

Memoria Anual 2013

Informe Progreso Pacto Mundial

Grupo Softland

El Cuarto Informe del Progreso del Pacto Mundial resume las principales acciones realizadas por las filiales del Grupo Softland correspondientes al ejercicio 2013, en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Grupo Softland
Madrid, España
www.gruposoftland.com



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.	19
III. Otras políticas internas	20
IV. Iniciativas realizadas en este principio.....	21
1) Acciones realizadas durante el año para el grupo de interés:	
“empleados o colaboradores”	21
2) Acciones realizadas durante el año para el grupo de interés: “clientes”	34
3) Acciones realizadas durante el año Grupo de interés: “comunidad”	39
4) Otras iniciativas hacia la comunidad	42
V. Mediciones ejecutadas.....	45
VI. Acciones de seguimiento para este principio.....	46

Principio 2	47
Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	47
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.	47
II. Políticas actuales en este principio.	47
III. Iniciativas realizadas en este principio.	48
IV. Mediciones ejecutadas.	48
V. Acciones de seguimiento para este principio.	48
Principio 3	49
Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	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.	50
IV. Mediciones ejecutadas.	50
V. Acciones de seguimiento para este principio.	52
Principio 4	53
Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	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.	53
IV. Mediciones ejecutadas.	54
V. Acciones de seguimiento para este principio.	54
Principio 5	55
Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	55
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.	55
II. Políticas actuales en este principio.	55
III. Iniciativas realizadas en este principio.	55
IV. Mediciones ejecutadas.	56
V. Acciones de seguimiento para este principio.	56

Principio 6	57
Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.....	57
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	57
II. Políticas actuales en este principio.....	57
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	58
IV. Mediciones ejecutadas.....	58
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	59
Principio 7	60
Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	60
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	60
II. Políticas actuales en este principio.....	60
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	61
IV. Mediciones ejecutadas.....	63
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	63
Principio 8	64
Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	64
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	64
II. Políticas actuales en este principio.....	64
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	65
IV. Mediciones ejecutadas.....	65
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	66

Principio 9	67
Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.....	67
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	67
II. Políticas actuales en este principio.....	67
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	68
IV. Mediciones ejecutadas.....	69
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	69
Principio 10	70
Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.....	70
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	70
II. Políticas actuales en este principio.....	70
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	71
IV. Mediciones ejecutadas.....	72
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	72

Carta de compromiso

Madrid, 01 de noviembre de 2014

A nuestros colaboradores y clientes,

Me complace confirmar que Grupo Softland continúa apoyando 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.

En torno al ámbito del emprendimiento, Grupo Softland había lanzado en el año 2012, su iniciativa Premio 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.

Durante el ejercicio del año 2013, nuevamente la iniciativa fue llevada a cabo en nuestra filial de Chile. Esta vez, el jurado estuvo compuesto por los directores generales de empresas tan reconocidas como la Asociación de Emprendedores de Chile, Asexma y NIC Chile; también contamos con la participación del periodista internacional y analista

Libardo Buitrago, quienes analizaron seis emprendimientos, de los cuales seleccionaron las tres iniciativas con mayor proyección y tasas de crecimiento, bajo los criterios de innovación y nivel de desarrollo.

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.

También durante el año 2013, realizamos el lanzamiento de Softland Business Intelligence en alianza con la compañía de clase mundial denominada arcplan Corporation. Softland BI es un sistema de inteligencia de negocios. En la actualidad es una necesidad inherente para la alta gerencia y los mandos medios, contar con la información actualizada en línea para la toma

de decisiones, en el momento preciso. Esta solución dirigida a nuestros clientes actuales, les permite obtener información de la empresa, su evolución y el impacto que se está teniendo en los resultados.

Una de las ventajas de Softland Business Intelligence es que es una herramienta que fue creada para ser visualizada en cualquier smartphone, tablet o laptop.

También se realizó lanzamientos en varios de nuestros países de las versiones actualizadas de nuestro software, lo que nos permite cumplir con la promesa hacia nuestros clientes, de brindarles soluciones con la última tecnología, y darles un permanente servicio de soporte/apoyo. Con Softland, nuestros clientes se aseguran la inversión realizada en tecnología al tener acceso permanente a los últimos desarrollos.

Con mucho, entusiasmo, les presentamos a continuación la Memoria del Cuarto Informe del Progreso del Pacto Mundial el cual resume las principales acciones realizadas por las filiales del Grupo correspondientes al ejercicio 2013.

Saludos cordiales,



Saludos cordiales,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Oscar Sáez de Bergia'. The signature is fluid and stylized, with a long horizontal stroke at the end.

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 500 profesionales especializados.

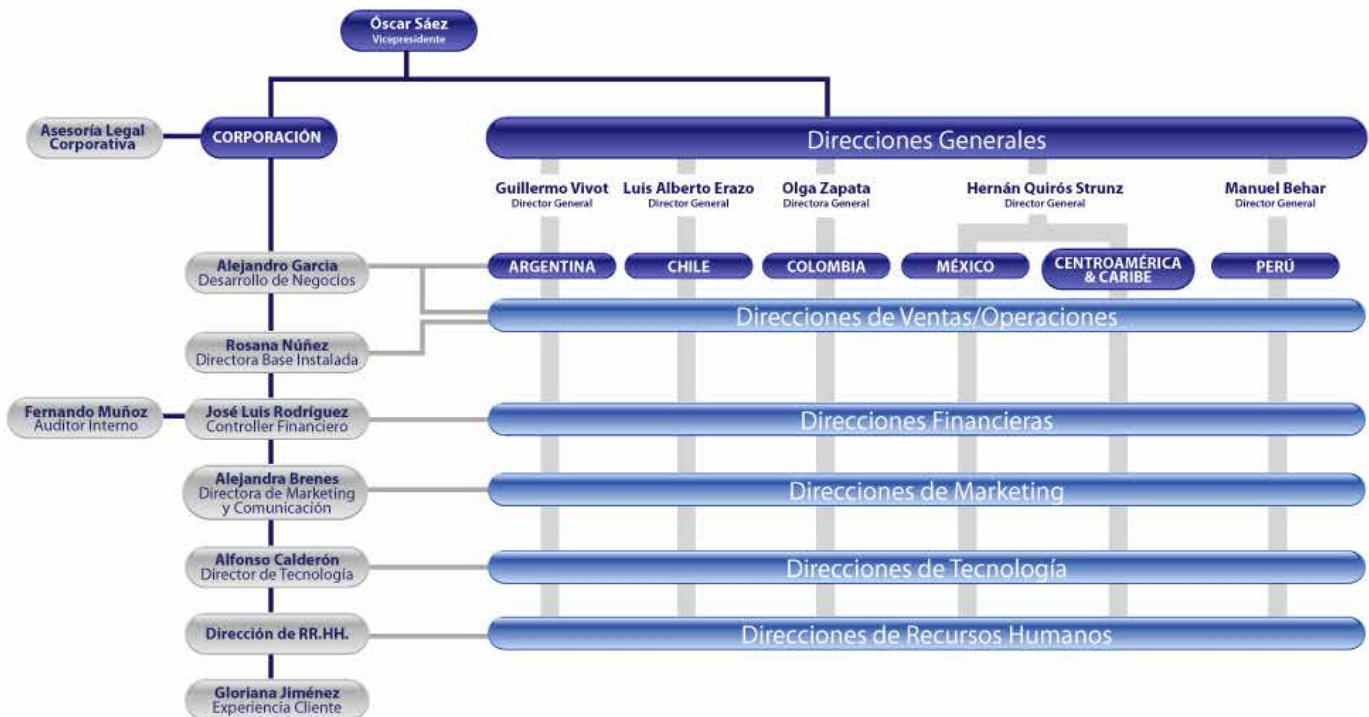
Su filosofía, “Pensar en global y actuar en local”, le ha permitido desarrollar estrategias mundiales de acuerdo a las características propias de cada país.



