



WE SUPPORT

Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2011

Grupo Softland



### • Carta de Renovación del compromiso

## Grupo **Softland**

Madrid, 31 de octubre, 2012

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 seguir promoviendo estos principios entre nuestros “colaboradores” y “clientes” como firmantes activos desde el año 2008.

Nos hemos comprometido a hacer del Pacto Mundial y de 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 es importante 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 Segundo Informe del Progreso del Pacto Mundial el cual resume las principales acciones realizadas por las filiales del Grupo correspondientes al ejercicio 2011, el cual nos permite desvelar los objetivos corporativos que nos hemos planteado en Emprendimiento para el 2012. 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 del 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](http://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\$ 23.000.000 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:** Grupo Softland posee filiales en nueve países: Argentina, Colombia, Chile, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, México, Panamá y República Dominicana. Su sede o casa matriz se ubica en España.
- **Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:** El alcance del informe incluye a: Argentina, Colombia, Chile, Costa Rica y México.
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** Con el ejercicio del Informe anterior, se han definido los asuntos en los cuales se ha iniciado una acción específica como parte del programa de RSC de Grupo Softland. Basados en esta experiencia se han incorporado otras acciones especialmente para llevar a cabo en el año 2012. En general, en las filiales en Latinoamérica donde se está llevando a cabo un proyecto de RSC, éste es ejecutado por el área de marketing.
- **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** Se continuará su difusión en el sitio web del Grupo Softland así como por medio del Newsletter Interno para informar a los colaboradores. También, Softland lanzó un Blog y realizó una estrategia de Redes Sociales y Marketing on line a finales del 2011, lo que nos



permitirá utilizar estos medios para difundir el Informe de Progreso.

- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* En el 2011, Softland fue recertificado en la norma ISO 9001:2008 en Costa Rica y Argentina. Ambas filiales respondieron a los requerimientos de la Auditoría Externa logrando mantener vigente. En el caso de Softland Argentina, la certificadora fue TÜV Rheinland Argentina S.A. y en Costa Rica fue otorgada por la compañía Applus. En el 2011, también la filial de Softland Chile renovó su certificación Gold Partner de Microsoft, lo que implicó calificar y certificar profesionales, certificar el software y medir la satisfacción de los clientes.
- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2011
- *Fecha de la memoria anterior más reciente:* 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 evaluación de resultados de forma trimestral y anual 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):* (Sí) Con la experiencia del anterior Informe presentado, cada Director de cada una de las filiales desarrolla diferentes acciones de RSC para ambos grupos de interés. Actualmente, se utilizan dos indicadores dependiendo del grupo de interés. En el 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 trimestrales y anuales para este indicador. De manera que a través de la retroalimentación de los clientes en 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. Ambos resultados de los dos grupos de interés se analizan de forma anual, en



la reunión de Comité de Directores de Grupo Softland, donde participa tanto el Presidente como Vicepresidente de la Compañía.

- *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:* Actualmente, la implantación de la RSC en Grupo Softland es liderada por el señor Oscar Sáez de Bergia, Vicepresidente de Grupo Softland, con el apoyo de la Dirección Corporativa de Comunicación y Marketing a cargo de Alejandra Brenes Villavicencio. A su vez, cada uno de los Directores de las filiales de Grupo Softland y sus respectivas Direcciones de Marketing ponen en marcha las acciones de RSC locales.

### 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, Fundación Cruza y otros organismos internacionales de forma local.

### Más información

- *Notas:* La información y su adhesión del Pacto Mundial de las Naciones Unidas por parte de GrupoSoftland puede verla en su sitio web en [www.gruposoftland.com/rsc/](http://www.gruposoftland.com/rsc/)
- *Dirección web:* <http://www.gruposoftland.com>
- *Implantación otros Grupos de Interés:* Empleados y Clientes
- *Día de publicación del Informe:* miércoles, 31 de octubre de 2012
- *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 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.

En el grupo "clientes" identificamos factores que continuamente se están evaluando, potenciales de riesgo como:

–Insatisfacción del cliente y mala reputación

–Falta de calidad

Para poder ir llevando una evaluación de estos dos factores de riesgo, se realiza de forma mensual las encuestas de satisfacción a los clientes. De manera que este indicador permite llevar una medición del indicador NPS por sus siglas en inglés Net Promoter Score, el cual permite medir la fidelidad de los clientes hacia la compañía.

El indicador NPS es una métrica de servicio al cliente, que se basa en la pregunta ¿En qué grado (medida) usted recomendaría los productos y servicios de esta compañía a sus colegas, familiares o amigos?. Con lo que agrupa las respuestas de los clientes entre 0 y 10 (siendo 0 por ningún motivo y 10 lo recomendaría ampliamente) luego clasifica a aquellos clientes con puntaje 9 y 10 como promotores, a aquellos con puntaje 6 ó menor como detractores y los de puntaje 7 y 8 como pasivos. Esta información permite desarrollar diferentes acciones para cada grupo de clientes identificado ya sea como promotor, pasivo o detractor.



En el grupo "empleados" identificamos factores que continuamente se están evaluando, potenciales de riesgo como:

- Accidentes Laborales
- Falta de información
- Falta de compromiso de los empleados hacia la entidad
- Falta de comunicación

En este 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.

Sobre la parte de accidentes laborales, en la mayoría de filiales se han realizado recientemente simulacros de evacuación en la filial y se dispone de salidas de evacuación con su respectiva demarcación, específicamente en el caso de Costa Rica, México y Chile. En el caso de Softland Colombia se estará implementando en el 2012 y en el caso de Softland Argentina aunque si poseen un plano de la salida de emergencia, están gestionando los trámites del edificio para organizar un simulacro de todos los pisos.

A su vez, este año, se han intensificado las acciones para mejorar la comunicación y gestionar la falta información a través de diferentes iniciativas locales.

**Objetivos:** Realizar la Señalización y planes de evacuación en casos de emergencia, especialmente en las filiales de Grupo Softland que no lo poseen actualmente.

Continuar con las iniciativas de comunicación interna y externa en ambos grupos de interés.



### POLÍTICAS:

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Al respecto sobre el grupo de interés "clientes" y en el grupo interés "empleados", consideramos que a nivel de Grupo Softland, es importante actualizar y revisar algunas de las políticas que ya se encuentran disponibles en la mayoría de las filiales, especialmente de cara al Sistema de Gestión de Calidad.

De igual forma, lograr implementar a mediano plazo algunas de estas políticas en filiales donde aún no se han puesto en marcha.

**Objetivos:** Incluir y actualizar en la Normativa Corporativa y en las diferentes Políticas locales lo que corresponde a Política de Calidad y Política de RSE.

Actualizar los Reglamentos o las Políticas Internas de Gestión y Política o Sistema de Atención al Cliente de cara al Sistema de Gestión de Calidad.



