laboral; y iv) seguridad de la información, privacidad de datos y ciberseguridad.

4. Riesgos e impactos ambientales y medidas de mitigación e indemnización propuestas

4.1 Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales

4.1.a Sistema de Gestión Ambiental y Social

Softtek posee varias políticas, procedimientos y capacidades corporativas para la gestión ambiental y social, incluyendo un Código de Ética y las políticas: i) de Sostenibilidad Corporativa; ii) Global de Medio Ambiente; iii) Política Anticorrupción y Antisoborno; iv) de Conflicto de Interés; v) Antiacoso; y vii) de Debida Diligencia en Derechos Humanos.

La Empresa, sin embargo, no cuenta aún con un Sistema de Gestión Ambiental y Social (“SGAS”) consolidado y formalmente estructurado. En ese sentido, desarrollará un SGAS que, entre otros aspectos, integrará procedimientos específicos, una matriz de riesgos e impactos, asignación clara de responsabilidades, mecanismos de seguimiento y evaluación, y un enfoque de mejora continua.

4.1.b Política

Softtek cuenta con una Política de Sostenibilidad y una Política Ambiental de aplicación global que establecen su compromisos con: i) la protección ambiental; ii) el cumplimiento de la legislación aplicable; iii) la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales; iv) la eficiencia energética; v) la gestión de residuos; vi) la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero; vii) los derechos humanos; viii) la diversidad e inclusión; y ix) la gestión responsable de la cadena de suministro.

4.1.c Identificación de riesgos e impactos

La Empresa posee mecanismos corporativos para identificar y gestionar riesgos en temas Ambientales, Sociales y de Gobernanza (“ASG”); de seguridad de la información; de ética; de talento y de continuidad del negocio. Además, realiza análisis de materialidad, posee métricas de sostenibilidad y efectúa inventarios de huella de carbono. Sin embargo, no posee aún protocolos para identificar de forma integral, sistemática y documentada los riesgos e impactos ambientales y sociales que también incluya riesgos climáticos, criterios de significancia, jerarquía de mitigación y trazabilidad específica a la Operación.

Softtek, como parte de su SGAS, elaborará y la actualizará constantemente, una matriz de riesgos ambientales y sociales (“A&S”) para plasmar los resultados de su proceso de identificación,

evaluación y priorización de riesgos e impactos ambientales y sociales, que considerará también y de manera sistemática riesgos asociados a: i) los aspectos laborales; ii) los derechos humanos; iii) las partes interesadas; iv) los grupos vulnerables; y v) la cadena de suministro.

4.1.c.i Impactos y riesgos directos e indirectos

Los impactos y riesgos directos e indirectos identificados del Proyecto se relacionan con: i) las condiciones de trabajo, el bienestar, la no discriminación, el acoso, integridad y los mecanismos de queja; ii) el desempeño ambiental de instalaciones, incluyendo el consumo de energía y agua, las emisiones y los residuos electrónicos; iii) la seguridad de la información y privacidad; iv) los contratistas, terceros y la cadena de suministro; v) la reputación corporativa; vi) el cumplimiento de la normativa aplicable; vii) la cadena de valor; y viii) el uso responsable de las tecnologías, particularmente los asociados a la transformación digital, la gestión de datos y la inteligencia artificial.

4.1.c.ii Análisis de alternativas

Dado que la Operación está orientada principalmente a financiar el crecimiento corporativo, la actualización tecnológica, la eficiencia operativa y las capacidades de negocio dentro de una empresa de servicios digitales, no se requirió un análisis de alternativas de localización comparables a las de un proyecto de infraestructura física. La selección de inversiones privilegió, principalmente, alternativas que optimizan el uso de la infraestructura existente, reducen el consumo energético, incorporan criterios de eficiencia tecnológica, mantienen controles adecuados de seguridad de la información y evitan la generación innecesaria de residuos electrónicos.

4.1.c.iii Impactos acumulativos

Por el tipo de Operación, no se espera que los efectos incrementales de los impactos generados por los proyectos pasados, presentes y razonablemente previstos para ser realizados en el futuro se material.

4.1.c.iv Riesgos de género

Actualmente la fuerza laboral de Softtek es de 15,000 colaboradores⁵, de los cuales el 30% son mujeres.

