



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2010

Grupo Softland



• Carta de Renovación del compromiso

Grupo Softland

Madrid, 31 de octubre, 2011

A nuestros colaboradores y clientes,

Me complace confirmar que Grupo Softland apoya los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Con esta comunicación, expresamos nuestra intención de promover estos principios dentro nuestros grupos de interés definidos cuando nos suscribimos como firmantes activos en el año 2008, es decir: los “colaboradores” y los “clientes” de Softland.

Nos hemos comprometido a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las operaciones del día a día de nuestra empresa, y colaborar de forma activa para que cada una de las filiales del Grupo Softland, posea programas de Responsabilidad Social Corporativa. Todos ellos persiguen la sinergia entre nuestra compañía, nuestros colaboradores, nuestros clientes, la comunidad y el medio ambiente contribuyendo a establecer un entorno sustentable para el crecimiento.

Como compañía, cada día somos más conscientes del impacto que tiene nuestra actividad en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Por eso debemos trabajar con honestidad e integridad en cada una de las acciones que estén o puedan estar vinculadas directamente con estos temas, definiendo políticas concretas y en especial actuando con coherencia y responsabilidad.

En torno al ámbito del medio ambiente, Grupo Softland apoya el desarrollo sostenible en el que hoy nuestra organización está seriamente comprometida. Creemos que las personas, organizaciones, gobiernos e instituciones debemos velar para que a lo largo de nuestro recorrido dejemos como herencia un mundo mejor para todos.

A continuación presentamos el *Primer Informe del Progreso del Pacto Mundial*, el cual nos permite desvelar muchos retos, especialmente los objetivos corporativos que nos hemos planteado en Responsabilidad Social. Creemos que en el inicio de este camino, hemos logrado dar un paso, pero ciertamente hay mucha tarea por hacer, que con el compromiso de toda la organización será posible.

Saludos cordiales,

Oscar Sáez de Bergia
CEO Grupo Softland



Información general

Perfil de la entidad: Grupo Softland

- **Dirección:** Paseo de la Castellana, 257- Planta 7
- **Dirección web:** www.gruposoftland.com
- **Alto cargo:** Fernando Escolar, Presidente
- **Fecha de adhesión:** 11/04/2008
- **Número de empleados:** 400
- **Sector:** Equipos electrónicos, electricidad y hardware
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Soluciones de software de gestión
- **Ventas / Ingresos:** U\$ 20.000.000 anuales (monto en dólares)
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** No se ha recibido ninguna ayuda de entidades gubernamentales.
- **Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Empleados, Otros
- **Desglose de otros Grupos de Interés:** Ningún otro por el momento.
- **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** Estamos seleccionando los grupos de interés clientes y empleados, dado que son los dos grupos de interés con que hemos iniciado el Programa de Responsabilidad Social dentro del Grupo Softland. El grupo de proveedores, actualmente no está en corto plazo implementarse con acciones de este tipo.
- **Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos:** España, México, Costa Rica, Colombia, Chile y Argentina.
- **Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:** España, México, Costa Rica, Colombia, Chile y Argentina.
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** Se han definido los asuntos en los cuales se ha iniciado una acción específica como parte del programa de RSC de Grupo Softland. Desde nuestra perspectiva, creemos que es mejor abarcar pocos puntos donde realmente se ejecuten las acciones, que colocar muchos objetivos que queden solo en el papel.
- **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** Dado que es el primer informe que se realiza, se estará difundiendo en la página web del Grupo Softland así como por medio del Newsletter Interno para informar a los colaboradores.
- **Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:** En este periodo, la filial de Softland



Chile recibe la distinción por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) en el 2010. En dicho evento, Softland fue distinguida por ser una compañía con una baja tasa de accidentes, permitiendo de esta manera que su personal pueda llevar a cabo todas sus funciones en forma segura y acorde con los estándares que exigen la normativa laboral. Por otro lado, Softland Costa Rica recibió el Galardón en la Categoría Exportación 2009 por parte de la Cámara de Comercio de Costa Rica, gracias al éxito alcanzado en la comercialización de sus productos y servicios en mercados internacionales.

● *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2010

● *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual

Estrategia y gobierno

● *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* A nivel del grupo de interés "clientes", Grupo Softland tiene como medición, el NPS (por sus siglas en inglés Net Promoter Score), el cual es un indicador para medir la fidelidad de los clientes. Esta métrica se realiza en cada una de las filiales y con resultados a nivel corporativo. Las métricas son trimestrales y anuales para este indicador. De manera que a través de la retroalimentación de los clientes con estas encuestas de satisfacción, se realizan modificaciones en la estrategia con la finalidad de mejora. En el grupo de interés "empleados", todos los años se realiza la encuesta de Clima Laboral. Esta encuesta es realizada en cada una de las filiales del Grupo, y los resultados son analizados tanto de forma local como corporativa. Los resultados de esta encuesta nos permiten, identificar las fortalezas y áreas de mejora sobre la percepción de nuestros colaboradores, las cuales son consideradas en la estrategia corporativa (Grupo Softland) y de forma local en cada una de las filiales.

● *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* El señor Fernando Escolar es el Presidente de Grupo Softland. El señor Oscar Sáez es nuestro Vicepresidente Corporativo. Para ver la composición de las distintas áreas del Grupo y sus representantes en cada una de las filiales, ver el organigrama adjunto. ([Descargar documento](#))

● *Indique si la cúpula directiva debaten los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators):* (No) No actualmente.

● *Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* No aplica.

Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

● *Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):* (No) Ninguno por ahora directamente relacionadas con la temática de Naciones Unidas, pero si acciones similares que se desarrollan de forma local, por ejemplo: Cruz Roja y otros organismos internacionales.

Más información

● *Notas:* Grupo Softland posee su sede corporativa en España y está presente con oficinas propias de Softland en: Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, México, Panamá y República Dominicana. Para este informe, aplica la información correspondiente a: Argentina, Chile, Costa Rica,



Colombia y México. De manera que a lo largo del informe se irán realizando algunas observaciones puntuales de casos que aplica en algunas de las filiales.

- *Dirección web:* <http://www.gruposoftland.com>
- *Implantación otros Grupos de Interés:* Ninguno por el momento.
- *Día de publicación del Informe:* lunes, 07 de noviembre de 2011
- *Responsable:* Oscar Saez Bergia
- *Tipo de informe:* A+B+C

" La entidad tiene **proveedores** en países en vías de desarrollo. "

" La entidad tiene **actividades** en países en vías de desarrollo. "

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



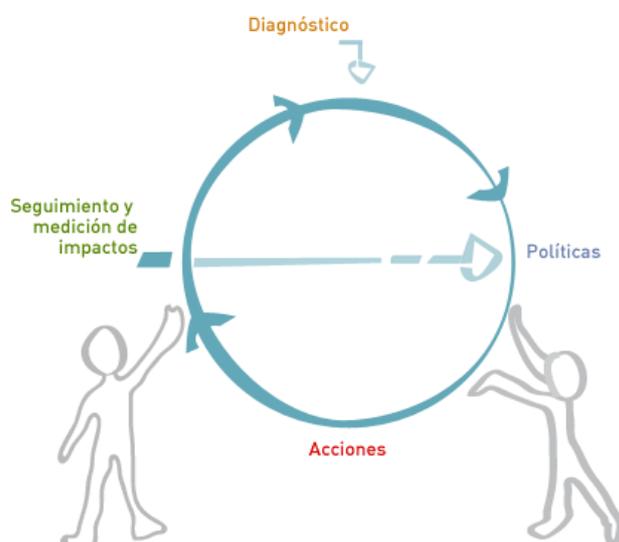
ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C2I1)

Ejemplo: La entidad ha realizado un diagnóstico en Derechos Humanos y ha identificado como riesgo una falta de información y formación sobre la prevención de riesgos laborales con sus empleados. El impacto de la entidad en este riesgo, sería el incremento de accidentes laborales.