Comunicar a lo interno de la organización las diferentes Políticas existentes y con facilidad de acceso para ser consultados por los colaboradores de cada una de las filiales 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:* A diferencia del anterior informe, en este año, todas las filiales han realizado algunas acciones concretas en relación a este Principio. Además, Grupo Softland propone realizar una acción puntual desde la perspectiva de Emprendimiento, la cual se llevaría a cabo en el año 2012.

*Es importante, que para el próximo presupuesto, se establezcan acciones puntuales en cada una de las filiales con objetivos específicos, medición, presupuesto y como se implementarán a lo largo del año. En general, cada una de las filiales ha desarrollado acciones de RSC tanto para el grupo de interés "clientes" y para el grupo de interés "empleados".*

*En el grupo de interés "empleados" podemos citar las siguientes por filial:*

*En el caso de Softland Argentina, se mencionan por ejemplo: celebración mensual de cumpleaños: todos los últimos viernes de cada mes se celebran los cumpleaños de ese período y se invita a participar a todos los empleados. Se festeja con tortas y gaseosas, y cada agasajado tiene una mini torta individual decorada, que puede llevarse a su casa. Celebración del día de Pascuas, con una comunicación y un regalo para cada empleado. Celebración del Día del Niño, con una comunicación y regalos personalizados de acuerdo a edad y sexo, para los hijos de todos los empleados. Celebración del Día de la Primavera, con una comunicación y regalos alegóricos para todos los empleados. Campaña de comunicación interna con motivo del Día del Padre y Campaña de comunicación interna con motivo del Día de la Madre. Programa de "Desayunos con el Director General", cada dos meses empleados de distintos sectores se reúnen a desayunar con el Director General para poder conversar con él sobre los temas de su inquietud. Programa de "Desayunos trimestrales de presentación de objetivos", al cierre de cada trimestre se reúne toda la compañía en un salón fuera de la empresa y el Director General presenta los resultados del cierre del Q y los desafíos que siguen hacia adelante. Celebración de Nacimientos, Celebración de Casamientos, Celebración de Fin de Año y Brindis de Fin de Año.*

*En Softland Chile se realizaron las siguientes: Fiesta de Aniversario con su respectivo regalo, reconocimientos a los colaboradores con cierta antigüedad, reconocimientos por desempeño, convenio con gimnasio, capacitación, remodelación de oficinas, equipos y sillas, reuniones interdepartamentales, almuerzos de gerentes con cada uno de sus colaboradores, mail de algunos departamentos con el detalle de su trabajo diario, ropa corporativa.*

*Respecto a Softland Colombia, menciona las siguientes acciones para mejorar el ambiente laboral y la comunicación interna entre los colaboradores: Mejora salarial e igualdad de condiciones salariales para personas que desempeñan un mismo cargo. Reuniones informativas con los empleados respecto al estado de los resultados de la compañía, presentación de objetivos de la compañía y acciones a seguir. Mejora en infraestructura de Hardware y Software. Celebraciones de: Cumpleaños del Personal una vez al mes, Día de la mujer, Amigo secreto.*



*En Softland México se realizaron: Celebración de cumpleaños de colaboradores de la filial, Convivio por festividades en la región (15 de septiembre) y la Celebración de Navidad.*

*En el caso de Softland Costa Rica, también se menciona: Celebración de Cumpleaños, Celebración Día del Amor y la Amistad, entrega de presente a los colaboradores. Celebración: Buenos Resultados 2011. Stand Up Comedy "Esto es en serio", Café Britt. Actividad de promoción Sentido de Pertenencia (en conjunto con Mercadeo) entrega de tazas personalizadas y ensalada de frutas a los colaboradores. Celebración Día del Padre, Día de la Madre y Fiesta del Día del Niño. Charlas motivacionales, Bienvenida a la Navidad: Iluminación árbol de navidad y Fiesta/Paseo Fin de año para los colaboradores.*

**Objetivos:** En el grupo de interés "clientes" se pretende realizar una actividad de Emprendimiento dirigida al sector PyMe. De igual forma, comunicar públicamente los alcances de este principio mediante la realización de una Memoria de RSC o publicación de este Informe en el sitio web de Grupo Softland, el cual permita dar 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" es establecer un Plan de Acciones que puedan ser programadas y establecidas en el próximo presupuesto de RSC a nivel de Grupo Softland y que cada una de las filiales del Grupo, como respuesta a la Encuesta de Clima.

Incorporar iniciativas como empresa socialmente responsable y fortalecer los canales de comunicación internos que permitan la participación de nuestros colaboradores en las actividades que se programen desde una perspectiva de RSC.

---

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

*Durante el desarrollo de acciones de RSC en este periodo, la participación de todas las filiales se ha incrementado. Sin embargo, si es importante que cada una de las filiales establezcan dentro de su presupuesto de marketing, acciones específicas a desarrollar con objetivos, presupuesto y métricas de cumplimiento.*

**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.

Desarrollar acciones de Emprendimiento.

---

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, nuevas versiones, 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. Descríbalos (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 de forma mensual, trimestral y anual. De acuerdo a sus resultados se toman acciones para los clientes pasivos y detractores. A su vez, cada filial posee una métrica en este indicador, así como a nivel de Grupo Softland.

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. Asimismo en las diferentes web de cada una de las filiales del Grupo está a disponibilidad de los clientes la gestión de QRS (Quejas,



*Reclamos y Sugerencias).* –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.

*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. Asimismo, se tienen buzón de sugerencias, intranet, protocolos de comunicación internos, Newsletter locales y corporativos, evaluación de desempeño, entre otros.*

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

**Objetivos:** Al igual que el anterior informe, en el grupo de interés "clientes" y en el grupo de interés "empleados" pretendemos mantener los objetivos actuales.

En el grupo de interés "clientes" esperamos investigar nuevas herramientas que agilicen la atención telefónica en el caso de los clientes. Así como aprovechar los nuevos medios de comunicación que se han implementado con la puesta en marcha de la estrategia de Redes Sociales.

---

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C311)

**Respuesta:** 95 %

**Implantación:** Actualmente, la mayoría de los colaboradores están informados de que Grupo Softland pertenece al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como sobre los 10 principios. Solamente los colaboradores de reciente ingreso, están en proceso de formación o conocimiento sobre este principio.

*Los distintos sitios web de Grupo Softland (de sus filiales), hacen mención sobre nuestra Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Así como un apartado amplio en el sitio web de Grupo Softland ([www.gruposoftland.com](http://www.gruposoftland.com)).*

*En enero de 2012, fue publicado en el Newsletter Corporativo, el Primer Informe del Pacto Mundial presentado ante la Red Pacto Mundial España.*

**Objetivos:** En este punto queremos desarrollar los siguientes objetivos:

Incluir de forma activa en el Manual de Inducción del Colaborador todo lo relacionado al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Promulgar de forma local la difusión de esta importante adhesión.

