

Memoria Anual 2012

Informe Progreso Pacto Mundial

El Tercer Informe del Progreso del Pacto Mundial resume las principales acciones realizadas por las filiales del Grupo Softland correspondientes al ejercicio 2012, en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Grupo Softland
Madrid, España
www.gruposoftland.com

GrupoSoftland



Tabla de Contenido

Carta de compromiso	6
Perfil Grupo Softland	8
Apostamos por el talento	9
Una amplia oferta local para cada tamaño de empresa	10
¿Qué ofrecemos?	10
Adhesión de Grupo Softland al Pacto Mundial de las Naciones Unidas	11
Los 10 principios	11
Grupos de interés de Softland	12
Alcances del Informe	13
Difusión del Informe	14
Principio 1	15
Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	15
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.	15
II. Políticas actuales en este principio.	17
III. Iniciativas realizadas en este principio	20
1) Acciones realizadas durante el año para el grupo de interés: “empleados o colaboradores”.	20
2) Acciones realizadas durante el año para el grupo de interés: “clientes”.	24
3) Acciones realizadas durante el año Grupo de interés: “comunidad”.	35
4) Otras iniciativas hacia la comunidad	38
IV. Mediciones ejecutadas.	41
V. Acciones de seguimiento para este principio.	42

Principio 2	43
Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	43
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.	43
II. Políticas actuales en este principio.	43
III. Iniciativas realizadas en este principio.	44
IV. Mediciones ejecutadas	45
V. Acciones de seguimiento para este principio.	45
Principio 3	46
Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	46
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.	46
II. Políticas actuales en este principio.	46
III. Iniciativas realizadas en este principio.	46
IV. Mediciones ejecutadas.	47
V. Acciones de seguimiento para este principio.	48
Principio 4	49
Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	49
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.	49
II. Políticas actuales en este principio.	49
III. Iniciativas realizadas en este principio.	49
IV. Mediciones ejecutadas.	49
V. Acciones de seguimiento para este principio.	50

Principio 5	51
Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	51
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.	51
II. Políticas actuales en este principio.	51
III. Iniciativas realizadas en este principio.	51
IV. Mediciones ejecutadas.	52
V. Acciones de seguimiento para este principio.	52
<hr/>	
Principio 6	53
Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	53
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.	53
II. Políticas actuales en este principio.	53
III. Iniciativas realizadas en este principio.	54
IV. Mediciones ejecutadas.	54
V. Acciones de seguimiento para este principio.	55
<hr/>	
Principio 7	56
Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	56
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.	56
II. Políticas actuales en este principio.	56
III. Iniciativas realizadas en este principio.	56
IV. Mediciones ejecutadas.	58
V. Acciones de seguimiento para este principio.	58

Principio 8	59
Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	59
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.	59
II. Políticas actuales en este principio.	59
III. Iniciativas realizadas en este principio.	60
IV. Mediciones ejecutadas.	60
V. Acciones de seguimiento para este principio.	61
Principio 9	62
Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	62
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.	62
II. Políticas actuales en este principio.	62
III. Iniciativas realizadas en este principio.	63
IV. Mediciones ejecutadas.	64
V. Acciones de seguimiento para este principio.	64
Principio 10	65
Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	65
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.	65
II. Políticas actuales en este principio.	65
III. Iniciativas realizadas en este principio.	66
IV. Mediciones ejecutadas.	66
V. Acciones de seguimiento para este principio.	66

Carta de compromiso

Madrid, 31 de octubre, 2013

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, renovamos nuestro compromiso e intención de promover estos principios dentro nuestros grupos de interés “colaboradores” y “clientes” de Softland cuando nos suscribimos como firmantes activos desde el año 2008.

Seguimos comprometidos 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. Hemos definido varias políticas internas enmarcadas con el nombre de: Normas para un Buen Gobierno Corporativo. Estas normas son las directrices del buen actuar tanto de los líderes de nuestra organización así como de nuestros colaboradores, los cuales deben conducirse con coherencia, responsabilidad y respeto.

En torno al ámbito del emprendimiento, Grupo Softland lanzó en el año 2012, su iniciativa Concurso Emprendedores Softland, una convocatoria social y pública con el objetivo primordial de fomentar y desarrollar la cultura emprendedora, potenciando el crecimiento de empresas PyMes en proyectos de cualquier índole económica, reconociendo y difundiendo su labor. Una de las principales innovaciones de esta actividad, fue poder brindar a las empresas PyMe latinoamericanas, la posibilidad de contar con una solución de software empresarial que les permitiera integrar toda su información de forma automática.

La iniciativa fue llevada a cabo en nuestras filiales de Chile y Costa Rica. En Chile, se presentaron 122 casos ante un jurado compuesto por

empresarios y ejecutivos de Softland Chile y de Incuba Innovo de la Universidad de Santiago de Chile (Usach). Por otro lado, en el caso de Costa Rica, se presentaron 54 casos de éxito que se registraron en el Portal de CRInnova.net. La iniciativa fue asesorada por PROINNOVA-UCR en representación de la comisión NEXO Universidad-Empresa del Consejo Nacional de Rectores de la Universidad de Costa Rica, organización que apoyó a Softland en toda la logística en cuanto a emprendimiento e innovación se refiere. El jurado seleccionó las tres iniciativas con mayor proyección y tasas de crecimiento, en cada uno de los países donde se llevó a cabo el concurso.

El Premio Emprendedores forma parte de las actividades de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Grupo Softland, con las que se busca aportar al desarrollo de la

cultura emprendedora de las compañías y haciéndolo en lo que mejor sabemos hacer y tenemos gran experiencia, facilitando el acceso de emprendedores a soluciones de gestión de su negocio de primer nivel, capacitándoles y ayudándoles a que su emprendimiento esté óptimamente gestionado. Es precisamente esta óptima gestión de su negocio lo que sin duda les puede facilitar el acceso a financiación o a posibles inversores.

Les presentamos a continuación la Memoria del Tercer Informe del Progreso del Pacto Mundial el cual resume las principales acciones realizadas por las filiales del Grupo correspondientes al ejercicio 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,

A handwritten signature in black ink, which appears to be 'Oscar Sáez de Bergia'. The signature is written in a cursive style with a large, sweeping initial 'O'.

Oscar Sáez de Bergia
CEO Grupo Softland

Perfil Grupo Softland

Grupo Softland, con sede en Madrid, España, tiene más de 30 años de ofrecer soluciones de software de gestión ERP a las empresas latinoamericanas.

Su larga trayectoria y especialización en el mundo de las soluciones de gestión empresarial le ha dado la posibilidad de crecer y ofrecer al mercado los productos más competitivos.

Grupo Softland está presente con oficinas propias en diez países en: Argentina, Colombia, Chile, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, México, Panamá, Perú y República Dominicana. Cuenta con representantes en: Bolivia, Ecuador, Nicaragua y Venezuela. Con 35.000 clientes activos en Latinoamérica, y más de 600 profesionales especializados.

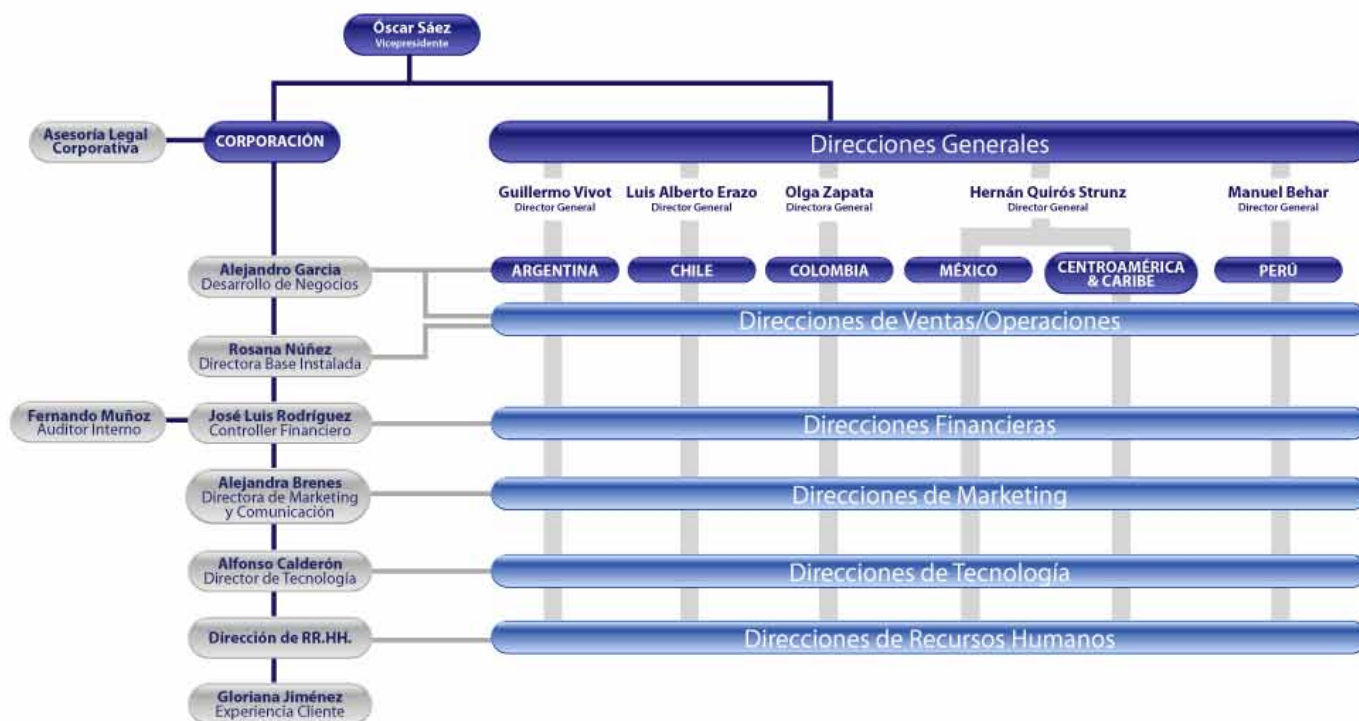
Su filosofía, “Pensar en global y actuar en local”, le ha permitido desarrollar estrategias mundiales de acuerdo a las características propias de cada país.



Apostamos por el talento

En Softland, el talento humano es el principal activo. Grupo Softland cuenta con un equipo de más de 600 profesionales, que incluye el personal de todas las filiales del Grupo en Latinoamérica. En Softland se recluta el conocimiento local y la experiencia dentro de cada mercado donde funciona cada una de sus oficinas.

Respecto a su organigrama corporativo, el señor Fernando Escolar es el Presidente de Grupo Softland y Oscar Sáez de Bergia es el Vicepresidente Corporativo. Para ver la composición de las distintas áreas del Grupo y sus Direcciones Generales en cada una de las filiales, puede referirse al siguiente organigrama.



Una amplia oferta local para cada tamaño de empresa

En Grupo Softland ofrecemos soluciones de gestión para la administración de las empresas - independientemente de su tamaño y sector. Adaptadas a la realidad de cada país, para que cada una de ellas agilice sus procesos y pueda obtener una mayor información, rentabilizar su inversión y ser más competitiva.

¿Qué ofrecemos?

Grupo Softland en Latinoamérica brinda una amplia variedad de soluciones para acompañar a las empresas en su día a día, y a cubrir todas sus necesidades de la manera más rentable.

Para la mediana y gran empresa, Softland brinda soluciones con la línea Softland ERP, y para las pequeñas empresas, una solución especialmente creada para los emprendedores con la línea Softland PyMe. La línea Softland ERP está disponible para todo el mercado latinoamericano, mientras que la línea PyMe **sólo está disponible en Colombia y Chile.**

Adhesión de Grupo Softland al Pacto Mundial de las Naciones Unidas

A inicios del año 2008, Grupo Softland se incorporó al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, formando parte de miles de entidades firmantes que se han comprometido voluntariamente con el objetivo de ser organizaciones socialmente responsables, por medio de la implementación de los diez principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción, expuestos como el objetivo principal de esta iniciativa propuesta por las Naciones Unidas.