Respuesta: SI

Implantación: Grupo Softland posee su sede corporativa en España y está presente con oficinas propias en: Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, México, Panamá y República Dominicana. Para este informe, aplica la información correspondiente a: Argentina, Chile, Costa Rica, Colombia y México. De manera que a lo largo del informe se irán realizando algunas observaciones puntuales de casos que aplica en algunas de las filiales.

En el grupo de interés "clientes", hemos detectado como posibles riesgos, la insatisfacción del cliente y una falta de comunicación. Y en el caso del grupo de interés "empleados" se mencionan como posibles riesgos, los accidentes laborales y falta de comunicación en algunas de las filiales evaluadas.

En el grupo de interés "clientes", Grupo Softland desarrolla encuestas de satisfacción en todas las filiales. Todos los meses se mide el NPS (por sus siglas en inglés Net Promoter Score), el cual es un indicador que mide la fidelidad de los clientes. Esta métrica se realiza con una periodicidad mensual, y mide los resultados locales y a nivel corporativo, con un horizonte de tres meses y acumulados de 12 meses.

En el grupo de interés "empleados", Grupo Softland desarrolla la Encuesta de Clima Laboral en donde se trabajan en acciones pertinentes para evaluar y considerar los riesgos del grupo de interés mencionados y se toman medidas correctivas donde aplica. Al respecto, la filial de Softland Chile menciona que en el 2010 se presentaron dos accidentes laborales leves. Por lo que se han implementado, reuniones semanales con el Previsionista de riesgos encargado de la filial. Además, se cuenta con un Comité Paritario el cual vela por el cumplimiento de acciones de Seguridad, Higiene y Prevención. Asimismo, en el caso de Softland Costa Rica posee un Comité donde se centralizan las acciones de RSE, Salud Ocupacional y Brigadistas.



Objetivos: Al respecto sobre este punto, consideramos que a nivel de Grupo Softland, es importante establecer los siguientes objetivos.

En el grupo de interés "clientes": Establecer los mecanismos de seguimiento a las motivos de insatisfacción del cliente y gestionar sus quejas.

En el grupo de interés "empleados": documentar por escrito la Prevención de Riesgos laborales; establecer y documentar los Protocolos de comunicación interna necesarios sobre este punto; señalar (en las filiales donde no lo hay) y tener documentados los planes de evacuación para casos de emergencia.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito en Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Las diferentes filiales del Grupo Softland han implementado varias de las políticas mencionadas, por ejemplo en el grupo de interés "clientes" están: Políticas de Calidad, Políticas Internas de Gestión y Políticas o Sistema de Atención al Cliente. Por otro lado, en el en el grupo de interés "empleados" están: Código de Conducta, Políticas Internas de Gestión, Reglamento Interno y Política de RRHH.

Al respecto sobre el grupo de interés "empleados", consideramos que a nivel de Grupo Softland, es importante estandarizar y revisar algunas de las políticas de RRHH que ya se encuentran disponibles a nivel local y ejecutar las políticas necesarias en aquellas filiales donde no se han implementado.

Objetivos: En el grupo de interés "clientes" consideramos importante desarrollar los siguientes objetivos: documentar por escrito la Política de Calidad y Política de RSE, tanto a nivel corporativo como local, especialmente la Política de Responsabilidad Social Empresarial de Grupo Softland; validar los documentados relacionados a los Reglamentos o las Políticas Internas de Gestión y Política o Sistema de Atención al Cliente en cada filial (valorar ejecución de lineamientos corporativos); y, comunicar a lo externo de la organización que estas políticas son puntos importantes a dar a conocer como parte de los principios que conforman el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al cual, Grupo Softland es una compañía adherida y comprometida.

Al respecto sobre el grupo de interés "empleados", consideramos que a nivel de Grupo Softland, es importante estandarizar algunas de las políticas que ya se encuentran disponibles a nivel local, revisar las que existen y lograr implementar algunas acciones a nivel corporativo en las áreas ausentes. Entre ellas se describe los siguientes objetivos por desarrollar: documentar por escrito el Código de Conducta a nivel de Grupo Softland con lineamientos generales y su implementación y adaptación local; inventariar, documentar e implementar en las filiales del Grupo Softland donde no se tiene actualmente: Código de Conducta, Política de Seguridad y Salud Laboral, así como una Política de RRHH; y, comunicar a lo interno de la organización las diferentes Políticas existentes y con facilidad de acceso para ser consultados por los colaboradores de Grupo Softland (intranet en cada filial).



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P1C111)

Respuesta: SI

Implantación: Las filiales de México, Chile y Costa Rica si disponen de algunas acciones concretas en relación a este Principio. Otras filiales como: Argentina, Colombia no la poseen actualmente. Como Grupo Softland es importante, establecer acciones puntuales en las que se realicen un Programa Anual con objetivos específicos, su medición, presupuesto y como se implementarán a lo largo del año.

En general, cada una de las filiales ha desarrollado acciones muy puntuales de RSE. Por ejemplo, en el caso de Softland Chile, se han realizado donaciones a entidades sin fines de lucro que van en apoyo a los más necesitados, son el caso de las organizaciones "María Ayuda", "Opción", y "Fundación San José" para la adopción". La organización "María Ayuda" recibe periódicamente toner (cartuchos de tinta) vacíos para su relleno y venta, y respecto a "Opción" se han donado computadoras, monitores, impresoras, teclados y mouse. Respecto, a la "Fundación San José" entregamos periódicamente todo lo que es papel para su reciclaje.

Por otro lado, la filial de Softland Colombia realizó una donación a la Institución Educativa El Pinar, la cual tiene 11 años de funcionamiento, y fue creada para llevar la necesidad de educación de un barrio subnormal de invasión, El Pinar, ubicado en las riveras del municipio de Bello, en Bogotá Colombia. Softland Colombia realizó una donación con un lote de equipos de cómputo, los cuales ya no se tenían en uso hace varios años, el cual incluía: 17 equipos de escritorio y 3 equipos portátiles.

Respecto a la filial de Softland Costa Rica, han realizado una serie de charlas motivacionales dirigidas especialmente a los colaboradores con el objetivo de incentivar la comunicación interna. También, a nivel interno, Softland Chile, ha realizado colectas para apoyar a empleados con problemas de salud que tienen un fuerte impacto en el aspecto económico (cáncer). Así como Becas de Excelencia Académica a hijos de funcionarios de Softland.

Objetivos: Los objetivos a nivel del grupo de interés "clientes" son: establecer un Plan de Acciones que puedan ser programadas y establecidas en el próximo presupuesto de RSE a nivel de Grupo Softland y que cada una de las filiales del Grupo pueda implementar, especialmente de cara a nuestros clientes; y, comunicar públicamente los alcances de este principio mediante la realización de una Memoria de RSE y darla a conocer a través de los medios de comunicación que tenemos con nuestros clientes, destacando nuestros principios éticos e invitándolos a retomarlo dentro de cada una de sus compañías.

En el grupo de interés "empleados" tiene como objetivos: establecer un Plan de Acciones que puedan ser programadas y establecidas en el próximo presupuesto de RSE a nivel de Grupo Softland y que cada una de las filiales del Grupo pueda implementar, especialmente de cara a nuestros colaboradores; incorporar iniciativas como empresa socialmente responsable, especialmente crear los medios para que exista una participación activa de los colaboradores con Softland y estas acciones; y, fortalecer los canales de comunicación internos que nos permitan la participación de nuestros empleados en las actividades que se programen para dar a conocer este principio.



En síntesis a nivel de Grupo: establecer un Plan de Acciones que puedan ser programadas y establecidas en el presupuesto próximo de RSE a nivel de Grupo Softland y que cada una de las filiales del Grupo pueda establecer para cada una de ellas: objetivos específicos, medición, presupuesto y cómo se implementarán en el año, tanto a nivel de nuestros colaboradores como de nuestros clientes.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

Respuesta: SI

Implantación: Si bien es cierto, algunas de las filiales de Grupo Softland, tales como: México, Chile y Costa Rica si disponen de algunas acciones puntuales que desarrollan dentro del marco de RSE. Actualmente, muchas de estas iniciativas, no se han establecido dentro de un Programa Anual con objetivos específicos o presupuesto, y por lo tanto, se han realizado desde la figura de donación, de manera que no hay una medición o mecanismos de seguimiento de estas acciones, aunque se hayan realizado.

