



Softtek[®]

Tipificación

integrity.softtek.com

Junio 2023



Índice

| | | |
|----|--------------------|---|
| 1. | Objetivo | 3 |
| 2. | Lineamientos | 3 |
| 3. | Definiciones | 7 |

1. Objetivo

Regular las sanciones que se deben aplicar a los colaboradores y subcontratados de Softtek como consecuencias de falta(s) cometida(s) en contra de la regulación en el ámbito de la relación laboral, profesional o comercial, cuyo origen puede ser una indisciplina o desempeño no satisfactorio, por ejemplo:

- Incumplimiento de alguna normatividad interna (Código de Ética, Acuerdo de Negocio o Política Interna),
- Incumplimiento de regulación emitida por una autoridad local,
- Ver pornografía, llegar en estado inconveniente, fraude, acoso.
- Faltar a un acuerdo de información de seguridad
- Obtención de rankings "D" o "E" en Performance Management.
- Daños causados al patrimonio de las empresas filiales que integran a Softtek,
- Otras que por su naturaleza se deban valorar y dictaminar por el Comité de Ética, sobre todo aquellas difíciles de clasificar, pero que de no sancionarse pueden generar precedentes negativos en la organización.

2. Lineamientos

2.1 Clasificación y nivel de falta

Todas las faltas deben ser clasificadas de acuerdo a la siguiente tabla. En la misma se incluye el nivel de severidad, teniendo presente las razones y causas por las cuales se incurrió en ellas, así como las consecuencias que provocan en la organización:

| Inciso tabla | Lineamiento |
|--------------|---|
| 2.1.1 | Falta moderadamente grave (Nivel 1): Son aquellas que, por su naturaleza, pueden ser originadas por el desempeño no satisfactorio de un colaborador o por cuestiones de indisciplina en relación con las normas establecidas en el código de ética, políticas o procedimientos internos y que pongan en riesgo cualquier bien de la organización o de sus principales grupos de interés (clientes, accionistas y colaboradores). |
| 2.1.2 | Falta grave (Nivel 2): Reincidencia de hechos que ya fueron objeto de un proceso previo de advertencia. También son consideradas como graves aquellas faltas que, aun siendo cometidas por primera vez, se materializan en daños económicos, materiales, físicos o morales en contra de cualquier bien de la organización o de sus grupos de interés. |
| 2.1.3 | Falta Muy Grave (Nivel 3): Faltas del más alto nivel que conlleva una separación inmediata de la organización por causar pérdidas económicas graves, o daños irreversibles de cualquier índole a los bienes de la organización o de sus principales grupos de interés (clientes, accionistas y colaboradores). También son consideradas como muy graves las faltas que atentan contra la reputación de la organización, o aquellas que implican lesiones a cualquier persona miembro de sus principales grupos de interés; así como aquellas que también son consideradas como faltas o delitos por las leyes vigentes de cada localidad donde se tenga operación. |

