

# Memoria Anual 2014

## Informe Progreso Pacto Mundial

El Quinto Informe del Progreso del Pacto Mundial resume las principales acciones realizadas por las filiales del Grupo Softland correspondientes al ejercicio 2014, en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

**Grupo Softland**



## 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. ....	22
III.  Otras políticas internas.....	24
IV.  Iniciativas realizadas en este principio.....	25
V.   Mediciones ejecutadas.....	57
VI.  Acciones de seguimiento para este principio.....	58

<b>Principio 2</b>	<b>59</b>
Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos. ....	59
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio. ....	59
II. Políticas actuales en este principio. ....	59
III. Iniciativas realizadas en este principio. ....	60
IV. Mediciones ejecutadas. ....	60
V. Acciones de seguimiento para este principio. ....	60
<b>Principio 3</b>	<b>62</b>
Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. ....	62
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio. ....	62
II. Políticas actuales en este principio. ....	62
III. Iniciativas realizadas en este principio. ....	63
IV. Mediciones ejecutadas. ....	63
V. Acciones de seguimiento para este principio. ....	65
<b>Principio 4</b>	<b>66</b>
Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. ....	66
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio. ....	66
II. Políticas actuales en este principio. ....	66
III. Iniciativas realizadas en este principio. ....	66
IV. Mediciones ejecutadas. ....	67
V. Acciones de seguimiento para este principio. ....	68
<b>Principio 5</b>	<b>69</b>
Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. ....	69
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio. ....	69
II. Políticas actuales en este principio. ....	69
III. Iniciativas realizadas en este principio. ....	70
IV. Mediciones ejecutadas. ....	70
V. Acciones de seguimiento para este principio. ....	70

Principio 6	71
Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.....	71
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio. ....	71
II. Políticas actuales en este principio. ....	71
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	72
IV. Mediciones ejecutadas.....	72
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	73
Principio 7	74
Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. ....	74
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio. ....	74
II. Políticas actuales en este principio. ....	74
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	75
IV. Mediciones ejecutadas.....	78
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	78
Principio 8	79
Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. ....	79
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio. ....	79
II. Políticas actuales en este principio. ....	79
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	79
IV. Mediciones ejecutadas.....	81
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	81

<b>Principio 9</b>	<b>82</b>
Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.....	82
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	82
II. Políticas actuales en este principio.....	82
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	83
IV. Mediciones ejecutadas.....	84
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	84
<b>Principio 10</b>	<b>85</b>
Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.....	85
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	85
II. Políticas actuales en este principio.....	85
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	86
IV. Mediciones ejecutadas.....	87
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	87

## Carta de compromiso

Madrid, 22 de octubre de 2015

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 lanzó desde 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 2014, la iniciativa Premio Emprendedores Softland fue llevada a cabo en nuestras filiales de Chile y Costa Rica. El premio “Mejor Iniciativa Emprendedora 2014 de Softland Chile” eligió entre un total de 118 proyectos como ganadores a Ceramicobre, quien desarrolló una cerámica para pisos y paredes que contiene esmaltado en cobre, con propiedades 100% bactericidas y antifúngicas; Atrapanieblas, la única cerveza artesanal en el mundo elaborada con agua de niebla en el Norte de Chile y Locate, un sistema que permite la localización de equipos de venta a través de internet facilitando enormemente las operaciones en terreno.

En la tercera versión del concurso, Softland Chile decidió apoyar a estos tres nuevos emprendimientos con un incentivo monetario, así como con las herramientas de software de gestión para la adecuada administración de los proyectos. Los premios fueron de US \$ 6.000 al ganador, \$ US\$2.590 al segundo lugar y US\$ 1.750 al tercero.

En el caso de Softland Costa Rica, dos empresas PyMes fueron galardonadas. Como “Mejor Iniciativa Emprendedoras Softland 2014, lo obtuvo la compañía The Gluten Free Factory, empresa que se dedica a la creación de productos saludables libres de gluten y el segundo lugar como Empresa Emprendedora fue para la empresa Konig Sabroso S.A., que se dedica la fabricación y comercialización de panes saludables, libres de sodio y sin grasas. Ambas pymes recibieron como premio las licencias e implementación del software empresarial Softland ERP con las áreas financiera, comercial e industrial, lo que sin duda les permitirá optimizar y automatizar la gestión de sus procesos.

El primer premio está valorado en 40 mil dólares y el segundo en 20 mil dólares. Asimismo, el galardón abarca capacitación, mantenimiento y actualización del software por período de un año. También, una escultura elaborada por el escultor costarricense Hernán Posla. Adicionalmente, el primer lugar obtuvo hardware para instalar la solución empresarial Softland ERP (servidor-computadora).

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 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 brindándole 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 Quinto Informe del Progreso del Pacto Mundial el cual resume las principales acciones realizadas por las filiales del Grupo correspondientes al ejercicio 2014.



Saludos cordiales,

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Oscar Sáez de Bergia". The signature is stylized and written over a light gray background.

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 doce países en: Argentina, Colombia, Chile, Costa Rica, El Salvador, España, Honduras, Guatemala, México, Panamá, Perú y República Dominicana. Cuenta con representantes en: Bolivia, Ecuador, Nicaragua y Venezuela. Con 35.000 clientes activos en Latinoamérica, y más de 600 profesionales especializados.

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

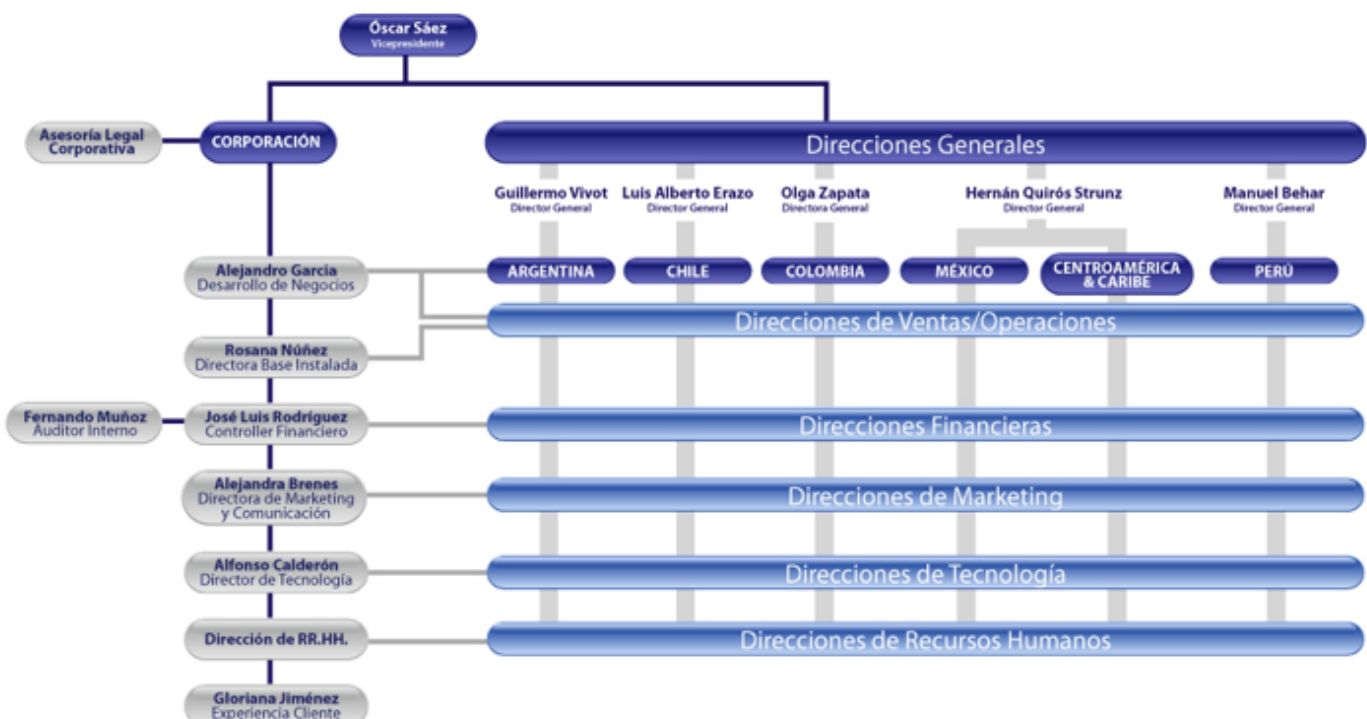




# Apostamos por el talento

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

Respecto a su organigrama corporativo, el señor Fernando Escolar es el Presidente de Grupo Softland y Oscar Sáez de Bergia es el Vicepresidente Corporativo. Para ver la composición de las distintas áreas del Grupo y sus Direcciones Generales en cada una de las filiales, puede referirse al siguiente organigrama al ejercicio del año 2014.