Los riesgos potenciales de violencia de género (“VBG”), abuso y acoso sexual se relacionan principalmente con el entorno laboral y las interacciones entre colaboradores, contratistas y terceros vinculados a la operación. Para gestionar estos riesgos, la Empresa posee políticas y programas de diversidad e inclusión, así como grupos de afinidad y capacitación obligatoria en liderazgo inclusivo y sesgos inconscientes. También dispone de mecanismos de denuncia e información agregada sobre denuncias relacionadas con respeto entre colegas, acoso, discriminación y otros temas de integridad. Además, reporta reconocimientos externos asociados a

⁵ 80% en Latinoamérica (México, Costa Rica, Puerto Rico, Argentina, Brazil, Chile, Colombia, Paraguay, Perú Uruguay y Venezuela) y 20% global (Estados Unidos, Canadá, España, Francia, Hungría, Reino Unido, Italia, Polonia, Portugal).

equidad salarial, inclusión LGBTQ+⁶ y cultura laboral, incluyendo: i) *Fair Play, Equal Pay*⁷; ii) Mejores lugares para trabajar LGBTQ+⁸; y iii) *Great Place to Work* (“GPTW”)⁹.

4.1.c.v Programas de género

Softtek cuenta con iniciativas y programas corporativos en materia de género enmarcados principalmente en su Política de Diversidad e Inclusión, sus grupos de afinidad y sus programas de desarrollo del talento. Entre ellos se incluyen: i) Grupo Tech4All¹⁰; ii) formación obligatoria en liderazgo inclusivo y sesgos inconscientes; y iii) programas de formación como “*Codellege by Softtek*”¹¹. La Empresa también reporta indicadores de participación femenina en su fuerza laboral y en órganos de gobierno. Además, posee un Protocolo de Atención de Denuncia por Acoso u Hostigamiento cuyo objetivo es prevenir, atender y sancionar el acoso y hostigamiento, incluido el acoso sexual, y mantener un ambiente de trabajo libre de violencia.

4.1.c.vi Exposición al cambio climático

La Empresa: i) establecerá e implementará un proceso para identificar, actualizar y monitorear los riesgos físicos y de transición climática; ii) integrará estos riesgos en los planes de preparación ante emergencias, continuidad del negocio y recuperación; y iii) asignará responsabilidades definidas para gestionarlos.

4.1.d Programas de gestión

Softtek cuenta con programas corporativos de gestión en materia de integridad, diversidad e inclusión, gestión de huella de carbono y emisiones de gases de efecto invernadero (“GEI”), y gestión de residuos electrónicos bajo un enfoque de economía circular. La Empresa posee también lineamientos y herramientas de gestión asociados a sostenibilidad ambiental, eficiencia energética, uso responsable del agua y proveeduría sostenible.

4.1.e Capacidades y competencia organizativas

La Empresa cuenta con equipos y comités especializados, áreas de riesgo y cumplimiento, seguridad de la información, talento y sostenibilidad ambiental. Asimismo, Softtek reporta esquemas de capacitación, monitoreo y seguimiento en múltiples materias.

⁶ LGBTQ+ es un acrónimo que agrupa la diversidad de orientaciones sexuales e identidades de género.

⁷ *Fair Play, Equal Pay* es una certificación asociada a prácticas de equidad salarial, orientada a promover igual remuneración por trabajo de igual valor y a prevenir brechas salariales injustificadas, especialmente por razones de género.

⁸ Mejores lugares para trabajar LGBTQ+ es un reconocimiento asociado a prácticas de inclusión laboral para personas LGBTQ+, incluyendo políticas de no discriminación, promoción de ambientes de trabajo respetuosos y medidas para prevenir acoso o trato desigual por orientación sexual, identidad o expresión de género.

⁹ GPTW es una certificación internacional que reconoce a empresas con culturas organizacionales sólidas, basadas en la confianza, el compromiso de los colaboradores y buenas prácticas de gestión del talento.

¹⁰ Tech4All es uno de los grupos globales de afinidad de Softtek enfocado en promover la equidad de género dentro de la organización.