Las diferentes empresas que componen Grupo Softland, llevan a cabo distintas políticas e iniciativas socialmente responsables.

Los 10 principios

El Pacto Mundial inició concretamente en España en el año 1999, creándose la ASEPAM (Asociación Española del Pacto Mundial) que actualmente se conoce como la Red Española, una de las organizaciones más activas que se destacan por su modelo multistakeholder, agrupando a distintos grupos de interés: empresas, ONG, sindicatos, instituciones académicas y organismos sociales.

Dentro de sus objetivos principales se cita el apoyar, promover y difundir la incorporación

de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los cuales se agrupan en 4 áreas.

Derechos Humanos

Principio 1. Las empresas y los derechos humanos

Principio 2. Vulneración de los derechos humanos

Normas Laborales

Principio 3. Las empresas y la libertad de asociación

Principio 4. Las empresas y el trabajo forzoso y coacción

Principio 5. Erradicación del trabajo infantil

Principio 6. La discriminación en el empleo

Medio Ambiente

Principio 7. Las empresas y el medio ambiente

Principio 8. Iniciativas para el respeto medioambiental.

Principio 9. Difusión de tecnologías ecológicas

Anticorrupción

Principio 10. Las empresas y la corrupción, la extorsión y el soborno.

Para más información, ver más detalle en: www.pactomundial.org

Grupos de interés de Softland

Nuestras acciones se identifican con base a las políticas, programas e iniciativas que abarcan cada uno de los grupos de interés (stakeholders) de Softland con los que somos socialmente responsables. Para efectos del Informe de Progreso del Pacto Mundial, identificamos como nuestros principales grupos de interés a nuestros clientes y colaboradores (empleados). En el Informe de Progreso con el ejercicio del

2012, lanzamos una iniciativa hacia el grupo de interés “comunidad”, en la cual desarrollamos una acción de Emprendimiento, la cual se detalla en esta memoria.

A mediano plazo, esperamos extender nuestros grupos de interés hacia otros *stakeholders* tales como: proveedores y medio ambiente.

Alcances del Informe

Con el ejercicio del Informe presentado el año pasado, se han definido los objetivos en los cuales se desarrolló una acción específica como parte del programa de RSC de Grupo Softland. Basados en esta experiencia se han incorporado otras acciones puestas en marcha durante el año 2012, particularmente en el tema de Emprendimiento.

En general, en las filiales de Softland en Latinoamérica donde se está llevando a cabo

un proyecto de RSC, éste es ejecutado por las distintas Áreas de Marketing, y en las oficinas que aplica, también se incluye al Departamento de Recursos Humanos o Administración, dentro de la gestión.

La información contenida en esta memoria anual contempla las acciones desarrolladas durante el año 2012. Anteriormente, se han presentado los Informes de Progreso 2010 y 2011, respectivamente.

Difusión del Informe

Grupo Softland difunde de forma pública su informe a través del sitio web de Grupo Softland, así como todas sus filiales tienen un apartado con esta comunicación. De forma interna, por medio de su Newsletter para informar a los colaboradores. Por otro lado, Softland lanzó desde finales del 2011 una estrategia de redes sociales y un Blog, como parte de sus canales de comunicación con colaboradores, clientes y la comunidad. En estos canales, también es difundida la comunicación del informe.

En Grupo Softland podemos decir que más del 95% de nuestros colaboradores están informados de que la compañía 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. Así como la incorporación de la compañía Ofisis, Perú, que se integró a Grupo Softland en el mes de septiembre de 2012.

Actualmente, las iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa en Grupo Softland son lideradas 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 Direcciones Generales de las filiales de Grupo Softland y sus respectivas Direcciones de Marketing ponen en marcha las acciones de RSC locales.



En diciembre de 2012, fue publicado en el Newsletter Corporativo, el Segundo Informe del Pacto Mundial presentado ante la Red Pacto Mundial España, confirmando nuestro compromiso.

Principio 1

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

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.

Para este informe, aplica la información correspondiente a todas las filiales de Grupo Softland a excepción de Guatemala. De manera que a lo largo del informe se irán realizando algunas observaciones puntuales de casos de cómo se ha implementado en las diferentes oficinas o filiales.

El análisis de posibles factores de riesgos en Derechos Humanos, se ha enfocado desde nuestros dos grupos de interés (stakeholders) de Softland. Para efectos del Informe de Progreso del Pacto Mundial, identificamos como nuestros principales grupos de interés a nuestros “clientes y colaboradores ó empleados”.

1) Posibles riesgos en grupo de interés “empleados o colaboradores”

En nuestro grupo de interés “empleados o colaboradores” identificamos algunos factores

potenciales de riesgo, que continuamente se están evaluando, tales como:

- Accidentes Laborales
- Falta de información y/o comunicación.
- Falta de compromiso de los empleados hacia la entidad

Sobre la parte de accidentes laborales, en la mayoría de filiales se han realizado simulacros de evacuación en la filial y se dispone de mapas donde se detallan las salidas de evacuación con su respectiva demarcación, específicamente en el caso de países con un alto nivel de sismos, potencial de riesgo. Las oficinas físicas de estos países cuentan con edificios antisísmicos preparados para cualquier eventualidad de este tipo.

En el caso de Softland Argentina, el edificio donde están las oficinas en Buenos Aires, posee la señalización adecuada y planes de evacuación establecidos en casos de emergencia. También varias de las filiales cuentan con Comités de prevención de Riesgos laborales o de Seguridad Laboral. Softland Chile menciona que esto lo contempla tanto

en un seguro de salud privado, así como el exigido por el sistema Laboral chileno asociado a la ACHS (Asociación Chilena de Seguridad).

En el caso de Ofisis, Perú, una de las compañías de Grupo Softland, mencionan que ellos también cuentan con un comité de Simulacros contra Sismos.

La mayoría de las filiales tiene señalización de emergencia (extintores, salidas de emergencia) y con alarmas. Para el año 2013, se estará implementando en las filiales dónde no se hayan llevado a cabo éstos planes o señalización, o bien, se actualizarán según las necesidades actuales. Las filiales de Softland Argentina, Chile y Costa Rica mencionan que sí tienen un Comité de Prevención de Riesgos laborales o Seguridad Laboral. En el caso de Softland Colombia existe COPASO, que es el Comité Paritario de Salud Ocupacional, así como un Comité de Convivencia Laboral de acuerdo a la última reglamentación del gobierno nacional.

Sobre los factores tales como: falta de información y/o comunicación, falta de compromiso de los empleados hacia la entidad, Grupo Softland realiza todos los años 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. Las conclusiones 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.

A su vez, durante el año 2012, se han intensificado las acciones para mejorar la comunicación interna y gestionar la falta información a través de diferentes iniciativas



locales. Por ejemplo, Grupo Softland cuenta con la difusión de un Newsletter Corporativo con una periodicidad mensual, donde se incorporan las noticias de cada una de las filiales del Grupo.

Por otro lado, posee una estrategia de redes sociales, a través de su Blog y de sitios oficiales en las principales redes tales como: Facebook, LinkedIn, Twitter, Youtube, Google +, entre otras.

2) Posibles riesgos en grupo de interés “clientes”

En el grupo de interés “clientes” identificamos factores que continuamente se están evaluando, potenciales de riesgo tales 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 en cada una de las filiales de Grupo Softland. 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 o 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.

II. Políticas actuales en este principio.

Grupo Softland cuenta para sus dos grupos de interés “clientes” y “empleados o colaboradores”, una variedad de políticas que ya se encuentran disponibles en la mayoría de las filiales.

En el cuarto trimestre del año 2012, Grupo Softland actualizó a nivel corporativo varios documentos relativos a las políticas y temas asociados a nuestro cumplimiento con los principios del Pacto Mundial. Entre los que destacan:

1. **Guía del Directivo. Grupo Softland | Nuestra empresa, tu empresa.**

Es una guía corporativa para directores, que busca promover en las Jefaturas y Direcciones de Grupo Softland, un ejercicio de liderazgo responsable, ético y afín a los objetivos de la compañía y de las personas que trabajan en ella.

Dicha guía establece aspectos relacionados con la dirección de personas, la misión y visión de la empresa, la propuesta de valor, normativas y resultados, competencias y valores, entre otros.

2. **Nuestras Normas de Buen Gobierno Corporativo**

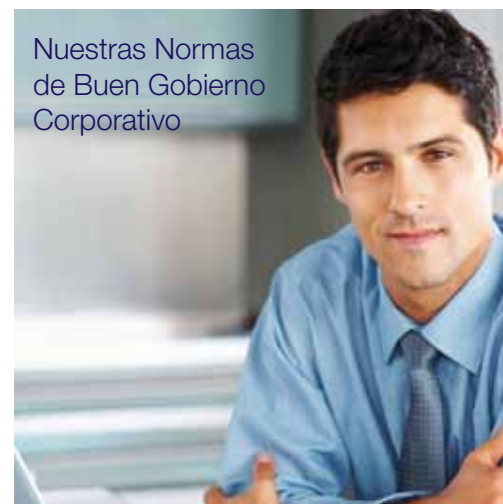
Es una política cuyo objetivo principal es establecer procedimientos eficaces para controlar los flujos de información dentro de la compañía, que impliquen tanto a la definición de

las personas que tendrán acceso a los mismos, como a las medidas técnicas de seguridad aplicables a los sistemas y a los soportes en que se contiene, lo cual incluye la información de los clientes o cualquier información privilegiada a la cual se tiene acceso. Por otro lado, habla también de la no competencia, la participación en otras sociedades por parte de las Jefaturas y Directores de Grupo Softland. Las relaciones con los colaboradores de Grupo Softland, así como la retribución y aspectos contractuales, relaciones con terceros. Seguridad informática e internet, uso de blogs y redes sociales, protección de activos y propiedad Intelectual e Industrial. Y todo lo correspondiente a los aspectos legales y de reportes hacia Corporación, entre otros temas.

3. Nuestra Marca

Nuestra marca es una guía para una fiel representación de quiénes somos, qué hacemos y hacia dónde vamos. Es el espejo de lo que nuestras diferentes audiencias han experimentado y experimentan con nosotros, con nuestros productos y con nuestros servicios.

El libro de marca permite conocer mejor la marca Softland, su compañía y los valores que subyacen en ella. En definitiva para que compartir un estilo propio de hacer negocios y que el conocimiento en profundidad que tenga cada uno de los colaboradores de Grupo Softland sea un referente.



Adicionalmente, cada una de las filiales posee en su mayoría las siguientes políticas o códigos:

4. Código de Conducta

La mayoría de las filiales de Grupo Softland tienen un Código de Conducta o bien una Política de Recursos Humanos o Reglamento Interno, donde se pueden encontrar temas que están directamente relacionadas con la conducta, por ejemplo, la política contra el hostigamiento sexual o la política sobre el uso de Internet, correo electrónico y **demás medios de mensajería interna, entre otros.**

5. Otras políticas o procedimientos locales

Softland Costa Rica

En el caso particular de Softland Costa Rica, mencionan que tienen diferentes políticas y procedimientos, los cuales detallamos a continuación. Para el resto de los países, si no se incluye en una política local, está incluido este tema dentro de *Nuestras Normas de Buen Gobierno Corporativo.*

- **Política contra el hostigamiento sexual:** la filial de Softland Costa Rica menciona que laboralmente mantiene un ambiente laboral libre de cualquier tipo de hostigamiento o intimidación por causa de sexo, religión o edad. Por tal razón se compromete a sancionar conductas y manifestaciones de hostigamiento o discriminación sexual que perjudiquen las condiciones laborales, el desempeño y el estado general del bienestar del personal. Esta política aplica para todos los empleados de Softland. Incluye también personal no relacionado

directamente con la corporación tales como clientes o proveedores.