Realizar una gestión de Relaciones Públicas para comunicar a los diferentes medios de comunicación locales y a través de las Redes Sociales de Softland, la comunicación de la participación de Grupo Softland en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

---



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:** 34427

**Implantación:** Las diferentes filiales del Grupo Softland han contribuido a la comunidad, a través de donaciones del software a distintas Asociaciones, Fundaciones, Universidades y Organizaciones No Gubernamentales así como Gubernamentales.

Adicionalmente, en algunos casos se han realizado donaciones de equipo de cómputo, así como el apoyo a otras empresas de Reciclaje.

En el ejercicio 2011, Softland México se convirtió en los Reyes Magos de Casa Alianza. La celebración de los Reyes Magos, los colaboradores de Softland México se organizaron para compartir víveres para su alimentación con los pequeños de la Asociación Civil Casa Alianza. Sin duda la sonrisa de un niño fue el mejor regalo para todos.

Por otro lado, Softland Colombia donó equipo de cómputo a la Institución Educativa El Pinar, Colombia. Con el fin de apoyar una vez más las iniciativas de responsabilidad social empresarial, la filial de Colombia a través de Rosa Palacios, trabajadora de la filial en Medellín en la parte de oficios varios, contactó a la Institución Educativa El Pinar para entregarle en donación un lote de equipos de cómputo en buen estado, los cuales ya no se tenían en uso hace varios años.

También Softland Argentina apoya a la Fundación Cimientos ([www.cimientos.org](http://www.cimientos.org)), la cual tiene como objetivo realizar donaciones al programa "Becas de Estudio". Desde el año 2005 a la fecha se han otorgado 6 becas anuales a alumnos de la Escuela N° 58 ubicada en Florencio Varela. Una de las becas fue posible, durante 4 años consecutivos, gracias al aporte voluntario de los colaboradores de Softland Argentina.

El objetivo del programa es lograr la permanencia de chicos provenientes de familias de bajos recursos en el sistema educativo formal y acompañarlos en su escolaridad, contribuyendo a la mejora del proceso de enseñanza – aprendizaje.



Consiste en la entrega de becas anuales individuales y el acompañamiento a niños y jóvenes de entre 12 y 17 años con un alto grado de compromiso e interés en el estudio, cuya situación familiar afecta directamente su posibilidad de asistencia a la escuela y su rendimiento escolar.

Softland Chile ejecutó acciones para las siguientes instituciones:

a.- CODENI: El Consejo de Defensa del Niño (CODENI), es una Fundación de Derecho Privado, sin fines de lucro, fundada el 8 de Junio de 1934. Es una institución que colabora con el Estado en la protección de niños, niñas y adolescentes en situación de amenaza o efectiva vulneración de sus derechos, así como en la aplicación de sanciones y procesos de responsabilización e integración social de jóvenes que han cometido infracción a la ley penal. Su sitio web es [www.codeni.cl](http://www.codeni.cl)

b.- María Ayuda, es una corporación de beneficencia con más de 28 años en el trabajo de reparación y prevención del maltrato infantil. María Ayuda trabaja con niños, niñas y familias que viven situaciones de violencia, abuso y negligencia. Cuenta con 24 programas sociales a lo largo de Chile, donde se organiza a través de filiales regionales que dependen administrativamente de Santiago. Su sitio web es [www.mariayuda.cl](http://www.mariayuda.cl)

c.- La Fundación San José para la Adopción es una institución privada de Derecho Canónico, sin fines de lucro y acreditada por SENAME, que se hace responsable de los tres protagonistas que se ven involucrados en el proceso: mujeres en conflicto con su embarazo, niños y padres adoptivos. Su sitio web es [www.fundacionsanjose.cl](http://www.fundacionsanjose.cl)

d.- El Colegio San Lorenzo es un centro educativo dependiente del Movimiento Apostólico Manquehue (MAM) que desde el año 1986 le da la posibilidad a niños y jóvenes de escasos recursos de acceder a una mejor educación.

Por otro lado, como parte de la estrategia de comunicación de Grupo Softland lanzó su Blog y espacios oficiales en las redes sociales.

Para implementar la estrategia de redes sociales, se diseñó un Blog Corporativo. El Blog es el eje de toda la estrategia, pues agrupará todo el contenido social de Softland como Grupo, así por ejemplo, busca constantemente la opinión de expertos, temas de actualidad, tendencias y mucho más. Sus medios de comunicación on line son:

-Blog Corporativo de Softland: [www.softland.la](http://www.softland.la)

-Facebook: [www.facebook.com/#!/SoftlandSitioOficial](http://www.facebook.com/#!/SoftlandSitioOficial)

-You Tube: [www.youtube.com/softlandsitiooficial](http://www.youtube.com/softlandsitiooficial)

-Twitter: [twitter.com/#!/softlandoficial](http://twitter.com/#!/softlandoficial)

-LinkedIn: [www.linkedin.com/company/softland](http://www.linkedin.com/company/softland)

**Objetivos:** En este nuevo informe, cada filial lleva un control más detallado de la inversión en la comunidad.

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 (P1C512)

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 detallado de posibles proyectos a desarrollar en la comunidad, especialmente en el área de educación con carácter público.

Para el 2012 se espera realizar una acción de RSC dirigida a la comunidad, con el objetivo de Emprendimiento.



Algunos de los apoyos que se han realizado a la comunidad apoyando diferentes instituciones que llevan a cabo campañas de educación de diferente índole son las siguientes.

Softland Costa Rica es patrocinador pionero de la Fundación Parque La Libertad, proyecto de inclusión social del Ministerio de Cultura y Juventud de Costa Rica.

El Parque La Libertad busca ser un espacio público autosostenible que ofrezca oportunidades para integrar a la comunidad y contribuya al mejoramiento ambiental.

En Softland Chile, se apoya las siguientes instituciones y organismos como CODENI, María Ayuda, la Fundación San José para la Adopción y el Colegio San Lorenzo.

Adicionalmente, Softland Argentina apoya a la Fundación Cimientos y Softland Colombia a la Institución Educativa El Pinar.

**Objetivos:** Realizar una iniciativa de Emprendimiento en el año 2012 en Grupo Softland, con el objeto de fomentar y apoyar el espíritu emprendedor con un aporte socialmente responsable, potenciando el crecimiento de pequeñas y medianas empresas en proyectos de cualquier índole económica en el país, con el claro objetivo de apoyar a través de las soluciones de software de Softland a estas empresas y que de esta forma, nuestra solución apoyara su crecimiento rentable y competitivo.