2.2 Clasificación de algunos criterios generales que deben usarse como guía.

| Principio Rector | Criterios generales | Moderadamente grave | Grave | Muy grave |
|---|--|---|--|--|
| | Faltas intencionales | Según caso | Según caso o reincidencia | Según caso o reincidencia o cuando sus actos son evidentes de haber causado un daño a la organización o a personas relacionadas, empleados, clientes o proveedores |
| Integridad en nuestras relaciones | Afecta la reputación con clientes, proveedores, gobierno o comunidad Softtek | | Si se puede impedir o aminorar casi totalmente el impacto | El impacto se da y queda la empresa expuesta |
| Integridad ante el uso de los bienes y tecnología | Abuso en el uso de recursos, ya sean económicos o materiales, de Softtek, o en el uso de sus bienes en beneficio exclusivamente personal o indirectamente a favor de amigos o familiares | Uso indebido de recursos para beneficio particular, primera vez y por una cantidad menor a \$500 USD -o su equivalente en moneda local- en gasto o del valor del bien | Uso indebido de recursos para beneficio particular, primera vez y por una cantidad de \$500 a \$3,000 USD -o su equivalente en moneda local- en gasto o del valor del bien | Uso indebido reiteradamente de recursos para beneficio particular, o bien por una cantidad superior a \$3,000 USD -o su equivalente en moneda local- en gasto o del valor del bien |
| Integridad en la información, e Integridad en nuestras relaciones | Fraude y robo | | | Sin distinción aplica como muy grave |
| Integridad ante el uso de los bienes y tecnología, e Integridad en la información. | Violación al no ejecutar negligentemente un control (por ejemplo, calidad, financiero, de seguridad) interno que mitiga un riesgo | | Un control interno crítico | Reincidencia de un control interno crítico |
| Integridad en la información Integridad en nuestras relaciones Integridad ante el uso de los bienes y la tecnología | Pone en riesgo, obstruye o detiene la operación | Pone en riesgo, pero no se materializa se controla y solo hay exposición | Primera reincidencia de poner en riesgo, pero no se materializa. Primera vez que se pone en riesgo y sí se materializa. (obstruir y detener operaciones causando retrasos, en detrimento de la operación) | Segunda vez que se pone en riesgo y se materializa Primera vez con un impacto tangible en el negocio |
| Integridad en nuestras relaciones. Integridad en el uso de bienes y tecnología. | Violación ética al ambiente adecuado | Falta menor que no llega a dañar a la organización o a una persona, pero se realizaron actos indebidos. | Falta mayor que daña a personas o a la organización, pero está en el que comete la falta disculparse públicamente y esta ser aceptada por los ofendidos con la promesa de no reincidir | Falta mayor que deja evidencia la falta de compromiso con los valores. Presentarse en estado inconveniente en las instalaciones, cometer acoso o visitar sitios de pornografía |
| Integridad en la información | Encubrir actos deshonestos de otros, internos o externos | | Cubrir una falta menor | Reincidir o una falta mayor |
| Integridad en la información | No honrar la confidencialidad aceptada ante la institución diferente al delito de tráfico de información que se considera equiparable a fraude | | Empleados administrativos | Directores y gerentes, consejeros o miembros de cualquier comité, reincidencia de anteriores |

2.3 Tipos de sanciones.

Teniendo identificado el tipo de falta cometida por el colaborador o subcontratado de Softtek, su severidad y su responsabilidad comprobada o evidente, se deberá aplicar una de las siguientes sanciones.

| Inciso tabla | Lineamiento |
|--------------|--|
| 2.3.1 | Warning Verbal nivel 1: Constituye una llamada de atención en la cual se le explique a la persona las consecuencias de sus actos y las repercusiones presentes y sobre todo futuras en caso de reincidir. |
| 2.3.2 | Warning nivel 2: Es una amonestación por escrito la cual debe ser reconocida por la persona implicada y su líder inmediato, de preferencia notificar al director del área. Deberá redactarse la(s) acción(es) concretas y de preferencia el tiempo específico para erradicar la indisciplina o bien para que no se genere nuevamente. Se deberá de involucrar al área de ARH quien a su vez incluirá el warning en el expediente del colaborador. |
| 2.3.3 | Warning nivel 3: Terminación de la relación laboral, profesional o comercial. |

| | |
|-------------|--------------------------|
| Negligencia | Reincidencia/Negligencia |
|-------------|--------------------------|

| Menor (Anexo A) | Importante (Anexo B) | Mayor (Anexo C) |
|--|----------------------|-----------------|
| Warning nivel 1 (Amonestación verbal) | Warning nivel 2 | Warning nivel 3 |

