

Memoria Anual 2015

Informe Progreso Pacto Mundial

El Sexto Informe del Progreso del Pacto Mundial resume las principales acciones realizadas por las filiales del Grupo Softland correspondientes al ejercicio 2015, 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 en este principio.	24
III. Otras políticas internas	25
IV. Iniciativas realizadas en este principio.....	27
V. Mediciones ejecutadas.....	62
VI. Acciones de seguimiento para este principio.....	63

Principio 2	64
Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	64
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.	64
II. Políticas actuales en este principio.	64
III. Iniciativas realizadas en este principio.	65
IV. Mediciones ejecutadas.	66
V. Acciones de seguimiento para este principio.	66
Principio 3	67
Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	67
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.	67
II. Políticas actuales en este principio.	67
III. Iniciativas realizadas en este principio.	68
IV. Mediciones ejecutadas.	68
V. Acciones de seguimiento para este principio.	70
Principio 4	71
Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	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.	71
IV. Mediciones ejecutadas.	72
V. Acciones de seguimiento para este principio.	73
Principio 5	74
Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	74
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.	74
II. Políticas actuales en este principio.	75
III. Iniciativas realizadas en este principio.	75
IV. Mediciones ejecutadas.	75
V. Acciones de seguimiento para este principio.	75

Principio 6	76
Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.....	76
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.	76
II. Políticas actuales en este principio.	76
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	77
IV. Mediciones ejecutadas.....	77
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	78
Principio 7	79
Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	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.....	80
IV. Mediciones ejecutadas.....	83
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	83
Principio 8	84
Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	84
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.	84
II. Políticas actuales en este principio.	85
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	85
IV. Mediciones ejecutadas.....	86
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	87

Principio 9	88
Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.....	88
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	88
II. Políticas actuales en este principio.....	88
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	89
IV. Mediciones ejecutadas.....	90
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	90
Principio 10	91
Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.....	91
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	91
II. Políticas actuales en este principio.....	91
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	92
IV. Mediciones ejecutadas.....	93
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	93

Carta de compromiso

Madrid, 01 de noviembre de 2016

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 Memoria, 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 en hacer del Pacto Mundial y de sus principios parte de la estrategia, la cultura y las operaciones del día tras 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. Es por eso que las implementaciones de estos principios

representan una oportunidad para seguir siendo honestos y transparentes, promover políticas de Responsabilidad Social Corporativa, el bienestar de nuestros colaboradores, crear una huella verde y respetar las políticas gubernamentales en cada una de nuestras oficinas a nivel regional.

Durante el ejercicio del año 2015 realizamos el lanzamiento de la solución Softland Capital Humano, como parte de nuestro portafolio de soluciones, haciendo realidad nuestra promesa de agregar valor. Softland Capital Humano es un software de gestión modular y escalable integrada por varios módulos que cubren el ciclo de vida de los empleados: plan de bienvenida, formación, objetivos, evaluación de desempeño, plan carrera, sucesión, paquete retributivo y cuadro de mando. La solución cuenta con la tecnología, funcionalidad, rapidez y flexibilidad necesarias para poder gestionar de forma funcional y estratégica el talento de las compañías.

El éxito de ésta solución está basado en la escucha activa al cliente y el acompañamiento continuo para una correcta implementación del software en las diferentes organizaciones. Es una solución 100% configurable, pues se adapta a la cultura, procesos y procedimientos de cada compañía. Softland Capital Humano está disponible para las empresas en Latinoamérica y España.

En este mismo año, Grupo Softland, fortaleció su aporte en Responsabilidad Social Corporativa (RSC) desde el ámbito del emprendimiento, mediante el Premio Emprendedores, que potencia el crecimiento de las empresas PyMes, reconociendo y difundiendo su labor.

El principal objetivo es poder brindar a las empresas PyMe latinoamericanas, la posibilidad de contar con una solución de software empresarial que les permita integrar toda su información de forma automática.

Esta vez, la iniciativa se desarrolló en la filial de Softland Chile y el proyecto “Kits para realizar antibiogramas rápidos, en el punto de atención del paciente con infección urinaria”, obtuvo este reconocimiento entre casi un centenar de proyectos presentados, por brindar una solución innovadora, que permitirá otorgar una mejor calidad de atención en salud, a vastos sectores de la población que viven en zonas rurales o donde los servicios médicos son precarios.