Las iniciativas de encuestas de satisfacción de clientes, NPS y Clima Laboral si se toman en cuenta para las estrategias corporativas y locales.

Objetivos: Establecer los mecanismos de seguimiento dentro del Plan de Acciones que puedan ser programadas y establecidas en el presupuesto próximo de RSE a nivel de Grupo Softland y que cada una de las filiales del Grupo pueda llevar a cabo de forma local.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Dado que el giro de negocio de Grupo Softland son las soluciones de software empresarial, dentro de la licencia del software se informa a los clientes los diferentes alcances y seguridad de sus soluciones ERP (por sus siglas en inglés Enterprise Resource Planning). Adicionalmente, a través de comunicados a clientes en formato electrónico, se les está informando acerca de las mejoras, nuevos productos, entre otros.

Objetivos: Informar y comunicar oportunamente a los clientes sobre las licencias del software y sus cláusulas, especialmente de cara a este enunciado.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: Las diferentes filiales del Grupo Softland poseen varios mecanismos para el seguimiento de la satisfacción de sus clientes, sobre el grupo de interés "clientes". Entre ellos destacan los siguientes:
-Encuestas para medir el NPS (por sus siglas en inglés Net Promoter Score) donde se miden resultados locales y a nivel



corporativo.

–Para asegurar a cada uno de nuestros clientes la excelencia y calidad de nuestros productos y servicios, se cuenta con un sistema de gestión de calidad. Por medio de éste se implementa, mantiene y asegura la mejora continua de manera ordenada. Se realizan auditorías por el Área de Gestión de Calidad para evaluar las distintas áreas de la empresa, dado que lo exigen las certificaciones ISO que poseen la mayoría de las filiales del Grupo.

–Las distintas áreas de tecnología y servicio de la mayoría de las filiales se encuentran certificadas con la norma internacional ISO 9001:2000 y la norma 9001-2008. El área de desarrollo en la filial de Softland Costa Rica rige sus procesos bajo el reconocido modelo de CMM (Capability Maturity Model).

–Softland ofrece a sus clientes diversas maneras de comunicarse con la empresa, sea para necesidades de soporte específico o para cualquier otra inquietud o consulta. Softland posee un Centro Internacional de Atención al Cliente que brinda soporte remoto desde Costa Rica para la región Softland LAN (compuesta por México, Centroamérica y Caribe, y Colombia). En el caso de la filial de Argentina y la filial de Chile tienen su propio soporte local.

–En el caso de Softland LAN (compuesta por México, Centroamérica y Caribe, y Colombia) existe un sistema de casos vía Internet -a través de las páginas de las filiales- que permite dar un seguimiento preciso a las necesidades de los clientes. Softland Chile posee su propio Soporte Vía Web y Softland Argentina brinda a través de la herramienta de Microsoft Messenger y soporte remoto.

–Cada filial ofrece un número telefónico para atención de consultas o problemas así como web chat. En los países donde únicamente hay distribución, las solicitudes se atienden a través de alguna de las oficinas en los otros países.

–Adicionalmente, Softland cuenta con un procedimiento para gestionar las Quejas, Reclamos y Sugerencias, también con un protocolo de confidencialidad de los datos de los clientes, los cuales son atendidos por las distintas áreas que componen cada filial.

Las diferentes filiales del Grupo Softland poseen varios mecanismos para el seguimiento de la satisfacción de nuestro grupo de interés “empleados”. Entre ellos destacan:

–Encuestas (todas las filiales), en las cuales se analiza el Clima Laboral de Grupo Softland. La encuesta de Clima se desarrollan con una periodicidad anual y es implementada a nivel corporativo con resultados tanto locales como del Grupo.

–Asimismo se efectúan diferentes auditorías especialmente enfocadas en los colaboradores de las áreas de tecnología y servicio que se encuentran certificadas con la norma internacional ISO 9001:2000.

–Las filiales cuentan con mecanismos para recibir y gestionar las sugerencias de los colaboradores del Grupo. Así como canales de comunicación definidos para gestionar quejas o inconformidades.

–Las Políticas de Recursos Humanos de las distintas filiales están amparadas bajo los regímenes de Leyes Vigentes acordes a cada país.

Objetivos: En el grupo de interés “clientes” pretendemos mantener los objetivos actuales e investigar nuevas herramientas que agilice el proceso de atención al cliente, dado que el cliente en Softland, es el centro de la organización.



En el grupo de interés “empleados” los objetivos son: fortalecer los canales de comunicación a nivel interno; documentar los diferentes Protocolos de Prevención del Acoso y PRL a nivel de Grupo Softland, así como incluir este apartado en el caso de las filiales que no posean este tema en sus diferentes protocolos de Recursos Humanos; crear un procedimientos con los canales de comunicación con los que cuentan los colaboradores para externar una queja o inconformidad, o adicionarlo localmente en sus Políticas de RRHH.

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C3I1)

Respuesta: 90 %

Implantación: En Grupo Softland, el talento humano es nuestro principal activo. Contamos con un equipo de más de 400 profesionales, de los cuales más de 100 se dedican exclusivamente a la investigación y desarrollo de nuevas soluciones, y más de 120 a la atención directa de nuestros clientes. Los colaboradores en el proceso de inducción, el cual es aplicado a toda persona nueva que ingresa a la compañía, se comentan ampliamente sobre este punto.

En el caso de Softland Costa Rica, la compañía ha realizado por dos años consecutivos la autoevaluación realizada por AED (Asociación Empresarial para el Desarrollo). AED es una organización sin fines de lucro que promueve la Responsabilidad Social Empresarial en Costa Rica y sirve como canal para que las empresas realicen una inversión social estratégica en temas prioritarios para el desarrollo nacional a través de la Alianza Público Privada. Softland participa activamente en AED en la categoría Walter Kissling. El sitio web es: www.aedcr.com

Asimismo, los distintos sitios web de Grupo Softland (de sus filiales), hacen mención importante sobre nuestra Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como sobre los 10 principios.

Objetivos: Nos planteamos el desarrollo de los siguientes objetivos: comunicar de forma más activa a nivel de Grupo Softland sobre nuestra Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como sobre los 10 principios que lo constituyen tanto en los Newsletter Corporativos, así como en comunicaciones locales y establecer dentro de los diferentes medios de comunicación en internet, una comunicación directa sobre las acciones de RSC del Grupo de forma periódica.

Indique el número y tipo de: (P1C4I3)

** Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente:* 0

** Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios:* 0

** Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos :* 0

Implantación: En Grupo Softland y en sus filiales por su giro de negocio sobre soluciones de software empresarial, nunca se ha dado un incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente. Así como nunca hemos recibido demandas por organismos reguladores de salubridad y seguridad de productos y servicios, tampoco sobre información de productos etiquetado.

Objetivos: Ninguno al respecto, más que continuar con los programas de prevención actuales.



Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) (miles de euros) (P1C5I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 90

Implantación: Las diferentes filiales del Grupo Softland han contribuido donaciones a distintas Asociaciones, Fundaciones, Universidades y Organizaciones No Gubernamentales así como Gubernamentales. En muchos casos se ha donado el software de Softland para uso de las áreas administrativas y de recursos humanos de estas ONG sin costo alguno. Otra de las figuras, es el patrocinio de estudiantes de bajos recursos de las carreras de tecnología de Universidades Estatales o Privadas.

Objetivos: Llevar un control más detallado de las donaciones que se realizan en cada una de las filiales para poder tener su aportación en una Memoria de RSE.

Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad donde está presente y, si lleva a cabo campañas de educación y de otras características de interés público en la misma (P1C5I2)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: No

Implantación: Actualmente, las distintas filiales de Grupo Softland no desarrollan un análisis de posibles proyectos a desarrollar en la comunidad, especialmente en el área de educación con carácter público. Si lo ha desarrollado como contribuciones y capacitaciones en Universidades, pero no bajo este esquema de campañas de educación.