¹¹ Su objetivo es fortalecer habilidades digitales y facilitar la inserción de jóvenes en el sector tecnológico, incluyendo acciones que pueden contribuir a ampliar la participación de mujeres y otros grupos subrepresentados en carreras STEM.

4.1.f Preparación y respuesta ante situaciones de emergencias

Softtek cuenta con procedimientos y herramientas relacionados con el Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias (“PPRE”), seguridad física y ambiental, continuidad de negocio, recuperación ante desastres y gestión de crisis. La Empresa actualizará e integrará el PPRE dentro del SGAS.

4.1.g Seguimiento y evaluación

Softtek reporta indicadores, metas y resultados en materia ambiental, social y de gobernanza a través de sus Informes de Sostenibilidad, así como mecanismos internos de auditoría, comités y herramientas de seguimiento en integridad, talento, seguridad de la información y desempeño ambiental. Sin embargo, como parte del SGAS asegurará un esquema de monitoreo y reporte proporcional a la Operación, con indicadores, responsables y frecuencia definidos para el cumplimiento de los requisitos ambientales y sociales aplicables.

4.1.h Participación de los actores sociales

La Empresa de manera rutinaria: i) identifica y reporta a los grupos de interés relevantes; ii) posee canales de comunicación con colaboradores, clientes, proveedores, la comunidad, el gobierno y los accionistas; y iii) efectúa análisis de materialidad.

4.1.h.i Divulgación de información

Softtek divulga información relevante sobre sostenibilidad, integridad, políticas corporativas y desempeño ASG mediante su sitio web corporativo, sus informes anuales de sostenibilidad, los canales internos y material público.

4.1.h.ii Consulta y participación informadas

Softtek interactúa con sus grupos de interés mediante ejercicios de materialidad, encuestas, entrevistas, reuniones, comunicaciones internas, informes de sostenibilidad, sitio web corporativo, iniciativas comunitarias, voluntariado, participación en eventos locales y canales de integridad o denuncia.

4.1.h.iii Pueblos indígenas

La Operación no se desarrollará en territorios indígenas ni generará impactos directos sobre pueblos indígenas, tierras, recursos naturales, patrimonio cultural o medios de vida tradicionales.

4.1.h.iv Responsabilidades del sector privado en el marco de un proceso de participación de los actores sociales conducido por el gobierno

No se prevé que exista un proceso de participación de actores sociales conducido por el gobierno en el cual el Cliente deba asumir responsabilidades específicas.

4.1.i Comunicaciones externas y mecanismo de quejas

La Empresa cuenta con una Línea de Integridad pública¹² y con protocolos para la recepción y atención de denuncias, aplicables a colaboradores y terceros vinculados a la organización. Este mecanismo contempla confidencialidad, anonimidad (cuando así se solicita), protección frente a represalias y procesos de investigación y remediación.

4.1.i.i Comunicaciones externas

Softtek mantiene canales de comunicación externa a través de su sitio web corporativo¹³, publicaciones de sostenibilidad, materiales públicos sobre integridad y sostenibilidad, y mecanismos de contacto para distintos grupos de interés. Asimismo, dispone de una Línea de Integridad pública y de canales corporativos para consultas o reportes.

4.1.i.ii Mecanismo de quejas para comunidades afectadas

Dado que no se identifican comunidades afectadas por la Operación, no se requiere un mecanismo de quejas específico para comunidades afectadas distinto de los canales externos existentes.

4.1.i.iii Disposiciones para abordar las quejas de los grupos vulnerables

La Empresa cuenta con disposiciones corporativas que promueven la accesibilidad y la no discriminación, incluyendo ajustes razonables para personas con discapacidad, comunicación incluyente y accesible, y prohibición de represalias.

4.1.i.iv Informes a las comunidades afectadas

Dada la naturaleza corporativa y de servicios tecnológicos de la Operación, y considerando que no se anticipa afectación directa o indirecta sobre comunidades, no se requieren informes específicos a comunidades afectadas.