## 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 ASEPM (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](http://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

2014, 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 2014, 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 2014. Anteriormente, se han presentado dos informes de progreso en el año 2010 y 2011. Y en el año 2012 y 2013, una Memoria Corporativa.



## 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.

Actualmente, las iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa en Grupo Softland son lideradas por el señor Oscar Sáez de Bergia, Vicepresidente de Grupo Softland, con el apoyo de la Dirección Corporativa de Comunicación y Marketing a cargo de Alejandra Brenes Villavicencio. A su vez, cada uno de los Direcciones Generales de las filiales de Grupo Softland y sus respectivas Direcciones de Marketing ponen en marcha las acciones de RSC locales.

En Grupo Softland podemos decir que más del 95% de nuestros colaboradores están informados de que la compañía pertenece al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como sobre los 10 principios. Solamente los colaboradores de reciente ingreso, están en proceso de formación o conocimiento sobre este principio.



# 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 y Honduras. 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 o 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 abril de 2014. 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.

Respecto a la filial de Softland Chile, no se realizó en el año 2014 ningún simulacro de evacuación en la filial. Sin embargo, 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, durante esta temporada, se compraron cremas bloqueadoras solares al personal, se instalaron señaléticas nuevas, se construyeron duchas con camarín para personas que llegan en bicicleta a trabajar, se remodelaron los baños, se cambió la alfombra en el cuarto piso, se renovaron los padmouse y apoya brazo. Asimismo, se instalaron extractores de aire en el casino, se cambiaron las cámaras de seguridad, y se

renovó a los integrantes del comité paritario. En el año 2014 se implementó un nuevo huellero en la entrada principal de Softland Chile con el objeto de promover la seguridad.

En Softland Costa Rica, el día 18 de julio de 2014, la oficina participó de un simulacro de evacuación organizado por el Eurocenter donde se ubica. El simulacro se realizó sin previo aviso para los colaboradores con el objetivo de evaluar el desempeño del personal ante una eventual emergencia y poder tomar acciones correctivas que consoliden los hábitos correctos de respuesta. La brigada en la filial está conformada por 5 personas.

**BRIGADISTAS  
EUROCENTER 1 y 2**

**Comunicado  
10/06/2014**

Estimados Brigadistas,

Les informamos que el próximo 18 de Julio del 2014, estaremos realizando un simulacro de evacuación para los dos edificios.

Debido a esto, los estaremos convocando a una reunión días antes para la revisión del protocolo.

El simulacro es sin previo aviso para la población, por lo cual agradecemos su discreción.

cualquier consulta o sugerencia, favor escribir a: Seguridad y los correos:  
[seguridad@eurocenter.com](mailto:seguridad@eurocenter.com) + [ibrida@eurocenter.com](mailto:ibrida@eurocenter.com)

**EUROCENTER  
BRIGADA**



En el año 2014 la brigada realizó una revisión del correcto funcionamiento y ubicación de los extintores que se ubican en las oficinas. Esta

incluyó los siguientes aspectos de evaluación, los cuales se han incluido como parte de su protocolo.

### **Planificación del mantenimiento del sistema contra incendios**

Equipo o Sistema	Descripción
Extintores de incendio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobación de accesibilidad                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen estado aparente</li> <li>• Seguros</li> <li>• Precintos</li> <li>• Inscripciones</li> <li>• Mangueras</li> </ul> </li> <li>• Comprobación de funcionamiento                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobación del estado de la carga (peso, presión) del extintor y del botellín de gas impulsor (si existe)</li> <li>• Estado de las partes mecánicas (boquillas, válvulas, manguera, etc.)</li> </ul> </li> </ul>
Extintores de incendio (revisiones de los componentes internos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del estado de la carga (peso, presión) y en el caso de extintor con botellín de gas impulsor, el estado del agente extintor.</li> <li>• Comprobación de la presión de impulsión del agente extintor.</li> <li>• Estado de la manguera, boquilla o lanza, válvula y partes mecánicas.</li> </ul>
Gabinetes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobación de la buena accesibilidad y señalización de los equipos.</li> <li>• Comprobación por inspección de todos los componentes, procediendo a desenrollar la manguera en toda su extensión y accionamiento de la boquilla (pitón) caso de ser de varias posiciones.</li> <li>• Comprobación por lectura de manómetro, de la presión de servicio.</li> <li>• Limpieza de conjunto y engrase de cierres y bisagras en puertas del armario.</li> </ul> <div style="background-color: #e0f0ff; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desmontaje de la manguera y ensayo de ésta en un lugar adecuado.</li> <li>• Comprobación del correcto funcionamiento de la boquilla en sus distintas posiciones y del sistema de cierre.</li> <li>• Comprobación del buen funcionamiento de las mangueras y estado de las pegos o acoples.</li> <li>-• Comprobación de la indicadora</li> </ul> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La manguera debe ser sometida a una presión de pruebas de 15 Kg por centímetro cuadrado.</li> </ul>

En la filial de Softland México, integrada por alrededor de 16 personas, se llevó a cabo durante el 2014 dos simulacros de evacuación coordinados de manera conjunta con el resto de empresas del mismo edificio en el que se tiene la sede.

El primero se realizó en el mes de marzo y el segundo se llevó a cabo en septiembre de ese año. Consistió en llevar a cabo la evacuación de la totalidad de personas en el edificio de manera organizada a través de las escaleras con el fin de

ubicarse en una zona delimitada como segura al exterior del edificio y permanecer en dicha zona hasta que los líderes de la Brigada de Seguridad indiquen el retorno del personal a las oficinas después de haber descartado algún riesgo. De igual forma, existe un Comité de Seguridad conformada por tres integrantes de la filial, quienes asisten a las reuniones convocadas por la Brigada de Seguridad del Edificio organizada en septiembre de 2014 para recibir capacitación y recomendaciones de expertos en protección civil y seguridad laboral.

En Softland México, también se implementaron unos tarjetones con los nombres de las empresas ubicadas en el edificio los cuales eran portados por los representantes del Comité de Seguridad de cada empresa, con el objetivo de organizar al personal en la zona de seguridad al exterior del edificio lo cual facilitó e hizo más ágil la comunicación entre todos los evacuados.

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. Se han realizado dos simulacros, uno el 30 de mayo a las

3:00pm y el 27 de agosto a las 10:00am, atendiendo a la solicitud del INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil), el cual convocó a un simulacro nacional de sismo y tsunami, en el cual participaron todos los colaboradores de Ofisis. El simulacro consistió en evacuar ordenadamente el edificio hasta ubicarse en la zona de seguridad externa.

También en las oficinas de Ofisis, se colocó en los periódicos murales del 4to y 5to piso la “Política de Seguridad y Salud en el Trabajo”, así como la difusión entre los colaboradores del material sobre “Prevención y Control de Sismos”.



Todas las filiales cuentan con señalización de emergencia (extintores, salidas de emergencia) y con alarmas. En el año 2014, 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.

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 2014, se han intensificado las acciones para mejorar la comunicación interna y gestionar la falta información a través de diferentes iniciativas locales. Por ejemplo, Grupo Softland cuenta con la difusión de un Newsletter Corporativo con una periodicidad mensual, donde se

incorporan las noticias de cada una de las filiales del Grupo.

Por otro lado, posee una estrategia de redes sociales, a través de su Blog y de sitios oficiales en las principales redes tales como: Facebook, LinkedIn, Twitter, Youtube, Google +, entre otras. En las cuales se publican constantemente notas locales de cada una de las filiales del Grupo, tanto internas como las dirigidas hacia los clientes.





Noticias internas publicadas en las Redes Sociales

## 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, llamado Preguntín, 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. Otra acción es la versión actualizada de un software gratuito llamado Mis Plata\$, 100% web y con aplicación mobile.