Objetivos: Evaluar en un mediano plazo cuales campañas de educación a nivel corporativo y local se pueden implementar como aporte de RSC en Grupo Softland.

Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas (P1C6I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: Dado el giro de negocio de Grupo Softland, el cual es soluciones de software empresarial, no se ha realizado ninguna actuación para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas (no aplica a nuestro negocio).

Objetivos: Analizar en las distintas filiales de Grupo Softland si es necesario crear ciertos mecanismos de seguimiento para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en el ámbito de actuación.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Cientes	Falta de comunicación y transparencia		
	Insatisfacción del cliente y mala reputación		
Empleados	Accidentes laborales Falta de comunicación		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Cientes	Código de conducta		Documentar las políticas necesarias y revisar las actuales según este Principio.
	Política o Sistema de atención al cliente		Documentar las políticas necesarias y revisar las actuales según este Principio.
	Políticas internas de gestión		Documentar las políticas necesarias y revisar las actuales según este Principio.
Empleados	Código de conducta		Comunicar a lo interno las políticas existentes e incorporarlas si no las hay.
	Política de RRHH		Comunicar a lo interno las políticas existentes e incorporarlas si no las hay.
	Reglamento interno		Comunicar a lo interno las políticas existentes e incorporarlas si no las hay.

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Clientes	Acción social		Dar a conocer a los clientes mediante la realización de una Memoria en RSE (RSC)
	RSE		Dar a conocer a los clientes mediante la realización de una Memoria en RSE (RSC)
Empleados	Acción social		Fortalecer canales internos de comunicación y promover su integración a RSE.
	RSE		Fortalecer canales internos de comunicación y promover su integración a RSE.

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Encuestas		Analizar los resultados, realizar mejoras e implementar nuevas acciones.
	Procedimiento de gestión de incidencias		Analizar los resultados, realizar mejoras e implementar nuevas acciones.
	Servicios de atención al cliente		Analizar los resultados, realizar mejoras e implementar nuevas acciones.
Empleados	Auditorías		Fortalecer los canales de comunicación a nivel interno e implementar mecanismos.
	Dirección de RRHH		Fortalecer los canales de comunicación a nivel interno e implementar mecanismos.
	Encuesta		Fortalecer los canales de comunicación a nivel interno e implementar mecanismos.

Leyenda:  Progreso adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C211)

Respuesta: SI

Implantación: De todas las filiales de Grupo Softland, solamente la filial de Softland Chile afirma haber realizado una evaluación anual a los Proveedores. El resto de las filiales aún no lo ha realizado o implementado. Sin embargo, se hace necesario crear los mecanismos para la selección de los proveedores con criterios adicionales a los ya establecidos en su contratación, como son: el precio y la calidad. Es importante considerar también otros aspectos que incluyan: experiencia, reputación, si es una empresa socialmente responsable, servicio al cliente, entre otros.

Objetivos: Establecer una política de contratación de proveedores con sus respectivos mecanismos de seguimiento y evaluación dentro del marco de Responsabilidad Social Corporativa en Grupo Softland.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? (P2C3I2)

Respuesta: No

Implantación: Actualmente las filiales y a nivel corporativo no tenemos documentada una Política por escrito que regule la relación con los proveedores. Se hace necesario realizar un documento donde se especifique cuáles serán los mecanismos de regulación, su evaluación y seguimiento.

Objetivos: Realizar una Política que regule las relaciones con los proveedores basadas en los Derechos Humanos que contempla el Pacto Mundial en este principio.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P2C111)

Respuesta: No

Implantación: Actualmente las filiales y a nivel corporativo no tenemos una acción concreta con relación a los proveedores en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio.

Objetivos: Desarrollar Políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en los Derechos Humanos que contempla el Pacto Mundial en este principio.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C212)

Respuesta: 19 %

Implantación: De todas las filiales de Grupo Softland, solamente la filial de Softland Chile afirma tener un 19% de proveedores que disponen de una certificación. El resto de las filiales no tiene este indicador. Sin embargo, se hace necesario establecer los mecanismos necesarios para verificar y regular la relación con los proveedores bajo los criterios de Derechos Humanos que contempla el Pacto Mundial en este principio.

Objetivos: Desarrollar Políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en los Derechos Humanos que contempla el Pacto Mundial en este principio, en el cual, se especifiquen los mecanismos para verificar las credenciales de certificación requeridas.

Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad (P2C311)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0 %

Implantación: No aplica directamente para el giro de negocio de Grupo Softland en el aspecto de talleres, pero se realizará una verificación en las filiales respecto a los proveedores y subcontratas que actualmente posean, y en los cuales se verifique que no exista una vulneración de los Derechos Humanos y que acaten a cabalidad la Legislación Laboral vigente en cada país.

Objetivos: Verificar en las filiales que la cadena de suministro, el total de proveedores y subcontratas de la entidad no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos y acaten la Legislación Laboral vigente.

Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3)

Respuesta: 2

Implantación: De todas las filiales de Grupo Softland, solamente la filial de Softland Chile afirma haber tenido dos quejas sobre sus proveedores. El resto de las filiales no tiene registrado este indicador o no hay un seguimiento puntual, más que el que tiene a través de los resultados de las encuestas de satisfacción a clientes, cuando este es atendido por un distribuidor de Softland.

Objetivos: Establecer los mecanismos necesarios de seguimiento sobre quejas y/o consultas sobre proveedores de cada una de las filiales que integran Grupo Softland.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Proveedores	Otros		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Proveedores	No tenemos política		Realizar una Política Corporativa que regule las relaciones con los proveedores

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Proveedores	No tenemos acción concreta		Desarrollar Políticas que regulen las relaciones con proveedores en Softland.

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos

Leyenda:  Progreso adecuado  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

Respuesta: No

Implantación: En Grupo Softland y en sus filiales no existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva por parte de nuestro grupo de interés "empleados".

Objetivos: Comunicar a los empleados sobre sus derechos y responsabilidades como colaboradores de Softland.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? (P3C2I1)

Respuesta: No

Implantación: Actualmente, en Grupo Softland y en sus filiales no existe una política por escrito de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes de manera documentada.

Si en algún momento, se ha realizado alguna reestructuración a nivel organizacional, se han realizado los mecanismos de comunicación oportunos, por ejemplo: reunión del jefe con su grupo de trabajo; reunión de la Dirección General con el área específica; reunión general con la presencia de todos los colaboradores para comunicarlo, y finalmente, por medio de comunicados internos vía correo electrónico.

Objetivos: Desarrollar una política de información, consulta y negociación del grupo interés "empleados" con lineamientos generales y adecuaciones particulares a cada filial.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P3C111)

Respuesta: No

Implantación: Actualmente, en Grupo Softland y en sus filiales no existe una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio. Sin embargo, Grupo Softland apoya la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

En nuestras Encuestas de Clima Laboral que realiza todos los años Grupo Softland, los colaboradores manifiestan sus inquietudes de forma totalmente confidencial, y ninguno de estos resultados afecta desde ningún punto de vista, su trabajo, al contrario, son tomadas en cuenta para las acciones internas que realiza cada una de las Direcciones Generales de las filiales de Grupo Softland.

Objetivos: Realizar acciones puntuales y comunicados internos sobre las iniciativas actuales realizadas por Softland acerca de su apoyo a la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C212)

Respuesta: No

Implantación: Actualmente, en Grupo Softland y en sus filiales no disponemos de procedimientos de seguimiento y medición en el grupo de interés "empleados" para garantizar la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización.

Sin embargo, existen los canales de comunicación establecidos tanto para la gestión de una queja como el aporte de una idea a la organización. En ambos casos, la comunicación primaria se establece del subordinado hacia el jefe, y si es el caso de una queja o inconformidad, esta puede ser elevada al Departamento de RRHH o a la Dirección General de la compañía.