Apostamos por el talento

En Softland, el talento humano es el principal activo. Grupo Softland cuenta con un equipo de más de 500 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

2013, 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 2013, 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 2013. Anteriormente, se han presentado los Informes de Progreso 2010, 2011 y 2012, 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 estos principios.

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 las Direcciones Generales de las filiales de Grupo Softland y sus respectivas Direcciones de Marketing ponen en marcha las acciones de RSC locales.

Adhesión de Grupo Softland al Pacto Mundial de las Naciones Unidas



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.

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.

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.

Oscar Sáez de Bergia
CEO Grupo Softland



Para más información, ver detalles en www.pactomundial.org

Softland

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”

Algunos de los posibles riesgos que constantemente estamos evaluando en nuestro

grupo de interés “empleados o colaboradores” son los siguientes:

- 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, todos los colaboradores de la compañía participaron de un simulacro de evacuación realizado en conjunto con la Administración del edificio. Los colaboradores siguieron el procedimiento documentado en el “Plan de Emergencia y Evacuación”, y las consignas de evacuación

dictadas por los líderes de evacuación. El simulacro se realizó el 30 de octubre de 2013. Durante el mismo, se pusieron en práctica los pasos a seguir explicados en el Plan. Se cuenta también con un Comité de Emergencia y Evacuación, el cual cuenta con una matriz de roles y responsabilidades definida. Asimismo, durante el año 2013, miembros del Comité de Emergencia y Evacuación tomaron capacitación sobre Accidentología, RCP (Resucitación cardiopulmonar) y Urgencias.

Respecto a la filial de Softland Chile, existe el Comité de Higiene y Seguridad, cuyas reuniones son mensuales, por lo general son de mantención, como por ejemplo se revisan los extintores con su carga vigente, regularmente se hace mantención en el edificio con respecto a la higiene y seguridad. También, se realizó un curso práctico de extintores para el comité, el cual dictó la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), a su vez, se hacen los cursos de extintores y el derecho a saber al personal nuevo. Por otro lado, se actualizó el reglamento interno con la nueva legislación.

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.

Lo mismo la filial de Softland México que indica realizaron dos simulacros en el año 2013. En la filial mexicana se comparte una brigada con el resto de los condóminos del edificio. La encargada de participar por Softland México es la Gerente Financiero de la compañía.

Todas las filiales cuentan con señalización de emergencia (extintores, salidas de emergencia) y con alarmas. En el año 2013, se implementó en las filiales dónde no se habían llevado a cabo éstos planes o señalización, o bien, se actualizaron según las necesidades actuales. 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.



Por otro lado, en Chile, el 1ero de marzo de 2013 comenzó a regir la nueva ley del tabaco (Ley N°20.660), en la cual indica que no se puede fumar en los espacios públicos: restaurantes, oficinas, universidades, colegios, etc. La mayoría de las empresas optaron por que los trabajadores fumen fuera de los edificios, pero en el caso de Chile se habilitó un espacio para mayor comodidad de los colaboradores que fuman y se hizo un patio especialmente habilitado de acuerdo a las normas vigentes de esta legislación.



Noticias internas publicadas en las Redes Sociales

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 2013, se han intensificado las acciones para mejorar la comunicación interna y gestionar la falta de 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. En las cuales se publican constantemente notas locales de cada una de las filiales del Grupo, tanto internas como las dirigidas hacia los clientes.

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.

Una vez identificados los diferentes grupos de calificación de los clientes, se realizan acciones tanto individuales como campañas para cada uno de ellos.

Por ejemplo, en el caso de Softland Chile se realizan mensualmente envíos masivos de información de apoyo a los clientes, junto con ello se efectúan encuestas de satisfacción, tanto NPS (por sus siglas en inglés Net Promoter Score) 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.

Durante el año 2013, se realizaron un total de 1.103 encuestas a clientes de la línea de producto ERP, y 847 de la línea PyMe. Para un total de clientes encuestados durante el 2013 de 1950. La división de encuestas por país es la siguiente:

Cantidad de Clientes Encuestados			
Filial	ERP	PYME	Total
CA&C	304		304
Argentina	147	17	164
Colombia	16	533	549
Chile	588	293	881
Mexico	48	4	52
TOTAL	1103	847	1950

Las siglas CA&C significan Centroamérica y Caribe.

Los análisis realizados sobre el NPS y sobre fidelidad toman en cuenta la cantidad de clientes encuestados, mientras que los que evalúan una sola pregunta, como lo son satisfacción general así como la del cumplimiento de la misión utilizan los datos del total de encuestas realizadas.

A su vez, la mayoría de las filiales del Grupo se trabaja también con el procedimiento llamado QRS (Queja, Reclamo y Sugerencia). Es un formulario que se encuentra en los sitios web, donde el cliente puede colocar sus inquietudes, mejoras o molestias relacionadas con el servicio, las cuales serán atendidas por un ejecutivo de servicio al cliente.