- **Política para la administración de recursos humanos** (actualizada por última vez en enero del 2012): dicha política contempla aspectos tales como código de vestimenta, política de no fumado, horarios de trabajo, gestión de permisos, entre otros.
- **Política sobre el uso de Internet, correo electrónico y demás medios de mensajería:** el objetivo principal de esta política radica en que el personal de Softland Costa Rica pueda tener un acceso a las herramientas de comunicación y mensajería, siempre y cuando el uso de los recursos se dé de forma ordenada y moderada, permitiendo que sean aprovechadas al máximo como herramientas de trabajo.
- **Procedimiento para el ingreso de personal:** en dicho documento se determinan los pasos que se deben seguir cuando un(a) nuevo(a) colaborador (a) inicia su trabajo en un área de la organización con el fin de que una vez que ingrese tenga todo lo necesario para iniciar su trabajo.
- **Procedimiento de salida de personal:** determina los pasos que se deben seguir cuando un(a) empleado(a) termina su relación laboral con la organización.
- **Política para Teletrabajo (actualizada por última vez en agosto del 2012):** pretende establecer los lineamientos para que un colaborador pueda recurrir al teletrabajo, o, trabajo a distancia, permitiéndole trabajar en un lugar diferente a la oficina. La política aplica para las áreas de Desarrollo y Control de Calidad.

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.

III. Iniciativas realizadas en este principio

1) **Acciones realizadas durante el año para el grupo de interés: “empleados o colaboradores”.**

A diferencia del anterior informe, en este año, todas las filiales del Grupo Softland han realizado acciones concretas en relación a este Principio. Mencionamos cada una de las acciones realizadas por las filiales en el grupo de interés “empleados o colaboradores”.

Softland Argentina

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 periodo y se invita a participar a todos los colaboradores. Se festeja con tortas y gaseosas, y cada agasajado tiene una mini torta individual decorada, que puede llevarse a su casa.
- Regalo del “día” del cumpleaños. Todos los empleados cuentan con el beneficio de contar con el día de su cumpleaños libre

(no laborable). El único requisito es que es una fecha inamovible ni acumulable con vacaciones y otros feriados.

- Celebración del Día de Pascuas. Comunicación y un regalo para cada colaborador.
- Celebración del Día del Niño. Se realizó una comunicación y regalos personalizados de acuerdo a edad y sexo, para los hijos de todos los colaboradores de la filial.
- Celebración del Día de la Primavera. Comunicación y regalos alegóricos para todos los empleados.
- Campaña de comunicación interna con motivo del Día del Padre.
- Campaña de comunicación interna con motivo del Día de la Madre.
- Programa de “Desayunos con el Director General”. Cada dos meses, los colaboradores de distintos sectores se reúnen a desayunar con el Director General para poder conversar con él sobre 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 trimestre y los desafíos que siguen
- Celebración de Nacimientos. Cuando nace un nuevo miembro en la familia de alguno de los colaboradores se comunica a todos y la empresa le hace un regalo para el recién nacido.
- Celebración de Casamientos. Cuando alguno de los empleados se casa se comunica a todos y la empresa le hace un regalo por el acontecimiento.
- Celebración del Día Softland. Con motivo de festejar el aniversario de la compañía

y reconocer a los empleados con mayor antigüedad.

- Celebración de Fin de Año. Se entregan regalos a todos los colaboradores, y se celebra con un evento al aire libre “Día de Campo” durante el cual se desarrollan diversas actividades.
- Brindis de Fin de Año. Para celebrar el 31 de diciembre se hace un brindis con una picada y confituras.

Softland Chile

En el caso de Softland Chile, se mencionan por ejemplo, las siguientes actividades:

- Happy Softland,
- Día Softland y Fiesta de Aniversario de la filial (con su respectivo regalo)
- Reconocimientos a los colaboradores por antigüedad en la compañía.
- Reconocimientos por desempeño.
- Capacitación a colaboradores.
- Aporte a Club Deportivo.
- Convenio con un Gimnasio para uso de los colaboradores.
- 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.
- Fiesta de Navidad para hijos del personal.

Softland Colombia

En el caso de Softland Colombia, se mencionan por ejemplo, las siguientes actividades:

- Campaña ¿Hablamos...? Por una buena comunicación Interna.
- La respuesta es ahorrar: “Te preguntas que puedes hacer por el medio ambiente en el baño” brindamos tips para ahorrar agua, tener buen uso del papel higiénico y de manos, dos piezas se encuentra invertidas y la única forma de leerlas va ser observando el espejo.
- Tips para un buen servicios al cliente.
- Envío de Calendario mes a mes a los colaboradores, donde resaltamos los 10 principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.
- Día Softland

Por otro lado, también se realizaron las siguientes acciones, con el objeto de mejorar el ambiente laboral

- Reuniones con grupos primarios para escuchar sus inquietudes, necesidades y juntos establecer acciones que permitan corregir o subsanar dificultades
- Reuniones entre áreas que tengan relación directa con la labor a realizar para que puedan resolver de manera oportuna las dificultades, a través de una conversación abierta y sincera.
- Reuniones con el jefe y su equipo de trabajo para comunicar de manera oportuna las novedades de la compañía y atender de manera directa sus inquietudes.
- Mejorar las herramientas de trabajo de manera especial la renovación de los computadores a todos los integrantes de la organización.

Softland Costa Rica

Durante el 2012, Softland Costa Rica realizó diferentes indicativas enfocadas a mejorar el ambiente laboral y a fomentar el sentido de pertenencia en los colaboradores:

- Subsidio de estudio: tiene como objetivo facilitar al personal la superación personal y profesional, a la vez que mejora sus conocimientos y habilidades para la ejecución de sus funciones.
- Capacitaciones internas: la empresa cuenta con un sistema de capacitación que proporciona a los colaboradores conocimientos y destrezas que le permitan desarrollarse con la institución.
- Celebración Día del Amor y la Amistad: entrega de chocolates con mensaje a los colaboradores.
- Celebración Día de la Madre: entrega de regalos a las colaboradoras que son mamás.
- Celebración Día del Padre: entrega de regalos a los colaboradores que son papás.
- Celebración Día del Niño: actividad de piñata para los colaboradores.
- Encuesta de Clima organizacional: iniciativa aplicada en todas las filiales Grupo Softland.
- Celebración del Día Softland: actividad realizada en un boliche, se contó con refrigerio y reconocimiento para los colaboradores con más años de trabajar en la filial.
- Celebración de los cumpleaños del mes.
- Mensaje de felicitación por aniversario en la compañía.
- Bienvenida a la época navideña: iluminación del arbolito de navidad y refrigerio.
- Fiesta de Navidad: paseo a la playa.

- Reuniones trimestrales para presentación de resultados.

Softland El Salvador

En el caso de Softland El Salvador se mencionan por ejemplo, las siguientes actividades:

- Reunión Trimestral de Resultados. Actividad trimestral donde los líderes de área dan a conocer a todo el grupo de colaboradores la gestión realizada, los logros y los desaciertos. Esto permite transparencia en la información de los resultados y que todos conozcan de primera mano y sobre todo oficialmente la situación de la compañía y como su esfuerzo contribuye al mismo.
- Día Softland. Para el Día Softland se llevó a cabo una jornada durante todo el día en el cual inició con un seminario taller reforzando la importancia del trabajo en equipo y por la tarde se finalizó con un juego de boliche entre todos los colaboradores en un lugar llamado Galaxy Bowling.
- Para el fin de año se organizó un paseo fuera de la ciudad a un hotel de playa con todos los gastos pagados para cada empleado. Antes de ingresar al hotel de playa se visitó un parque temático de la Fundación Protectora de Especies en Peligro de Extinción, mejor conocido como FURESA en el cual hay especies exóticas como: leones, tigres, tigres blancos, hipopótamos, entre muchos más. La actividad fue de dos días y una noche.
- Celebración de los cumpleaños del mes, definiendo un día para compartir entre todos, un pastel en honor a los empleados que celebran su natalicio en ese periodo.

Softland Panamá y Softland Dominicana

En ambas filiales, se realizó el Día Softland, la actividad consistió **en** compartir un juego de boliche y una comida posterior a la actividad.

Ofisis, Perú, una compañía del Grupo Softland

Ofisis, Perú, es una de las más recientes integraciones de compañías al Grupo. Esta se realizó en septiembre del año 2012. La filial menciona que realizó en el año las siguientes actividades para el fomento de la comunicación interna:

- Campeonatos de Fútbol inter-áreas de Fútbol.
- Sábados de cine.
- Almuerzo y karaoke de integración por Fiestas Patrias.
- Cena de Fin de año.
- Mejoras en los ambientes de trabajo.

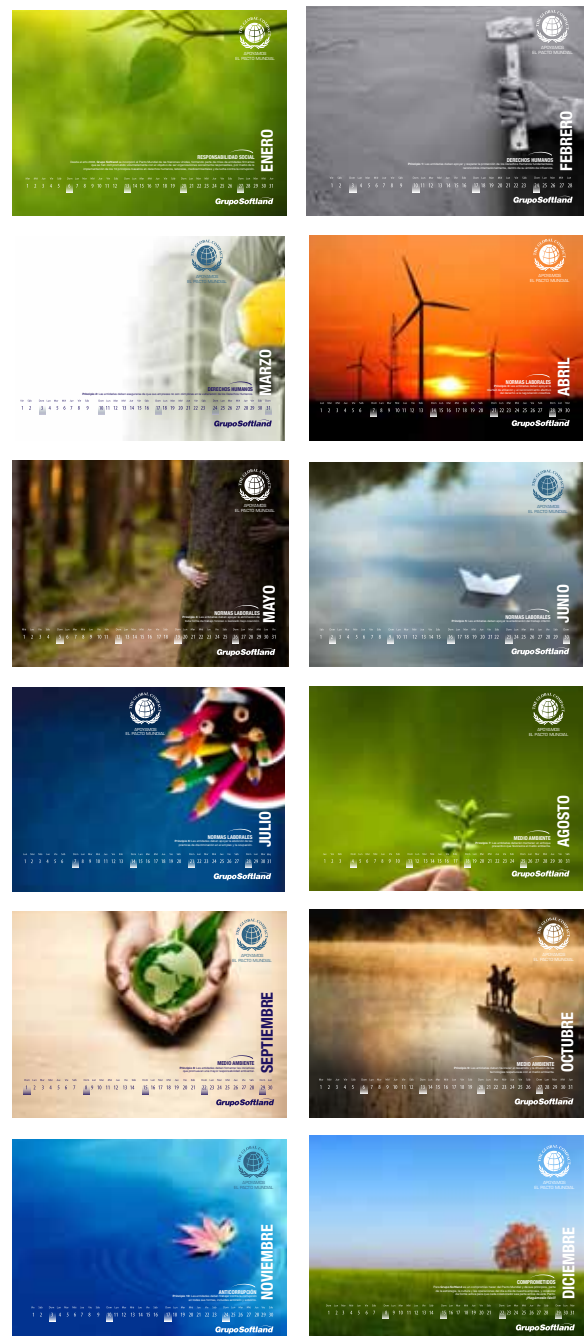
Softland México

Se realizaron las siguientes acciones internas:

- Celebración de cumpleaños
- Día Softland (2 año)
- Newsletter interno
- Frase del mes utilizando la imagen del calendario con los principios del Pacto Mundial en donde cada colaborador es asignado a un mes para dar una frase motivacional.

- Grupo Softland | Calendario

Durante el año 2012, Grupo Softland implementó un calendario digital para ser usado como fondo de pantalla en las computadoras de los colaboradores. Cada mes, tenía un principio e imágenes alusivas a él.



2) Acciones realizadas durante el año para el grupo de interés: “clientes”.

En el grupo de interés “empleados o colaboradores”, las diferentes filiales del Grupo Softland poseen varios mecanismos para el seguimiento de la satisfacción de sus clientes. Entre ellos destacan las 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.

En las filiales de Grupo Softland, el protocolo o procedimiento interno para solventar la queja de un cliente, es conocido como: QRS (Queja, Reclamo y Sugerencia).

Softland Argentina

Softland Argentina comenta que realiza éstas encuestas, así como reuniones y seguimiento de reclamos. Mensualmente se realizan las encuestas de satisfacción a los clientes de manera tal de alcanzar anualmente un total de 220 encuestas realizadas (sobre un total de 390 clientes directos activos), y proponiéndose como objetivo todos los años un incremento del orden del 10% respecto al año anterior.