Ofisis, una compañía del Grupo Softland, realiza desde enero del año 2014, la Encuesta de Satisfacción a los clientes activos de base instalada de la filial. Existe un comité designado, el cual analiza los resultados y toma las acciones correctivas del caso. También en Ofisis, se conformó el área de Soporte, la cual está encargada de atender todas las solicitudes de los clientes (por medio de llamadas telefónicas o correos electrónicos). Entre las solicitudes, se encuentran las quejas por algún posible problema en la solución implementada o en el servicio brindado, el cual es gestionado por ésta área.



En el caso de Softland Argentina, mensualmente se realizan encuestas de satisfacción a los clientes de manera tal de alcanzar anualmente un total de 260 encuestas realizadas, y proponiéndose como objetivo todos los años un incremento del orden del 10% respecto al año anterior. Los informes mensuales con el análisis de los Detractores por NPS son compartidos con todo el Comité de Dirección de Softland Argentina, de manera tal de identificar oportunidades de mejora.

Respecto a Softland Costa Rica, el horario de atención del Centro Internacional de Atención al Cliente (CIAC) en el año 2014 se amplió para dar soporte al cliente durante seis días a la semana. Los sábados con un horario de 8 a.m. a 12 medio día.

Durante el año 2014, se realizaron un total de 1.314 encuestas a clientes de la línea de la solución ERP, y 753 de la línea PyMe. Para un total de clientes encuestados durante el 2014 de 2067. La división de encuestas por país es la siguiente:

Cantidad de clientes encuestados en los últimos 12 meses			
Filial	ERP	PYME	Total
CA&C	400	0	400
Argentina	181	0	181
Colombia	14	443	457
Chile	604	308	912
México	46	2	48
Perú	69	0	69
<b>Total</b>	<b>1314</b>	<b>753</b>	<b>2067</b>

Las siglas CA&C significan Centroamérica y Caribe.

A continuación, mostramos nuestro índice actual de satisfacción NPS para las dos líneas de soluciones que ofrece Softland, así como de forma integrada. Los resultados fueron los siguientes:



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.

En Softland Argentina, durante este periodo, también se implementó el procedimiento de QRS que involucra a todo el comité de Dirección de la compañía. El mismo se encuentra desplegado a nivel interno, alimentado por procesos de detección de QRS prexistentes (encuestas de: satisfacción de clientes, de cursos de capacitación externa, y de post implementación de proyectos). En una segunda etapa se dará a conocer a clientes y proveedores la existencia de este nuevo espacio de canalización de inquietudes.

## II. Políticas 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. Las políticas son las siguientes:

### 1. Guía del Directivo. Grupo Softland I 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

##### **Softland Argentina**

En el caso de Softland Argentina, mencionan que tienen diferentes políticas y procedimientos, los cuales detallamos a continuación. Algunos de ellos se han actualizado y ampliado durante el ejercicio del año 2014. Estos son:

- Se rediseñó la Política de Calidad orientada a la satisfacción de todas las partes interesadas, con especial foco en el cliente y orientada a hacer un SGC más eficaz y eficiente.
- Se incorporaron nuevas mediciones / indicadores dirigidos a mejorar la performance de productos y servicios que mejoren la experiencia del cliente.
- Se implementó un tablero de gestión de riesgos en el área de servicios con el

objetivo de administrar preventivamente los riesgos que puedan devenir en un proyecto y anticiparse a los mismos desde un punto de vista evolutivo a lo largo de todo su ciclo de vida.

- Se incorporaron más indicadores de gestión de la mesa de ayuda (área de soporte telefónico), como por ejemplo “gestión de tickets o incidentes” de manera tal de contar con una visión en línea del desempeño del servicio. Este nuevo indicador permite conocer, entre otras cosas: cantidad de llamadas recibidas vs atendidas, cantidad de llamadas por operador, cantidad de incidentes totales vs cantidad de incidentes gestionados, etc.

##### **Softland Costa Rica**

Respecto a Softland Costa Rica, de igual forma, 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 2014):** 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 2014 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.



- **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.
- **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.
- **Programa de “Desayunos trimestrales de presentación de objetivos,** al cierre de cada trimestre se reúne toda la compañía en un salón fuera de la empresa y el Director General

presenta los resultados del cierre del Q y los desafíos que siguen hacia adelante.



- **Celebración de Nacimientos**, 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.
- **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 31/12 se hace un brindis con una picada y confituras.
- **Día Softland**. Softland Argentina organizó un after office el 10 de octubre en Mottu Eventos. Además de festejar el Día Softland aprovechó para dar a conocer los resultados del cierre del tercer trimestre del año.

### **Softland Chile**

En el caso de Softland Chile, se mencionan por ejemplo, las siguientes actividades realizadas en el año 2014:

- **Día de la Madre**
- **Día del Padre**
- **Almuerzos con el personal, Convenio con Gimnasio** para la temporada estival,
- **Celebración del Aniversario de la Empresa** con la entrega de un presente a cada persona, junto con ello participa el personal nuevo y hay un Reconocimiento a los colaboradores con cierta antigüedad.
- **Además, se organiza una Fiesta de Navidad para hijos del personal**
- **Remodelación de algunas oficinas**  
**Se realizó una Polla Gol Mundialista**

con regalo de un LED 42", se armó un equipo de Fútbol y participaron en el Campeonato Futsal

- Se realizaron diversos Coaching en algunas áreas,
- Renovación del Seguro Complementario de Salud,
- Renovación Seguro Oncológico,
- Cambio para una Mejor Mutual de Seguridad Laboral

▶ A partir del 01 de mayo de 2014 | **Softland** La hacemos Fácil

**MUTUAL de seguridad**

Queremos informarle que para tener un servicio más rápido e integral, nos hemos cambiado a la Mutual de Seguridad, la cual se encuentra ubicada en **Salvador 100 - Piso 6**, para accidentes de trabajo ambulatorios.

En caso requerir ambulancia llamar desde celular al **1407**

Trabaja tranquila, vive feliz.

Mayor información visite: [www.trabajatranquiloviviefeliz.cl/](http://www.trabajatranquiloviviefeliz.cl/)

- Premio a los niños con Excelencia Académica.

**Softland premia el esfuerzo de nuestros niños y niñas**

**Premio Excelencia Académica**

Como ustedes saben, el Premio a la Excelencia Académica es una forma de estimular y apoyar el buen rendimiento académico de nuestros hijos e hijas que estén en etapa escolar, ya sea cursando la enseñanza básica, como también a los jóvenes que cursan la enseñanza media.

En esta oportunidad tuvimos 3 ganadores:

**Premio de Excelencia Educación Básica:**

- Catalina Jofré, hija de Alberto Jofré.
- Daniel Muñoz, hijo del Consultor Alfonso Muñoz.

**Premio de Excelencia Académica Educación Media**

- Katherine Murga, hija de Pablo Murga.

¡¡¡FELICITACIONES A CATALINA, DANIEL Y KATHERINE!!!

**Softland**

- Día Softland y Aniversario de Softland Chile



## 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 en las ciudades de **Medellín y Bogotá** la celebración fueron los días 3 y 11 de octubre respectivamente. Hubo diferentes dinámicas al aire libre que incentivaron el trabajo en equipo.



*Día Softland en Bogotá*



*Día Softland en Bogotá*



*Día Softland en Medellín*

- **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 2014, Softland Costa Rica realizó diferentes iniciativas enfocadas a mejorar el ambiente laboral y a fomentar el sentido de pertenencia en los colaboradores:

- **Celebración mensual de los cumpleaños:** El último jueves del mes se celebra a los cumpleaños del mes. Se comparte con un queque.
- **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.
- **Celebración Día de la Madre:** entrega de regalos a las colaboraras que son mamás.
- **Celebración Día del Padre:** entrega de regalos a los colaboradores que son papás.
- **Celebración mensual de los cumpleaños:** El último jueves del mes se celebra a los cumpleaños del mes. Se comparte con un queque.
- **Concurso del chanchito más creativo:** Se entregó a los colaboradores un chanchito para que lo puedan pintar y generar un espacio para compartir.



- **Partidos mundialistas 2014:** Softland Costa Rica disfrutó de los partidos de fútbol del Mundial Brasil 2014 en sus oficinas, en la cual Costa Rica tuvo una participación importante.



- **Día Softland:** Se celebró el viernes 10 de octubre 2014 con una actividad de Team Building donde se tuvieron dinámicas que fomentaron el trabajo en equipo y la integración.