---

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 tipo ERP, 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:** No aplica en nuestro giro de negocio.

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Falta de calidad Insatisfacción del cliente y mala reputación		
Empleados	Falta de compromiso de los empleados hacia la entidad Falta de comunicación		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Clientes	Otros Política o Sistema de atención al cliente Políticas internas de gestión		Actualizar y revisar las políticas de acuerdo a la gestión ISO de calidad.
Empleados	Código de Conducta Código Ético Política de RRHH Política de Seguridad y Salud Laboral Políticas internas de gestión Reglamento interno		Documentar por escrito una Política de RSC de Grupo Softland

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Clientes	Acción social RSE		Realizar una acción enfocada al Emprendimiento.
Empleados	Acción social RSE		Involucrar a colaboradores en acciones que promuevan el sentido de pertenencia.

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Auditorías		Implementar acciones acorde a los resultados de NPS anuales.
	Buzón de sugerencias		
Encuestas			
Procedimiento de gestión de incidencias			
	Servicios de atención al cliente		
	Teléfono de denuncias/quejas		
Empleados	Auditorías		Implementar nuevas acciones de acuerdo a los resultados de la encuesta de clima.
	Buzón de sugerencias		
	Canales de comunicación		
	Encuesta		
	Procedimiento de gestión de incidencias		

**Leyenda:**  Progreso adecuado  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:* No

*Implantación:* Actualmente, no se realizan evaluaciones desde la perspectiva de Derechos Humanos que evalúen o realicen un análisis de los factores de riesgos del grupo de interés "Proveedores".

*En el caso de Softland Chile mencionan encuestas de servicio a sus representantes o distribuidores, como proveedores de las soluciones de Softland.*

*Sin embargo, los proveedores seleccionados deben presentar su documentación de acuerdo a la legislación vigente en cada país y cumplir a cabalidad con estos principios. Adicionalmente, vela la contratación transparente y las normas de contratación que cada filial estime oportunas de acuerdo a sus procedimientos internos y a la Normativa Corporativa.*

*Es importante considerar también a corto plazo otros aspectos que incluyan en este procedimiento, si la empresa contratada sea socialmente responsable.*

*Objetivos:* Revisar las políticas internas de administración de cada una de las filiales, si estas incluyen alguna política de contratación de proveedores desde la perspectiva de RSC.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P2C312)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Actualmente las filiales y a nivel corporativo no tenemos documentada una política por escrito que regule la relación con los proveedores respecto a los Derechos Humanos, sin embargo si sobre actuaciones de



transparencia en la contratación.

Se hace necesario revisar las políticas actuales de administración, así como la Guía del Directivo y la Normativa Corporativa donde se especifique cuáles serán los mecanismos de regulación, su evaluación y seguimiento desde la perspectiva de Derechos Humanos acorde a este principio.

**Objetivos:** Revisar las políticas actuales de administración, así como la Guía del Directivo y la Normativa Corporativa para incluir los apartados necesarios de 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:** Si bien es cierto, en la Normativa Corporativa se incluye un apartado sobre la relación con proveedores, es importante ampliar y documentar respecto a la relación con proveedores que garanticen la efectiva contratación de ellos basados en los Derechos Humanos que contempla el Pacto Mundial en este principio.

**Objetivos:** Revisar las políticas de administración actuales y la Normativa Corporativa con el objeto de incluir o agregar las 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 de una certificación sobre el total (P2C2I2)

**Respuesta:** 19 %

**Implantación:** Tal y como se documentó en el informe presentado el año pasado, solamente la filial de Softland Chile afirmaba tener un 19% de proveedores que disponen de una certificación.

Sin embargo, se hace necesario establecer los mecanismos necesarios para verificar y solicitar las certificaciones con los proveedores que demandan en este principio.

**Objetivos:** Solicitar que en las políticas internas de cada una de las filiales se incluya un apartado sobre la evaluación que se realiza para contratar a un proveedor, y que dentro de ellas se incluya la regulación con ellos desde la perspectiva de Derechos Humanos.

Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisado, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad (P2C3I1)

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

**Respuesta:** 0 %

**Implantación:** Actualmente no se realiza ninguna revisión desde esta perspectiva de talleres de la cadena de suministro. Consideramos que no aplica para nuestro giro de negocio.

**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 (P2C3I3)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** Actualmente, no se lleva una estadística sobre el número de quejas y consultas de/sobre los 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. Si es que podemos considerarlo como un proveedor de los servicios de Softland a clientes nuevos o actuales.

**Objetivos:** Retomar para este nuevo ejercicio una revisión de 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		Revisar las políticas de administración locales así como la Normativa del Grupo.

  

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Proveedores	RSE		Revisar las políticas internas y la normativa corporativa en este principio.



Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos

Leyenda: Progreso adecuadamente 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", dado que cada una de las filiales vela por que se cumpla a cabalidad con la Legislación Vigente del Código de Trabajo en cada país.

*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.*

*Adicionalmente, se cuenta con Procedimientos de Comunicación Interna y Externa (hacia los clientes), así como diferentes Políticas de RRHH y Código de Conducta.*



**Objetivos:** Revisar las políticas actuales para incluir o adaptar algún apartado sobre política de información, consulta y negociación con los empleados en caso de cambios en la operación de la compañía.



### 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:** SI

**Implantación:** Parte de la cultura y ambiente laboral en Grupo Softland es apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Aunque en el Grupo Softland, no existen actualmente sindicatos tales como son más comunes en las instituciones públicas o en otras entidades en el sector agro industrial o simlaes.

En las 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.

En el caso de Softland Costa Rica, la compañía promueve el solidarismo a través de la Asociación Solidarista de Empleados (ASOEXA), en la cual participa de forma activa y en beneficio de los colaboradores.

**Objetivos:** Revisar las políticas actuales que posean cada una de las filiales respecto 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:** SI

**Implantación:** Actualmente en Grupo Softland y en sus filiales no se disponen de procedimientos o mediciones formales escritos para garantizar la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización.

Sin embargo, tal y como se había mencionado en el anterior informe, si 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 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, así como premiaciones por innovación u otras acciones que favorecen el capital interno.*

*En 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.*

*En Grupo Softland estamos orgullosos de tener el mejor equipo esforzándose en ofrecer los mejores productos y servicios a nuestros clientes. Reclutamos el conocimiento local y la experiencia dentro de cada mercado donde funciona la compañía. En Grupo Softland somos capaces de asegurar que colaboradores competentes con las mejores habilidades, son quienes desarrollan y apoyan los productos, adaptándolos a las necesidades de nuestros clientes.*

**Objetivos:** Verificar que existan en cada una de las filiales de Grupo Softland los canales adecuados para que cada uno de los colaboradores pueda tener una participación en la toma de decisiones o en la gestión de la organización.