Los informes mensuales con el análisis de los Detractores, así como del NPS, son compartidos con todo el Comité de Dirección de Softland Argentina con el fin de identificar oportunidades de mejora.

Softland Argentina, menciona de igual forma, que en el ejercicio del año 2012, lanzó un

nuevo procedimiento para el tratamiento de QRS (Quejas, Reclamos y Sugerencias).

Por otro lado, el Sistema de Gestión de Calidad se revisa y mejora 3 veces al año; dos en oportunidad de auditorías internas realizadas por una consultora externa, y una con la auditoría externa anual. Así mismo este año Softland Argentina se ha sumado al Programa de Benchmarking de Indicadores de Gestión que lleva adelante FUNDECE, Fundación Empresarial para la Calidad y la Excelencia.

También en el año 2012, Softland Argentina, presentó los resultados de la Auditoría Interna ISO 9001:2008. El Ing. Gabriel Taboada, auditor interno de la empresa Liveware, detectó en la Auditoría Interna ISO 9001:2008 varias fortalezas, 12 oportunidades de mejora, 1 observación y ninguna desviación, resultados que focalizan a Softland Argentina aún más con respecto a su objetivo de fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), y continuidad del círculo virtuoso de mejora continua.

Softland Chile

Por otro lado, Softland Chile comenta que de igual forma, se realizan encuestas de satisfacción, tanto NPS como encuestas habituales, de periodicidad mensual, de las cuales se generan acciones para resolver las disconformidades que pueden aparecer. Junto con ello, se realiza durante todo el año una capacitación constante al personal, campañas de productos y servicios, envío masivo de información de apoyo para los clientes.

Respecto a mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad en beneficio de los clientes, Softland

Chile menciona que realizó una Re-Ingeniería de los procedimientos, con la finalidad de que fueran más entendibles y más fáciles de implementar en todas las áreas de Softland.

También durante el 2012, Softland Chile destacó sobre los seminarios que imparte la filial también en modalidad On Line, los cuales iniciaron en el febrero 2012 y están disponibles, tanto en forma presencial como en modalidad On Line, los seminarios que imparte Softland Training Center de Chile durante todo el año.

De esta manera se busca facilitar a todos los usuarios la posibilidad de capacitarse y actualizar sus conocimientos en forma directa y activa, desde su oficina o en cualquier lugar que se encuentren. De esta manera, y previa inscripción de los clientes, se organizan los cursos y se adoptan todos los requerimientos tecnológicos necesarios para brindar un servicio interactivo y de alta calidad formativa.

Softland Colombia

Softland Colombia, implementó en el ejercicio del año 2012, todas las campañas del manejo ciclo de vida de Fidelización tanto para el cliente de Softland PYME como Softland ERP. Este ciclo, lleva una serie de acciones mensuales, que son parte del análisis de las necesidades del cliente para estos dos segmentos. Por ejemplo:

Para clientes de la línea Softland PYME, las campañas internas conllevan:

Mes 1: Carta de bienvenida y llamada a cliente nuevo. Carta de agradecimiento (1 año más con nosotros) y regalo a cliente que renueva.

Mes 3: Llamada de ofrecimiento de acompañamiento y/o capacitación.

Mes 4: Envío de Flyer informativo de las prestaciones del servicio y vías de acceso.

Mes 5: Campaña de Crossselling, Ofrecimiento de nuevos productos a clientes

Mes 7: Premium Campaña de Upselling a servicio Exclusivo orientada a Clientes con Servicio Premium

Mes 9: Encuesta Corporativa de calidad.

Mes 10: Envío de Flyer Emotivo

Mes 11: Envío aviso de vencimiento y de propuesta económica

Mes 12: Seguimiento individual a la renovación del servicio

Para clientes de la línea Softland ERP, las campañas internas conllevan:

Mes 1: Carta de bienvenida y llamada a cliente nuevo. Carta de agradecimiento (1 año más con nosotros) y regalo a cliente que renueva.

Mes 4: Envío de Flyer informativo de los beneficios del CASR.

Mes 5: Envío de Flyer informativo de las vías de acceso al CIAC.

Mes 6: Sugerencias para el buen uso adecuado del CIAC.

Mes 9: Encuesta de Satisfacción NPS.

Mes 10: Envío de mini campaña de Responsabilidad Social Empresarial.

Mes 11: Envío aviso de vencimiento "Recuerde renovar su CASR".

Mes 12: Seguimiento individual a la renovación del servicio.

Mes 13: Envío Flyer aquellos clientes que aún no han renovado su CASR.

También se menciona que para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad en beneficio de los clientes, se han realizado reuniones mensuales con los involucrados, para analizar

los resultados de las encuestas y establecer acciones inmediatas que permitan mejorar los tiempos de respuesta y los servicios en pro del bienestar de los clientes.

Otra iniciativa que realizó Softland Colombia con enfoque en nuestros clientes fue el programa de SoftPoints. SoftPoints nace con el fin de brindarle muchos beneficios a los clientes de Base Instalada de la línea ERP y a sus correspondientes compañías, otorgándole puntos por actividades realizadas, las cuales podrán ser redimidas por premios. Inscribirse y ser parte activa del plan SOFTPOINTS, no tiene costo alguno para el cliente.

La fecha de vencimiento de los puntos acumulados es de forma anual, adicionalmente el cliente recibe un reporte trimestral donde los clientes puedan saber el estado de los SOFTPOINTS a redimir.

Las categorías del programa son:

Categoría I - Junior Grupo Inicial de Clientes de 1 a 2000 Soft-Points acumulados. Vigencia anual.

Categoría II - Senior Clientes categoría intermedia de 2001 a 4000 Soft-Points acumulados. Vigencia anual.

Categoría III - Máster Clientes con mayor número más de 4001 Soft-Points acumulados. Vigencia anual.

Softland Costa Rica

En el caso de Softland Costa Rica, se ha adoptado un enfoque cliente-céntrico, buscando una mejor y más profunda comunicación con sus clientes. La clave de toda la estrategia cliente-céntrica consiste en ir ganando la lealtad del cliente mediante un fluido intercambio de ideas y soluciones.

De igual forma, que las otras filiales, Softland Costa Rica cuenta con un Procedimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias de Servicio, el cual es ejecutado por el departamento de Servicio al Cliente. Además, se realizan encuestas y reportes mensuales de satisfacción, basadas en el indicador Net Promoter Score. En el año 2011 dicho indicador fue de 41.23% y el 2012 aumentó a 48.72%.

Una importante mejora implementada a partir de julio del 2012, tiene que ver con cambios en la plataforma de atención del CIAC (Centro Internacional de Atención al Cliente). La nueva plataforma contiene un IVR, que permite a los clientes validar de forma automática el estado del Contrato de Actualización y Soporte Remoto. De igual forma asigna a cada solicitante un número de solicitud, tanto para el servicio en línea como fuera de ella, que garantiza el registro y la atención personalizada.

En el Departamento de Base Instalada (clientes actuales) se realizaron eventos y promociones con el propósito de brindar beneficios atractivos

a los clientes. Por ejemplo, en marzo del 2012 se llevó a cabo un evento cuyo objetivo era informar a los clientes sobre la propuesta de Softland ERP para la automatización de la

fuerza de cobros.

De igual forma, que las otras filiales, Softland Costa Rica cuenta con un Procedimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias de Servicio, el cual es ejecutado por el departamento de Servicio al Cliente. Además, se realizan encuestas y reportes mensuales de satisfacción, basadas en el indicador Net Promoter Score.

Igualmente, el CIAC cuenta con un Protocolo de Atención de Cliente que plantea una serie de normas que se deben tener presente durante la atención de consultas realizadas por los clientes por los diferentes medios disponibles

para este efecto.

Por las características tan particulares del servicio que brinda el área, esta no se puede catalogar como un “Call Center”, sino más bien como un centro de atención que brinda consultoría especializada para cada una de las aplicaciones que ofrece Softland a sus clientes. Está asesoría abarca tanto el funcionamiento de las aplicaciones como consejos y recomendaciones de cómo optimizar los procesos.

El CIAC ofrece diferentes formas de brindar soporte a sus usuarios:

- Soporte Remoto Funcional.
- Sistema de Casos.
- Solicitudes WEB.
- Herramientas para Administración Remota de Escritorios.

También, Softland Costa Rica, durante el año 2012 se inició con un proceso de mejora en gestión de calidad. Anteriormente el enfoque estaba dirigido a lograr principalmente un control documental. Se han realizado mejoras y cambios en las áreas de Implantaciones, Ventas y Servicio al Cliente, por ejemplo:

- **Procedimiento para Planificar Proyectos de Implantación** (actualizado en enero y agosto del 2012): el procedimiento define y planifica la etapa de implantación del sistema Softland ERP y comprende tanto las implantaciones locales como las internacionales.
- **Procedimiento de Renovación y Facturación del CASR** (actualizado

en marzo y junio del 2012): dicho procedimiento se realiza para la facturación de los contratos de Actualización y Soporte Remoto que posee cada uno de los clientes. El propósito del mismo es mantener a los clientes actualizados con su contrato para brindarles el soporte necesario cuando lo requieran.

- **Procedimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias de Servicio** (actualizado en abril del 2012): el documento pretende abrir un canal de comunicación de fácil acceso para que el cliente realice el ingreso de insatisfacciones, que surjan producto de la relación que existe entre ellos y Softland. Esto permite brindar un tratamiento adecuado y entregar una respuesta en base al tipo de insatisfacción manifestada.
- **Ingreso de Clientes a Grupos de Notificaciones, Acceso al FTP y al Sistema de Casos** (actualizado en marzo del 2012): el objetivo es mantener enterados a los clientes de toda comunicación generada en la liberación de versiones, comunicados formales entre otros.

Por otro lado, en el año 2012, Softland Costa Rica es certificado por Microsoft. El conocimiento y experiencia del área de Desarrollo de Softland Costa Rica quedó demostrado al lograr certificar a seis ingenieros de software con el título de “Microsoft Certified Technology Specialist” en las siguientes áreas: TS: Microsoft SqlServer 2008, Database Development: Se otorga a desarrolladores que demuestran un amplio dominio en tópicos

avanzados de SqlServer.

TS: Microsoft Dynamics CRM 2011 Customization and Configuration: Certifica el conocimiento y destreza en la configuración y personalización del CRM en escenarios de negocios.

Softland Dominicana

Softland Dominicana menciona que los clientes son contactados luego de las visitas para hacerles una encuesta sobre la satisfacción de la visita realizada por el consultor. También se hace visita de seguimiento y llamadas para mantener el contacto con el cliente.

Softland Dominicana está trabajando en un protocolo escrito en donde se expongan diferentes tipos de problemáticas o quejas que pudiese presentar el cliente y la forma adecuada de responder y proceder ante ello. Por otro lado, el gerente de territorio de la filial está visitando de forma regular a los clientes, con el objetivo de que exista una relación cara a cara y más personalizada.

Softland El Salvador

Durante el año 2012, la filial promovió los beneficios del CASR (Contrato de Actualización de Soporte Remoto) a través de eventos. También se realizaron visitas personalizadas para atender todo lo relacionado al entendimiento total por parte de cliente de los beneficios del CASR.

Se mejoró la relación con los clientes

mediante eventos enfocados a un momento de esparcimiento sin involucrar elementos comerciales (Coctel base instalada Diciembre 2012). En este mismo año ingresa un nuevo recuso de marketing al área de base instalada con el objeto de tener un contacto más ágil y efectivo a los clientes.

También menciona que el procedimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias de Servicio, se ha divulgado incluso a nivel de campañas de correo electrónico para crear la cultura tanto interna como externamente, de la ruta correcta para canalizar este tipo de situaciones por parte del cliente.

Adicionalmente, se creó una aplicación para llevar el sistema de Solicitudes de Consultoría en la Intranet, así como para la Administración de Proyectos. Esto permite que las áreas involucradas: Ventas, Operaciones y Administración, estén enteradas del estatus del proyecto o situación de cada cliente.