4.2 Trabajo y condiciones laborales

4.2.a Condiciones de trabajo y administración de las relaciones laborales

Softtek es una empresa intensiva en capital humano, con una fuerza laboral de aproximadamente 15,000 colaboradores a nivel global. Su gestión laboral se articula alrededor de una propuesta de valor para el talento orientada a promover desarrollo profesional, aprendizaje continuo, bienestar integral, reconocimiento, diversidad e inclusión. La Empresa cuenta con programas estructurados de formación, evaluación de desempeño, experiencia del colaborador, beneficios y bienestar, así como con políticas corporativas de integridad, derechos humanos, antiacoso, diversidad e inclusión y mecanismos de denuncia.

¹² www.integrity.softtek.com

¹³ www.softtek.com

4.2.a.i Políticas y procedimientos de recursos humanos

El marco corporativo de Softek para la gestión de personal incluye mecanismos de denuncia, así como protocolos de gestión relacionados con los temas de: i) desarrollo profesional; ii) evaluación de desempeño; iii) beneficios; iv) bienestar; v) diversidad e inclusión; vi) derechos humanos; y vii) prevención del acoso. El Código de Ética establece: i) principios de integridad, honestidad y respeto; ii) la necesidad de generar un ambiente laboral basado en la dignidad, igualdad y no discriminación; y iii) la prohibición de conductas intimidantes, ofensivas, hostiles, discriminatorias, de acoso u hostigamiento. La Empresa posee procesos formales de gestión del desempeño, rutas de carrera, capacitación continua, programas de capacitación y reconocimiento, y canales para medir la experiencia del colaborador.

Si bien Softek cuenta con un marco corporativo aplicable a la gestión de personas, no posee una Política de Recursos Humanos (“Política de RH”) integral y consolidada. Por ello, la Empresa consolidará su marco de recursos humanos para establecer una Política de RH que incluirá como mínimo: i) su compromiso de cumplimiento con la legislación laboral y de empleo aplicable en cada país, así como con los convenios colectivos cuando existan; ii) la obligación de entregar a los trabajadores de información documentada, clara y comprensible sobre sus derechos, condiciones laborales, jornada, salarios, horas extra, compensaciones, beneficios y mecanismos de queja; iii) la definición de condiciones laborales y términos de empleo razonables, incluyendo remuneración, prestaciones, descansos, licencias, bienestar y prácticas disciplinarias; iv) los principios de (a) respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva, sin interferencia, discriminación ni represalias, y (b) protección de la salud y seguridad en el trabajo, incluyendo identificación de peligros, medidas preventivas, la capacitación, registro de incidentes y preparación ante emergencias; v) pautas para la gestión de trabajadores contratados por terceros, incluyendo requisitos laborales, condiciones de trabajo y acceso a mecanismos de queja; vi) disposiciones aplicables a trabajadores migrantes, cuando corresponda; y vii) procedimientos para procesos de reducción de fuerza laboral, cuando sean aplicables, basados en criterios transparentes, no discriminatorios, consulta adecuada, notificación oportuna y pago de beneficios conforme a la ley.

4.2.a.ii Condiciones laborales y términos de empleo

Softek reporta una oferta de beneficios laborales por país, que incluye, según la jurisdicción, definiciones acerca de: i) las vacaciones; ii) los permisos parentales; iii) los seguros de vida y gastos médicos; iv) la cobertura por incapacidad e invalidez; v) la asistencia psicológica y telemedicina; vi) al teletrabajo; vii) los convenios locales; y viii) los beneficios por matrimonio, defunción o cumpleaños. En materia de compensación, la Empresa realiza prácticas laborales sustentadas en criterios de responsabilidad, capacidades, experiencia y desempeño, y busca superar los estándares legales de los países donde opera. Adicionalmente, cuenta con procesos de evaluación de desempeño y del desarrollo profesional que incluyen la autoevaluación, la evaluación del líder, la retroalimentación, la definición de objetivos y el uso de mapas de talento.

4.2.a.iii Organizaciones laborales

Softek no posee sindicatos, convenios colectivos o mecanismos equivalentes de representación laboral. No obstante, la Empresa en su Código de Ética, reconoce expresamente la libertad sindical

y el derecho de negociación colectiva, en línea con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, las Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (“OCDE”) para Empresas Multinacionales y los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (“OIT”).