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. La actualización de las políticas se realizó en el año 2012, revisando que se cumplieran los principios del Pacto Mundial. Entre los que destacan:

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

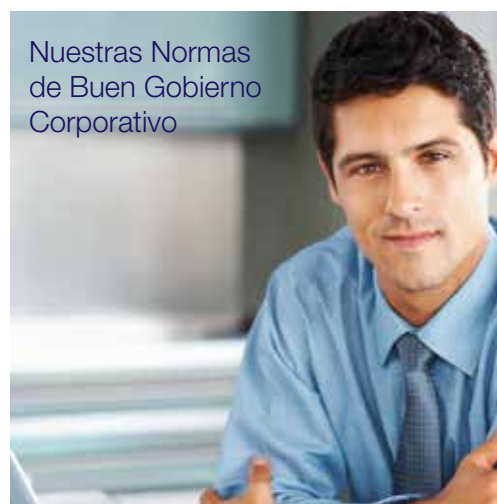
Es una guía corporativa para directores, que busca promover en las Jefaturas y Direcciones de Grupo Softland, un ejercicio de liderazgo responsable, ético y afín a los objetivos de la compañía y de las personas que trabajan en ella.

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.

III. Otras políticas internas

En su mayoría cada una de las filiales posee 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

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.

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 laboralmente mantiene un ambiente 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:** 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 (actualizado por última vez en octubre de 2013):** 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:** 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.

IV. Iniciativas realizadas en este principio

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

Durante el año 2013 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 período y se invita a participar a todos los empleados. Se festeja con tortas y gaseosas, y cada agasajado tiene una mini torta individual decorada, que puede llevarse a su casa. Este año se mejoró la ambientación del salón comedor para este festejo.



- **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,** con una comunicación y un regalo para cada empleado.
- **Celebración del Día del Niño,** con una comunicación y regalos personalizados de acuerdo a edad y sexo, para los hijos de todos los empleados.
- **Día Softland**

Celebración Día Softland Argentina (15 fotos)

Por segundo año consecutivo la filial celebró el Día Softland, fecha que se ha institucionalizado a partir de la celebración del 30º Aniversario en el 2012, como el día para los festejos del “cumpleaños de la empresa, día en el que todos so... [Ver más](#)



- **Celebración del Día de la Primavera,** con una comunicación y regalos alegóricos para todos los empleados.
- **Campaña de comunicación interna** con motivo del Día del Padre
- **Campaña de comunicación interna** con motivo del Día de la Madre
- **Campaña de comunicación interna** conmemorando fechas internacionales importantes.
- **Premio a la Excelencia Académica** para hijos de empleados.



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



- **Celebración de Nacimientos**, cuando nace un nuevo miembro en la familia de alguno de los empleados se comunica a todos y la empresa le hace un regalo para el recién nacido.
- **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 hacia adelante.
- **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 empleados, 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 treinta y uno 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 realizadas en el año 2013:

- **Fiesta de Aniversario**, con la entrega de un presente a cada persona
- **Reconocimientos a los colaboradores** con cierta antigüedad
- **Reconocimientos por desempeño**
- **Capacitación interna**

- **Happy Softland – Día Softland**

Softland Chile celebró su aniversario y Día Softland (18 fotos)
Softland Chile, llevó a cabo, el pasado sábado 05 de octubre, su fiesta aniversario en las dependencias del Hotel Sheraton de Santiago, fecha en la cual se celebró el Día Softland.
Como siempre, es uno de los días más esperados del año. Lu... Ver más



- **Aporte a Club Deportivo**
- **Día de la Madre**
- **Día del Padre**



- **Convenio con un Gimnasio**
- **Remodelación de Oficinas**
- **Mejora** tanto en equipos de cómputo como en sillas ergonómicas
- **Reuniones interdepartamentales**
- **Software Amigable**
- **Creación de Espacio** para fumadores

- **Almuerzos de Gerentes** con cada uno de sus colaboradores
- **Ropa corporativa**
- **Fiesta de Navidad para hijos** del personal
- **Diversos Coaching** en distintas áreas
- **Comunicados del NPS interno**
- **Beneficios** como seguro médico y oncológico que aportan al ambiente laboral.

Softland Colombia

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

- **Día Softland.** Softland Colombia realizó la celebración del Día Softland con un desayuno de integración. Esta actividad se realizó en simultáneo en las filiales de Bogotá y Medellín, donde se entregaron a todos los colaboradores una camiseta tipo polo con el eslogan: “Juntos con la camisa puesta”. Adicionalmente, se dieron premios sorpresa sobre una dinámica realizada con tips de la historia de Softland Colombia.

Celebración Día Softland Colombia (21 fotos)
Softland Colombia realizó la celebración del Día Softland el pasado viernes 04 de octubre con un desayuno de integración. Esta actividad se realizó en simultáneo en las filiales de Bogotá y Medellín, donde se entregaron a todos los colabor... Ver más



- **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 2013, Softland Costa Rica realizó diferentes iniciativas 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.
- **Encuesta de Clima organizacional:** iniciativa aplicada en todas las filiales Grupo Softland.
- **Reuniones trimestrales** para presentación de resultados.
- **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.
- **Semana de la Calidad, Ambiente y Salud Ocupacional:** en el mes de septiembre, se realizaron diferentes actividades entre ellas:
 - o Charla de Mejora Continua y Procesos, y envíos de presentaciones por medio del correo electrónico relacionadas con la filosofía organizacional.
 - o Charla de Carbono Neutro.
 - o Charla de Salud Ocupacional con un enfoque en salud integral, nutrición, entrenamiento funcional y ergonomía.
 - o Cinco Minutos de Paz, un espacio donde se contó con fisioterapeutas que realizaron masajes a los colaboradores.
 - o Exámenes de Laboratorio para los colaboradores a un precio muy accesible.
- **Campaña de Pertenencia:** en los meses de septiembre a diciembre, se implementó una campaña con dinámicas que buscaban fomentar el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la organización, así como generar un clima organizacional más colaborativo, de compañerismo y solidaridad; y lograr un ambiente de trabajo más productivo, con colaboradores más comprometidos con sus labores y con la empresa. Dentro de las acciones realizadas tuvimos:
 - o Primera Fecha. Día del Niño. Realizada el lunes 09 Septiembre. En la actividad se realizó un mural de fotos de los colaboradores cuando eran niños y entre los participantes se sorteó un set de vinos. Adicionalmente, se entregó a todos los colaboradores una Paleta de Caramelo con un mensaje positivo. el mensaje: "La vida es más dulce si a tus labores diarias le agregas trabajo en equipo, solidaridad y optimismo..."

¡Estos son los ingredientes que te ayudarán a alcanzar el éxito!... Juntos, lo hacemos fácil”.