Ofisis, Perú, una compañía del Grupo Softland

Ofisis, Perú, es una de las más recientes integraciones de **compañías al Grupo, menciona que realizó en el año actividades para reforzar el área de** Base Instalada, aumentando el número de ejecutivas de atención al cliente, con la finalidad de brindar una atención más personalizada a cada cuenta. Así mismo se realizaron cronogramas periódicos de reuniones presenciales con clientes y encuestas de opinión después de las capacitaciones.

Softland México

Se desarrolló un newsletter de comunicación con clientes, así como comunicados refiriendo el correo ATC@softland.com.mx. También el área de Base Instalada se encuentra desarrollando manuales para sistemas de caso, soporte remoto y ordenes de servicio e implementarán el plan de desarrollo de sus clientes por medio del ciclo de vida del cliente

Grupo Softland | Campaña 30 aniversario

Para Grupo Softland, la comunicación es un reflejo de su estrategia empresarial, por su vital importancia conlleva colocarlo en la primera línea de gestión. Uno de sus principales objetivos es aportar en la construcción y fortaleza de una imagen organizacional, de vínculos y relaciones sólidas entre Softland y cada uno de sus públicos internos (colaboradores) y externos (clientes y proveedores) con el fin de obtener y generar información positiva orientada a afianzar nuestra presencia.

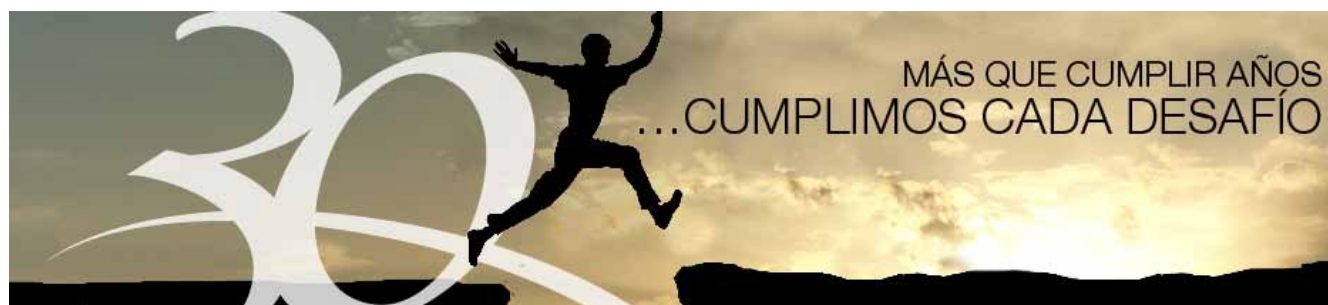
Con este propósito y en el marco del 30 de aniversario de Grupo Softland (1982 -2012), se propuso realizar el primer viernes del mes de octubre como el Día Softland, el cual quedó institucionalizado a partir del año 2012.

La celebración del “30 aniversario” de Softland es un hito en su trayectoria y transmite múltiples significados: solidez, experiencia, capacidad de adaptación, compromiso con la sociedad, innovación, estas son algunas de las características que se asocian a empresas maduras y por supuesto, la madurez se asocia a la edad.

Cumplir años para Grupo Softland es sinónimo de noticia y un elemento importantísimo en la

comunicación a nuestros diferentes públicos: colaboradores, clientes, proveedores, público general y medios de comunicación, los cuales están abiertos a recibir noticias nuestras.

Para la implementación del 30 aniversario, en nuestros distintos grupos de interés.



Se desarrollaron varias acciones, que mencionamos a continuación

Día Softland

Descripción actividad interna

Como parte de la estrategia de comunicación interna de Grupo Softland se realizaron una serie de acciones a nivel de colaboradores en el marco del 30 de aniversario de la compañía y de la institución del primer viernes del mes de octubre como el Día Softland. Entendiendo que la comunicación es un recurso, y por lo tanto

un activo que hay que gestionar y aprovechar. ¿Cuáles son los objetivos?

Los objetivos de esta actividad fueron los siguientes: fortalecer nuestra identidad corporativa, crear sentido de pertenencia de cada uno de los colaboradores y mejorar la comunicación interna.

Es decir:

DESTINATARIO	VENTAJAS
Organización	<p>Movilizar el potencial individual de cada uno de los colaboradores.</p> <p>Crear sentimientos de adhesión que se traduzcan en mejorar los resultados y optimizar los recursos de la compañía.</p>
Colaboradores, aliados	<p>Sensibilizar y motivar.</p> <p>Crear adhesión: Yo amo a Softland.</p> <p>Un empleado feliz: mejora su calidad de vida y favorece el desarrollo individual tanto en beneficio personal como de la compañía.</p> <p>Valora la escucha, es decir, al sentirse identificado se siente escuchado.</p> <p>Cuando aumenta el sentimiento de pertenencia, los colaboradores se sienten identificados con la organización y mejoran las relaciones laborales, transmitiendo una imagen positiva hacia fuera.</p>

Conscientes de la importancia que estos objetivos tienen sobre la motivación y compromiso del talento humano en la organización, así como su efectiva influencia sobre el clima organizacional, se plantea desarrollar las siguientes acciones para esta actividad.

Conceptualización

En el marco del 30 aniversario de Grupo Softland, se realizó el Día Softland el primer viernes del mes de octubre, en la cual cada filial realizará una actividad local. El propósito de esta iniciativa fue:

1. Reforzar la misión, visión y valores de Softland a través de distintos medios.
2. Estrechar los lazos de sentido de pertenencia.
3. Reconocimientos a los colaboradores de mayor antigüedad en la compañía y destacados colaboradores (por ventas, servicio, entre otros).

Celebremos el **Día Softland**



Cada filial se esmeró por organizar sus propias actividades que abarcaron diversas dinámicas el 5 de octubre de 2012 en Argentina, Colombia, Costa Rica, El Salvador y Panamá, el 6 de octubre Chile y el 12 de octubre en República Dominicana y México.

Para festejar, las filiales de Costa Rica, Dominicana, El Salvador y Panamá optaron principalmente por un divertido juego de bolos. Por su parte, en Argentina, se efectuó un desayuno en el Amarello Restó, Hotel. En Chile, cena y baile en el Hotel Sheraton. En Colombia, vino y quesos y una cena especial en las instalaciones de Softland Medellín y Bogotá simultáneamente y finalmente en México, un almuerzo en la reserva natural El Batán.

Algunos de los colaboradores compartieron su opinión, como Carlos Restrepo, Consultor de Negocios de Softland Guatemala, que se refirió al Día Softland: *“No todas las personas tienen el gusto de celebrar los 30 años de la compañía donde laboran, pues no todas las empresas cuentan con tanta trayectoria y experiencia como Softland. 30 años demuestran no solo **ésto** sino también estabilidad, solidez y calidad en el servicio y en los productos. Es por esto que para mí es un orgullo hacer parte de este equipo de trabajo, un equipo humano dispuesto, trabajador, comprometido y entusiasta. Gracias a mis compañeros de todas las filiales con las que he compartido (Colombia, Guatemala, El Salvador, Costa Rica,*

Chile, etc.) y a la Corporación, por hacer que mi proyecto laboral y mi proyecto personal sean uno solo, por hacer que mi trabajo NO sea eso... ¡trabajo! pues lo que hago en Softland lo hago con amor, con pasión y entrega. Estoy seguro que tendremos muchos años más para celebrar, con el esfuerzo y la dedicación de todo el equipo de trabajo, Softland cada año será una empresa mucho más grande. ¡Cuenten conmigo!”.



Campaña Promocional para clientes 30 años – 30 Aniversario

También en el marco de la celebración del 30 aniversario de Grupo Softland (1982 – 2012), se desarrolló una campaña para clientes con el concepto del 30 aniversario – 30% de descuento en nuestras licencias. Algunas de las piezas gráficas que se implementaron en la región, son las siguientes.

Activación para clientes activos de Softland en Facebook

El lunes 30 de julio de 2012 se lanzó una promoción dirigida a nuestros clientes con el sorteo de un Ipad2 entre las personas que participaran en el concurso que se realizó en el Fan Page de Softland en Facebook. La iniciativa tuvo un gran auge en nuestros clientes. La única condición para el cliente, era tener su contrato activo de soporte, lo cual premiaba su fidelidad.

Softland | 30 años

HOY CUMPLIMOS PASIÓN
SOLUCIONES DE SOFTWARE EMPRESARIAL
SENSATEZ CON UN 30% DE DESCUENTO EN TODAS LAS LICENCIAS
SENCILLEZ
INNOVACIÓN
EXCELENCIA

Softland Colombia
Bogotá: (571) 4926585 ext. 2222 - contacto@softland.com.co
Aplica restricciones. Ver reglamento en: www.softland.com.co/promocion

¡Estamos de fiesta!

En Softland cumplimos 30 años
y lo celebramos con premios para nuestros clientes

¿Qué debes hacer?

1. Hazte fan en el sitio oficial de Softland en el Facebook.
2. Darle clic en el botón de Softland me premia, llenar el breve formulario y darle enviar.

¡Listo! Has quedado participando en el sorteo de un Ipad 2 entre los clientes activos de Softland (*)

Los felices clientes ganadores de una IPAD 2 con 16GB WI-FI color negro del concurso en

Facebook con motivo del 30 Aniversario fueron los siguientes:

Cliente	Empresa	País
Matías Vidal	Fundación Universidad de San Andrés	Argentina
Alejandro Echeverría	TCL Asesores	Colombia
Fernando Suarez	Todo Motor S.A.	Costa Rica
Hugo Antonio Cristales	Grupo Garbal - Iberplastic	El Salvador
Rodolfo Juárez Villanueva	Bonasa Comercial	México
Mario Lacayo	Digitech	Nicaragua
Pedro Argyris Durán Montalvo	Hoteles Iberostar Bavaro Resort	República Dominicana



3) **Acciones realizadas durante el año |** **Grupo de interés: “comunidad”.**

Concurso Emprendedores Softland 2012

Con el ejercicio del informe del año 2011, y con el apoyo y guía de la Fundación SERES www.fundacionseres.org en Madrid, España, Grupo Softland se dio a la tarea de buscar un proyecto que tuviera un impacto en la sociedad y especialmente en el que las soluciones de software empresarial ERP de Grupo Softland pudieran contribuir en el desarrollo de los emprendedores latinoamericanos.

Así surgió el Concurso Emprendedores Softland, una convocatoria social y pública que pretendía fomentar el desarrollo de la cultura emprendedora, potenciando el apoyo a nuevas empresas en proyectos que requerían mejorar su gestión administrativa y cuya idea de negocio fuera innovadora dentro del mercado local con el fin de reconocer y difundir su labor. En el año

2012, la iniciativa fue liderada por las filiales de Softland Chile y Softland Costa Rica, donde por primera vez, fue puesta en marcha la acción.

Tal y como lo comentó Oscar Sáez de Bergia, Vicepresidente Corporativo de Grupo Softland, “el Premio Emprendedores Softland se llevó a cabo en el 2012 en las filiales de Chile y Costa Rica. Sin embargo, el objetivo es que en el futuro, el galardón sea localizado y lanzado en todas las filiales de Grupo Softland en Latinoamérica de forma tal que la totalidad de las compañías del grupo participen de una acción de Responsabilidad Social Corporativa común”.

El concurso se orientó a todas aquellas compañías de la categoría Pyme. Tanto en Chile como Costa Rica, el comité de selección definido por Softland identificó tres empresas en cada país que se destacaron en factores de innovación y creatividad al responder la pregunta: ¿Por qué necesitan hacer más fácil la gestión administrativa de su negocio?



Experiencia en Chile

En Chile, se presentaron 122 casos ante un jurado compuesto por empresarios y ejecutivos de Softland Chile y de Incuba Innovo de la Universidad de Santiago de Chile (Usach). Ellos fueron los encargados de seleccionar las tres iniciativas con mayor proyección y tasas de crecimiento.



El primer premio consistió en USD 6.650 para apoyar el desarrollo del modelo de negocios junto con una solución de software empresarial ERP por dos años, y fue adjudicado a la compañía Idescon, por crear un

descontaminador industrial capaz de retener y reciclar los contaminantes que se producen en los hornos de combustión de petróleo, carbón y leña, entre otros, con una capacidad de abastecimiento del 99,12% reduciendo la contaminación ambiental.