Se han realizado distintas campañas para promover la gestión de ideas internas y su implementación en la organización, como la Campaña de Productividad, diseñada e implementada por Softland Costa Rica.

Objetivos: Desarrollar en el mediano plazo un procedimiento de seguimiento y medición que garantice la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización.

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones,



sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C311)

Respuesta: SI

Implantación: Actualmente, en Grupo Softland y en sus filiales hay diferentes mecanismos para seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos.

Algunas de las formas de comunicación interna son: buzón de sugerencias por parte de los colaboradores; reuniones de equipo tanto semanales como mensuales; evaluaciones anuales y cuestionarios de satisfacción como la Encuesta de Clima Organizacional que realiza todos los años Grupo Softland a todos los colaboradores del Grupo.

Cada filial posee sus propias políticas de RRHH y los mecanismos para el seguimiento y escalamiento en la jerarquía de la organización.

Objetivos: Fomentar la comunicación interna y los canales adecuados y efectivos entre los colaboradores de Grupo Softland, evitando el "rumor".

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Política de RSE		Desarrollar políticas de información, consulta y negociación con colaboradores.

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta		Realizar acciones y comunicados internos sobre la gestión de Softland.



Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Buzón de sugerencias Encuestas y cuestionarios de satisfacción Reuniones de equipo		Fortalecer canales de comunicación internos y desarrollar acciones en cada uno. Fortalecer canales de comunicación internos y desarrollar acciones en cada uno. Fortalecer canales de comunicación internos y desarrollar acciones en cada uno.

Leyenda:  Progreso adecuado  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C211)

Respuesta: No

Implantación: Actualmente, en Grupo Softland y en sus filiales el trabajo forzoso no es un factor de riesgo en nuestra organización, dado el tipo de actividad a la que nos dedicamos, que es el desarrollo de software en soluciones empresariales.

Objetivos: Comunicar tanto interna como externamente, que Grupo Softland es una entidad activa y apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Describalas (P4C212)

Respuesta: SI

Implantación: Actualmente, en Grupo Softland y en sus filiales se dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Algunos de esos documentos son: Contrato de Trabajo, Política de RRHH, Código ético/conducta, Normativa Interna. De igual forma, las filiales de Grupo Softland son administradas bajo las Leyes Laborales de cada país donde tiene oficina.

Objetivos: Verificar que en las Políticas de RRHH ya documentadas en cada país, se especifique este apartado acerca de las normativas laborales sobre el número de horas de trabajo y su remuneración, de no existir en la política local, adicionarlo.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P4C111)



Respuesta: No

Implantación: Grupo Softland es una empresa socialmente responsable y cumple a cabalidad con lo demandado por la Legislación Laboral (Código de Trabajo) vigente en cada país donde tiene oficina. Grupo Softland apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Objetivos: Comunicar a los colaboradores de cada una de las filiales, que Grupo Softland es una empresa socialmente responsable y que cumple a cabalidad con lo demandado por la Legislación Laboral (Código de Trabajo) vigente en cada país donde tiene oficina.

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso (P4C3I2)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: En la actualidad, Grupo Softland y sus filiales disponen de pocas acciones desarrolladas que le permiten que los principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso.

Algunos casos puntuales, se refieren cuando se ha realizado alguna subcontratación, por ejemplo, las labores de limpieza de la compañía, que muchas veces son sub-contratadas a empresas que se dedican a esta labor, vela por que se cumpla lo que respecta a horario de jornada laboral y sus beneficios por Ley, por ejemplo, la seguridad social, entre otros. En Softland Chile existe un Comité Paritario que vela por ello.

Objetivos: Implementar a mediano plazo en las filiales del Grupo acciones que le permitan verificar o dar seguimiento a que sus proveedores cumplan en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso en las empresas subcontratadas o en los distribuidores autorizados de Softland.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores (P4C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: No

Implantación: En la actualidad, Grupo Softland y sus filiales no disponen de acciones específicas que le permitan verificar que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores. Sin embargo, en los contratos como Distribuidor Autorizado se vela por que cumpla con lo estipulado en la Legislación



Laboral vigente en cada país.

Objetivos: Implementar a mediano plazo acciones que permitan verificar o dar seguimiento a que los proveedores de Softland (Distribuidores Autorizados) cumplan en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y a un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores.

Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000) (P4C411)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: En la actualidad, Grupo Softland y sus filiales verifica el acatamiento de leyes y normas laborales a través de las Políticas de RRHH así como acatar la Legislación Laboral vigente en cada país donde tiene una oficina física y cumplir con lo estipulado de forma cabal. Grupo Softland no dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso como la SA 8000.

Objetivos: Seguir llevando a cabo nuestras gestiones bajo este principio y difundir estas prácticas laborales a nuestros proveedores y clientes.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Contrato de trabajo		Documentar por escrito en la filial que no tenga Políticas RRHH (tema laboral).
	Normativa interna		Documentar por escrito en la filial que no tenga Políticas RRHH (tema laboral).
	Política de RRHH		Documentar por escrito en la filial que no tenga Políticas RRHH (tema laboral).



Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	😞	Comunicar que Softland apoya la eliminación del trabajo forzoso y coacción.

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados			

Leyenda: 😊 Progreso adecuadamente 😞 Progreso difícil de analizar 😟 Con potencial de mejora



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

Respuesta: No

Implantación: En Grupo Softland y sus filiales el trabajo infantil no es un factor de riesgo en nuestra empresa, dado el tipo de actividad a la que nos dedicamos. Grupo Softland apoya totalmente la erradicación del trabajo infantil.

Objetivos: Comunicar de forma interna y externa, que Grupo Softland apoya totalmente la erradicación del trabajo infantil.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

Respuesta: No

Implantación: Grupo Softland y sus filiales no poseen por escrito en sus políticas de RRHH un apartado sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos), dado que el sector al que se dedica la empresa no representa un grupo de riesgo.

En Grupo Softland y sus filiales son vigilantes en cumplir a cabalidad con el Código de Trabajo existente en cada país, dentro de cada uno de ellos se hace mención a este aspecto.

Objetivos: Comunicar interna y externamente que Grupo Softland apoya la erradicación del trabajo infantil. Incluir este apartado por escrito en las políticas de RRHH locales.



ACCIONES:



¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P5C111)

Respuesta: No

Implantación: Grupo Softland y sus filiales apoyan la erradicación del trabajo infantil cumpliendo a cabalidad con el Código de Trabajo vigentes en cada país donde tiene oficinas.

Objetivos: Comunicar que Grupo Softland apoya la erradicación del trabajo infantil e implementar acciones de comunicación donde se apoye este principio.

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil (P5C3I2)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: No

Implantación: Grupo Softland y sus filiales apoyan la erradicación del trabajo infantil cumpliendo a cabalidad con el Código de Trabajo vigentes en cada país donde tiene oficinas, en el cual se especifica este principio. Actualmente, no se realizan acciones puntuales que permitan que permitan comunicar o trasladar estos principios a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil.

Objetivos: Desarrollar acciones a mediano plazo que permitan comunicar o trasladar estos principios a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil.

Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) (P5C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: No

Implantación: Grupo Softland y sus filiales no disponen de alguna certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil. Grupo Softland y sus filiales apoyan la erradicación del trabajo infantil cumpliendo a cabalidad con la Legislación Laboral vigente en cada país donde tiene oficinas, en el cual se especifica este principio.

Objetivos: Comunicar interna y externamente que Grupo Softland y sus filiales apoyan la erradicación del trabajo infantil cumpliendo a cabalidad con la Legislación Laboral vigente en cada país donde tiene oficinas, en el cual se especifica este principio.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores (P5C3I1)



Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: Grupo Softland y sus filiales apoyan la erradicación del trabajo infantil cumpliendo a cabalidad con el Código de Trabajo vigentes en cada país donde tiene oficinas, en el cual se especifica este principio, sin embargo, no existen mecanismos de seguimiento o posibles impactos.