- o Segunda Fecha. Día de la Independencia. Realizada el lunes 15 septiembre. En la actividad se realizó un Desayuno Típico y se les entregó a todos los colaboradores una planta tipo cactus con el siguiente mensaje: “Para crecer en nuestro trabajo, debemos abonarlo con compromiso y responsabilidad... componentes que te permitirán ver tus metas germinar... Juntos, lo hacemos fácil”



- o Tercera Fecha. Realizada el lunes 23 de Septiembre. En la actividad se entregó a los colaboradores un chocolate con el siguiente mensaje: “Cada mordisco de este chocolate incrementará tu rendimiento debido a sus propiedades energizantes, estimulantes y antioxidantes... Tener las pilas bien puestas te ayudará a ser más productivo y te impulsará a lograr excelentes resultados... Juntos... lo hacemos fácil”.



- o Cuarta Fecha. Día Softland. Realizada el viernes 03 de octubre. Actividad: Se realizó un Show de Comedia con Álvaro Mora y Rigoberto Alfaro, humoristas de un programaradial muy famoso en Costa Rica. Los colaboradores disfrutaron con los chistes de los comediantes, donde pusieron a participar a algunos de ellos, y realizaron varias dinámicas de integración. Además se realizó la Premiación del Challenge de Ventas del tercer trimestre; y se premió la asistencia a la actividad con la rifa de un iPod Shuffle entre los asistentes. Al final contamos con un refrigerio en el comedor de las oficinas.



o Quinta Fecha. ¡Tus Ideas Sí que Valen!, realizada durante el mes de noviembre. La actividad incentivó a los colaboradores a aportar ideas innovadoras a nivel de procesos, producto o servicios. Todas las ideas se sometieron a un jurado y la idea ganadora recibió una Tarjeta de Regalo por un monto de USD\$100 dólares.



o Sexta Fecha. Navidad es para Compartir. Se realizó en el mes de Diciembre. En la actividad se incentivó a los colaboradores a formar grupos y se les brindó un árbol de navidad hecho de cartulina, para que lo decoraran, incentivando el trabajo en equipo y la colaboración entre compañeros. Los árboles se sometieron a un jurado y el grupo ganador recibió una tarjeta de

Regalo en el Restaurante Applebees, por un monto de USD \$250.



- **Celebración mensual de los cumpleaños.**
- **Bienvenida a la época navideña:** iluminación del arbolito de navidad y refrigerio.
- **Fiesta de Navidad:** Paseo Isla Tortuga.

Softland El Salvador

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

- **Julio 2013.** Reunión de Resultados del Primer Semestre. Se realiza fuera de la oficina, con el objetivo de que todo el equipo se enfoque 100% a la información que se vierte en la reunión. Cada área expone sus aciertos, desaciertos y aquellas necesidades que requiere de otros departamentos para un mayor logro de sus objetivos.
- **Octubre 2013.** Día Softland. Se inició con una campaña de expectativa con mensajes enfocados al trabajo en equipo bajo el slogan “Juntos lo hacemos fácil”. Se llevaron a cabo varias actividades en relación a esta fecha conmemorativa a nivel corporativo. Dado que es el mismo mes es que se celebra el Día del Niño, se llevó a cabo un concurso. Cada colaborador presentó una foto de cuando era pequeño, se colocaron en un mural y luego se debía identificar que compañero era el de cada fotografía, el que más aciertos tuviese era el ganador de un certificado por \$ 50 USD dólares en el restaurante La Pampa Argentina. Actividad seguida se entregaron camisetas alusivas a la campaña “Juntos lo hacemos fácil” a cada colaborador de la filial. Para finalizar el equipo se trasladó al Adventure Park un parque ecológico en el cual se realizó un partido de paintball formando 2 equipos entre los colaboradores al cierre de la actividades hubo bocadillos y bebidas para compartir acompañados de un natural paisaje.
- Diciembre 2013. Convivio Navideño. Para culminar el año y celebrar el haber

compartido un año más de experiencias entre compañeros y a fin de integrar los equipos de las filiales de Guatemala y El Salvador, la reunión se llevó a cabo en Antigua Guatemala. Se inició con un almuerzo y la reunión anual de resultados y luego se realizó un recorrido por las vistosas calles de la Antigua Guatemala.



Convivio en El Salvador



Convivio en Guatemala

- **En este mismo mes, nuevamente se inauguran oficinas para la filial de El Salvador,** dado el crecimiento del número de colaboradores que se tenía previsto para el próximo año, así como también para que los actuales colaboradores tuviesen un área acorde a sus funciones a desempeñar. Se llevó a cabo un brindis de fin de año.

Softland Panamá

- **Día Softland Panamá.** Se realizó la celebración del Día Softland en la Granja Tour y Aventura ubicada cerca de la zona de Colón a 1 hora y media en las afueras de la ciudad de Panamá el día sábado 5 de octubre. La actividad fue al aire libre, donde iniciaron con un tour en tractor para darles a conocer a los 8 colaboradores las instalaciones y diferentes actividades que brinda el lugar. Luego pasaron a un

refrigerio para empezar con la caminata y realizar un canopy de 5 cables, donde el último fue de 1 km pasando por encima del lago. Una vez terminada la actividad, los colaboradores de Softland compartieron un rico almuerzo.

- **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 dulce y gaseosas.



Softland Dominicana

- **Día de Softland:** Cena con los compañeros de trabajo.
- **Cenas extraordinarias:** con el cliente Farmacias Carol. Fue un año bien intenso por lo que se trabajó mucho en la satisfacción del empleado con cenas extraordinarias con el Gerente de País.
- **Fiesta de navidad:** Fin de semana en uno de las mejores cadenas de hoteles del país. Ahí se compartió una integración donde cada empleado dio a conocer su punto de vista sobre cómo se siente laborando para Softland.

Ofisis, Perú, una compañía del Grupo Softland



Softland | Sitio Oficial
22 de octubre de 2013

Celebración Día Softland Ofisis Perú (33 fotos)

Ofisis Perú celebró el pasado 18 de octubre el Día #Softland con sorteos y premiaciones para nuestros colaboradores ¡Juntos lo hacemos fácil!



- **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.** Se llevó a cabo el día Softland en México, en el cual se tuvo la oportunidad de dar un tour por la avenida Reforma, una de las avenidas principales de la Ciudad de México en "zegway", posterior al recorrido se compartió una comida con antojitos mexicanos.