El segundo lugar fue para Mercado Transporte, un buscador web que conecta de manera sencilla a transportistas que ofrecen precios convenientes por servicio de flete con empresas de comercio electrónico. Mientras que el tercer puesto lo recibió Vesat Ingeniería, compañía que ofrece un sistema de monitoreo para las industrias que entrega información en tiempo real de las diversas áreas de producción. Ambos recibieron como premio soluciones de software empresarial ERP por 24 meses.

Experiencia en Costa Rica

En el Concurso Emprendedores en Costa Rica, se presentaron 54 casos de éxito que se registraron en el Portal de CRInnova.net. La iniciativa fue asesorada por PROINNOVA-UCR en representación de la comisión NEXO Universidad-Empresa del Consejo Nacional de Rectores de la Universidad de Costa Rica (UCR), organización que apoyó a Softland en toda la logística en cuanto a emprendimiento e innovación se refiere.

El jurado estuvo integrado por representantes de la comisión NEXO Universidad-Empresa, de PROINNOVA, de las principales universidades del país, tales como Universidad de Costa Rica, Universidad Nacional e Instituto Tecnológico de Costa Rica, así como de dos distinguidos clientes de Softland y ejecutivos de la filial de Softland Costa Rica.

La definición de los ganadores en Costa Rica fue atribuida a las siguientes empresas, el primer lugar, lo recibió la compañía Florex, empresa que se dedica a la producción y comercialización de productos y servicios de limpieza amigables con el ambiente. El segundo lugar, fue otorgado a bioTD, compañía enfocada al desarrollo, producción y venta de dispositivos médicos innovadores para la prevención, detección y tratamiento de enfermedades. Uno de sus



inventos más famosos, Citofem, el sustituto del papanicolau. Y el tercer lugar para la empresa Turrone de Costa Rica (Doré), empresa líder en la producción y venta de turrone de macadamia, maní y almendra, así como otras variedades de turrón y golosinas, realizadas de forma artesanal y con procesos de producción amigables al ambiente.

Los premios consistieron para el primer y segundo lugar en licencias e implementación del software empresarial Softland ERP, capacitación, contratos de mantenimiento y actualización del software por el periodo de un año, así como el hardware para instalar la solución empresarial Softland ERP (servidor) en el caso del primer lugar. Mientras que el tercer lugar, recibió una mención honorífica por parte de Softland, más U\$1.000 dólares por parte de la entidad bancaria Desyfin para iniciar su proceso de puesta en marcha tecnológica.

Durante el discurso de premiación en San José, Costa Rica, el vicepresidente de Grupo Softland, el señor Oscar Sáez, enfatizó acerca del objetivo de la iniciativa: “el premio Emprendedores forma parte de nuestras actividades de Responsabilidad Social Corporativa con las que buscamos aportar al desarrollo de la cultura emprendedora de las compañías y haciéndolo en lo que mejor sabemos hacer y tenemos gran experiencia, facilitando el acceso de emprendedores a soluciones de gestión de su negocio de primer nivel, capacitándoles y ayudándoles a que su emprendimiento esté perfectamente gestionado. Es esta óptima gestión de su negocio lo que sin duda les puede facilitar el acceso a financiación o a posibles inversores”.



Inversión realizada

Los premios entregados a los ganadores tanto en efectivo como en hardware para la instalación del software en Chile y Costa Rica oscilan alrededor de los U\$10.000 dólares. Adicional a ello, las licencias e implementación del software para los tres ganadores de Chile y los dos ganadores de Costa Rica ascienden a una suma de U\$ 60.000 en el caso de Chile y cerca de los U\$ 70.000 dólares en Costa Rica. Lo cual totaliza una inversión en premios para los emprendedores de U\$ 140.000 dólares americanos por parte del Grupo Softland.

4) Otras iniciativas hacia la comunidad

Algunas otras iniciativas realizadas en el grupo de interés: “comunidad”, fueron desarrolladas por las siguientes filiales de Grupo Softland:

Softland Costa Rica

Softland Costa Rica apoyó la iniciativa “Libros para Todos” de Grupo Nación, líder en el mercado de medios de comunicación en Costa Rica. “Libros para Todos” es una campaña de Responsabilidad Social Empresarial de Grupo Nación que promueve la donación de libros para estudiantes de escuelas y colegios con mayor vulnerabilidad socioeconómica del país.

Softland Costa Rica donó libros para que niños y jóvenes asistan a clases con sus propios libros de texto, construyendo así una sociedad más responsable.

Softland Chile

Softland Chile colaboró con nuevas licencias educacionales ERP para el Instituto Profesional de Chile. Continuando con su estrategia de colaborar con Licencias Educacionales a los jóvenes que se encuentran cursando educación superior y en virtud del acuerdo que tiene con el Instituto Profesional de Chile (IP Chile). Softland Chile ha instalado los sistemas Softland ERP para la sede de San Joaquín, que inició sus operaciones en el año 2012.

El convenio para las carreras de Auditoría y Técnico en Contabilidad permitió entregar garantías de calidad en las herramientas utilizadas para enseñar a los alumnos los programas computacionales requeridos actualmente por las empresas a los profesionales de estas áreas. Esto les ha permitido a jóvenes estudiantes poder utilizar y capacitarse en los sistemas ERP (Contabilidad, Clientes, Proveedores, Inventarios y Facturación, Activo Fijo y Recursos Humanos) de Softland. Además de formación en el uso de nuevas tecnologías de gestión, aumentando con ello su capacidad

y oportunidad de inserción laboral al momento de egresar. Estos programas están instalados en los laboratorios computacionales de esta prestigiosa Institución educacional.



Por otro lado, también se realizó en este periodo, un nuevo acuerdo de licencias educacionales con la Universidad UCINF, la cual tiene una trayectoria de más de 22 años en el ámbito de la educación superior. Mediante este acuerdo, los alumnos de esta casa de estudio podrán disponer en todas sus carreras de licencias de software de contabilidad para su uso y aprendizaje.

Softland Argentina

Softland Argentina participó en mayo de 2012 en la 27ª Asamblea Anual de Antiguos Alumnos del IAE, Escuela de Negocios de la Universidad Austral. El evento reunió a personalidades del ámbito político, empresarial y académico, quienes analizaron el panorama actual del país desde sus distintas aristas.

Este evento convoca año tras año a todos aquellos ejecutivos que han transitado por las aulas de esta escuela de negocios para debatir y compartir experiencias desde la visión de expertos en economía, política y educación.



Por otro lado, Softland Argentina presentó el programa de Responsabilidad Social Empresarial junto a la Fundación Cimientos denominado “Becas de Estudio”, el cual apoyamos desde el 2005.

Fundación Cimientos es una ONG (Organización No Gubernamental) cuya misión es promover la igualdad de oportunidades educativas para niños de bajos recursos a través de programas que eviten la deserción escolar. Gracias al aporte de las empresas y a contribuciones de particulares, Cimientos otorga una beca mensual a familias en las zonas más pobres del país para que los niños puedan continuar en el sistema educativo.

A cambio, la familia y el niño firman con

Cimientos un acuerdo de compromiso de estudio y regular asistencia a la escuela. Asistentes sociales de la Fundación realizan un riguroso seguimiento del desempeño del niño mediante la continua comunicación con el mismo, sus padres y maestros.

En el caso de Softland Argentina, se apoyó en este periodo, los estudios de 5 becas que asisten a la Escuela N° 58 de Florencio Varela.



Softland Panamá

El equipo de ciclismo que patrocinamos en Panamá cosecha importantes victorias. En Panamá, Softland patrocina al equipo de ciclismo 40 Cycling Team, el cual ha alcanzado importantes victorias.

En la Liga de Ejecutivos y Aficionados de la Provincia de Panamá (LEAPP) se encuentra en el primer lugar en la clasificación general del campeonato y 4 miembros del equipo están entre los 10 primeros. Además en la clasificación de Contra Reloj Individual (CRI) tiene el primero y segundo lugar del campeonato. Otras competencias en las que está destacando el

equipo 40 Cycling Team:

- Clásica en la Ciudad del Saber, antigua base militar de los Estados Unidos, a las orillas del Canal de Panamá, que se realizó el pasado mes de mayo. Participaron en las categorías Elite, Máster B y Máster C, donde David Pareja ganó la categoría Elite y en la categoría Máster B Jorge Calderón en 3er lugar.
- La Clásica Minera Panamá se efectuó el mes de junio en la provincia de Coclé al norte de la Ciudad de Panamá, evento en el que pedalearon corredores extranjeros de países como Venezuela, Colombia y Estados Unidos radicados en el país. En la misma participaron corredores en las categorías Máster A, Máster B y Máster C. En esta clásica quedó en 2do lugar el corredor Darío Calvo en la categoría Máster B.
- En la Clásica El Valle Antón realizada el pasado 1 de julio participaron las categorías Máster A, Máster B y Máster C y se corrió en 2 etapas: sábado 30 de junio y domingo 1 de julio. La 1er etapa fue ganada por el equipo en las posiciones 1 y 2. 1er lugar Darío Calvo y 2do lugar Jorge Calderón, ambos en la categoría Máster B. En la 2da etapa, el 1er lugar fue para Darío Calvo.
- La IX Vuelta Máster 2012, que se corre en la provincia de Chiriquí frontera con Costa Rica, participaron 5 corredores en las categorías Máster B y Máster D. El corredor Diógenes Morales quedó en 2do lugar en la 1er etapa y el corredor Martín Avellanado en 2do lugar de la 2da etapa. Esta es una vuelta internacional en donde hay corredores de varios países como

equipo e individuales. Están por ejemplo, Colombia, Venezuela, Costa Rica, México, Estado Unidos, España, Guatemala, Puerto Rico, República Dominicana, Cuba, Isla del Caribe y Panamá.



IV. Mediciones ejecutadas

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 las 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, tal como se mencionó en las acciones realizadas en este grupo en páginas anteriores.

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, Perú y 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. Por otro lado, Ofisis, Perú también brinda su propio soporte y atención a clientes en el país.

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 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.

V. Acciones de seguimiento para este principio.

Algunos de los objetivos que se pretenden realizar son:

- a) Realizar la Señalización y planes de evacuación en casos de emergencia, especialmente en las filiales de Grupo Softland que no lo poseen actualmente.
- b) Continuar con las iniciativas de comunicación interna y externa en ambos grupos de interés.

Principio 2

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

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.

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 se mencionan encuestas de servicio a sus representantes o distribuidores, como proveedores de las soluciones de Softland.

Los proveedores seleccionados como aliados o distribuidores de Grupo Softland deben presentar su documentación de acuerdo a la legislación vigente en cada país y cumplir a cabalidad con estos principios. Adicionalmente, Softland vela por la contratación transparente y ajustada a las normas de contratación que cada filial estime oportunas de acuerdo a sus procedimientos internos y a la Normativa Corporativa de contratación.

Aunque no se lleva una estadística sobre el número de quejas y consultas de los

proveedores, si a través de las encuestas de satisfacción a clientes, es posible detectar cualquier disconformidad cuando este un cliente es atendido por un distribuidor o aliado (proveedor) de Softland.

II. Políticas actuales en este principio.

Si bien es cierto, Grupo Softland no posee una política documentada por escrito que regule la relación con los distribuidores (proveedores) respecto a los Derechos Humanos, si existe la figura de contratos comerciales que se establecen con cada uno de ellos, así como sus prestaciones y calidad de servicio.

En los Acuerdos con Distribuidores o Canales que se menciona en las Normas de Buen Gobierno Corporativo, menciona que ellos deben ajustarse igualmente a las cláusulas estándar homologadas para todo el Grupo e incluir cláusulas de confidencialidad, para el uso de logotipos, marcas, entre otros. El modelo estándar de Contrato de Distribución está publicado en la intranet de cada filial.