Actualmente, no se realiza ninguna verificación de este punto con nuestros proveedores, aunque en sus contratos si se pide estar cumpliendo con la Legislación Laboral vigente en cada país.

Objetivos: Verificar a nivel de Grupo Softland que sus proveedores cumplan con la erradicación del empleo de mano de obra infantil.

Número de empleados menores de 15 años, 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos. Indique, en el campo de notas, el número de dichos empleados que estén asociados a programas de ayuda (P5C4I2)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: Ninguno. Grupo Softland no contrata empleados menores de 15 años o de 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos, dado su giro de negocio.

Objetivos: Comunicar interna y externamente que Grupo Softland apoya la erradicación del trabajo infantil.

Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil (P5C4I3)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: Ninguno, no aplica. Grupo Softland apoya la erradicación del trabajo infantil.

Objetivos: Comunicar interna y externamente que Grupo Softland apoya la erradicación del trabajo infantil en todas sus filiales.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	☹️	

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos política	☹️	Incluir un apartado sobre este punto en la política de RRHH local.

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	😞	Comunicar que Grupo Softland apoya la erradicación del trabajo infantil.

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados			

Leyenda: 😊 Progresa adecuadamente 😞 Progreso difícil de analizar ☹️ Con potencial de mejora



• Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C2I2)

Respuesta: No

Implantación: Grupo Softland y sus filiales no han realizado ningún diagnóstico recientemente en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En Grupo Softland y sus filiales son vigilantes en cumplir a cabalidad con el Código de Trabajo existente en cada país, dentro de cada uno de ellos se hace mención a la no discriminación.

Objetivos: Comunicar interna y externamente que Grupo Softland apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala (P6C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: Grupo Softland apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación. La mayoría de las filiales de Grupo Softland han incluido en sus políticas de RRHH un apartado de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito.

Objetivos: Comunicar interna y externamente que Grupo Softland apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente



ejercicio? En caso afirmativo, describala (P6C111)

Respuesta: No

Implantación: Grupo Softland apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación, recientemente no ha realizado una acción concreta en relación a este Principio.

La mayoría de las filiales de Grupo Softland han incluido en sus políticas de RRHH un apartado de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito.

En el caso de la filial de Softland Costa Rica menciona que cuenta con planes de carrera que se han venido actualizando, no necesariamente por este ejercicio. El proyecto es tener esta información completa a mediano plazo, de manera que se pueda presupuestar los aumentos relacionados con la banda en la que cada empleado se encuentra y el pase de este a una banda superior. El pase de una banda a otra está directamente relacionado con el plan de carrera de cada colaborador. Softland Chile menciona que se han realizado acciones concretas en el Reglamento Interno.

Objetivos: Comunicar de forma interna las acciones realizadas en este principio e implementar nuevas iniciativas bajo este principio de forma local.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad (P6C211)

Directivos frente a empleados: 13 %

Directivos mujeres: 5 %

Directivos hombres: 8 %

Mujeres: 40 %

Hombres: 60 %

Mayores de 45 años: 14 %

Menores de 30 años: 29 %

Empleados no nacionales: 1 %

Empleados con contrato fijo: 99 %

Implantación: Los datos corresponden a la información de las filiales de Softland: Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica y México mencionadas en este informe.

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C214)

Respuesta: SI

Implantación: Grupo Softland y sus filiales publican la composición de órganos directivos a nivel corporativo así como cada filial incluye el organigrama local en su respectiva intranet o Portal del Empleado (donde esté disponible).

Esta información es comunicada al personal de nuevo ingreso en su inducción al cargo. Si se realiza algún cambio o una nueva persona se integra a la filial es comunicado a la organización por medio de correo electrónico y de forma presencial en reuniones generales o directamente al área a la cual ingresa.

Objetivos: Verificar que el organigrama esté disponible para todos los colaboradores.

¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Grupo Softland y sus filiales disponen de una o unas personas responsables dependiendo de la filial que son las encargadas de velar y gestionar las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación, ya sea directamente al Encargado de Recursos Humanos, Gerencia de Finanzas o Administrativa y/o Gerencia General, según organigrama local.

Objetivos: Comunicar internamente los canales para gestionar las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación. Grupo Softland apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C3I2)

Respuesta: 0

Implantación: En Grupo Softland y sus filiales no se registran expedientes abiertos y/o resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Política de RRHH		Incluir un apartado de anti-discriminación y/o de igualdad en política RH local.



Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta		Comunicar las acciones realizadas e implementar iniciativas bajo este principio.

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Intranet		Verificar que el organigrama esté disponible para todos los colaboradores.

Leyenda: Progreso adecuadamente Progreso difícil de analizar Con potencial de mejora



• Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P7C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: En Grupo Softland y en sus filiales se realizan acciones concretas en relación a mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

En el grupo de interés "empleados" se realizan campañas internas de medio ambiente, así como acciones para reciclar y separar los desechos, sustitución de vasos plásticos en los dispensadores de agua, de manera que cada colaborador tiene su propia botella de agua que rellena, así como en las máquinas de café, las cuales tampoco brindan vasos de cartón para este propósito, cada colaborador posee su propia taza.

En el grupo de interés "clientes" y sociedad, se realizan donaciones a instituciones o fundaciones cuya misión sea mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Objetivos: Continuar con las acciones realizadas actualmente en este principio e incorporar nuevas iniciativas con instituciones (ONG) que posean un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad (P7C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: En Grupo Softland y en sus filiales se realizan iniciativas enfocadas en la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad. Algunas de estas acciones son:

1. Campañas y señalización con mensajes de ahorro energético (se llevan los datos de consumo).
2. Sistema de reciclaje y separación de desechos.
3. Dispensadores de agua con filtro y máquina de café, los cuales no brindan vasos desechables para este propósito (cada colaborador lleva su propia taza o botella).
4. Reciclaje de equipo electrónico: cómputo, toner, tintas, cds, entre otros.



5. Bolsas de basura especiales para reciclaje.
6. Sistema de aire acondicionado con horario de oficina y apagado automático.
7. Equipo de impresoras inteligente con ahorro de impresión por ambos lados de la hoja de papel, configuración para impresión en blanco y negro (solo cierto personal tiene acceso a impresión a color), apagado automático después de ciertas horas. Adicionalmente, este equipo brinda un reporte por usuario y cantidad de hojas impresas.
8. Inclusión de nota al pie de los correos electrónicos con la siguiente frase: "El medio ambiente es cosa de todos, si necesita imprimir este correo no olvide reciclarlo. Porque el papel es el soporte natural, renovable y reciclable de lo más humano: la palabra. www.graciaspapel.com"
9. Apoyo a Fundaciones u Organizaciones.

La filial de Softland en Costa Rica apoya a la Fundación Neotrópica (ONG, sin fines de lucro), la cual realiza acciones de campo con comunidades rurales desde 1985. Estas actividades las lleva a cabo en zonas ubicadas alrededor de las áreas silvestres protegidas o zonas de amortiguamiento, corredores biológicos y cuencas hidrográficas.

Actualmente, Softland Costa Rica forma parte del programa "Amigos de la Naturaleza" dentro de la clasificación de empresas amigas, donde la Fundación Neotrópica ha establecido relaciones con más de mil afiliados nacionales e internacionales que apoyan las actividades realizadas con una donación anual, ofreciendo una serie de incentivos que se establecen de acuerdo con la categoría de membresía. Más información: www.neotropica.org

Otra de las instituciones con las cuales colabora Softland Costa Rica es la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED), institución costarricense sin fines de lucro que promueve la cultura de Responsabilidad Social a nivel empresarial.

Actualmente, Softland Costa Rica está afiliada a la AED en la categoría Walter Kissling, máxima categoría dentro de la clasificación de las 500 empresas nacionales que son guiadas y apoyadas por su participación activa y responsable hacia la sociedad. AED asesora a Softland Costa Rica en materia de Responsabilidad Social y todos los años realiza una evaluación. Más información: www.aedcr.com

En el sitio web de Grupo Softland así como en los sitios de las filiales de Grupo Softland, se hace referencia a distintos programas disponibles en cada filial.