- **Fiesta de Navidad:** Se realizó el sábado 6 de diciembre y se contó con actividades recreativas, karaoke y disco móvil.



### **Softland El Salvador**

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

- **Julio 2014:** 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 otras Áreas para un mayor logro de sus objetivos específicos de área.
- **Octubre 2014:** Día Softland. Se inició con una campaña de expectativa, 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 obsequió una galleta chocochips, además se entregó un marquito con un valor corporativo que distingue a cada empleado. Además de



entregar camisetas que los colaboradores pudieran vestir el día que se celebraría el Día Softland. La actividad se llevó a cabo en “El Paso de Alaska” parque ecológico en el cual se desarrollaron actividades como circuitos de cuerdas, canopy y paseos en cuatrimotos, así como también de compartir del almuerzo disfrutando de un bello paisaje natural.

Así mismo, se aprovechó esta oportunidad para galardonar a los empleados que cumplían diez años de laborar en la filial, entregándoles un pequeño reconocimiento por su aporte al crecimiento de la filial y por su compromiso en el logro de los objetivos.

- **Diciembre 2013. Convivio Navideño.** Para culminar el año, se llevó a cabo un almuerzo en un restaurante de playa y posteriormente trasladándose a un Resort de Playa para una estadía de una noche, en esta ocasión los compañeros de la filial de Guatemala se trasladaron hacia El Salvador para poder compartir juntos de esta celebración y estrechar los lazos de compañerismo que como filiales se tienen.
- **Celebración de cumpleaños Mensual:** Cada mes se celebran los cumpleaños de ese periodo y se invita a todos los compañeros a participar. Se les canta el “feliz cumpleaños” y se festeja con un cake y soda.



### **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.
- **Taller de Cuerdas.** El 19 de agosto en el Hotel Radisson Summit, se realizaron varias actividades de integración con el personal de implantaciones, ventas y

mercadeo de Panamá, donde se aplicaron los conocimientos adquiridos trabajando en equipo. El trabajo en equipo complementa y contribuye con sus conocimientos, habilidades y actitudes hacia el logro de sus objetivos.

- **Actividad Navidad.** Se realizó la fiesta de Navidad con una cena en el restaurante Os Segredos de Carne – Churrasquería Rodizio donde compartió todo el personal e intercambiaron regalos con la actividad del amigo secreto.

### **Softland Dominicana**

- **Día de Softland:** La filial ofreció el 3 de octubre una tarde divertida de Paintball, donde a su vez se promovió la labor en equipo. Luego, hubo una cena en un restaurante de carnes a la parrilla. Yohana Ramírez, Jefa de Implementación, brindó unas palabras de agradecimiento y cada uno de los presentes contó la historia más divertida que le ha ocurrido trabajando en Softland.



Luego, degustaron de un postre en una heladería, espacio que se aprovechó para cantarles feliz cumpleaños al compañero

Robert Ramírez. Como parte de las dinámicas, días antes, se implementó la iniciativa de pequeños obsequios con frases que motivaban la labor grupal, el compañerismo y la solidaridad.

También durante el 2014, Softland Dominicana, realizó las siguientes iniciativas internas:

- **Se compró un BBQ** con fines de recreación para realizar reuniones entre los colaboradores de la filial.
- **Celebración grupal de los cumpleaños** por mes.
- **Creación de grupo en Whatsapp** para optimizar la comunicación y crear un el flujo continuo de los colaboradores.

### **Ofisis, Perú, una compañía del Grupo Softland**

- **Día Softland.** Por su parte, Ofisis realizó el 3 de octubre un brindis al medio día en el comedor de sus oficinas que inició con las palabras de agradecimiento de su Director General, Manuel Behar. Hubo una degustación de tablas fiambreras y vino blanco.



Como parte de esta actividad se obsequió al personal polos con el logo “Yo soy 100% Softland”, quienes los lucieron para la foto grupal.



Adicionalmente se realizaron las siguientes actividades:

- **Celebración de cumpleaños** del día/mes



- Agasajo por el Día de la Madre
- Agasajo por el Día del Padre
- Almuerzo Fiestas Patrias



- Celebración Aniversario Softland
- Paseo Fin de Año
- Campeonato de Fulbito inter-áreas



- Degustación de Café
- Descuento cursos de capacitación

Así mismo se enviaron comunicados:

- Bienvenida nuevos colaboradores



- Felicitaciones por Nacimientos
- Éxito Fin de Proyecto
- Día San Valentín
- Día Internacional de la Mujer

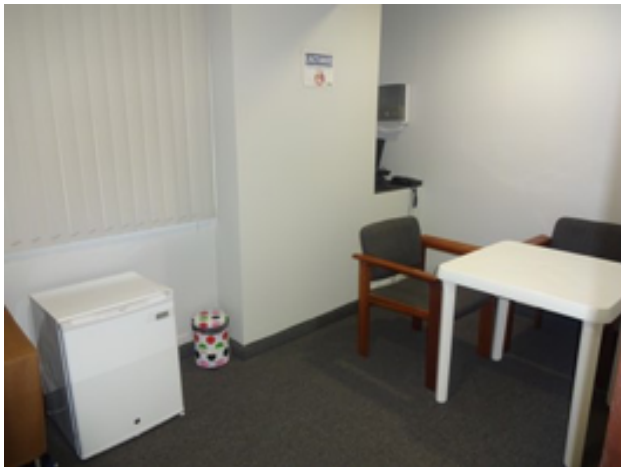


- Día de la Madre
- Día del Padre
- Día del Ingeniero

- **Día de la Primavera**
- **Fin de Año**



- **Por último se acondiciono** un ambiente especial en el 4to piso a modo de Lactario.



### Softland México

Se realizaron las siguientes acciones internas:

- **Celebración de cumpleaños.**
- **Día Softland.** Se realizó el día 24 de octubre con todo un día de dinámicas de integración con un mensaje positivo que promovía la unión y trabajo en equipo y una carrera de go-karts en el “Kartódromo

Esmeralda” ubicado en el Estado de México. Prevalcieron las sorpresas, risas, compañerismo y diversión.

- **Los ganadores de la carrera,** gracias a que alcanzaron un mejor tiempo en la pista, fueron:  
1er Lugar: Horacio Sánchez. Consultor  
2do Lugar: Alejandro Medina. Consultor  
3er Lugar: Almir Pereira. Director Comercial

El Día Softland en México culminó con una gran sorpresa para los integrantes del equipo Softland, quienes recibieron una carta con un mensaje positivo de parte de su familia, lo cual llevó a un momento de gratas emociones y algunas lágrimas de felicidad.



También se realizaron las siguientes actividades:

- **30 de Abril, Festejo Día del Niño en Softland 2014**

Se invitó a los integrantes de la filial a venir disfrazados de algún superhéroe o dibujo animado que haya sido de su preferencia en su niñez o que sea el favorito de sus hijos. El mejor disfraz obtuvo como Premio una comida para dos personas en el Restaurante “La Vid Argentina”.



- **Junio-Julio 2014- Mundial 2014**

Apoyo a la selección nacional de fútbol durante el Mundial 2014. Se organizó entre los colaboradores Softland portar alguna playera del equipo nacional para apoyar en los partidos del Mundial. Aquellos partidos que coincidían con el horario de comida fueron proyectados en las oficinas para que toda la filial apoyara a la selección.



- **Noviembre 2014- Intercambio de Calaveritas**

Siguiendo una tradición nacional del Festejo del Día De Muertos en México, se organizó entre los colaboradores de Softland México el montaje de la ofrenda a los muertos. Este consiste en un altar en el que se colocan frutas de temporada, dulces y platillos típicos, así como pan para recibir a las almas de los difuntos porque se tiene la creencia de que visitan dichos altares en este mes. Asimismo, se organizó un intercambio de “calaveritas” (dulces típicos) entre todo el equipo Softland México.



- **Diciembre 2014 - Cena de Navidad**

Se organizó una cena Navideña en el Restaurante “Sonora Grill” con el fin de celebrar las fiestas navideñas y el cierre del año 2014. El evento contó con la asistencia de todos los colaboradores de la filial y hubo un intercambio de regalos.



### **Softland Guatemala**

- **Día Softland Guatemala**, por medio de una tarde de boliche el 10 de octubre, evocó el Día Softland. El fin fue consolidar la nueva filial y crear un ambiente ameno para el equipo.