III. Iniciativas realizadas en este principio.

En el año 2012, se realizó el Encuentro de Canales de Softland LAN (mercados que incluye desde la ciudad de México hasta la parte norte de América de Sur, incluyendo a Colombia, Bolivia, Perú y Venezuela). El encuentro fue efectuado en la ciudad de Panamá, durante la segunda semana de marzo.

Se contó con la participación de aliados provenientes de Perú, República Dominicana, Nicaragua, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Ecuador, Venezuela, Colombia y Panamá.

El principal objetivo del Encuentro de Canales fue hacer el anuncio de los nuevos desafíos y estrategias que Grupo Softland se propuso realizar para el 2012 a nivel latinoamericano. También se presentó a los canales las nuevas funcionalidades y soluciones de software empresarial disponibles para estos mercados, y las estrategias y campañas de comercialización.



Participantes al Encuentro de Canales en la ciudad de Panamá.

IV. Mediciones ejecutadas

Como parte de los objetivos a desarrollar en el ámbito de proveedores, se hace necesario hacer una revisión de las políticas internas, para que cada filial, incluya un apartado sobre la evaluación que se realiza para contratar a un proveedor, y que dentro de ellas se incluya la regulación con los proveedores desde la perspectiva de Derechos Humanos, y todo lo que esto implica.

Por otro lado, es importante realizar una evaluación del servicio y calidad prestada por medio de calificación, que incluyan diferentes aspectos desde la calidad hasta el compromiso social y de Derechos Humanos que el proveedor o aliado de Softland incluye en su actuar. Una nota deficiente podría traer como consecuencia la redención del contrato con el proveedor, por ejemplo.

También, sería importante evaluar, el ámbito de proveedores de otro tipo de servicios, tales como impresión, alquiler, proveedores de servicios básicos, entre otros. Para la mayoría de filiales, el hecho de que un proveedor tenga algún programa de RSC no representa una

razón de peso para contratar sus productos o servicios. Actualmente se cuenta con proveedores socialmente responsables y con otros que no lo son. Sería interesante poder implementar en el futuro, algunas reglas generales que deba cumplir este grupo de interés bajo los 10 principios y en sintonía con la política de RSC de Grupo Softland.

V. Acciones de seguimiento para este principio

Algunos objetivos a implementar sobre este principio:

- a) 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.
- b) 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.

Principio 3

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

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.

En Grupo Softland y en sus filiales no se han detectado factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva por parte de nuestro grupo de interés “colaboradores o 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, así como de nuestra Normativa de Buen Gobierno Corporativo.

II. Políticas actuales en este principio.

Actualmente, en Grupo Softland y en sus filiales no existe una política por escrito de información, consulta y negociación con los empleados sobre cambios en las operaciones de las organizaciones (reestructuración de la empresa) de manera documentada. Sin embargo, como se mencionó en el análisis, Grupo Softland es bien estricto en respetar la

Legislación Vigente del Código de Trabajo en cada país, así la Normativa de Buen Gobierno Corporativo del Grupo.

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, Grupo Softland, posee en cada una de sus filiales Procedimientos de Comunicación Interna y Externa (hacia los clientes), así como diferentes Políticas de RRHH y Código de Conducta.

III. Iniciativas realizadas en este principio.

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 existe la figura de un “sindicato” tipo de organización más común de encontrar en las instituciones públicas o en otra entidad tal como el sector agro industrial, educación o similar.

Todos los años, en Grupo Softland se realiza las Encuestas de Clima Laboral, donde 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.

Particularmente, 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.

También, internamente, en las distintas filiales se han realizado 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.

IV. Mediciones ejecutadas.

Actualmente en Grupo Softland y en sus filiales no se realiza una medición estricta de este principio. Sin embargo, tal y como se había mencionado en el anterior informe, si existen los canales de comunicación internos 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.

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, y que mencionamos como una iniciativa de aplicación anual.

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, los colaboradores de distintos sectores se reúnen a desayunar con el Director General para poder conversar con él sobre 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 trimestre y los desafíos que siguen

Softland Chile mencionan la realización de: 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 Costa Rica, Panamá, Perú, República Dominicana y 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. Así como Comité de **Métricas o de Dirección** donde se presentan los resultados mensuales de cada una de las áreas de la filial.

En el caso de Softland El Salvador se realizan reuniones trimestrales de presentación de resultados. Actividad trimestral donde los líderes de área dan a conocer a todo el grupo de colaboradores la gestión realizada, los logros y los desaciertos. Esto permite transparencia en la información de los resultados y que todos conozcan de primera mano y sobre todo oficialmente la situación de la compañía y como su esfuerzo contribuye al mismo.

Por otro lado, Softland Colombia menciona lo siguiente:

- Reuniones con grupos primarios para escuchar sus inquietudes, necesidades y

juntos establecer acciones que permitan corregir o subsanar dificultades

- Reuniones entre áreas que tengan relación directa con la labor a realizar para que puedan resolver de manera oportuna las dificultades, a través de una conversación abierta y sincera.
- Reuniones con el jefe y su equipo de trabajo para comunicar de manera oportuna las novedades de la compañía y atender de manera directa sus inquietudes.

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.

V. Acciones de seguimiento para este principio.

Algunos objetivos a implementar sobre este principio:

- a) Comunicar a los empleados sobre sus derechos y responsabilidades como colaboradores de Softland.
- b) 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.
- c) Continuar fortaleciendo la comunicación interna y los canales adecuados y efectivos entre los colaboradores de Grupo Softland.

Principio 4

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

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.

En el caso del giro de negocio de Grupo Softland, el trabajo forzoso o realizado bajo coacción no es un factor de riesgo en nuestra compañía.

II. Políticas actuales en este principio.

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.

III. Iniciativas realizadas en este principio.

Como lo hemos comentado, 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 soluciones de software empresarial.

Por esta razón no se ha realizado una iniciativa en particular específica. 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.

IV. Mediciones ejecutadas.

Grupo Softland apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo

coacción, sin embargo, actualmente no se 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.

En nuestra Normativa de Buen Gobierno Corporativo se incorpora este principio, en el apartado de Relaciones con Colaboradores cuando menciona que:

“Grupo Softland y sus políticas internas, apoyan y respetan la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia, así como apoya la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación.

Este principio incluye la garantía de la integridad física de los colaboradores del Grupo y su seguridad, la protección contra la discriminación por motivos de discapacidad física o mental, género, religión, raza, origen nacional, edad u orientación sexual; y los derechos individuales como la libertad intelectual y conciencia, de expresión, de culto o religión, de prensa, y de circulación, entre otros adyacentes en la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Grupo Softland y sus diferentes filiales apoyan la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, así como apoyan la erradicación del trabajo infantil, y la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”.

Grupo Softland y sus filiales verifican el acatamiento de leyes y normas laborales a través de las Políticas de RRHH así como a través de 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 el Informe de Progreso.

V. Acciones de seguimiento para este principio.

Algunos objetivos a implementar sobre este principio:

- a) Promover a través del área de Recursos Humanos o Áreas Administrativas de cada una de las filiales, la información adecuada acerca de los derechos de los colaboradores respecto a este principio.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Desarrollar alguna acción que permita comunicar y establecer que los principios y valores se transfieran a la cadena de suministro (proveedores, aliados o distribuidores) en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso.

Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.

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, y no contrata empleados menores de 15 años, dado su giro de negocio de soluciones de software empresarial.

II. Políticas actuales en este principio.

Grupo Softland en su Normativa de Buen Gobierno Corporativo menciona por escrito que: *“Grupo Softland y sus diferentes filiales apoyan la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, así como apoyan la erradicación del trabajo infantil, y la*

abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”.

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 estos reglamentos se hace mención a este aspecto sobre la contratación infantil.

III. Iniciativas realizadas en este principio.

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. Al respecto no se ha realizado ninguna iniciativa en particular para este punto. Tampoco, se han realizado acciones puntuales que permitan comunicar o trasladar estos principios a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil.



IV. Mediciones ejecutadas.

Grupo Softland y sus filiales verifican el acatamiento de leyes y normas laborales a través de las Políticas de RRHH así como a través de la Legislación Laboral vigente en cada país donde tiene una oficina física y cumplir con lo estipulado de forma cabal, especialmente en el punto destacado en este principio. Actualmente, no se realiza ninguna verificación de este punto con nuestros proveedores, aliados o distribuidores, aunque en sus contratos si se pide estar cumpliendo con la Legislación Laboral vigente en cada país.

V. Acciones de seguimiento para este principio.

Algunos objetivos a implementar sobre este principio:

- 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), en todos los públicos tanto internos como externos.
- Comunicar o trasladar estos principios a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil.

Principio 6

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

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.

En Grupo Softland y sus filiales no consideramos como factor de riesgo las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Todas las filiales del Grupo 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.

La mayoría de las filiales 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.

II. Políticas actuales en este principio.

En nuestra Normativa de Buen Gobierno Corporativo se incorpora este principio, en el apartado de Relaciones con Colaboradores cuando menciona que: *“Grupo Softland y sus diferentes filiales apoyan la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, así como apoyan la erradicación del trabajo infantil, y la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”*.

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.

III. Iniciativas realizadas en este principio.

Grupo Softland y sus filiales apoyan la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación, cumpliendo a cabalidad con el Código de Trabajo vigentes en cada país donde tiene oficinas. Al respecto no se ha realizado ninguna iniciativa en particular para este punto. Tampoco, se han realizado acciones puntuales que permitan comunicar o trasladar estos principios a la cadena de suministro en lo relativo a la discriminación.



IV. Mediciones ejecutadas.

Grupo Softland y sus filiales verifican el acatamiento de leyes y normas laborales a través de las Políticas de RRHH así como

a través de la Legislación Laboral vigente en cada país donde tiene una oficina física y cumplir con lo estipulado de forma cabal, especialmente en el punto destacado en este principio. Actualmente, no se realiza ninguna verificación de este punto con nuestros proveedores, aliados o distribuidores, aunque en sus contratos si se pide estar cumpliendo con la Legislación Laboral vigente en cada país, que incluye el apartado anti-discriminación.

La composición de los órganos directivos de Grupo Softland (incluyendo Corporación) y del resto de colaboradores por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad, se muestran a continuación:

Detalle de colaboradores	%
Directivos frente a colaboradores	13%
Directivos mujeres	6%
Directivos hombres	7%
Mujeres	42%
Hombres	58%
Mayores de 45 años	12%
Menores de 30 años	39%
Empleados no nacionales	2%
Empleados con contrato fijo	97%
Cantidad Total de Empleados de la filial	100%

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 o Colaborador (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.

Grupo Softland y sus filiales disponen de los mecanismos para hacer una denuncia o gestionar las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación. Estas se realizan directamente al Encargado de Recursos Humanos, Gerencia de Finanzas o Administrativa y/o Gerencia General, según organigrama local.

En las filiales del Grupo no se registran expedientes abiertos y/o resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en

el lugar de trabajo, que hayan sido elevados al Ministerio de Trabajo o Entidad local encargada de gestionar esta acción.

V. Acciones de seguimiento para este principio.

Algunos objetivos a implementar sobre este principio:

- a) Actualizar la información de la Normativa Corporativa así como las Políticas de Recursos Humanos locales respecto a Plan de Igualdad, Prevención del Acoso, Medidas de Género y Plan de Carreras, Proyecto de cumplimiento de la Ley LISMI, Proyecto de inserción laboral.
- b) Incluir en el Newsletter Corporativo comunicados que sensibilicen sobre la no discriminación e igualdad de oportunidades.
- c) Continuar con los comunicados internos utilizando los canales adecuados para gestionar las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación si se presentase un caso, de forma confidencial y sin repercusiones para su cargo actual.

Principio 7

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

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.

En Grupo Softland y en sus filiales se realizan acciones concretas en relación a mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente, por lo cual no se ha localizado ningún posible factor de riesgo en este principio.

II. Políticas actuales en este principio.

En nuestra Guía del Directivo, existe un apartado que menciona específicamente este principio, se titula como: Verdadero compromiso con la compañía y el medio ambiente, el cual detalla que:

“La protección del medio ambiente forma parte del desarrollo sostenible en el que hoy nuestra organización está seriamente comprometida. Hemos establecido y estaremos atentos a implementar acciones que nos permitan tener un enfoque preventivo que favorezcan el respeto por el medio ambiente así como la puesta en marcha de iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad social.