---

¿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:** *En Grupo Softland y en sus filiales hay diferentes mecanismos para darle seguimiento a las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los colaboradores 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.*

*Algunas acciones puntuales en el caso de Softland Argentina son:*

*–Programa de “Desayunos con el Director General”, cada dos meses, colaboradores de distintos sectores se reúnen a desayunar con el Director General para poder conversar con él sobre los temas de su inquietud.*

*–Programa de “Desayunos trimestrales de presentación de objetivos”, al cierre de cada trimestre se reúne toda la compañía en un salón fuera de la empresa y el Director General presenta los resultados del cierre del Q y los desafíos que siguen hacia adelante.*

*En el caso de Softland Chile, se mencionan: reuniones interdepartamentales, almuerzos de gerentes con cada uno de sus colaboradores, mail de algunos departamentos con el detalle de su trabajo diario, ropa corporativa, lo cual contribuye al sentido de pertenencia y ambiente laboral.*

*En el caso de Softland Colombia y Softland México también se indica las reuniones informativas con los colaboradores respecto al estado de los resultados de la compañía, presentación de objetivos de la compañía y acciones a seguir.*

De igual forma, Softland Costa Rica, realiza reuniones generales de forma trimestral para presentar los resultados financieros y métricas, así como las acciones a seguir.

En general, la política de la empresa es de "puertas abiertas", incluso a nivel físico en sus oficinas, los cubículos de los colaboradores son visibles (no hay paredes), así como las oficinas del equipo directivo son totalmente de vidrio, lo cual enfatiza en el concepto de transparencia.

**Objetivos:** Continuar fortaleciendo la comunicación interna y los canales adecuados y efectivos entre los colaboradores de Grupo Softland.

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código de Conducta Política de Comunicación Interna Política de RRHH		Revisar las políticas de RRHH actuales sobre este indicador.

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	RSE		Revisar las políticas actuales sobre este principio existentes en Grupo Softland

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Buzón de sugerencias Encuestas y cuestionarios de satisfacción Evaluaciones anuales Reuniones de equipo		Implementar los canales de comunicación en las filiales donde no los hay.

**Leyenda:**  Progresó adecuadamente  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 (P4C2I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* En el caso del giro de negocio de Grupo Softland, el trabajo forzoso no es un factor de riesgo en nuestra compañía.

*Objetivos:* Promover a través del área de Recursos Humanos o Administrativas de cada una de las filiales, la información adecuada acerca de los derechos de los colaboradores respecto a este principio.



### 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 (P4C2I2)

*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 estos 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 (Código de Trabajo) de cada país donde tiene oficina así como todas aquellas que la Ley demande en cuanto a seguridad social y riesgos del trabajo.*

*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.*

*Objetivos:* Implementar estas políticas de RRHH en las filiales donde aún no está documentado a través de un procedimiento.



## 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 (P4C312)

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

*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.

Sin embargo, no se desarrolla ninguna acción que permita 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.

*Objetivos:* Revisar la Normativa actual para incluir un apartado al respecto que asegure su cumplimiento por parte del proveedor en su contratación.



## 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 (P4C311)

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

*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, sin embargo, actualmente no tiene un procedimiento o forma de verificar que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores.

**Objetivos:** Revisar las políticas actuales de administración o de contratación de proveedores para poder incluir los mecanismos necesarios que permitan verificar o dar seguimiento a que los proveedores de Softland 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) (P4C4I1)

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Grupo Softland y sus filiales verifican 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 que se consultan en este punto.

**Objetivos:** Verificar que en las políticas de RH internas se haga referencia al control y verificación del acatamiento de leyes y normas laborales.

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		



 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código Ético/Conducta		Implementar las políticas de RRHH en las filiales donde no está documentado.
	Contrato de trabajo		
	Convenio Colectivo		
	Normativa interna Política de RRHH		

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta		Evaluar alguna acción concreta en relación a este Principio.

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

**Leyenda:**  Progresa 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:* Ninguno en este principio.



**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 propias 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:* Incluir un apartado sobre este aspecto en la Normativa Corporativa.



**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 a través del Newsletter Corporativo y durante la fecha de celebración del Día mundial contra el trabajo infantil, el cual promueve la toma de consciencia y la acción respecto a la lucha contra el trabajo infantil (12 de junio).

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:** 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:** Desarrollar una comunicación a través del Newsletter y durante el Día Mundial de la Erradicación del Trabajo Infantil tanto de forma interna como externa 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.



## 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 (P5C311)

*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 vigente 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:* Incluir en la Normativa Corporativa que sus proveedores deben cumplir y apoyar la erradicación del empleo de mano de obra infantil.

Número de empleados menores de 15 años, de 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 (P5C412)

*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 de soluciones de software empresarial.

*Objetivos:* Incluir en la Normativa Corporativa que Grupo Softland no contrata empleados menores de 15 años o de 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos o forzados y cumple a cabalidad con el Código de Trabajo en cada país donde opera.

Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil (P5C413)

*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:** Incluir en la Normativa Corporativa que Grupo Softland no contrata empleados menores de 15 años o de 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos o forzados y cumple a cabalidad con el Código de Trabajo en cada país donde opera.

## • 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 aspecto en la Normativa Corporativa.

  

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta		Comunicar a los diferentes grupos de interés de Softland sobre este principio.

  

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

**Leyenda:**  Progresada 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 de género, edad, raza, o incumplimiento de la Ley LISMI, desinformación de las características de los puestos de trabajo, ausencia de evaluación de desempeño o falta de información.*

*En el caso de la mayoría de las filiales se realiza de forma anual o semestral la evaluación de desempeño de los colaboradores y es comunicada por el jefe a su colaborador, a su vez, es documentada por el Departamento de Recursos Humanos o Área Administrativa de cada una de las filiales.*

*Objetivos:* Incluir en la Normativa Corporativa un apartado que detalle este principio.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación 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:* Verificar que las políticas de RRHH y en la Normativa Corporativa de cada de las filiales incluya un

apartado en donde se indique por escrito 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, actualmente 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 este próximo ejercicio nos gustaría verificar y actualizar la información de la Normativa Corporativa respecto a Plan de Igualdad, Prevención del Acoso, Medida de Género y Plan de Carreras, Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI, Proyecto de inserción laboral.*

*Además es importante incluir en el Newsletter Corporativo comunicados que sensibilicen sobre la no discriminación e igualdad de oportunidades.*

*Objetivos:* En este nuevo periodo, es pertinente poder llevar a cabo lo siguiente respecto al principio de que las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación:

*Actualizar la información de la Normativa Corporativa respecto a Plan de Igualdad, Prevención del Acoso, Medida de Género y Plan de Carreras, Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI, Proyecto de inserción laboral.*

*Incluir en el Newsletter Corporativo comunicados que sensibilicen sobre la no discriminación e igualdad de oportunidades.*



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Directivos frente a empleados:* 12 %

*Directivos mujeres:* 4 %

*Directivos hombres:* 8 %

*Mujeres:* 40 %

*Hombres:* 60 %



*Mayores de 45 años:* 13 %

*Menores de 30 años:* 32 %

*Empleados no nacionales:* 4 %

*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 (P6C2I4)

**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:** Incluir el organigrama de la compañía en la Normativa Corporativa así como verificar que esté disponible para todos los colaboradores en cada una de las filiales.