### 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:

Celebramos el #DíaSoftland a lo grande.

Comparte una fotografía creativa de **tus compañeros de trabajo** en la filial en que laboras y publícala en el Facebook Oficial de Softland. La foto ganadora recibirá un certificado en un restaurante por un monto de U\$250 dólares para que puedas compartir con tu equipo.

#### ¡Qué esperas!

El concurso estuvo vigente entre el viernes 24 de septiembre y finalizó el 27 de octubre de 2014.

### Pieza para promover el concurso.



De igual forma, posteriormente, se amplió el plazo de la actividad.



### Ganadores del concurso



### **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.



### **Grupo Softland | Otras iniciativas en Redes Sociales**

Las Redes Sociales en Grupo Softland, son un medio de comunicación interna. Estas se utilizan para apoyar las diferentes festividades o acontecimientos que se están realizando durante el año. Algunos ejemplos son:

#### **Comunicación apoyando a las filiales de Grupo Softland en el Mundial de Fútbol.**



#### **Comunicación con saludos de Navidad y Año Nuevo.**





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

En el grupo de interés “empleados o colaboradores”, las diferentes filiales del Grupo Softland poseen varios mecanismos para el seguimiento de la satisfacción de sus clientes. Entre ellos destacan las encuestas para medir el NPS (por sus siglas en inglés Net Promoter Score) donde se miden resultados locales y a nivel corporativo de forma mensual, trimestral y anual. De acuerdo a sus resultados se toman acciones para los clientes pasivos y detractores. A su vez, cada filial posee una métrica en este indicador, así como a nivel de Grupo Softland.

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

### **Softland Argentina**

Softland Argentina realiza mensualmente las encuestas de satisfacción a los clientes de manera tal de alcanzar anualmente un total de 260 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 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.

Con el objeto de mejorar la comunicación con los clientes, se han desarrollado diversas acciones tal como envíos mensuales de información de apoyo a los clientes, llamado Preguntín. Además, se realizan encuestas de satisfacción, encuestas NPS, de las cuales se van analizando los resultados y se generan acciones correctivas. Otra acción es la versión actualizada de un software gratuito llamado Mis Plata\$, 100% web y con aplicación móvil.

### **Softland Costa Rica**

En el caso de Softland Costa Rica, desde hace algunos años 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 Costa Rica, se localiza, el al Centro Internacional de Atención al Cliente, conocido por sus siglas como CIAC, el cual da atención a los clientes de Softland que se localizan desde México, Centroamérica y Caribe, y, Colombia, principalmente. 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. Durante el año 2014 se realizó el lanzamiento del Área de Clientes en el nuevo sitio web, así como la ampliación del horario, incluyendo los días sábado de 8 a.m. a 12 m.d.

En el cual, tiene acceso directo a las siguientes herramientas: Base de Datos de Conocimiento, Web Chat, Soporte Web, Quejas, Reclamos

y Sugerencias, Consultoría, Capacitación, Posición en la fila de atención y FTP.



Softland Costa Rica también cuenta con un Procedimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias de Servicio (QRS) que permite brindar un tratamiento adecuado y entregar una respuesta en base al tipo de insatisfacción manifestada. Se cuenta con un CRM a través del cual se tiene la ficha del cliente y se le da seguimiento a su QRS.

El ingreso de una QRS puede ser efectuado en cualquier momento y por cualquier vía de comunicación entre Softland y el cliente (teléfono, página web, presencial, email, redes sociales o cualquier otro medio que pueda surgir).

### **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.

Por otro lado, para mejorar la satisfacción de los clientes, se implementó un Kit de bienvenida al cliente. Una vez, ingresa un nuevo cliente al sistema, el consultor de negocio que realizó la venta hace entrega del kit de bienvenida el cual cuenta con:

- Tarjeta de bienvenida con datos del cliente y contacto al CIAC.
- Llave USB la cual cuenta con el contrato, requerimiento y cualquier otro archivo digital que sea relevante para el cliente.



Además, una vez implementado el proyecto, se hace una reunión para hacer un pase formal a cargo del consultor que realizó la venta y el Consultor de Negocio de Base Instalada quien será el nuevo encargado de hacer un repaso de cómo ha sido la experiencia con el sistema, ver posibles oportunidades de negocios a futuro y poner a la disposición los diferentes vía de soporte al cliente. Además de esta reunión se le envía un correo dando la bienvenida a Softland.

Al finalizar el año, se le envía a los clientes más activos en el año y se hace entrega de una tarjeta navideña de agradecimiento por su fidelidad junto a un souvenir.

Adicionalmente, durante el ejercicio del año 2014, se trabajó una campaña para los clientes donde se ofrecían diagnósticos gratuitos para optimizar el uso del sistema y mejorar procedimientos. Además de dar apoyo con capacitaciones gratis por cortesía de consultor de negocios.



### **Softland El Salvador, Guatemala y Honduras**

En Softland El Salvador, ya se había implementado desde el año pasado, 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.

Esta iniciativa está disponible a los 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.

Por otro lado, se realizó un cóctel de fin de año, como agradecimiento a un año más de relación comercial, se llevó a cabo un coctel de fin de año con los clientes del segmento de Base Instalada, en el cual se brindaron palabras de agradecimiento de parte del Director de la filial por la confianza depositada en nuestra solución de software.

### **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: Carta de bienvenida y llamada a cliente nuevo. Carta de agradecimiento (1 año más con nosotros) y regalo a cliente que renueva.
- Mes 4: Envío de Flyer informativo de los beneficios del CASR.
- Mes 5: Envío de Flyer informativo de las vías de acceso al CIAC.
- Mes 6: Sugerencias para el buen uso adecuado del CIAC.
- Mes 9: Encuesta de Satisfacción NPS.
- Mes 10: Envío de mini campaña de Responsabilidad Social Empresarial.
- Mes 11: Envío aviso de vencimiento "Recuerde renovar su CASR".
- Mes 12: Seguimiento individual a la renovación del servicio.

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

También se menciona que para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad en beneficio de los clientes, se han realizado reuniones mensuales con los involucrados, para analizar los resultados de las encuestas y establecer acciones inmediatas que permitan mejorar los tiempos de respuesta y los servicios en pro del bienestar de los clientes.

Por otro lado, en el mes de octubre de 2014, se realiza el evento Lanzamiento de Softland ERP en su versión 7.0 dirigido a clientes actuales de Softland, clientes potenciales y medios de comunicación. El evento fue realizado el 16 de octubre en Maloka Museum, en la ciudad de Bogotá. A continuación, vemos en la fotografía al equipo de Softland Colombia durante la actividad.



Las fotos del álbum se pueden visualizar en la siguiente dirección del sitio oficial de Softland en Facebook, la cual es: <https://www.facebook.com/media/set/?set=a.782727668454588.1073741881.196642547063106&type=3>

### **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).

Para mejorar la comunicación con los clientes, publica de forma mensual un boletín, conocido como OfiNews. A continuación mostramos algunos de los ejemplares que se distribuyen a lo largo del año.



También se desarrolló una campaña de Cross-Selling “Beneficios del Contrato de Mantenimiento”, dirigida a clientes con contrato de mantenimiento activo o por renovar, donde se les ofrece un beneficio exclusivo. El objetivo de la campaña es darles un plus por el hecho de tener contrato y/o incentivarlos para renovarlo.

**Ofisis**  
SERVICIO AL CLIENTE

**Más Beneficios Exclusivos para Usted**

Si Usted es cliente con contrato de mantenimiento de nuestras soluciones ERP, obtenga un paquete de horas en Soporte Remoto e In-Situ.

Tenemos el plan que se ajusta a sus necesidades.

Para contactarnos haga **CLICK AQUÍ**

**100 ERP RESERVOIR CLASS**

Nivel de Servicio    Tiempo de Implementación    Facilidad de Uso

info@ofisis.com.pe  
Central: (+511) 616 6900

**Ofisis**  
SOLUCIONES DE NEGOCIO SOFTWARE

En el mes de Febrero se invitó a los clientes de la solución de OfiPLAN a participar en una capacitación, con el objetivo de ayudarles a ampliar sus conocimientos en el uso del módulo de planillas y sus alcances.