Durante este mismo periodo, Grupo Softland patrocinó la 5ª Edición del Premio Periodismo Económico Iberoamericano del IE Business School. El objetivo de este galardón ha sido

reconocer los mejores trabajos periodísticos publicados o difundidos por medios de comunicación social (prensa escrita, revistas, blogs, webs, radio o televisión) de América Latina para difundir la cultura económica en la sociedad.

En la 5ª edición del premio, los ganadores obtuvieron un total de 11.000 dólares en premios y fueron otorgados a periodistas y medios de comunicación de Chile, Costa Rica, Brasil, México, Colombia y Argentina.

Continuamos trabajando en soluciones de movilidad aplicadas a procesos de gestión, la mejora e impulso de nuestros modelos Cloud, las implicaciones que el “Internet de las Cosas” nos plantea sobre nuestra estrategia de soluciones futuras y el impacto de las redes sociales en los modelos de relación con los clientes además de la mejora continua de nuestras soluciones “core”.

Finalmente, reiteramos nuestro compromiso con la sociedad, y con mucho entusiasmo y orgullo les presentamos, a continuación, la Memoria del Sexto Informe del Progreso del Pacto Mundial el cual resume las principales acciones realizadas por las filiales del Grupo correspondientes al ejercicio del año 2015.



Saludos cordiales,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Oscar Sáez de Bergia', written over a light grey background.

Oscar Sáez de Bergia
CEO Grupo Softland

Perfil Grupo Softland

Desde hace más de 30 años le apostamos a la innovación y al desarrollo. Grupo Softland, con sede en Madrid, España, se encarga de ofrecer soluciones de software de gestión ERP y de Capital Humano a las empresas en Latinoamérica y España.

Nuestra promesa de hacerlo fácil, nos ha permitido potencializar la capacidad y gestión administrativa de aquellas empresas que han confiado en nuestras soluciones. Actualmente más de 104 mil usuarios inician sus operaciones diarias con nuestro software.

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. Además, contamos con representantes en: Bolivia, Ecuador, Nicaragua y Venezuela.

La filosofía de “Pensar en global y actuar en local” nos ha permitido desarrollar estrategias mundiales de acuerdo a las características propias de cada país. Contamos con más de 35 mil clientes activos y más de 600 profesionales especializados.



Apostamos por el talento

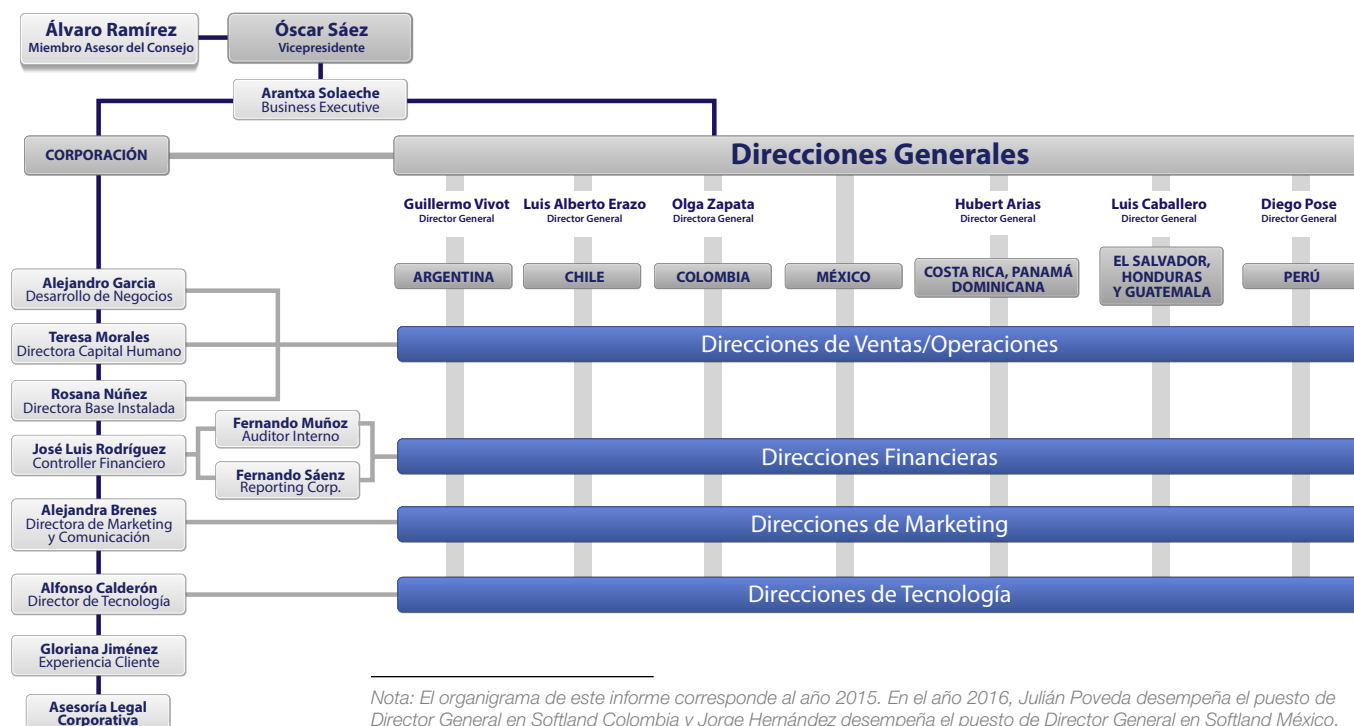
En Softland, el talento humano es nuestro principal activo.