4.2.a.iv No discriminación e igualdad de oportunidades

Softtek cuenta con compromisos explícitos de no discriminación y de igualdad de oportunidades. Su Código de Ética prohíbe la discriminación por razones de raza, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, estado civil, embarazo, estado parental, religión, opinión política, nacionalidad, origen étnico, condición social, discapacidad, edad, pertenencia a un sindicato u otra condición protegida por la ley. La Empresa también cuenta con otros instrumentos de gestión del talento humano como su Política de Diversidad e Inclusión, la formación obligatoria del personal en liderazgo inclusivo y sesgos inconscientes, y varios grupos de afinidad globales. La Empresa divulga indicadores de composición de la fuerza laboral por género, edad, país y categoría profesional, así como reconocimientos externos vinculados a cultura laboral, bienestar, diversidad e inclusión.

4.2.a.v Reducción de la fuerza laboral

La Empresa, que reporta una rotación anual de su personal del 9% y una permanencia promedio de 5,5 años, no tiene dentro de sus planes a corto plazo reducir la fuerza laboral. Por el contrario, el uso de los fondos de la Operación contempla la contratación de personal adicional para fortalecer sus capacidades tecnológicas, desarrollar nuevos productos y expandir sus servicios.

No obstante, en caso de que Softtek requiera implementar procesos materiales de reestructuración laboral asociados al Proyecto, éstos se gestionarán conforme a la legislación aplicable, las buenas prácticas internacionales, aplicando los principios de no discriminación, consulta adecuada y transparencia, y ejecutando medidas de mitigación proporcionales.

4.2.a.vi Mecanismo de atención de quejas

Los trabajadores de Softtek cuentan con canales internos y externos para plantear inquietudes: líderes directos, el área de “People”, los integrantes del Comité de Ética y la Línea de Integridad¹⁴. La gestión de denuncias se rige por principios de presunción de inocencia, confidencialidad, protección frente a represalias, investigación objetiva, asignación de investigadores, revisión por comités de ética y definición de planes de remediación. Adicionalmente, la Empresa cuenta con protocolos especializados para denuncias relacionadas con acoso u hostigamiento.

4.2.b Protección de la fuerza laboral

Softtek está comprometida con el cumplimiento de las leyes y regulaciones de seguridad y salud en el trabajo aplicables en cada país donde opera, así como con el monitoreo adecuado de la exposición de sus colaboradores directos e indirectos a riesgos ocupacionales. La protección de sus

¹⁴ Un canal confidencial y seguro, disponible para colaboradores y terceros, que permite reportes anónimos o identificados sobre posibles faltas al Código de Ética, políticas internas, acuerdos comerciales o legislación aplicable

colaboradores la gestiona mediante sus políticas de recursos humanos y los programas corporativos relacionados con salud, seguridad y bienestar.

4.2.b.i Trabajo infantil

El Código de Ética y la Política de Sostenibilidad de Softtek establecen compromisos de respeto a los derechos humanos y prohibición del trabajo infantil en las operaciones propias. Para la cadena de valor, Softtek posee la política de cadena de suministro denominada “*Softtek Transcending the Supply Chain*”.

4.2.b.ii Trabajo forzoso

Softtek declara, en su Código de Ética y en su Política de Sostenibilidad, su compromiso en: i) respetar los derechos humanos y la integridad de sus colaboradores; ii) brindar condiciones laborales dignas; iii) prohibir el trabajo forzoso y de cualquier forma de coerción. La guía de sostenibilidad para proveedores y los documentos de integridad extienden estas expectativas a terceros.

4.2.c Salud y seguridad en el trabajo

La Empresa reporta iniciativas de bienestar, salud física y mental, así como medidas y programas vinculados a la experiencia del colaborador y a la seguridad y salud ocupacional. También comunica la existencia de protocolos corporativos de continuidad, respuesta a crisis y ciertos controles en instalaciones y operaciones.

4.2.d Disposiciones para personas con discapacidad

La Política de Diversidad e Inclusión de Softtek contempla accesibilidad de espacios físicos y digitales, ajustes razonables y acciones para la inclusión de personas con discapacidad. La Empresa también reporta grupos de afinidad relacionados con inclusión y accesibilidad.

4.2.e Trabajadores contratados por terceras partes

La Empresa utiliza, al menos en ciertas operaciones, personal subcontratado y terceros para actividades específicas, además de mantener una cadena de suministro de bienes y servicios asociados a su operación tecnológica y corporativa. También reporta métricas que incluyen personal no empleado en algunas categorías y una política de conducta para proveedores e intermediarios externos.