**Programa de Capacitaciones Febrero**

**OfiPLAN**

**Planillas y Seguridad**

Le invitamos a participar del curso Planillas y Seguridad.

Donde profundizará sus conocimientos sobre el sistema, que lo ayudarán a maximizar la calidad de su trabajo.

- Fechas: 3, 5, 7, 10, 12, 14, 17 y 19 de Febrero (08 Sesiones)
- Horario: de 15:00 a 19:00 Hs.
- Lugar: Oficina de OfiSis Calle Antezana 777 piso 4, San Isidro

**Costo:** Por número de participantes  
Cupos Limitados

OfiSis se reserva el derecho de suspender o modificar el calendario cuando no se cubra el cupo de asistentes.

**PROGRAMA**

- Módulo I: Seguridad, Tablas, Configuración.
- Módulo II: Ficha Empresa/Trabajador
- Módulo III: Datos Trabajador
- Módulo IV: Cuenta Corriente
- Módulo V: Formulación
- Módulo VI: Procesos de Nómina
- Módulo VII: Reportes Planilla
- Módulo VIII: Procesos Nómina

**¡IMPORTANTE!**  
La capacitación se realizará sobre la base de la versión actual del Sistema de Recursos Humanos - Módulo Planillas.

inscríbete haciendo clic aquí o contactanos a:  
bomero@ofisis.com.pe  
+51 1 616-6900

**Ofisis**  
SOLUCIONES DE NEGOCIO SOFTWARE

En el mes de mayo, se realizó el lanzamiento de la nueva versión de la solución OfiPLAN. Se invitó a los clientes interesados en hacer la migración a un cocktail realizado en las instalaciones del Atton Hotel de San Isidro (Lima – Perú).

**EN MAYO OFISIS LO INVITA A DESCUBRIR LA NUEVA VERSIÓN DE OFIPLAN, SOLUCIÓN PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**JUEVES 22 DE MAYO 6:30 PM**

**HOTEL ATTON**  
AV. JORGE BASadre 505 SAN ISIDRO

Sea parte de este exclusivo cocktail de lanzamiento y conozca lo que nuestra innovadora solución puede hacer por usted.

— Gestión Humana, Administración de Planillas, Presupuesto y Salud Ocupacional en un único sistema de gestión, que además se integra con los módulos de Control de Asistencia y Turnos.

— **OFIPLAN**, la herramienta más completa del mercado para el manejo de los **Recursos Humanos** de su empresa.

ESTACIONAMIENTO GRATUITO EN LAS INSTALACIONES DEL HOTEL

**OfiPLAN**    CONFIRMAR ASISTENCIA

www.ofisis.com.pe  
Central: (+511) 616 6900

**Ofisis**  
SOLUCIONES DE NEGOCIO SOFTWARE



Respecto a los resultados de las encuestas realizadas en el cocktail de lanzamiento, en junio se invitaron a los clientes interesados en migrar a la nueva versión de OfiPLAN a unos desayunos demostrativos en nuestras oficinas. Así mismo se invitó a los clientes que confirmaron su asistencia al cocktail pero no fueron y a los que indicaron que no podrían ir o no se tuvo feedback.

Desayunos Demostrativos **OfiPLAN**

Le invitamos a descubrir la Nueva Versión de **OfiPLAN**, Solución de Gestión de Recursos Humanos. Participe de nuestros Desayunos Demostrativos y conozca lo que la herramienta puede hacer por usted.

**Día:** Jueves 12 o Viernes 13 de Junio del 2014  
**Lugar:** Calle Antequera 777 Piso 4- San Isidro  
**Hora:** 10:00 AM

Confirme su asistencia haciendo click **AQUÍ**

f y t e in  
(+ 51) 616-6900  
serviciocliente@ofisis.com.pe

**OfiPLAN**  
UNA EMPRESA DEL GRUPO SOFTLAND

Durante el mes de agosto se invitó a los clientes de la solución de OfiPLAN a participar en la capacitación de la Solución de Recursos Humanos y Sistema de Control de Asistencia, con el objetivo de ayudarles a ampliar sus conocimientos en el uso de sus respectivas herramientas.





En el mes de septiembre se realizaron en las oficinas de Ofisis, dos desayunos demostrativos de la solución de Inteligencia de Negocios - Ofisis BI, dirigidos a clientes que cuentan con la Solución de Planillas. En dichos desayunos se presentaron las funcionalidades de la herramienta en cuanto a medición y desempeño así como sus ventajas para la toma de decisiones.

El 25 de septiembre se llevó un desayuno demostrativo de nuestra herramienta de Facturación Electrónica dirigida a clientes activos. En dicha presentación se habló sobre la facilidad con que la herramienta permite emitir y llevar el control de comprobantes de pago de forma fácil y segura.

Para crecer en negocios piense en **Innovación**

Desayunos Demostrativos **Ofisis BI**

Le invitamos a descubrir **OfisisBI**, Solución de Inteligencia de Negocios, herramienta diseñada para medición y desempeño; así como la toma de decisiones de su empresa.

**Fecha:** Miércoles 03 de Setiembre del 2014  
**Lugar:** Antequera 777 Piso 4 - San Isidro  
**Hora:** 10:00 A.M.

Confirme su asistencia haciendo [click AQUÍ](#)

**Ofisis**  
UNA EMPRESA DEL GRUPO SOFTLAND

Desayunos Demostrativos La factura electrónica optimiza su gestión **Empresarial**

Lo invitamos a conocer los alcances de nuestra nueva herramienta **Facturación Electrónica**, la cual le permitirá emitir y llevar el control de sus comprobantes de pago de forma fácil y segura.

**Fecha:** Jueves 25 de Setiembre del 2014  
**Lugar:** Antequera 777, Piso 4 - San Isidro  
**Hora:** 10:00 A.M.

Confirme su asistencia haciendo [CLICK AQUÍ](#)

**Ofisis**  
UNA EMPRESA DEL GRUPO SOFTLAND

En el mes de octubre se continuó con la capacitación de OfiPLAN orientada a otro grupo de clientes que cuentan con la solución.



En el mes de Octubre se realizó un tercer Desayuno de Ofis BI para aquellos clientes de Planillas que no pudieron asistir a los anteriores.



En el mes de noviembre se realizó el segundo desayuno de Facturación Electrónica, dirigido a aquellos clientes que no pudieron asistir a la primera actividad.



Se realizó una campaña con el nombre “Inicia este 2015 con la Nueva Versión de OfiPLAN”, dirigida a clientes con la antigua versión de OfiPLAN. Se les ofreció un descuento en la compra de la licencia para incentivarlos a que hicieran la migración.



### Softland México

Durante todos los meses del año, se realiza una campaña para medir índice de satisfacción al cliente. Esta consiste en realizar encuestas vía telefónica a los clientes para 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 empresa sobre las observaciones y evaluaciones que los clientes hacen del servicio recibido. Así como también permite el análisis de los factores a modificar para mejorar está evaluación.

Durante el mes de mayo de 2014 se llevó a cabo una encuesta con la base de clientes con el objetivo de desarrollar planes de capacitación acordes a las necesidades y preferencias de cada cliente con el fin de elevar su nivel de satisfacción en el manejo de la solución Softland ERP.

La convocatoria de la encuesta se envió vía correo electrónico y la encuesta en sí, se realizó vía web.



En el mes de diciembre se envió vía correo electrónico una tarjeta digital a cada cliente como muestra de agradecimiento a su preferencia y con buenos deseos con motivo de la Navidad y Año Nuevo.



Se trabajó en equipo con el área de Base Instalada y Consultoría de México con el CIAC (Centro Internacional de Atención al Cliente) y el área de Desarrollo en Costa Rica para dar solución a las situaciones apremiantes de cada cliente.

Así mismo a partir del mes de julio 2014 se amplió el horario de atención del CIAC (Centro Internacional de Atención al Cliente) con el fin de brindar una mejor atención y de manera oportuna a los clientes. La comunicación se realizó de la siguiente forma:



### 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 insatisfacción 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

Con el ejercicio del informe del año 2011, y con el apoyo y guía de la Fundación SERES [www.fundacionseres.org](http://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 2014, se realizó la premiación en ambas filiales.