Celebración Día Softland México (14 fotos)

El pasado Viernes 18 de Octubre se llevó a cabo el segundo día Softland en México, en el cual tuvimos oportunidad de dar un tour por la avenida Reforma, una de las avenidas principales de la Ciudad de México en zegway, posterior al recorrido convivimos en una comida con antojitos mexicanos. Agradecemos la asistencia de Hernán Quiros, Director General de Softland México. 100% Softland México, nuestro sello de éxito



Mi sello de éxito
Día Softland 2013

- **Newsletter interno.**

Grupo Softland | Iniciativa de activación en Redes Sociales para el Día Softland

Con motivo de la celebración del Día Softland, realizada el viernes 04 de octubre se diseñó una activación, con el objetivo de lograr una mayor cantidad de fans para el Facebook de Softland Sitio Oficial. La iniciativa consistió en un concurso para nuestros colaboradores asociado a esta celebración. El concepto o idea creativa fue la siguiente:

En Softland... todos somos creativos.

Para celebrar el Día Softland buscamos un "eslogan" o frase que resuma en pocas palabras lo que somos, nuestros valores y filosofía... que nos identifica!

Inspírate... Ingresa al facebook de Softland | Sitio Oficial y pública en el muro:

"Mi eslogan para el Día es...@Softland|Sitio Oficial es..."

El eslogan que más "likes" obtenga, será utilizado en la campaña del Día Softland y por si fuera poco

¡Premiamos tu talento con un iPad mini de 16GB!

"Invita a tus amigos a hacerse Fans de nuestra página y que le den "like" a tu slogan"

El concurso estuvo vigente entre el viernes 13 y el viernes 27 de septiembre de 2013. El ganador se anunció el lunes 30 de septiembre. El reglamento del concurso fue publicado en: <http://www.softland.cr/concursofb/>

Pieza para promover el concurso.

En Softland... todos somos creativos

Para celebrar el Día Softland buscamos un "eslogan" o frase que resuma en pocas palabras lo que somos, nuestros valores y filosofía... ¡que nos identifica!


Inspírate...

Ingresa al facebook de Softland | Sitio Oficial y pública en el muro:
"Mi eslogan para el Día @Softland|Sitio Oficial"

El eslogan que más "likes" obtenga, será utilizado en las publicaciones del Día Softland y por si fuera poco ¡premiaremos tu talento con un iPad mini de 16GB!

Podrás participar entre el viernes 20 de septiembre y el miércoles 02 de octubre de 2013. El ganador se anunciará el jueves 03 de octubre. Ver reglamento del concurso en <http://www.softland.cr/concursofb/>

"Invita a tus amigos a hacerse Fans de nuestra página y que le den "like" a tu slogan"

 RANKING DE PUNTAJES. Concurso Día Softland.					
Participante	Likes	País	Participante	Likes	País
Rico M Diez (Ricardo Mendoza)	2207	Perú	Chrismir Te (Christian Terrón)	105	México
Miguel Angel Álvarez Bontá	2070	Perú	Angie Jlménez Mora	60	Costa Rica
Rosalyn Minaya	312	Dominicana	Claudio Cutipa Flores	37	Perú
Shirley Sandí	238	Costa Rica	Cristian Gómez	22	Costa Rica
Alejandra Fonseca	216	Costa Rica	Rebeca Yactayo Lovett	14	Perú
Javier Rodríguez	182	Costa Rica	Jose Guillermo Hernandez Hernandez	11	Costa Rica
Astrid Flores	147	El Salvador	Yohanna Ramirez	9	Dominicana
Viviana Mora	139	Costa Rica	Roberto Cacares	5	El Salvador
Roberto Jalson Juárez Vargas	117	Perú	Marisol Caldas Llamoca	5	Perú

Ganadora del concurso

Felicidades a la ganadora del concurso:



**En Softland...
todos somos creativos**

Rosalyn Minaya
Softland Dominicana

Su eslogan:
¡En Softland somos un solo equipo trabajando para ti!



Resultados Generales:

Resultados de la activación

La dinámica logró aumentar los fans en Facebook de Softland Sitio Oficial en un 82% alcanzando 3.500 seguidores al finalizar la activación.

Comunicación con los colaboradores en el Día Softland

Adicionalmente, también en el Día Softland, se envió una comunicación a todos los colaboradores con el siguiente saludo.



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 Chile

En el caso de Softland Chile y de la mayoría de las filiales, se continúan realizando re-ingeniería de los procedimientos, con la finalidad de que fueran más fáciles de implementar en todas las áreas de Softland, y con esto, fomentar la calidad tanto del producto como de los servicios brindados por la filial hacia nuestros clientes.

También Softland Chile brinda para sus clientes, la Base de Datos de conocimiento, donde le brinda información acerca de sus productos o procesos a través de soporte vía web.



Softland Argentina

Softland Argentina realiza mensualmente las encuestas de satisfacción a los clientes de manera tal de alcanzar anualmente un total de

220 encuestas realizadas, y proponiéndose como objetivo todos los años un incremento del orden del 10% respecto del año anterior. Los informes mensuales con el análisis de los Detractores por NPS son compartidos con todo el Comité de Dirección de manera tal de identificar oportunidades de mejora.

Softland Argentina, menciona de igual forma, que desde el año 2012, ha puesto en marcha el procedimiento para el tratamiento de QRS (Quejas, Reclamos y Sugerencias).

Softland Dominicana

Por otro lado, Softland Dominicana implementó algunos cambios en la atención de los clientes nuevos y de los clientes actuales, dado que se dedicaron consultores diferentes a cada segmento. Con el objetivo de darles un seguimiento a los clientes “post implementación” se realizan visitas continuas para verificar las nuevas necesidades que van surgiendo día a día y proveerle la mejor solución a las mismas.

También en el año 2013 se contrató a ejecutivas de mercadeo para atender de forma individual tanto a los clientes potenciales (ventas nuevas) como a la base instalada (clientes de Softland). Otra mejora importante, fue que se canalizaron las órdenes de servicio de la base instalada (clientes) a través de la web para cotizar absolutamente todos los requerimientos, de esta manera el consultor conoce la actividad a realizar y el presupuesto designado.

Softland El Salvador, Guatemala y Honduras

En Softland El Salvador, se implementó en el mes de septiembre de 2013, la línea QRS, o más conocida por sus siglas como: Queja,

Reclamo y Sugerencia, con la finalidad de conocer las necesidades de los clientes. Esta línea fue creada para contribuir al mejoramiento de los productos, servicios y atención al cliente a través de quejas, reclamos y sugerencias.