---

¿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:** Continuar con los comunicados internos utilizando 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.

**Objetivos:** Ninguno.

## • 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		Verificar que las políticas de RRHH y Normativa Corporativa incluya este punto.

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta		Actualizar la información de este principio en la Normativa Corporativa.

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Intranet		Verificar que el organigrama esté actualizado en cada una de las filiales.
	Web		

**Leyenda:**  Progresó 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, rotulación de las oficinas con mensajes acordes al ahorro energético 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 o tazas de café, para evitar el uso de vasos desechables.*

*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.*

*Como parte de su programa permanente de Responsabilidad Social, Softland Chile hizo en el mes de abril 2011 una importante donación a los niños y niñas de la Corporación Opción, que consistió en PCs, monitores e impresoras.*

*Este equipo servirá para apoyar la labor educativa que brinda Opción a través de 99 centros de atención de infantes y que existen a lo largo del país.*

*Opción es una corporación privada, sin fines de lucro, fundada en 1990, con el objetivo de proteger y defender los derechos de niños, niñas y adolescentes.*

*También Softland Chile menciona el siguiente apoyo a la comunidad como Corporación María Ayuda, se realizan Campañas de reciclajes, a través de Toner Vacíos. Campañas Internas de ahorro de energía, agua. y apoyo a la Fundación San José para la adopción, se dona papel.*

*Con el fin de apoyar una vez más las iniciativas de responsabilidad social empresarial, Softland Colombia a través de Rosa Palacios, trabajadora de la filial en Medellín en la parte de oficios varios, contactó a la Institución Educativa El Pinar para entregarle en donación un lote de equipos de cómputo en buen estado, los cuales ya no se tenían en uso hace varios años.*



Por otro lado, durante la celebración del Día del Niño en Softland Costa Rica, se realizó una actividad con los hijos menores de 12 años de los colaboradores de Softland. En esta oportunidad, se visitó el Parque La Libertad, cliente recién incorporado a la familia Softland y que forma parte de nuestro programa de Responsabilidad Social. El Parque La Libertad busca ser un espacio público autosostenible, que ofrece oportunidades de excelencia y calidad para la expresión, el disfrute cultural, la capacitación técnica y las actividades al aire libre.

Para festejar con los niños, se sembraron plantas que atraen flores y mariposas en el Parque La Libertad, como parte del programa de eje ambiental. Asimismo, los niños disfrutaron de una obra de títeres con mensajes educativos sobre valorar nuestro planeta y el uso adecuado de los recursos.

También en Softland Costa Rica se llevó a cabo una campaña de comunicación interna para reducir el consumo de agua y electricidad, basureros especiales para reciclaje, charla "Oficina Verde".

**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 que se realizan en la mayoría de las filiales son:

1. Campañas y señalización con mensajes de ahorro energético en cuanto a luz, agua, aire acondicionado (se llevan los datos de consumo en algunas de las filiales).
2. Sistema de reciclaje y separación de desechos. Separación de la basura orgánica y de la basura inorgánica que incluye:  
Papel y cartón: (hojas, periódico, revistas, cajas de cartón, tetrapack, etc.)  
Vidrio: (botellas, frascos, etc.). Plástico: (bolsas, envolturas, cubiertos y platos desechables, entre otros. Envases plásticos: envases de refresco, agua.  
Aluminio: latas. Entre otros.
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](http://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](http://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](http://www.aedcr.com)

En el caso de Softland Colombia, también menciona la realización de una campaña interna: "En Softland este año queremos dejar huella": El Agua un recuso para tomar conciencia / Invitación a la hora del planeta / Recíclame, cumple tu papel.

En el caso de Softland Argentina se unió al proyecto que lleva a cabo el Hospital Garrahan en la recolección de tapitas plásticas. Los recursos recolectados se utilizarán para adquirir equipo médico que requiere el Hospital de Pediatría "Juan P. Garrahan".

También Softland Chile menciona el siguiente apoyo a la comunidad: Corporación María Ayuda, se realizan Campañas de reciclajes, a través de Toner Vacíos.

Campañas Internas de ahorro de energía, agua y la Fundación San José para la adopción, a quienes se le dona papel.

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 y realizar un sistema de medición 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 este tipo de iniciativas.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % (P7C2I1)

*Respuesta:* 0 %

*Implantación:* Actualmente no se lleva un control del porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental en las filiales de Grupo Softland.

Sin embargo, en Grupo Softland y en sus filiales se realizan acciones concretas en relación a mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

*Objetivos:* Planificar algunas acciones de campañas de sensibilización y formación medioambiental para el próximo presupuesto.

### • 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)  Formación en el respeto del medio ambiente  Sensibilización en materia medioambiental		Continuar con los programas de sensibilización en materia medioambiental.

  

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



Leyenda:  Progreso 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:* Grupo Softland y sus filiales no identifican que en su giro de negocio no posee riesgos y responsabilidades en materia medioambiental, dado que principalmente su negocio es el desarrollo de soluciones de software de gestión empresarial tipo ERP (Enterprise Resource Planning). Por lo cual no se considera que exista una falta de conocimiento del uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medio ambiente, falta de comprensión de los aspectos medioambientales del entorno donde opera o falta de conocimientos sobre la contaminación que genera la actividad de la compañía.

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 Softland, el cual se brinda con usuario y contraseña, 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:* Concientizar en las filiales del Grupo el uso de medios digitales evitando el uso de soportes magnéticos tales como el CD o DVD.



### 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:* Grupo Softland y sus filiales fomentan las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental, pero no se dispone de una política medioambiental por escrito.



Adicionalmente, se estará revisando los sistemas de gestión de calidad actuales para verificar si hay algún apartado que incluya alguna política de calidad, medioambiente y seguridad, o bien, alguna política de reciclaje o de reducción de consumo. De no existir, se estarán incorporando apartados referentes a este principio.

**Objetivos:** Incorporar una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas tales como: Sistema de Gestión de Calidad o Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad, o bien, Política de Reciclaje o de Reducción de Consumo.