#### Experiencia en Chile | Convocatoria 2014

En su tercera versión, realizada en el año 2014, Softland Chile llevó a cabo la "Mejor Iniciativa

Emprendedora 2014” de los cuales, se eligió entre un total de 118 proyectos como ganadores a Ceramicobre, quien desarrolló una cerámica para pisos y paredes que contiene esmaltado en cobre, con propiedades 100% bactericidas y antifúngicas; Atrapanieblas, la única cerveza artesanal en el mundo elaborada con agua de niebla en el Norte de Chile y Locate, un sistema que permite la localización de equipos de venta a través de internet facilitando enormemente las operaciones en terreno.

Softland Chile decidió apoyar a estos tres nuevos emprendimientos con un incentivo monetario, así como con las herramientas de software de gestión para la adecuada administración de los proyectos. Los premios fueron de US \$ 6.000 al ganador, \$ US\$2.590 al segundo lugar y US\$ 1.750 al tercero.



### **Experiencia en Costa Rica | Convocatoria 2014**

En el caso de Softland Costa Rica, dos empresas PyMes fueron galardonadas. Como “Mejor Iniciativa Emprendedoras Softland 2014, lo obtuvo la compañía The Gluten Free

Factory, empresa que se dedica a la creación de productos saludables libres de gluten y el segundo lugar como Empresa Emprendedora fue para la empresa König Sabroso S.A., que se dedica a la fabricación y comercialización de panes saludables, libres de sodio y sin grasas. Ambas pymes recibieron como premio las licencias e implementación del software empresarial Softland ERP con las áreas financiera, comercial e industrial, lo que sin duda les permitirá optimizar y automatizar la gestión de sus procesos.

El primer premio está valorado en 40 mil dólares y el segundo en 20 mil dólares. Asimismo, el galardón abarca capacitación, mantenimiento y actualización del software por período de un año. También, una escultura elaborada por el escultor costarricense Hernán Posla. Adicionalmente, el primer lugar obtuvo hardware para instalar la solución empresarial Softland ERP (servidor-computadora).



#### 4) Otras iniciativas hacia la comunidad

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

##### **Softland Argentina**

La filial de Softland Argentina, contribuyó con la campaña de reciclado de tapitas de pet a beneficio del Hospital Pediátrico Garrahan. En las dos 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 hospital.

Por otro lado, también realizó una campaña de separación de residuos en origen. La iniciativa surgió de un colaborador de la compañía y a partir de ello se convocó a la administración del edificio para implementarlo en todo el consorcio. Se dispusieron tachos de residuos identificando el tipo de elementos a depositar en cada uno. Idéntica acción se replicó en los tachos ubicados en los descansos de la escalera del edificio. Se acompañó esta iniciativa con una campaña de comunicación.

**¿Sabías que separando los elementos reciclables  
reducimos la basura a la mitad?**

**Softland se suma a esta iniciativa. Necesitamos la colaboración de todos.**



**RECICLABLES**

Papel, cartón, plástico, vidrio y metal.  
Siempre limpios, siempre secos.



**BASURA**

Residuos de comida, papel, cartón y plástico sucios, vidrios rotos.

↓



Dentro de la cocina encontrarán un nuevo tacho verde donde poder tirar exclusivamente los desechos reciclables. Es muy importante que, por favor, todo esté **limpio y seco**.

**¿Qué es reciclable?**

- **Plástico:** botellas, envases, tapitas, papel film, bolsas, sachets, potes, sillas, bidones, telgopor, radiografías, vajilla descartable limpia y seca.
- **Papel y cartón:** papel blanco o de color (impreso o no), cartulinas, sobres de todo tipo de papel, diarios y revistas, folletos, guías, cajas, cajas de huevos, rollos de papel. Envases de tetra-brick de jugo, vino, salsa, leche.
- **Vidrio:** botellas, frascos, envases de vidrio transparente o de color. No rotos.
- **Metal:** latas, y envases de acero, aluminio, hierro, plomo, cobre, zinc, bronce y otros metales ferrosos. Desodorante en aerosol, tapas de frascos, tapas de aluminio, alimentos y papel aluminio. Llaves, candados, picaportes, griferías, ollas, o cualquier otro artefacto compuesto por cobre o estaño.
- **Ropa y telas:** ropa en desuso, sábanas y manteles viejos, trapos.



¡SUMATE AL CAMBIO!

Para mayor información les recomendamos ingresar a: [buenosaires.gob.ar/ciudadverde](http://buenosaires.gob.ar/ciudadverde)

También se continúa apoyando a la Fundación Cimientos, que es fundación que se dedica a la igualdad de oportunidades educativas [www.cimientos.org](http://www.cimientos.org). Principalmente en el programa “Becas de Estudio”. Desde el año 2005 a la fecha se han otorgado 5 becas anuales a alumnos de escuelas de bajos recursos. Hasta el año 2013, los becados pertenecían a la Escuela N° 58 ubicada en Florencio Varela. Recibida esta camada de ahijados, en el 2014 comenzamos a apadrinar a la escuela Santo Domingo Savio, de la Villa La Caba de la localidad de San Isidro. El motivo del cambio radicó en la búsqueda de mayor proximidad geográfica que nos permitiera tener mayor cercanía con nuestros ahijados. 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.

A partir del año 2014, comenzamos con un sistema de “padrinazgos” a través del cual cada ahijado cuenta con un padrino individual,

empleado de Softland, que busca ser un referente más cercano e individual para el chico. Se comunican entre ellos a través de una plataforma digital elaborada por la fundación, y los padrinos les hacen regalos con motivo del día del niño, cumpleaños y fin de año, sumándose a la campaña de Softland.

En el 2014, en el marco de estos cambios, invitamos a los chicos a conocer la oficina, compartir un almuerzo en un restaurante con sus padrinos, y ver una película para chicos en nuestra sala de reuniones y disfrutando de unas ricas golosinas. A fin de año, además de enviarles un regalo individual, se hizo una campaña a través de la cual entre los empleados que participaron voluntariamente y la colaboración de Softland se armaron 5 cajas con la comida para la cena navideña y otros elementos comestibles, de limpieza e higiene personal para las familias de nuestros ahijados.



### Softland Chile

Durante el año 2014, Softland Chile sacó la versión de su software gratuito llamado Mis Plata\$, 100% web y con aplicación móvil. "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. Al respecto, se realizó un aporte al Colegio San Lorenzo por US\$ 7.300, y la versión software gratuito Mis Plata\$.



Por otro lado, otras acciones realizadas durante el año 2014 en la comunidad han sido las siguientes:

- Escuela Rural Las Mercedes de María Pinto, se donó escritorios, sillas, aire acondicionado, vanitorios, microondas, entre otras cosas.
- Corporación María Ayuda, se realizan Campañas de Reciclajes, a través de Tóneres Vacíos.
- Fundación San José para la adopción, se dona papel.

- Colegio San Lorenzo, aporte en dinero.
- Campaña Valparaíso, ayuda a los damnificados de un gran incendio en la ciudad de Valparaíso
- Beca Excelencia Académica Básica y Media.
- Software Mis Plata\$ gratuito a la comunidad
- Proyecto de Licencias Educativas
- Concurso de Emprendedores.

También se apoyó con una alcancía, con la cual se reunió dinero para la Fundación Gantz (niños con fisura en el labio), ya que el nieto de una colaboradora se atiende en dicha Fundación.

### 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.

También, el 8 de agosto del 2014 Softland Costa Rica patrocinó el XIII Torneo de Golf de la Cámara Oficial Española de Comercio e Industria en Costa Rica en beneficio de la Asociación de Lucha contra el Cáncer Infantil del Hospital Nacional de Niños.





También, por segunda vez, realizar Concurso Emprendedores Softland 2014, iniciativa dirigida a emprendedoras PyMes de Costa Rica.

### **Softland México**

Se llevó a cabo la compra de calendarios para el 2014 a la Fundación John Langdon Down A. C. la cual es una Asociación destinada a brindar atención educativa, médica y psicológica a niños, adolescentes y adultos con síndrome de down y sus familias.

## V. Mediciones ejecutadas

Las diferentes filiales del Grupo Softland poseen varios mecanismos para el seguimiento de la satisfacción de sus clientes, sobre el grupo de interés “clientes”. Entre ellos destacan las encuestas para medir el NPS (por sus siglas en inglés Net Promoter Score) donde se miden resultados locales y a nivel corporativo de forma mensual, trimestral y anual. De acuerdo a sus resultados se toman acciones para los clientes pasivos y detractores. A su vez, cada filial posee una métrica en este indicador, así como a nivel de Grupo Softland, tal como se mencionó en las acciones realizadas en este grupo en páginas anteriores.