Contamos con un equipo de más de 600 profesionales, de los cuales más de 100 se dedican exclusivamente a la investigación y desarrollo de nuevas soluciones, y más de 120 a la atención directa de nuestros clientes.

Estamos orgullosos de tener el mejor equipo esforzándose en ofrecer las mejores soluciones y servicios. Reclutamos el conocimiento local y

la experiencia dentro de cada mercado donde estamos presentes.

Nuestro organigrama corporativo está liderado por nuestro presidente Fernando Escobar y por nuestro CEO Óscar Sáez de Bergia. En el siguiente organigrama, correspondiente al ejercicio del año 2015, les presentamos la composición de las distintas áreas del Grupo y sus Direcciones Generales en cada una de las filiales durante ese periodo.



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?

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.

Grupo Softland en Latinoamérica y España 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.

Brinda soluciones de software escalables y modulares de gestión empresarial ERP para la mediana y gran empresa con la línea Softland ERP, y para las pequeñas empresas, una solución especialmente creada para los

emprendedores con la línea Softland PyMe en versiones para instalar en sus servidores o para ser utilizadas en la nube.

Softland ofrece a las empresas un completo portafolio de soluciones complementarias al ERP, tales como: Softland Business Intelligence, Softland CRM, Softland Mobile, Softland MRP, Softland Payroll, y su software de gestión integral del talento, Softland Capital Humano, el cual le permite generar mayor valor en las empresas a través de las personas.

En lo que a tecnología móvil se refiere, las soluciones de Softland cuentan con módulos nativos en Cloud, con un diseño web 100% adaptable para múltiples navegadores. Estos se pueden utilizar en diversos dispositivos, tales como smartphones, por medio de apps nativas (disponibles en iOS, Android y Windows Phone), tabletas, computadoras portátiles o de escritorio.

También las soluciones de Softland ofrecen diversos tipos de licencia e instalación, tanto on premise como Cloud. El modelo on premise es la aplicación in-house alojada para el cliente y gestionada por los mismos colaboradores. Mientras que el acceso Cloud puede brindarse tanto desde la nube pública como instalada en los servidores de su compañía.

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 diversas políticas e iniciativas socialmente responsables.

Los 10 principios

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

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

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

Derechos Humanos

- Principio 1.** Las empresas y los derechos humanos
- Principio 2.** Vulneración de los derechos humanos

Normas Laborales

- Principio 3.** Las empresas y la libertad de asociación
- Principio 4.** Las empresas y el trabajo forzoso y coacción
- Principio 5.** Erradicación del trabajo infantil
- Principio 6.** La discriminación en el empleo

Medio Ambiente

- Principio 7.** Las empresas y el medio ambiente
- Principio 8.** Iniciativas para el respeto medioambiental
- Principio 9.** Difusión de tecnologías ecológicas

Anticorrupción

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

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

Grupos de interés de Softland

Las acciones de Softland se identifican con base en 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 2015, lanzamos una iniciativa hacia el grupo de interés "**comunidad**", en la cual desarrollamos

una acción de Emprendimiento, así como el patrocinio del V Premio de Periodismo IE Business School, 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. Aunque Grupo Softland, ya desarrolla algunas acciones en el ámbito del medio ambiente a través de sus soluciones de software tales como la Factura Electrónica.