Objetivos: Continuar con las acciones ya realizadas en el tema de reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad, así como proponer acciones similares en las filiales que no hayan implementado estas iniciativas.

[Descargar el documento adjunto](#) ➔

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado			



 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado			

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	Acción social (proyectos relativos al medio ambiente)		Continuar con las acciones programadas e incorporar nuevas iniciativas.

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

Leyenda:  Progresa adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: En Grupo Softland y sus filiales hemos concluido que nuestro giro de negocio no posee riesgos y responsabilidades en materia medioambiental, dado que principalmente nos dedicamos al desarrollo de soluciones de software empresarial.

Sin embargo, cuando se le brinda al cliente algún CD o DVD con información relacionada al software, se realiza un proceso de reciclaje en el caso de CD o DVD que fueron desechados. La mayoría de veces, se utilizan medios como acceso al ftp de cada compañía, para que el cliente descargue vía internet información depositada en este medio (ftp) y así se evite el uso de este tipo de soportes magnéticos.

Objetivos: Comunicar las acciones establecidas y sus resultados, promover nuevas acciones.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C2I1)

Respuesta: No

Implantación: Tal y como lo hemos mencionado anteriormente, Grupo Softland y sus filiales fomentan las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental, pero no se dispone de una política medioambiental por escrito.

Objetivos: Incorporar una Política Medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas que ya posea las filiales de Grupo Softland.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: En Grupo Softland y en sus filiales se realizan iniciativas enfocadas en fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. Algunas de estas acciones son:

1. Campañas y señalización con mensajes de ahorro energético (se llevan los datos de consumo).
2. Sistema de reciclaje y separación de desechos.
3. Dispensadores de agua con filtro y máquina de café, los cuales no brindan vasos desechables para este propósito (cada colaborador lleva su propia taza o botella).
4. Reciclaje de equipo electrónico: cómputo, toner, tintas, CD, DVD, entre otros.
5. Bolsas de basura especiales para reciclaje.
6. Sistema de aire acondicionado en las oficinas con un horario y apagado automático después de cierta hora.
7. Equipo de impresoras inteligente con ahorro de impresión por ambos lados de la hoja de papel, configuración para impresión en blanco y negro (solo cierto personal tiene acceso a impresión a color), apagado automático después de ciertas horas. Adicionalmente, este equipo brinda un reporte por usuario y cantidad de hojas impresas.
8. Inclusión de nota al pie de los correos electrónicos con la siguiente frase: "El medio ambiente es cosa de todos, si necesita imprimir este correo no olvide reciclarlo. Porque el papel es el soporte natural, renovable y reciclable de lo más humano: la palabra. www.graciaspapel.com"
9. Campañas para promover el ahorro de papel: piensa si es necesario antes de imprimirlo.
10. Fomento de evaluaciones de los colaboradores en formato electrónico.
11. Incorporación en cada filial, del software de Portal de Personal Web, evitando el uso de papel impreso en el trámite de solicitudes del personal tales como: vacaciones, comprobantes de pago, incapacidades por enfermedad u otros.
10. Apoyo a Fundaciones u Organizaciones. La filial de Softland en Costa Rica apoya a la Fundación Neotrópica, la cual es una ONG, sin fines de lucro, la cual realiza acciones de campo con comunidades rurales desde 1985. Estas actividades las lleva a cabo en zonas ubicadas alrededor de las áreas silvestres protegidas o zonas de amortiguamiento, corredores biológicos y cuencas hidrográficas.

Objetivos: Comunicar las acciones realizadas y sus resultados, promover nuevas acciones en las filiales de Grupo Softland, incorporar iniciativas donde no se hayan realizado.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C212)

Respuesta: No

Implantación: Grupo Softland y sus filiales fomentan las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental. Actualmente, no se disponen de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales.



Objetivos: Desarrollar mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales dentro de una Política Medioambiental.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C3I1)

Respuesta: 1 %

Implantación: Grupo Softland y sus filiales fomentan las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental.

En el caso del porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados, solo la filial de Softland Chile menciona que posee 3 (1 certificado ISO 9001 y 2 por la FSC y PEFC). Sin embargo, en el resto de las filiales no se posee esta información, por lo cual se hace necesario establecer una Política Medioambiental que nos permita conocer los alcances en este principio de nuestros proveedores, especialmente de nuestros Distribuidores Autorizados y mecanismos de seguimiento.

Objetivos: Establecer a mediano plazo una Política Medioambiental que nos permita conocer los alcances en este principio de nuestros proveedores, especialmente de nuestros Distribuidores Autorizados y mecanismos de seguimiento.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado	No tenemos política		Incorporar una Política Medioambiental por escrito.

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	RSE		Comunicar las acciones establecidas y sus resultados, promover nuevas acciones.



 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado	No tenemos seguimiento		Desarrollar mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales.

Leyenda:  Progreso adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C111)

Respuesta: SI

Implantación: Grupo Softland y sus filiales favorecen el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Al respecto, Softland ha desarrollado un software e implementado en algunas de sus filiales. Esta solución de software se llama: Factura Electrónica, la cual reemplaza el papel y tiene toda la validez tributaria.

En algunos países como en Costa Rica, Softland fue pionera en implementar el uso de la factura electrónica desde su aprobación por parte del Ministerio de Hacienda de Costa Rica en el año 2007, de manera que todos sus clientes reciben mes a mes una factura en formato html, sustituyendo totalmente el uso de facturas impresas.

La factura electrónica tiene una gran importancia no solo para grandes empresas, sino también para las pequeñas y medianas. Con su implementación se obtienen beneficios inmediatos, tales como el ahorro en costos de impresión de facturas, mayor rapidez en la tramitación de las mismas, ahorro en mensajería y combustible, y por supuesto, por el impacto positivo para el medio ambiente.

Objetivos: Desarrollar a mediano plazo soluciones de software bajo principios de RSE.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética (P9C211)

Respuesta: 2

Implantación: En Grupo Softland y en sus filiales no se han desarrollado estudios, informes o comunicaciones



enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética.

Sin embargo, en la filial de Softland Costa Rica se realizó una campaña con el software de Factura Electrónica, el cual tiene una gran importancia no solo para grandes empresas, sino también para las pequeñas y medianas. Con su implementación se obtienen beneficios inmediatos, tales como el ahorro en costos de impresión de facturas, mayor rapidez en la tramitación de las mismas, ahorro en mensajería y combustible, y por supuesto, por el impacto positivo para el medio ambiente.

Esta campaña fue llevada a cabo en conjunto con la empresa internacional GS1, específicamente en coordinación con la sede de Costa Rica.

El caso de Softland Chile menciona que hacen tres comunicaciones en el semestre.

Objetivos: Fomentar las comunicaciones sobre las soluciones de software (Factura Electrónica, por ejemplo) que posee Softland y promoverla como una tecnología respetuosa con el medio ambiente.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente (P9C2I2)

Respuesta: 0

Implantación: Grupo Softland y sus filiales favorecen el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Al respecto, Softland Costa Rica desarrolló la solución de software Factura Electrónica, la cual reemplaza el papel y tiene toda la validez tributaria. Específicamente este proyecto se desarrolló en la filial de Softland Costa Rica y se ha llevado a otras filiales para su localización.

A nivel presupuestal no tenemos definido un porcentaje de inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente.

Objetivos: Promover el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado			



Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	RSE		Desarrollar a mediano plazo soluciones de software bajo principios de RSC (RSE).

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

Leyenda: Progresó adecuadamente Progreso difícil de analizar Con potencial de mejora



• Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuales son sus riesgos e impacto (P10C3I1)

Respuesta: No

Implantación: Actualmente, no se ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en la organización y en el sector de actividad.