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

Las distintas áreas de tecnología y servicio de la mayoría de las filiales se encuentran certificadas con la norma internacional ISO 9001-2008. 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.



**¡Tú participación es importante!**

Estimados colaboradores,

Poderosamente recibimos los comentarios para conformar la Encuesta de Clima Laboral 2014 con la misma satisfacción que en años anteriores, si bien hemos introducido algunas mejoras resultado del estudio de satisfacción que avanzamos a la consultora People Strategy, que se pasó a comentar:

1. Se han recibido todas las preguntas, algunas fueron eliminadas, otras cambiaron de lugar y se agregaron nuevas preguntas todas ellas con el fin de adaptarse a nuestra realidad y a nuestra cultura.
2. Se ha sensibilizado por parte de los directores de los departamentos con el objetivo de lograr una mayor identificación del clima de trabajo en el que trabajan.
3. Se ha incluido en la mayoría de los formatos con el objetivo de mostrar un mejor análisis y presentación de los resultados.

Tanto a nivel local como a nivel Corporativo, es de vital importancia conocer los aspiraciones, preocupaciones, sentimientos y críticas de diferentes sectores de nuestra organización con la finalidad de identificar aquellos áreas que más ayudan a mejorar el clima laboral de nuestra organización.

Tu respuesta con sinceridad **CONVICCIÓNES Y ANIMOSIDAD**.

Los resultados de la encuesta proveerán una excelente herramienta de decisión de todas las direcciones que afectan a nuestro clima laboral y nos permitirán planificar las acciones y actividades que puedan ser accionadas y mejoradas en nuestra organización.

Te pedimos por favor, que dediques unos minutos a completar la encuesta que pronto recibiremos, lo rápido y tu cooperación nos permiten hacer día a día.

De antemano, muchas gracias por tu apoyo en esta encuesta.

Con cariño siempre,



Oscar Juber  
Vicepresidente  
Grupo Softland

**Grupo Softland**

## 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, donde existen medidas correctivas si las evaluaciones no están dentro del estándar.

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 2014, 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 posee 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. Actualmente existe una lista de proveedores autorizados y aprobados y una evaluación con criterios de cumplimiento de acuerdo a tiempos de entrega, calidad del producto y precio. Los aspectos que se evalúan son los siguientes:

Evaluación de Proveedores	
Criterios de cumplimiento	Calificación
Entrega según orden de compra	
Tiempos de entrega	
Calidad del producto	
Precio	
<b>Total</b>	<b>0,0</b>

### 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 consideramos se deben estar continuamente retomando en 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.

De igual forma, 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. La asociación es de los trabajadores y administrada por ellos por medio de una Junta Directiva, que es nombrada por la Asamblea General Ordinaria, con base en las disposiciones de la Ley No. 6970 de Asociaciones Solidaristas y sus estatutos constitutivos, los cuales son de obligado acatamiento para todos sus afiliados y organismos.

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. Este aporte es administrado por la Junta Directiva de acuerdo a lo establecido en la Ley Solidarista.

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 consideramos se deben estar continuamente retomando en este principio:

- a) Comunicar a los empleados sobre sus derechos y responsabilidades como colaboradores de Softland.
- b) Comunicar 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.

También a través de las Redes Sociales de Softland, se realizan publicaciones permanentes con mensajes de esta índole.



## V. Acciones de seguimiento para este principio.

Algunos objetivos que consideramos se deben estar continuamente retomando en 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 consideramos se deben estar continuamente retomando en este principio:

- a) 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.
- b) Comunicar o trasladar estos principios a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil.
- c) Comunicar a través de las Redes Sociales de Softland, su apoyo en este principio.

## 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	6%
Mujeres	41%
Hombres	59%
Mayores de 45 años	17%
Menores de 30 años	37%
Empleados no nacionales	1%
Empleados con contrato fijo	97%

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 consideramos se deben estar continuamente retomando en este principio:

- a) a) Comunicar en el Newsletter Corporativo mensajes 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.
- c) Comunicar a través de las Redes Sociales de Softland, su apoyo en este principio.

## 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 2014 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](http://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.
- Se lleva el control de la electricidad y se promueve el ahorro de energía.
- Softland Costa Rica cuenta con un Plan Ambiental para el manejo de desechos y reciclaje.
- La empresa cuenta con un módulo de Factura Electrónica y uno de sus principales beneficios es el ahorro de papel. 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](http://www.neotropica.org)

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

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

## ¿Sabías que separando los elementos reciclables reducimos la basura a la mitad?

Softland se suma a esta iniciativa. Necesitamos la colaboración de todos.



Dentro de la cocina encontrarán un nuevo tacho verde donde poder tirar exclusivamente los desechos reciclables. Es muy importante que, por favor, todo esté **limpio y seco**.

### ¿Qué es reciclable?

- **Plástico:** botellas, envases, tapitas, papel film, bolsas, sachets, potes, sillas, bidones, telgopor, radiografías, vajilla descartable limpia y seca.
- **Papel y cartón:** papel blanco o de color (impreso o no), cartulinas, sobres de todo tipo de papel, diarios y revistas, folletos, guías, cajas, cajas de huevos, rollos de papel. Envases de tetra-brick de jugo, vino, salsa, leche.
- **Vidrio:** botellas, frascos, envases de vidrio transparente o de color. No rotos.
- **Metal:** latas, y envases de acero, aluminio, hierro, plomo, cobre, zinc, bronce y otros metales ferrosos. Desodorante en aerosol, tapas de frascos, tapas de aluminio, alimentos y papel aluminio. Llaves, candados, picaportes, griferías, ollas, o cualquier otro artefacto compuesto por cobre o estaño.
- **Ropa y telas:** ropa en desuso, sábanas y manteles viejos, trapos.



También, se han implementado la leyenda del pie del mail para evitar impresiones innecesarias de correos electrónicos, así como en el marco de los cursos de capacitación a clientes, el envío de los manuales se realiza en formato digital para evitar impresión de ejemplares y facilitar su lectura previa y para posterior consulta.

### **Softland Chile**

Mencionan el reciclaje de papel, entrega de tóner vacíos. Se realizaron comunicados internos de acciones para contribuir a un mejor uso de nuestra energía y cuidado del medio ambiente.

### **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. Dentro de la oficina para mantener la reducción de la energía eléctrica solo se encienden los aires en el área donde hay personas (oficina de ventas – operaciones y salón de conferencia), por lo general estas áreas permanecen con el aire acondicionado apagado.

### **Softland México**

Mencionan las siguientes acciones:

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

### **Ofisis, Perú, una compañía del Grupo Softland**

Durante el año 2014, mencionan que realizaron la campaña “Reciclatón”, para la separación de desechos.



También Ofisis, Perú, contribuye con la comunidad, apoyando a la Fundación Yaqua. Yaqua, es una iniciativa de responsabilidad social que busca brindar agua potable a las personas de extrema pobreza, a través de proyectos financiados con la totalidad de dividendos que logren obtener con las ventas.



## 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 consideramos se deben estar continuamente retomando en este principio

- a) Continuar con las acciones realizadas actualmente en este principio e incorporar nuevas iniciativas con instituciones (ONG) que posean un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- b) Incluir un sistema de medición en el tema de reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad, así como proponer acciones similares en las filiales que no hayan implementado este tipo de iniciativas.

## Principio 8

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

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

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



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

Cuando se le brinda al cliente algún CD o DVD con información relacionada al software, se realiza un proceso de reciclaje en el caso de que fueran desechados, el cual, es contrato por empresas externas especializadas en este servicio de reciclaje de electrónicos.

### 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](http://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 consideramos se deben estar continuamente retomando en este principio:

- a) Evaluar con los Directores de Marketing de las distintas filiales poder implementar algunos mecanismos de evaluación de objetivos medio ambientales.
- b) Comunicar a través de los diferentes medios internos, mensajes alusivos a este principio.

## 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 2014 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 2014 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 consideramos se deben estar continuamente retomando en 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

- 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 improcedente.

#### V. Acciones de seguimiento para este principio

Consideramos que como compañía responsable y ética, debemos trabajar continuamente en comunicar que:

- a) Continuar 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](http://www.gruposoftland.com)