4.2.f Cadena de abastecimiento

Softtek dispone de un Código de Conducta para Proveedores e Intermediarios Externos, así como de lineamientos asociados a integridad, derechos humanos, sostenibilidad y conducta empresarial responsable en la cadena de suministro. La Empresa reporta expectativas claras respecto al cumplimiento legal, respeto a los derechos humanos, prohibición del trabajo forzoso e infantil,

integridad y minimización de impactos ambientales. Asimismo, promueve un enfoque de proveeduría sostenible y programas de inclusión en la cadena de valor.

4.3 Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación

4.3.a Eficiencia en el uso de recursos

La Empresa reporta compromisos y métricas en materia de eficiencia energética, consumo hídrico, residuos electrónicos y emisiones de GEI, así como iniciativas vinculadas a economía circular, *Green IT* y uso de energías renovables en algunas sedes. Dado que se trata de una empresa de servicios tecnológicos, los aspectos más relevantes se relacionan con la huella operativa de oficinas, centros de entrega y equipos tecnológicos, más que con procesos industriales.

4.3.a.i Gases de efecto invernadero

La Empresa mide y divulga inventarios de emisiones de GEI, incluyendo los de Alcance 1, 2 y 3, y reporta avances, metodologías y planes de reducción. Softtek ha desarrollado inventarios globales y específicos para algunas sedes, así como verificación externa en ciertos casos, y plantea progresivamente realizar las mediciones a todas sus instalaciones a nivel global.

4.3.a.ii Consumo de agua

Aun cuando su operación no es intensiva en el uso de agua, Softtek reporta su consumo hídrico en algunas sedes: a agua potable, saneamiento e higiene, uso responsable del recurso y canalización adecuada de aguas residuales a sistemas municipales o locales.

4.3.a.iii Prevención de la contaminación

Softtek cuenta con una Política de Medio Ambiente de alcance global mediante la cual asume el compromiso de proteger y conservar el medio ambiente, prevenir la contaminación y mantener un sistema de gestión orientado a la mejora continua de su desempeño ambiental. En línea con esta política, la Empresa se compromete a: i) cumplir con las disposiciones legales ambientales aplicables y con los requisitos voluntariamente aceptados; ii) identificar y evaluar los aspectos e impactos ambientales derivados de su operación; iii) promover la eficiencia energética y la conservación del agua; iv) evaluar y reducir su huella de carbono; v) minimizar la generación de residuos mediante gestión responsable; vi) promover compras sustentables; y vii) generar conciencia ambiental dentro y fuera de la organización. Para operacionalizar estos compromisos, Softtek cuenta con: i) lineamientos internos de medio ambiente que contemplan la identificación de aspectos e impactos ambientales por sede; ii) protocolos de monitoreo y registro del consumo de energía y agua; iii) pautas para la cuantificación anual de emisiones de gases de efecto invernadero; iv) un sistema de gestión responsable de residuos, incluidos residuos electrónicos; v) proveedores autorizados para manejo, transporte y disposición final de productos y residuos; y vi) registros en cada paso del sistema para fines de auditoría.

La Guía de Sostenibilidad para Proveedores establece expectativas ambientales para terceros, incluyendo el cumplimiento legal, la reducción de emisiones, el uso responsable de recursos, el

manejo adecuado de residuos, el control de productos químicos y la preferencia por insumos o tecnologías de menor impacto ambiental.

4.3.a.iv Residuos

La Empresa reporta programas de donación y reciclaje de equipos electrónicos fuera de uso, con un enfoque explícito de economía circular y apoyo a comunidades e iniciativas sociales. Los equipos no aptos para reutilización son canalizados a esquemas de reciclaje. La Empresa monitorea volúmenes y resultados agregados en sus informes de sostenibilidad.