Alcances del Informe

Los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas han sido definidos como parte de nuestra identidad corporativa. Hemos incorporado estas acciones específicas como parte del programa de RSC de Grupo Softland. 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 2015. Anteriormente, se han presentado dos informes de progreso en el año 2010 y 2011. Y en los años 2012, 2013 y 2014, 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 Boletín Interno (Newsletter) para informar a los colaboradores. Por otro lado, los medios digitales han sido un aliado para Grupo Softland, gracias a nuestros sitios web, blogs y redes sociales, en los cuales hemos logrado difundir los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas entre nuestros grupos de interés (clientes y la comunidad).

El 95% de nuestros colaboradores están identificados con esta iniciativa, el 5% restante corresponde a los nuevos ingresos que están en proceso de formación sobre el Pacto Mundial.

Las iniciativas en torno a los 10 principios del Pacto Mundial, son lideradas por nuestro CEO, Óscar Sáez de Bergia, en conjunto con la Dirección Corporativa de Comunicación y Marketing a cargo de Alejandra Brenes Villavicencio. Adicional, las Direcciones Generales y sus respectivas áreas de Marketing ponen en marcha las acciones de RSC locales.



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. 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, durante el 2015, se mantuvo el documento de “Plan de Emergencia y Evacuación”, el cual, se revisa y actualiza periódicamente entre las partes involucradas. Este documento se expone en las reuniones de revisión por la Dirección de esta filial.

El “Plan de Emergencia y Evacuación”, mantiene vigentes los roles que intervienen y las acciones a ejecutar en caso de tener que realizar un simulacro de evacuación. El documento forma parte de la concientización para todo el personal en temas de seguridad e higiene en el trabajo. Al ingresar un nuevo empleado a la compañía, se lo instruye en estos temas y se le entrega copia del documento.

Esta oficina, cuenta con un Comité de Emergencia y Evacuación que realiza revisiones periódicas del documento, con el objetivo de garantizar la integración de temas nuevos que requiere la dinámica de la oficina. En el año 2015 se realizó una revisión y actualización de los roles definidos en el plan.

Softland Chile, recordó a sus colaboradores el Plan de Emergencia durante el 2015. Además, el Comité de Higiene y Seguridad realizó reuniones mensuales con el objetivo de fortalecer la reducción de riesgos laborales.

Al impulsar acciones que protejan a nuestros colaboradores, la filial de Chile, instaló señales, realizó el mantenimiento de las cámaras de seguridad, de los extintores y del edificio, además, se cambió a los integrantes de este comité.

También, durante esta temporada, se compraron cremas bloqueadoras solares al personal, se construyen duchas con camarín para personas que llegan en bicicleta a trabajar; se renovaron los apoyos pies y el cambio de sillas en algunos departamentos.

Softland Costa Rica cuenta con una brigada de seguridad conformada por 7 personas. El trabajo en equipo, permitió elaborar una guía para situaciones de emergencia que contempla qué hacer en caso de incendio o temblor. Además, se señalaron las salidas de emergencia del edificio y las personas que conforman esta brigada.

Nuestra filosofía de hacerlo fácil, se aplica en todos los ámbitos de acción en el que se desenvuelven nuestros colaboradores, por esta razón se implementó la nueva política de orden y limpieza, que consiste en cómo debe de estar establecida el área de trabajo de cada colaborador, los tipos de objetos y la decoración permitida. Además, se establece que el material reciclable debe ser depositado en los lugares definidos.

La política pretende dejar en claro los lineamientos requeridos para tener un espacio limpio y ordenado en las oficinas.

Planificación del mantenimiento del sistema contra incendios

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

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.

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”.



Ofisis Perú, impulsó entre sus colaboradores la campaña contra la Tuberculosis, para ello se realizaron exámenes gratuitos a todo el personal y así disminuir la incidencia de esta enfermedad.



Esta misma oficina, difundió entre los colaboradores el material sobre “Pausas Activas”, como una de las principales herramientas de la salud ocupacional, para promover actividad física enfocada a mejorar movilidad articular, realizar estiramientos y ejercicios que propicien cambios de posición y disminución de cargas osteomusculares por mantenimiento de posiciones prolongadas y/o movimientos repetitivos durante la jornada laboral.

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

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 2015, 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.