2.4 Escalación al Comité de Ética

| Inciso tabla | Lineamiento |
|--------------|--|
| 2.3.1 | En caso de que el Colaborador que ha sido sancionado requiera hacer del conocimiento su situación ante el Comité de Ética se debe realizar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> a) Agotar las instancias administrativas de revisión <ul style="list-style-type: none"> a. Director o Responsable de área b. Comité de Ética Local b) Presentar el caso bajo los siguientes lineamientos: <ul style="list-style-type: none"> a. Solicitud debidamente firmada por las personas que previamente revisaron el caso. b. Incluir toda la información de su caso explicando los motivos de la supuesta injusticia. c. Entregarla al Secretario del Comité de Ética. d. Estar disponible en caso de requerir información complementaria. |

| | |
|-------|--|
| 2.3.2 | El Comité de Ética debe revisar y analizar el caso y emitir un pronunciamiento. |
| 2.3.3 | El solicitante puede ser citado al Comité de Ética para su exposición, en caso de no presentarse se deberá desechar el tema. |

Anexo A

Algunos ejemplos de faltas específicas y su posible clasificación:

Faltas específicas que se consideran **menores**.

| Falta específica | Comentarios sobre agravantes |
|---|---|
| Omisión en tareas diarias | Dependiendo del impacto puede subir de nivel |
| Falta de cumplimiento o compromiso de entregables | |
| Impuntualidad | |
| Uso del celular dentro de los CDS | |
| Abuso en el uso de recursos de la empresa para fines personales como: impresiones, bajar música, ver películas, etc. | Dependiendo del grado de abuso puede subir de nivel |
| Abuso en el tiempo asignado para actividades de tiempo muerto como: fumar, comer, café, reuniones informales en pasillo, etc. | |

Faltas específicas que se consideran **importantes**.

| Falta específica | Comentarios sobre agravantes |
|---|---|
| Omisión reiterada en tareas diarias | Dependiendo del impacto puede subir de nivel |
| Falta de compromiso o cumplimiento de entregables en su proyecto | |
| Abandonar sus actividades sin autorización de sus líderes o irse a trabajar desde casa sin autorización | |
| Mentir sobre tener conocimientos para cubrir una posición y en la realidad no tenerlos. | |
| Impuntualidad constante | |
| Uso excesivo del celular dentro de los CDS violando medidas de seguridad | |
| Falta de respeto | |
| Abuso en el uso de recursos de la empresa para fines personales. | Dependiendo del grado de abuso puede subir de nivel |

| | |
|--|--|
| Abuso en el tiempo asignado para actividades de tiempo muerto. | |
|--|--|

Faltas específicas que se consideran **graves**.

| Falta específica |
|--|
| Acoso sexual |
| Soborno |
| Discriminación |
| Faltar el respeto a los clientes usando palabras altisonantes o gritando |
| Visita a sitios web de pornografía |
| Cualquier falta tipificada como delito en las leyes locales |

3. Definiciones

Falta: Es una Infracción ya sea voluntaria o no, de una norma interna o externa a la que Softtek debe o ha decidido apegarse.

Es una conducta que va en contra de las reglas éticas y de negocios, que inclusive puede constituir un delito por las leyes de los países donde operamos.

Una falta se caracteriza por una o varias de las siguientes consecuencias:

- Pérdida de la confianza.
- Pérdidas económicas inmediatas o futuras, por ejemplo, pérdidas de clientes, reputación, oportunidades de negocios.
- Pérdidas de capital humano o de sus capacidades profesionales, por daño a personas físicas, el daño puede ser a nivel psicológico.
- Pérdida de recursos patrimoniales por robo, o mal uso de activos, así como la adquisición de compromisos indebidos o innecesarios.
- Conductas no éticas que descomponen el ambiente organizacional.
- Falta de Probidad.

Falta Consumada: Se considera una falta consumada aquella que comete una persona o en conjunto con otra, aun y cuando no se haya consumado daño, es suficiente se haya expuesto a la organización o personas a este posible daño.

Reincidencia: Es el cometer faltas en forma reiterada, iguales o similares.

Control Crítico: Es un control que da respuesta a un riesgo alto según la clasificación que el área de control interno emite para evaluar un riesgo y así está registrado en la matriz de riesgos vigente.

Control No crítico: Es un control que da respuesta a un riesgo bajo o medio según la clasificación que el área control interno emite para evaluar un riesgo y así está registrado en la matriz de riesgo vigente.

En todo caso el presunto responsable tiene derecho de audiencia.