4.3.a.v Manejo de materiales peligrosos

Por la naturaleza de las operaciones de Softtek, no se identifican procesos productivos con uso intensivo de materiales peligrosos. Sin embargo, manipula ciertos materiales asociados a las tareas de mantenimiento de sus sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC por sus siglas en inglés), y los extintores. También utiliza productos de limpieza, baterías y equipos electrónicos y genera residuos derivados de infraestructura tecnológica. Debido a lo anterior, la Empresa asegurará que estos materiales: i) sean gestionados por personal capacitado o proveedores autorizados; ii) cuenten con hojas de seguridad; y iii) sean etiquetados, almacenados, transportados y dispuestos conforme a la normativa aplicable.

4.3.a.vi Manejo y uso de pesticidas

El Proyecto no contempla actividades agrícolas ni uso directo de pesticidas.

4.4 Salud y seguridad de la comunidad

4.4.a Salud y seguridad de la comunidad

Dada su naturaleza, predominantemente administrativa y ligada a la provisión de servicios de tecnológica, no se prevén impactos significativos del Proyecto sobre la salud y seguridad de las comunidades vecinas.

4.4.a.i Diseño y seguridad de infraestructura y equipos

Si bien la Operación se relaciona principalmente con el acondicionamiento interno de oficinas, centros de entrega e infraestructura tecnológica, y con la adecuación de activos corporativos existentes, Softtek asegurará que las instalaciones vinculadas al Proyecto cumplen con requisitos legales aplicables de seguridad estructural, protección contra incendios, accesibilidad, evacuación, señalización, mantenimiento preventivo y condiciones seguras para trabajadores, visitantes y terceros.

4.4.a.ii Gestión y seguridad de materiales peligrosos

Considerando que (a) los materiales peligrosos que se utilizarán en el Proyecto se limitarían principalmente a productos de limpieza, baterías, componentes electrónicos, gases refrigerantes,

extintores y otros insumos de mantenimiento de instalaciones y (b) que la Empresa cuenta con un protocolo robusto para manejarlos, la exposición de la comunidad a estos materiales se considera baja.

4.4.a.iii Preparación y Respuesta a Emergencias

La Empresa actualizará y consolidará sus Planes de Preparación y Respuesta a Emergencias (“PPRE”) para las instalaciones vinculadas a la Operación, asegurando la inclusión, como mínimo, de los siguientes aspectos: i) alcance por sede; ii) identificación y análisis de escenarios de emergencia, incluyendo amenazas naturales, tecnológicas, antrópicas, biosanitarias y climáticas; iii) definición de áreas potencialmente afectadas y grupos expuestos; iv) medidas preventivas; v) niveles de emergencia, criterios de activación, cadena de mando, roles y responsabilidades; vi) procedimientos específicos de respuesta, incluyendo evacuación, refugio en sitio, atención de incendios, emergencias médicas, fallas eléctricas, eventos climáticos extremos y materiales peligrosos menores; vii) sistemas de comunicación y alerta interna y externa; viii) coordinación con bomberos, protección civil, servicios médicos y autoridades locales; ix) rutas de evacuación, puntos de reunión, señalización, iluminación de emergencia y accesibilidad; x) inventario, ubicación y mantenimiento de equipos de emergencia; xi) capacitación, simulacros y simulaciones; xii) registros de incidentes, investigación, análisis de causa raíz y acciones correctivas; xiii) evaluación posterior a emergencias o simulacros; y xiv) revisión y actualización periódica, incluyendo control de versiones y registro de cambios.

4.4.a.iv Personal de seguridad

Softtek cuenta con personal de seguridad en sus instalaciones, el cual no porta armas.

4.5 Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario

Softtek no tiene planificada la adquisición de tierras.

4.6 Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de los recursos naturales vivos

La Operación no contempla actividades ubicadas en hábitats naturales o críticos, aprovechamiento de recursos naturales vivos, actividades agropecuarias, forestales o pesqueras, ni obras que impliquen transformación de ecosistemas.

4.7 Pueblos indígenas

La Operación no se desarrollará en territorios indígenas ni generará impactos directos sobre pueblos indígenas, tierras, recursos naturales, patrimonio cultural o medios de vida tradicionales.

4.8 Patrimonio cultural

La Operación no contempla excavaciones, obras civiles significativas ni actividades que puedan afectar patrimonio cultural tangible o intangible.

5. Acceso local a la documentación del proyecto

La documentación relativa al Proyecto puede ser accedida en el siguiente enlace: [Transcend, Sustainability by Softtek](#)