### 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 mantienen las iniciativas enfocadas en fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. Algunas de estas acciones que se continúan en la mayoría de las filiales 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.
4. Reciclaje de equipo electrónico: cómputo, toner, tintas, CD, DVD, entre otros.
5. Bolsas de basura especiales para reciclaje, las cuales son oxobiodegradables elaboradas con un aditivo especial que pasado un año empiezan a degradarse.
6. Sistema de aire acondicionado en las oficinas con un horario 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](http://www.graciaspapel.com)"
9. Campañas para promover el ahorro de papel: piensa si es necesario antes de imprimirlo.
10. Implementación 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 con fines medioambientales.

**Objetivos:** Los objetivos propuestos en este apartado son:

Comunicar las acciones realizadas y sus resultados a través del Newsletter corporativo a todos los colaboradores y a través del Blog y Redes Sociales de Softland de manera pública.

Promover estas acciones en las filiales de Grupo Softland donde no se hayan realizado.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C2I2)

**Respuesta:** SI

**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. Sin embargo, se registran dos controles incorporados en el caso de Softland Costa Rica, por el control del consumo de energía eléctrica el cual se refleja en la facturación del proveedor de consumo eléctrico y también el control de impresión de la impresora inteligente, el cual mide por colaborador la cantidad y tipo de impresión realizada.

**Objetivos:** Evaluar con los Directores de Marketing de las distintas filiales poder implementar algunos mecanismos de evaluación de objetivos medio ambientales.

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).

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.

**Objetivos:** Establecer una Política Medioambiental dentro de la Normativa Corporativa que nos permita conocer los alcances en este principio de nuestros proveedores.

## • 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 en la Normativa Corporativa.

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	RSE		Promover estas acciones en las filiales del Grupo donde no se hayan desarrollado

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado	Otros		Implementar con las filiales tener mecanismos de evaluación medioambiental.

**Leyenda:**  Progresada 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, describala (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 varias soluciones de software con un carácter más de RSC y algunas de ellas se han implementado en las distintas filiales de Softland.*

*Softland Chile lanzó al mercado de forma gratuita en el año 2011 la solución MisPlata\$, la cual está dirigida a todo aquel que desee llevar un control de sus finanzas personales.*

*El software "Mis Plata\$" busca ayudar a pequeños emprendedores y personas comunes y corrientes a tener un mejor manejo del presupuesto del negocio y familiar o personal.*

*El software viene pre configurado con algunos conceptos de ingresos y gastos tales como sueldo, comida, farmacia, ropa, médicos, colegio niños, entre otros. También permite llevar el control de diferentes cuentas bancarias o tarjetas de crédito y entrega informes de gastos mensuales detallados con capacidad de análisis. Además se puede traspasar todos los datos a planillas Excel y ver las gráficas que ilustran el comportamiento financiero.*

*"Mis Plata\$" está disponible para Windows desde sus versiones XP en adelante y se puede descargar, sin costo alguno en el Blog de Softland [www.softland.la](http://www.softland.la) o bien el sitio web de Softland Chile [www.softland.cl](http://www.softland.cl)*

*De igual forma, Softland Costa Rica, 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, ha continuado llevando la factura electrónica para su implementación en otros países como en México donde la Legislación la exige comprobante fiscal digital, y cumple con los requisitos legal y reglamentariamente exigibles a las facturas tradicionales garantizando, entre otras cosas, la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido.*



La implementación de la factura electrónica permite varios beneficios, 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.

Al respecto, Softland México realizó un evento para clientes y público general sobre la solución de software Factura Electrónica, la cual reemplaza el papel y tiene toda la validez tributaria, de cara a la solicitud del Sistema de Administración Tributaria (SAT) de México para que las personas físicas y morales adopten el sistema de facturación electrónica, lo cual sería obligatorio en el 2011.

También en este ejercicio, Softland Chile implementó la modalidad S Cloud la que permite contar con el software ERP de Softland a través de Internet y por sólo un pago mensual. Esta opción lo libera de la inversión de capital, costos administrativos y de gastos de actualización al no tener que adquirir hardware y software.

Con S-Cloud, se dispone permanentemente de las últimas versiones del software ERP sin preocuparse del mantenimiento y actualización de su hardware para que cumpla con los requerimientos de eficiencia a través del tiempo. Disponibilidad de acceso a los sistemas las 24 horas, todos los días del año, desde cualquier parte del mundo utilizando una conexión a Internet, lo que facilita su uso como herramienta a empresas PyMe.

**Objetivos:** Continuar desarrollando soluciones de software bajo principios de RSE.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, de 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:** 1

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

Durante el ejercicio de este informe, no se reportan estudios o informes para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética desarrollados sobre este principio.

Sin embargo, la filial de Softland Chile desarrolló toda una comunicación y lanzamiento a través del software Mis Plata\$ con un carácter de RSC. Esta solución de software totalmente gratuita, está dirigida a todo aquel que desee llevar un control de sus finanzas personales, incluso hasta una empresa PyME podría tener en ella una alternativa de llevar sus gastos de forma digital, sin necesidad de llevar un control de forma impresa.

**Objetivos:** Evaluar con la Vicepresidencia Corporativa de Grupo Softland la implementación o adaptación de la solución de software empresarial ERP a la cual se le pueda incluir algunos indicadores de RSC.

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, no se tiene el detalle de la 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 desarrolladas.

Como comentábamos anteriormente, Softland México en el año 2011 realizó un evento para clientes y público general sobre la solución de software Factura Electrónica, la cual reemplaza el papel y tiene toda la validez tributaria, de cara a la solicitud del Gobierno mexicano por implementar esta alternativa como comprobante fiscal.

**Objetivos:** Evaluar 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 soluciones de software que apoyen la RSC.

  

 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 cuáles son sus riesgos e impactos (P10C3I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Grupo Softland apoya que las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. 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 la 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:* Realizar comunicaciones hacia lo interno de nuestra organización sobre 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.



*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.*

**Objetivos:** Actualizar y revisar la Normativa Corporativa de cara a este principio.

---

¿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? (P10C511)

**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:** Realizar una campaña interna sobre los 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 (P10C111)

**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, sin embargo, si se realizan los controles a nivel de la Auditoría Financiera Corporativa así como a través del Sistema de Gestión de Calidad de cada una de las filiales.*

**Objetivos:** Realizar una campaña de comunicación interna con 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 conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad (P10C211)

*Clientes:* 60

*Empleados:* 80

*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.

El porcentaje dado sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad son estimados, dado que no se cuenta con una estadística formal para su indicación.

*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? (P10C411)

*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:* Realizar una campaña de comunicación interna con el mensaje hacia nuestros grupos de interés "clientes" y "empleados" sobre los valores y ética profesional de Grupo Softland.

Actualizar y revisar la Normativa Corporativa sobre este principio.