Se envió vía correo electrónico personalizado a la base Instalada (clientes) del triángulo norte de Centroamérica (Guatemala, Honduras y El Salvador) con la información respectiva. También se han implementado las visitas diagnóstico, estas no tienen un objetivo comercial, si no conocer la situación actual del cliente y si hay algún pendiente por parte de Softland para darle un oportuno seguimiento. Adicionalmente reconfirmar el uso de la línea QRS.

Softland Colombia

Softland Colombia, continúa con sus campañas de manejo del 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: Cartadebienvenida 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.

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 2012 dicho indicador fue de 48.72% y el 2013 disminuyó a 40.77%. Por esta razón, para el año 2014 se plantearon varias iniciativas en beneficio de aumentar este indicador.



Haga las paces entre
SUS **Auxiliares**
y su **Contabilidad**

Lo invitamos al Curso **GRATUITO**
Dirigido a Contadores, Gerentes Financieros y Sistemas.
Con certificado avalado en el SIF de Ecuador

A través del mismo, usted tendrá la oportunidad de conocer los pasos sugeridos para obtener una precisión constante entre sus Auxiliares de Operación y su Contabilidad.

Fecha: 28 de Agosto
Duración: 4 horas
Lugar: Círculo Numeral de Heredia
Serie II Eurocentro, sexto piso
Caja Entero

ERP N1 LATAM

Contáctenos
2509-3915 / 3813
operacion@softland.com.ec
www.softland.com.ec

Softland
Lo hacemos fácil

Una importante mejora implementada en 2013 tuvo que ver con cambios para el reporte de casos, unificando que los clientes reportaran al Centro Internacional de Atención al Cliente, conocido por sus siglas como CIAC, todas las fallas y problemas con el sistema, estableciendo así un único punto de contacto.

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 los meses de agosto y septiembre, se realizaron dos cursos gratuitos para clientes con el fin de apoyarles en su gestión contable.

Adicionalmente se implementó un catálogo de promociones en el sitio web: www.softland.cr/promocionescr; con el fin habilitar un espacio de consulta para mantenerlos actualizados de las iniciativas dirigidas para ellos.

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 Centro Internacional de Atención al Cliente (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. Ésta asesoría abarca tanto el funcionamiento de las aplicaciones como consejos y recomendaciones de cómo optimizar los procesos.

El Centro Internacional de Atención al Cliente (CIAC) ofrece diferentes formas de brindar soporte a sus usuarios:

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

Durante el año 2013 se continuó con el proceso de mejora en gestión de calidad, donde constantemente se evalúan los procedimientos establecidos en todas las áreas de la empresa.

- **Procedimiento para Planificar Proyectos de Implantación (actualizado en febrero del 2013):** 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 octubre del 2013):** 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:** 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 febrero del 2013): el objetivo es mantener enterados a los clientes de toda comunicación generada en la liberación de versiones, comunicados formales entre otros.

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 (clientes actuales), 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

Continúa con el newsletter de comunicación con clientes, así como comunicados refiriendo el correo ATC@softland.com.mx. También el área de Base Instalada (clientes actuales) se encuentra desarrollando manuales para sistemas de caso, soporte remoto y órdenes de servicio y ya se implementó el plan de desarrollo de sus clientes por medio del ciclo de vida del cliente en el software CRM "Customer Relationship Management". Estrategia de negocio basada principalmente en la satisfacción de los clientes.

En la filial de Softland México se realizan encuestas mensuales vía telefónica a los clientes, con el objetivo de evaluar el nivel de servicio y atención. Los resultados se analizan en un reporte mensual llamado "Cubo de indicadores" el cual es informado a todas las áreas de la filial para mantener informados a

todos los colaboradores y a las diferentes direcciones de las observaciones y evaluaciones realizadas por los clientes. El análisis de los factores permite mejorar las distintas áreas de servicio.

Redes Sociales de Grupo Softland

También a través de las Redes Sociales de Softland, específicamente por medio de su canal oficial en Facebook en la dirección <https://www.facebook.com/SoftlandSitioOficial/> se gestionan las consultas o inconformidades de los clientes, las cuales son atendidas de forma inmediata a través de un protocolo ya establecido. Esto nos permite generar mayor satisfacción con los clientes.

Algunos ejemplos son los siguientes.



Otro ejemplo, de atención:



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

Concurso Emprendedores Softland 2013 - Chile

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. Y en el año 2013, se llevó a cabo únicamente en Softland Chile.

Experiencia en Chile | Convocatoria 2013

En su segunda versión, realizada en el año 2013, el jurado estuvo compuesto por Cristián López, director ejecutivo de la Asociación de Emprendedores de Chile; Roberto Fantuzzi, presidente de Asexma; Libardo Buitrago, periodista y analista internacional; Patricio Poblete, director de NIC Chile; y Luis Alberto Erazo, gerente general de Softland, quienes analizaron seis emprendimientos, de los cuales seleccionaron las tres iniciativas con mayor proyección y tasas de crecimiento, bajo los criterios de innovación y nivel de desarrollo.

El primer lugar lo obtuvo el Sistema de Control Inteligente de Agua Potable, de la Sociedad Tecnológica La Fontaine, con el desarrollo de un software de optimización del agua que tiene como objetivo un ahorro significativo y administración del recurso hídrico. No existe otra empresa en el mundo que cuente con una tecnología de alto valor innovador que permita controlar distintos estados de presión del agua potable y que, a su vez, pueda ser monitoreada, controlada y modificada a distancia. El primer premio consistió en US\$7000 para apoyar el desarrollo del negocio, más la solución de software empresarial Softland Pyme Gestión.

El segundo lugar fue otorgado a la empresa FSA Agroindustrial y su emprendimiento de Arilos de Granada Frulz, en el cual se desarrolló tecnología propia para automatizar el proceso de producción de potes de 150 gramos de granada desgranada para su exportación a EE. UU. y al Reino Unido. El segundo puesto recibió US\$3000 para apoyar el desarrollo del negocio, más la solución de software empresarial Softland Pyme Gestión.

Por último, la empresa Sinergia obtuvo el tercer lugar, por el desarrollo de un negocio de cobertores hipoalergénicos y antiácidos, fabricados con una nueva tecnología certificada médicamente. Su valor innovador es haber encontrado un nicho de mercado sin explotar. Como premio recibió US\$3,000 para apoyar el desarrollo del negocio, más la solución de software empresarial Softland Pyme Gestión.

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:

¡El Concurso Emprendedores 2013 ya tiene ganadores!