Nuestras actuaciones, nuestros productos deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Las personas, organizaciones, gobiernos e instituciones debemos velar para que a lo largo de nuestro recorrido dejemos como herencia un mundo mejor para todos”.

III. Iniciativas realizadas en este principio.

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 o colaboradores” 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.

Algunas acciones desarrolladas en las filiales durante el ejercicio del año 2012 son las siguientes:

Softland Costa Rica

- 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).
- Sistema de reciclaje y separación de desechos. Separación de la basura orgánica y de la basura inorgánica que incluye: Papel y cartón, vidrio, plástico, aluminio, entre otros.
- 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).
- Reciclaje de equipo electrónico: cómputo, toner, tintas, cds, entre otros.
- Bolsas de basura especiales para reciclaje.
- Sistema de aire acondicionado con horario de oficina y encendido y apagado automático.
- 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.

- 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”*
- La filial tiene una campaña permanente de ahorro de agua y energía. Hay rotuladores en las diferentes salas de reuniones y en la cocina para recordar la importancia del ahorro de recursos.

Respecto a organizaciones no gubernamentales, la filial de Softland Costa Rica menciona el apoyo que brinda a la Fundación Neotrópica (ONG, sin fines de lucro), la cual realiza acciones de campo con comunidades rurales desde 1985. Estas actividades las lleva a cabo en zonas ubicadas alrededor de las áreas silvestres protegidas o zonas de amortiguamiento, corredores biológicos y cuencas hidrográficas.

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

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

Actualmente, Softland Costa Rica está afiliada a la AED en la categoría Walter Kissling, máxima categoría dentro de la clasificación. AED asesora a Softland Costa Rica en materia de Responsabilidad Social. Más información: www.aedcr.com

Softland Argentina

Los colaboradores de Softland Argentina se sumaron al Programa de Reciclado de Tapitas de la Fundación del Hospital Garrahan. Así, todos guardaron las tapitas plásticas de las gaseosas, agua mineral, jugos, etc., que luego son recicladas con el fin de recaudar fondos para este centro hospitalario infantil. Esta iniciativa además contribuye con nuestro medio ambiente.

Softland Chile

Mencionan el reciclaje de papel, entrega de tóner vacíos.

Softland Dominicana y Panamá

Estamos utilizando la facturación electrónica, en las oficinas cada uno de los colaboradores usa vasos y tasas traídas de sus hogares para la reducción del consumo de productos plásticos.

Softland México

Mencionan las siguientes acciones:

- Reciclaje de hojas
- Separación de basura en orgánica e inorgánica
- Donación de pets

IV. Mediciones ejecutadas.

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 las mediciones que se realizan tienen que ver con el consumo de energía eléctrica, agua y gas. Así como de papel, se promueve el uso de documentos digitales. Es importante estandarizar este tipo de mediciones en las filiales donde se está llevando el control.

V. Acciones de seguimiento para este principio.

Algunos objetivos a implementar sobre este principio:

- a) 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.
- b) Incluir 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.

Principio 8

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

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.

En Grupo Softland y sus filiales no consideramos como factor de riesgo o responsabilidad en materia medioambiental la implementación de nuestras soluciones de negocio. Esto principalmente, pues Softland se dedica a la comercialización y puesta en marcha de soluciones de software de gestión empresarial tipo ERP (*Enterprise Resource Planning*) en las empresas de los clientes, lo cual, no genera daños medioambientales.

La mayoría de veces, se utilizan medios electrónicos con acceso al ftp de Softland, los cuales son facilitados a los clientes por medio de un usuario y contraseña. De esta manera, el cliente descarga vía internet la información depositada en este medio (ftp) y así se evita el uso soportes magnéticos tales como CD o DVD.

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 que fueran desechados.

II. Políticas actuales en este principio.

En nuestra Guía del Directivo, existe un apartado que menciona específicamente este principio titulado como: Verdadero compromiso con la compañía y el medio ambiente, el cual detalla que:

“La protección del medio ambiente forma parte del desarrollo sostenible en el que hoy nuestra organización está seriamente comprometida. Hemos establecido y estaremos atentos a implementar acciones que nos permitan tener un enfoque preventivo que favorezcan el respeto por el medio ambiente así como la puesta en marcha de iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad social.

Nuestras actuaciones, nuestros productos deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Las personas, organizaciones, gobiernos e instituciones debemos velar para que a lo largo de nuestro recorrido dejemos como herencia un mundo mejor para todos”.

III. Iniciativas realizadas en este principio.

En Grupo Softland y en sus filiales se mantienen las iniciativas enfocadas en fomentan las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. Algunas de estas acciones que se continúan en la mayoría de las filiales son:

- Campañas y señalización con mensajes de ahorro energético (se llevan los datos de consumo).
- Sistema de reciclaje y separación de desechos.
- Dispensadores de agua con filtro y máquina de café, los cuales no brindan vasos desechables.
- Reciclaje de equipo electrónico: cómputo, tóner, tintas, CD, DVD, entre otros.
- Bolsas de basura especiales para reciclaje, las cuales son oxobiodegradables elaboradas con un aditivo especial que pasado un año empiezan a degradarse.
- Sistema de aire acondicionado en las oficinas con horario de encendido y apagado automático.
- 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, éste equipo brinda un reporte por usuario y cantidad de hojas impresas.

- 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”*
- Campañas para promover el ahorro de papel: piensa si es necesario antes de imprimirlo.
- Implementación de evaluaciones de los colaboradores en formato electrónico.
- 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.
- Software de Factura Electrónica para los clientes y para uso propio de la filial.
- Apoyo a Fundaciones u Organizaciones con fines medioambientales.

IV. Mediciones ejecutadas.

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.



Sin embargo, no se disponen de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales. Se menciona sólo que la filial de Softland Costa Rica realiza dos controles incorporados:

- a) Control del consumo de energía eléctrica el cual se refleja en la facturación del proveedor de consumo eléctrico y
- b) Control de impresión de la impresora inteligente, el cual mide por colaborador la cantidad y tipo de impresión realizada (blanco y negro y/o color). La impresora tiene por *default* el uso de impresión por ambos lados de la hoja.

V. Acciones de seguimiento para este principio.

Algunos objetivos a implementar sobre este principio:

- a) Concientizar en las filiales del Grupo el uso de medios digitales evitando el uso de soportes magnéticos tales como el CD o DVD
- b) Evaluar con los Directores de Marketing de las distintas filiales poder implementar algunos mecanismos de evaluación de objetivos medio ambientales.

Principio 9

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

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.

En Grupo Softland y sus filiales no consideramos como factor de riesgo o responsabilidad en materia medioambiental la implementación de nuestras soluciones de negocio. Esto principalmente, pues Softland se dedica a la comercialización y puesta en marcha de soluciones de software de gestión empresarial tipo ERP (*Enterprise Resource Planning*) en las empresas de los clientes, lo cual, no genera daños medioambientales. Por el contrario, se han realizado varias acciones con un carácter de favorecer el medio ambiente, las cuales se detallan en el apartado de las iniciativas realizadas en este principio.

II. Políticas actuales en este principio.

Tal y como lo mencionados en los principios 7 y 8, en nuestra Guía del Directivo, existe un

apartado que menciona específicamente este principio titulado como: Verdadero compromiso con la compañía y el medio ambiente, el cual detalla que:

“La protección del medio ambiente forma parte del desarrollo sostenible en el que hoy nuestra organización está seriamente comprometida. Hemos establecido y estaremos atentos a implementar acciones que nos permitan tener un enfoque preventivo que favorezcan el respeto por el medio ambiente así como la puesta en marcha de iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad social.

Nuestras actuaciones, nuestros productos deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Las personas, organizaciones, gobiernos e instituciones debemos velar para que a lo largo de nuestro recorrido dejemos como herencia un mundo mejor para todos”.

III. Iniciativas realizadas en este principio.

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.

Tal y como se mencionó en el informe del año pasado, 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 sin ninguna experiencia en contabilidad o finanzas a tener un mejor manejo del presupuesto del negocio y familiar o personal. Esta iniciativa continúa durante el ejercicio del año 2012.

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 México donde la Legislación a partir del año 2012, exigió el comprobante fiscal digital.

Se ha invertido horas en desarrollo para mejorar y adaptar cada día más a las necesidades del mercado mexicano y centroamericano. La solución de factura electrónica de Softland cumple con los requisitos legales 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 costes 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.

También en mayo de 2012, Softland Costa Rica participó con un stand en la conferencia sobre Factura Electrónica organizada por GS1. Algunas de las empresas que asistieron fueron Corporación Servivalores, Jiménez & Tanzi, Televisora de Costa Rica y Agencia Datsun, entre otras.

GS1 Costa Rica es una entidad privada, sin fines de lucro que asesora a las empresas, fortaleciendo su competitividad, por medio de la implementación de mejores prácticas comerciales como código de barras, factura electrónica, automatización de procesos y trazabilidad.

Otro importante evento donde participó Softland Costa Rica fue estar presente en Technology Insight 2012. Los días 19 y 20 de junio Softland Costa Rica participó en la octava edición del “Costa Rica Technology Insight 2012” (CRTI), organizado por la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER) y la Cámara Costarricense de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC).

Costa Rica Technology Insight es el evento de tecnologías digitales más exclusivo de la región que combina reuniones de negocios

y conferencias especializadas, abriendo una ventana de oportunidades a partners de tecnología y clientes finales a nivel mundial. La actividad permitió compartir nuevos conocimientos y estrechar vínculos comerciales.



Por otro lado, también Softland brinda a sus clientes, la posibilidad de adquirir el módulo del Portal del Empleado o Portal de Personal, que permite que los colaboradores de una compañía - tengan o no una cuenta en Softland ERP - puedan interactuar con el sistema vía una interfaz Web para uso en Intranet, mediante la cual puedan ingresar y verificar sus saldos de vacaciones además de consultar, generar, aprobar y rechazar solicitudes. El uso de este portal web evita el uso de toda la tramitología en papel.

También como continuación del lanzamiento realizado por Softland Chile al implementar la modalidad S Cloud en el 2011. En el año 2012 ha continuado con esta modalidad, la cual también ha mejorado. S Cloud permite contar con el software ERP de Softland a través de Internet y por pago mensual. Esta opción libera la inversión de capital, costes administrativos

y de gastos de actualización al no tener que adquirir el hardware y la licencia del software.

En el 2012, Softland México se afilió a la Asociación Mexicana de la Industria de las Tecnologías de Información (AMITI), lo cual le ha permitido tener una visión más amplia del mercado de las tecnologías en México, de su comportamiento y las nuevas iniciativas para fortalecer a las empresas del país por este medio.

IV. Mediciones ejecutadas.

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 o para mejorar la eficiencia energética.

V. Acciones de seguimiento para este principio.

Algunos objetivos a implementar sobre este principio:

- a) Evaluar la implementación o adaptación de la solución de software empresarial ERP a la cual se le pueda incluir algunos indicadores de RSC.
- b) Fomentar las comunicaciones sobre las soluciones de software (Factura Electrónica y Portal de Personal) que posee Softland y promoverla como una tecnología respetuosa con el medio ambiente.

Principio 10

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

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.

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 de Buen Gobierno Corporativo 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 y buen actuar.

II. Políticas actuales en este principio.

Como parte de nuestra cultura empresarial, Grupo Softland 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 de Buen Gobierno Corporativo 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.



III. Iniciativas realizadas en este principio.

Actualmente, no disponemos durante el ejercicio del año 2012, alguna acción concreta en relación a este Principio. 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.

IV. Mediciones ejecutadas.

Como se mencionó en el apartado número 2, cada filial lleva un estricto control en su Contabilidad así como las diferentes Auditorías Corporativas que se realizan al respecto.

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.

V. Acciones de seguimiento para este principio.

Como objetivo a realizar en este principio nos proponemos para el siguiente ejercicio:

- a) 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.

GrupoSoftland