Sin embargo, en Grupo Softland y en sus filiales como parte de nuestra cultura empresarial apoya las gestiones contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. De manera que, dentro de las políticas comerciales de la compañía así como en la Guía del Directivo y su Normativa se estipula que el Directivo no realizará ni ofrecerá directa o indirectamente nada de valor (soborno o pago ilegal) a un cliente final, funcionarios públicos o cargo político con el fin de influir en cualquier acción o decisión de los mismos.

Todos los Directores que componen el equipo directivo en cada filial tienen la responsabilidad por velar que cada uno de sus colaboradores respete y está acorde a esta Normativa.

Objetivos: Reforzar el mensaje hacia lo interno de nuestros valores y ética profesional.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Grupo Softland y en sus filiales como parte de nuestra cultura empresarial apoya las gestiones contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. De manera que, dentro de las políticas comerciales de la compañía así como en la Guía del Directivo y su Normativa se incluyen los controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales. También cada filial lleva un estricto control en su Contabilidad así como las diferentes Auditorías Corporativas que se realizan al respecto.



Los Directores que componen el equipo directivo en cada filial tienen la responsabilidad por velar que sus colaboradores acaten esta Normativa.

Objetivos: Reforzar el mensaje hacia nuestros grupos de interés "clientes" y "empleados" sobre los valores y ética profesional de Grupo Softland.

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C5I1)

Respuesta: SI

Implantación: Grupo Softland y sus filiales como parte de nuestra cultura empresarial apoyan las gestiones contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. De manera que, dentro de las políticas comerciales de la compañía así como en la Guía del Directivo y su Normativa se incluyen los controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, controlados y verificados por la Auditoría Corporativa.

Las cortesías de negocio, regalos de empresa, publicidad, contribuciones, invitaciones o incentivos se realizan de forma transparente y nunca se ofrecen en circunstancias que puedan crear la apariencia de una actuación impropia.

Todos los Directores que componen el equipo directivo en cada filial tienen la responsabilidad por velar que cada uno de sus colaboradores respete y está acorde a esta Normativa.

Objetivos: Reforzar el mensaje hacia lo interno de nuestros valores y ética profesional.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P10C1I1)

Respuesta: No

Implantación: Grupo Softland y en sus filiales como parte de nuestra cultura empresarial apoya las gestiones contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. Actualmente, no disponemos de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio, más que los controles a nivel de la Auditoría Financiera Corporativa.

Objetivos: Reforzar el mensaje hacia nuestros grupos de interés "clientes" y "empleados" sobre los valores y ética profesional de Grupo Softland.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas



contra la corrupción y soborno de la entidad (P10C2I1)

Clientes: 80

Empleados: 90

Implantación: Grupo Softland y sus filiales apoyan las gestiones contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. Es importante, reforzar el mensaje hacia nuestros grupos de interés "clientes" y "empleados" sobre los valores y ética profesional de Grupo Softland.

Objetivos: Reforzar el mensaje hacia nuestros grupos de interés "clientes" y "empleados" sobre los valores y ética profesional de Grupo Softland.

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Dentro de las Políticas Comerciales, Guía del Directivo y su Normativa de Grupo Softland se promueve que las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes de cada país.

Las donaciones benéficas y patrocinios son reportados directamente en la Contabilidad de cada filial, así como en sus Estados Financieros, y pasan por controles de Auditoría Corporativa.

Objetivos: Reforzar el mensaje hacia nuestros grupos de interés "clientes" y "empleados" sobre los valores y ética profesional de Grupo Softland.

Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción (P10C6I1)

Respuesta: No

Implantación: Grupo Softland y sus filiales no disponen de mecanismos específicos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción.

Una importante labor por realizar es establecer los mecanismos tales como un canal de denuncias anónimo o confidencial así como algunas otras de verificación que permitan velar por que se cumpla a cabalidad con la Normativa.

A nivel financiero, si se realizan auditorías a todas las filiales del Grupo desde Corporación.

Objetivos: Establecer los mecanismos de seguimientos en nuestros grupos de interés "clientes" y "empleados" para velar por cumplimiento de la normativa y gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción si las hubiera.

Incorporar un apartado de este punto en las políticas de RRHH de cada filial.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Cientes	Favoritismos Soborno		
Empleados	Aceptación de regalos Soborno		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Cientes	Normas éticas y valores corporativos		Comunicar a clientes que Grupo Softland sus normas éticas y valores corporativos
Empleados	Normas éticas y valores corporativos		Reforzar la comunicación a colaboradores de normas éticas y valores corporativos

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Cientes	No tenemos acción concreta		Reforzar el mensaje hacia nuestros clientes de los valores y ética de Softland.
Empleados	No tenemos acción concreta		Reforzar el mensaje hacia lo interno de nuestros valores y ética profesional.

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Cientes	No tenemos seguimiento		Establecer los mecanismos externos para velar por cumplimiento de la normativa.
Empleados	No tenemos seguimiento		Establecer los mecanismos internos para velar por cumplimiento de la normativa.

Legenda:  Progresa adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (Perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

Pacto Mundial		GRI
Indicador	Renovación del compromiso	Indicador
1	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
2	Dirección	2.4
3	Nombre de la entidad	2.1
4	Persona de contacto	3.4
5	Número de empleados	2.8
6	Sector	2.2
7	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
8	Ventas e ingresos	2.8
9	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
10	Identificación de los grupos de interés	4.14
11	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
12	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos	2.5, 2.7
13		2.9
14	Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
15	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el informe de progreso?	3.5
16		3.8
17		3.10
18		3.11
19	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

20	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10
21	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
22	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
23	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
	Estrategia y gobierno	
24	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
25	Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama	2.3, 2.6
26	Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators)	
27	Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	4.1, 4.2
28		4.3
29		4.4
	Objetivos y temáticas de Naciones Unidas	
30	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
	PRINCIPIO 1	
P1C2I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P1C2I2	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito en Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
P1C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala	
P1C2I5	Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad	
P1C4I1	Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma	
P1C2I3	Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Describalas	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
P1C3I1	Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad	
P1C4I3	Indique el número y tipo de:	PR4
P1C5I1 - C	Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) (miles de euros)	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

P1C5I2 - C	Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad donde está presente y, si lleva a cabo campañas de educación y de otras características de interés público en la misma	
P1C6I1 - C	Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas	
PRINCIPIO 2		
P2C2I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P2C3I2	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos?	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
P2C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P2C2I2	Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
P2C3I3	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3)	
P2C3I1	Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad	
PRINCIPIO 3		
P3C3I2	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5
P3C2I1	¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)?	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P3C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P3C2I2	¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos	
P3C3I1	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos	
PRINCIPIO 4		
P4C2I1	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR7
P4C2I2	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

P4C1I1	Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P4C3I2 - B	Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso	
P4C3I1 - B	Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores	
P4C4I1 - C	Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000)	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Evaluación y seguimiento
PRINCIPIO 5		
P5C2I1	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR6
P5C2I2	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P5C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P5C3I2 - B	Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil	
P5C4I1 - C	Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1)	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Evaluación y seguimiento
P5C3I1 - C	Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores	
P5C4I1 - C	Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1)	
P5C4I3 - C	Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil	
PRINCIPIO 6		
P6C2I2	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P6C2I3	¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P6C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P6C2I1	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	LA13
	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

P6C2I4	resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
P6C3I1	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	
P6C3I2	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
PRINCIPIO 7		
P7C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión ambiental/Formación y sensibilización
P7C2I2	Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad	
PRINCIPIO 8		
P8C2I4	Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad	
P8C2I1	Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas	
P8C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P8C2I2	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
P8C3I1	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %	
PRINCIPIO 9		
P9C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P9C2I1	Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética	
P9C2I2	Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente	
PRINCIPIO 10		
P10C3I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuales son sus riesgos e impacto	
P10C2I2	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales	Dimensión social/sociedad/Política
P10C5I1	¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

	los límites y canales de información de los mismos?	
P10C111	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión social/sociedad/Formación y sensibilización
P10C211	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad	
P10C411	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
P10C611	Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción	SO4 / Dimensión social/sociedad/Evaluación y seguimiento
	ÍNDICE	
Tabla	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12