Softland
Lo hacemos fácil



Softland premió a tres empresas con proyectos innovadores



El concurso "Mejor Iniciativa Emprendedora Softland 2013" tuvo sus premiados. Este año destacaron tres novedosos emprendimientos que demostraron ser innovadores, con visión de negocio y en estado de desarrollo comercial, aunque con la necesidad de apoyo concreto y asesoría tecnológica para insertarse en el mercado global.

Softland es creador y promotor de uno de los pocos concursos chilenos impulsados por privados, que busca fomentar la innovación en empresas de menor tamaño. Junto a su socio estratégico Centro Innovo de la USACH, analizaron 117 postulaciones, preseleccionando a 6 empresas finalistas que, en su etapa final, fueron evaluados por un comité directivo multidisciplinario.

Primer Lugar:

Sociedad Tecnológica La Fontaine, con su "Sistema de Control Inteligente de Agua Potable".

Segundo Lugar:

FSA Agroindustrial, con el proyecto de "Ariños de Granada Frulz".

Tercer Lugar:

"Sinergia", con el desarrollo de sus Cobertores Hipoalergénicos Anti-ácaros.

Softland Costa Rica

Continuó apoyando la iniciativa de Grupo Nación, uno de los principales periódicos del país con la iniciativa “Un libro para todos”, en la cual se realizaba una donación a estudiantes de escuelas y colegios con necesidades especiales.

Por otro lado, Softland Costa Rica, apoyo el Encuentro Nacional de Cultura Niños y Jóvenes Emprendedores de Excelencia Costa Rica 2013, en donde nuestro Director General, Hernán Quirós presidió la Mesa de Excelencia como Dedicado de Honor y Padrino de la actividad, organizada por la Fundación “Leer es Vivir”. La fundación busca a través de su programa premiar a los estudiantes de centros educativos rurales que anualmente superan los índices de rendimiento del 90 al 100 por ciento.



Softland Chile

Tal y como se realizó la mención anteriormente, Softland Chile lanzó la iniciativa en su segunda versión, del Concurso Emprendedores Softland, así como con las mejoras de su software gratuito MisPlata\$, dirigido a pequeñas empresas o de uso personal, el cual es de descarga sin costo para el usuario.

"Mis Plata\$", es un programa orientado a personas no expertas en contabilidad y que deseen ordenar sus gastos de forma simple y amigable con el usuario. De esta manera es posible conocer de forma fidedigna y clara los ingresos y egresos mensuales, cuentas, gastos, deudas y monto ahorrado, entre otros.

Por otro lado, otras acciones realizadas en la comunidad han sido:

- Aporte de Libros y Muebles a Escuela Rural Las Mercedes de María Pinto



- Aporte periódico a Corporación María Ayuda para niños
- Aporte a Fundación Gantz
- Aporte de equipos, muebles y aire acondicionado Colegio San Lorenzo
- Aporte en dinero para capacitación Colegio San Lorenzo
- Aporte periódico a Fundación San José
- Beca Excelencia Académica
- Proyecto de Licencias Educativas

- Aporte a Fiesta Navidad niños Fundación DEM (Niños Acogida)



Softland Argentina

Softland Argentina continúa apoyando desde el año 2005, el programa de Responsabilidad Social Empresarial junto a la Fundación Cimientos denominado "Becas de Estudio", el cual apoyamos.

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. El objetivo del programa es lograr la permanencia de chicos provenientes de familias de bajos recursos en el sistema educativo formal y acompañarlos en su escolaridad, contribuyendo a la mejora del proceso de enseñanza – aprendizaje. Consiste en la entrega de becas anuales individuales y el acompañamiento a niños y jóvenes de entre 12 y 17 años con un alto grado de compromiso e interés en el estudio, cuya situación familiar afecta directamente su posibilidad de asistencia a la escuela y su rendimiento escolar.

También Softland Argentina, apoya a una campaña de reciclado de tapitas de pet a beneficio del Hospital Pediátrico Garrahan. En las cocinas de la oficina existen unas urnas en donde depositar las tapitas de las botellas de pet. Luego las mismas son llevadas a la fundación del hospital que se encarga de canjearlas por dinero para el mantenimiento del mismo.

Softland Panamá

La filial de Softland Panamá unió fuerzas con la compañía líder en el país en distribución y venta de equipos de ciclismo, Rally Carretero Sport, para conformar el equipo de Ciclismo Softland-Rally.



Esta alianza tiene como objetivo el patrocinio de un equipo de ciclismo ejecutivo para el campeonato nacional que se divide en tres categorías: Aficionado, Ejecutivo A y Ejecutivo B., el cual cuenta con un calendario anual de 13 eventos que se realizan a lo largo y ancho del país.

El equipo Softland-Rally es el líder en la clasificación individual que encabeza Rafael Johnson y líder por equipos, con lo cual la presencia y marca de nuestro producto se fortalece como empresa líder en un deporte que encierra a altos ejecutivos y dueños de empresas que practican este deporte en Panamá.

Softland México

En el 2013, Softland México llevó a cabo la compra de calendarios para el año 2014 a la Fundación John Langdon Down A. C. Asociación destinada a brindar atención educativa, médica y psicológica a niños,

adolescentes y adultos con síndrome de Down y sus familias. Esta compra de calendarios se hizo con el fin de poder contribuir con una aportación económica para la asociación.

V. Iniciativas realizadas en este principio

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 9001-2008. El área de desarrollo en la filial de Softland Costa Rica rige sus procesos bajo el reconocido modelo de CMM (Capability Maturity Model) y bajo las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera).

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.

VI. Acciones de seguimiento para este principio.

Algunos de los objetivos que continúan en implementación son:

- a) Establecer 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. De ser así, se contacta y se le hace saber la inconformidad. En algunos casos, si el descontento del cliente es reiterativo puede perder su contrato como distribuidor autorizado o 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.

Durante el 2013, se realiza un seguimiento por el Departamento de Canales de Softland Latinoamérica Norte (compuesta por México, Centroamérica y Caribe, y Colombia) de forma individual a cada distribuidor donde actualmente se tiene un contrato. Lo mismo sucede en la filial de Softland Argentina y Softland Chile. El seguimiento incluye la participación del canal en aspectos comerciales, conocimiento de nuevos productos y una comunicación más directa de las noticias internas publicadas, como lanzamiento de nuevos productos, promociones, entre otros.

En el caso de la filial de Softland Costa Rica en el año 2013 se estableció un “Procedimiento de Compras”, cuyo objetivo es asegurar la compra de bienes y servicios de mejor calidad y costo, estableciendo las disposiciones para la adquisición de los mismos, así como determinar las responsabilidades de los funcionarios involucrados en el proceso de compras.