---

Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción (P10C611)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Grupo Softland y sus filiales no disponen de mecanismos específicos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción. Sin embargo, si existen los mecanismos para que un cliente pueda tramitar una queja, reclamo o insatisfacción a través de los Departamentos de Servicio al Cliente de cada una de las filiales.

*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 Corporativa.

A nivel financiero, si se realizan auditorías a todas las filiales del Grupo desde Corporación. Así como diferentes controles a través del Sistema de Calidad de cada una de las filiales que revisa y verifica cada uno de los procedimientos.

**Objetivos:** Hacer la recomendación en las diferentes políticas locales de RRHH para establecer los mecanismos de seguimientos en nuestros grupos de interés "clientes" y "empleados" con el objeto de velar por el cumplimiento de la Normativa Corporativa y crear los mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción si las hubiera.

## • 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		Actualizar y revisar la Normativa Corporativa de cara a este principio.
Empleados	Normas éticas y valores corporativos		Actualizar y revisar la Normativa Corporativa de cara a este principio.

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Cientes	Otros		Realizar comunicados sobre este principio a nuestros clientes.
Empleados	Otros		Realizar una campaña de comunicación interna hacia nuestros colaboradores.



Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Auditorías Buzón de sugerencias Comités de gestión		Actualizar Normativa en estas áreas de riesgo y establecer mecanismos control.
Empleados	Auditorías Buzón de sugerencias Canal de denuncias anónimo o confidencial Canal ético		Actualizar Normativa en estas áreas de riesgo y establecer mecanismos control.

**Leyenda:** Progreso adecuado 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
<u>1</u>	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
<u>2</u>	Dirección	2.4
<u>3</u>	Nombre de la entidad	2.1
<u>4</u>	Persona de contacto	3.4
<u>5</u>	Número de empleados	2.8
<u>6</u>	Sector	2.2
<u>7</u>	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
<u>8</u>	Ventas e ingresos	2.8
<u>9</u>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
<u>10</u>	Identificación de los grupos de interés	4.14
<u>11</u>	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
<u>12</u>	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
<u>13</u>		2.9
<u>14</u>	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
<u>15</u>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?	3.5
<u>16</u>		3.8
<u>17</u>		3.10
<u>18</u>		3.11
<u>19</u>	¿Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso?	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">20</a>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10
<a href="#">21</a>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
<a href="#">22</a>	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
<a href="#">23</a>	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
	<b>Estrategia y gobierno</b>	
<a href="#">24</a>	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
<a href="#">25</a>	Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama	2.3, 2.6
<a href="#">26</a>	Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y midn el progreso mediante indicadores (Key performance indicators)	
<a href="#">27</a>	Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes 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
<a href="#">28</a>		4.3
<a href="#">29</a>		4.4
	<b>Objetivos y temáticas de Naciones Unidas</b>	
<a href="#">30</a>	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.)	
	<b>PRINCIPIO 1</b>	
<a href="#">P1C2I1</a>	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	
<a href="#">P1C2I2</a>	¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
<a href="#">P1C1I1</a>	¿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	
<a href="#">P1C2I5</a>	Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad	
<a href="#">P1C4I1</a>	Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma	
<a href="#">P1C2I3</a>	Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
<a href="#">P1C3I1</a>	Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad	
<a href="#">P1C4I3</a>	Indique el número y tipo de:	PR4
<a href="#">P1C5I1 - C</a>	Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) (miles de euros)	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">P1C5I2 - C</a>	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	
<a href="#">P1C6I1 - C</a>	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	HR2
<b>PRINCIPIO 2</b>		
<a href="#">P2C2I1</a>	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	
<a href="#">P2C3I2</a>	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
<a href="#">P2C1I1</a>	¿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	
<a href="#">P2C2I2</a>	Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento/HR2
<a href="#">P2C3I3</a>	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores	
<a href="#">P2C3I1</a>	Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisado, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad	HR10
<b>PRINCIPIO 3</b>		
<a href="#">P3C3I2</a>	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5
<a href="#">P3C2I1</a>	¿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
<a href="#">P3C1I1</a>	¿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	
<a href="#">P3C2I2</a>	¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garanticen la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos	
<a href="#">P3C3I1</a>	¿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	
<b>PRINCIPIO 4</b>		
<a href="#">P4C2I1</a>	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR7
<a href="#">P4C2I2</a>	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 2011

<a href="#">P4C1I1</a>	Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala	
<a href="#">P4C3I2 - B</a>	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	
<a href="#">P4C3I1 - B</a>	Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores	
<a href="#">P4C4I1 - C</a>	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
<b>PRINCIPIO 5</b>		
<a href="#">P5C2I1</a>	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR6
<a href="#">P5C2I2</a>	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
<a href="#">P5C1I1</a>	¿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	
<a href="#">P5C3I2 - B</a>	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	
<a href="#">P5C4I1 - C</a>	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
<a href="#">P5C3I1 - C</a>	Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores	
<a href="#">P5C4I2</a>	Número de empleados menores de 15 años, de 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	
<a href="#">P5C4I3 - C</a>	Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil	
<b>PRINCIPIO 6</b>		
<a href="#">P6C2I2</a>	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	
<a href="#">P6C2I3</a>	¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P6C1I1</a>	¿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	
<a href="#">P6C2I1</a>	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad	LA13



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">P6C2I4</a>	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
<a href="#">P6C3I1</a>	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad	
<a href="#">P6C3I2</a>	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
<b>PRINCIPIO 7</b>		
<a href="#">P7C1I1</a>	¿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
<a href="#">P7C2I2</a>	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	
<a href="#">P7C2I1</a>	Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %	
<b>PRINCIPIO 8</b>		
<a href="#">P8C2I4</a>	Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad	
<a href="#">P8C2I1</a>	Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas	
<a href="#">P8C1I1</a>	¿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	
<a href="#">P8C2I2</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
<a href="#">P8C3I1</a>	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %	
<b>PRINCIPIO 9</b>		
<a href="#">P9C1I1</a>	¿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	
<a href="#">P9C2I1</a>	Número de estudios, de 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	
<a href="#">P9C2I2</a>	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	
<b>PRINCIPIO 10</b>		
<a href="#">P10C3I1</a>	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 cuáles son sus riesgos e impactos	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">P10C2I2</a>	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales	Dimensión social/sociedad/Política
<a href="#">P10C5I1</a>	¿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?	
<a href="#">P10C1I1</a>	¿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	Dimensión social/sociedad/Formación y sensibilización
<a href="#">P10C2I1</a>	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad	
<a href="#">P10C4I1</a>	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
<a href="#">P10C6I1</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción	SO4 / Dimensión social/sociedad/Evaluación y seguimiento
ÍNDICE		
<a href="#">Tabla</a>	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12