IV. Mediciones ejecutadas

Nuevamente, para el ejercicio de esta memoria, se pretende desarrollar en el ámbito de proveedores, una revisión de las políticas internas, para que cada filial, en la cual 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 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 Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Softland.

V. Acciones de seguimiento para este principio

Algunos objetivos que continúan en implementación 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 Recursos Humanos y Código de Conducta, mencionadas en el Principio número uno de esta memoria.

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), que brinda beneficios a los colaboradores en varios sentidos. Siendo su principal ventaja fomentar la cultura de ahorro, mediante un aporte obrero del 5% y un aporte patronal del 2%, del salario bruto del empleado. Adicionalmente la Asociación cuenta con varias alianzas con proveedores de diferente índole para proporcionar a los empleados facilidades de pago y descuentos. Una vez al año, realiza

su reunión anual para presentar resultados y elegir la nueva junta directiva, la cual está compuesta por los mismos colaboradores de Softland.

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 que se continúan llevando a cabo, podemos mencionar 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 México y Softland Centroamérica y Caribe, 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 el Comité 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.
- Reuniones del Comité de Dirección (Métricas) para conocer los resultados mensuales de la filial.



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 que continúan por implementarse 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 que continúan en implementación sobre este principio:

- a) Comunicar 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) 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.
- c) 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, lo que incluye apartados de esta denominación.

En el Newsletter se han realizado comunicaciones al respecto, así como en las Redes Sociales de Softland, con diferentes temáticas.

V. Acciones de seguimiento para este principio.

Algunos objetivos que continúan en implementación son los siguientes:

- 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.

INICIO 

Edición N. 33 - Abril

Blog    

NEWSLETTER CORPORATIVO

Grupo Softland

► Mayo 1, Día Internacional de los Trabajadores ► Mayo 15, Día Internacional de las Familias

► Mayo 25, Día del Primer Gobierno Patrio en Argentina ► Mayo 31, Día Mundial sin Tabaco ► ¡Feliz Día de la Madre!



Mayo 15: Día Internacional de las Familias

A través de esta celebración anual, se refleja la importancia que la comunidad internacional otorga a las familias, como unidades básicas de la sociedad, así como su preocupación en cuanto a su situación en todo el mundo. La Organización de Naciones Unidas (ONU) reconoce y afirma la importancia de la familia como un lugar privilegiado para la educación. La familia es el lugar de crecimiento, donde encontramos protección y seguridad.

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.

Tal y como lo hemos mencionado, 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	12%
Directivos mujeres	6%
Directivos hombres	7%
Mujeres	42%
Hombres	58%
Mayores de 45 años	13%
Menores de 30 años	46%
Empleados no nacionales	1%
Empleados con contrato fijo	96%

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 que continúan en implementación sobre este principio:

- a) Incluir en el Newsletter Corporativo comunicados que sensibilicen sobre la no discriminación e igualdad de oportunidades.
- b) 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 continúan realizando 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 continúan realizando 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 que continúan desarrollándose en las filiales durante el ejercicio del año 2013 son las siguientes:

Softland Costa Rica

- 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.
- Uso de la factura electrónica con los clientes.

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.

Softland Costa Rica también continúa siendo 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 continúan apoyando el 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

Se está utilizando la facturación electrónica. Cada uno de los colaboradores usa vasos y tasas traídas de sus hogares para la reducción del consumo de productos plásticos en la oficina.

Softland México

Mencionan las siguientes acciones:

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

INICIO  Edición N. 34 - Mayo

NEWSLETTER CORPORATIVO

Grupo Softland

➤ 5 de junio: Día Mundial del Medio Ambiente ➤ 14 de junio: Día Mundial del Donante de Sangre ➤ Celebración del Día del Padre



**5 de junio:
Día Mundial del Medio Ambiente**

El Día Mundial del Medio Ambiente tiene como lema este año **Piensa.Aliméntate.Ahorra**, una campaña para de reducir los desechos y las pérdidas de alimentos.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), cada año se desperdician 1,3 billones de toneladas de comida. Esta cifra equivale a la producción alimentaria de todo el África Subsahariana. Al mismo tiempo, una de cada siete personas del planeta se va a la cama hambrienta y más de 20.000 niños de menos de 5 años mueren de hambre cada día.

Teniendo en cuenta este enorme desequilibrio y los efectos devastadores que esto tiene para el medio ambiente, el tema de este año, **Piensa.Aliméntate.Ahorra**, pretende dar a conocer el impacto que tienen nuestras decisiones alimentarias y cómo tomarlas 100% informados.

Grupo Softland

A través del Newsletter interno así como de las Redes Sociales de Softland, se promueve mensajes con este objetivo.

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 que continúan en implementación 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 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.



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 que continúan en implementación sobre este principio:

- a) 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.

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 2013 y para el año 2014 se lanzará su versión en la nube.

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.

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 Softland Cloud en el 2011. En el año 2013 ha continuado ofreciendo esta modalidad a sus clientes. Softland 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.

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 que continúan por implementarse 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.

En la Normativa de Buen Gobierno Corporativo se menciona que:

En Grupo Softland es inaceptable cualquier tipo de corrupción en cualquiera de sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

El Directivo no realizará ni ofrecerá directa o indirectamente nada de valor (soborno o pago ilegal) a empleados de un cliente final o posible cliente, funcionarios públicos o cargo político con el fin de influir en cualquier acción o decisión de los mismos.

Las cortesías de negocio, regalos de empresa, publicidad, contribuciones, invitaciones o incentivos habrán de realizarse de forma transparente y nunca deberán ofrecerse en circunstancias que pudieran crear la apariencia de una actuación improcedente. Ningún colaborador de Grupo Softland podrá recibir de ninguna forma una retribución económica por cualquiera de estas cortesías mencionadas anteriormente.

Las donaciones benéficas y patrocinios realizados por Grupo Softland se realizan de forma transparente y se hacen de acuerdo a las políticas internas. A su vez, son registradas de forma contable y auditada por la Dirección Corporativa Financiera.

En las selecciones de terceros independientes que puedan tener relación con Grupo Softland, el Directivo está obligado a:

- Contratar solamente con personas o empresas acreditadas y calificadas, y a pagar una compensación proporcional a los servicios prestados, siguiendo las directrices de la empresa sobre selección y pagos a terceros.
- Comunicar y solicitar autorización por escrito a la Dirección General del Grupo, para proponer un proveedor con el cual tenga algún nexo familiar o personal de cualquier índole.

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. También se cuentan con auditorías externas realizadas por empresas especialistas en estos campos.



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

www.gruposoftland.com