Softland Perú (Ofis): Día de la Creatividad e...
9 fotos



Softland Panamá: Día de la Creatividad e Innovación
6 fotos



Softland República Dominicana: Día de la...
13 fotos



Softland Costa Rica: Día de la Creatividad e Innovación
9 fotos

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 Argentina, mensualmente se realizan encuestas de satisfacción a los clientes de manera tal de alcanzar anualmente un total de 286 encuestas realizadas, y proponiéndonos 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 realizó 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 de informar a los clientes sobre el proceso obligatorio de Facturación Electrónica,

Lanzamiento del módulo de Facturación Electrónica.



Ejemplo de Pieza Preguntín en Softland Chile

Softland Colombia centró sus esfuerzos en reducir los factores de riesgo con el Marketing de Fidelización que se centra en hacer crecer y retener a los clientes existentes a través de incentivos.

Los principios básicos del Marketing de Fidelización recaen en cuatro componentes clave:

- Plan de Comunicación: Los mensajes oportunos, emitidos de la forma oportuna,

a la gente oportuna y en el momento oportuno.

- Estructura de Premios y Beneficios. Una plataforma efectiva con una amplia selección para encajar en las necesidades individuales del cliente.
- Registro del Comportamiento de Cliente. Un proceso sistemático para almacenar y guardar todas las interacciones con el cliente.
- Medición. Un plan para medir y registrar el día a día de los resultados y analizar los datos obtenidos frente a los objetivos previstos.

Esta campaña se realizó durante todo el 2015 y se envió a toda nuestra base instalada PYME y ERP en Colombia.

Además se administra una cuenta de correo específica para recibir y atender todas las quejas reclamos y sugerencias qrs@softland.com.co

La filial de Costa Rica, implementó un proceso nuevo en el CRM, consiste en que cualquier persona interna a la compañía pueda crear una Sugerencia de Servicio con origen "Inquietud del cliente", esto con el fin que la persona interna le dé seguimiento y no se convierta en QUEJA. Por ejemplo, si no hay respuesta de algún vendedor o falta de envío de contratos.

Una vez que la persona interna crea la inquietud esta llega a Servicio al cliente, y este departamento le da seguimiento hasta que esta es finalizada.

1. Depto. Responsable: Se designa al departamento responsable de resolver la inquietud planteada por el cliente. Por ejemplo, si el cliente está solicitando una cotización, se pone entonces el área de BI o Ventas.
2. Origen QRS: escoger siempre "Inquietud de Cliente".
3. Contacto: Se pone el nombre de la persona del departamento responsable que debe atender esta solicitud o inquietud del cliente. El nombre del vendedor, por ejemplo.
4. Causa: Se selecciona siempre "Servicio".
5. Cliente: Se escoge el cliente que está contactándonos
6. Descripción: Se describe la situación planteada por el cliente. Por ejemplo, en espera de una cotización del módulo de SBI.
7. Datos del Cliente: Nombre de la persona que llamó y puesto. Se pone cualquier detalle adicional del cliente.

Softland El Salvador mantuvo la Línea QRS (Quejas, Reclamos y Sugerencias), esta línea fue creada para contribuir al mejoramiento de nuestros productos, servicios y atención al cliente a través de quejas, reclamos y

sugerencias. Esta iniciativa se ha compartido con el segmento de Base Instalada del Triángulo Norte de Centroamérica (Guatemala, Honduras y El Salvador).

HTML Enviado al segmento de Base
Instalada del Triángulo Norte: Guatemala,
Honduras y El Salvador.

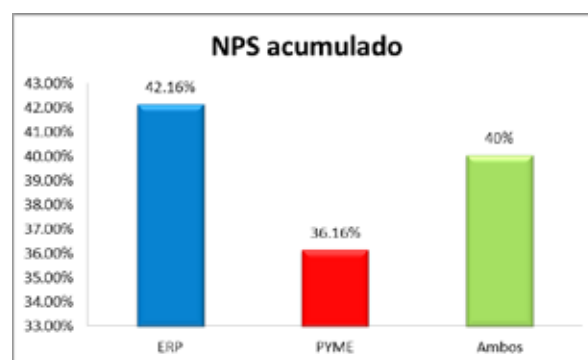
Ofisis, una compañía del Grupo Softland, durante el 2015, realizó la Encuesta de Satisfacción a los clientes activos de base instalada de la filial. Existe un comité designado, el cual analiza los resultados y toma las acciones correctivas del caso. También en Ofisis, se conformó el área de Soporte, 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.

Durante el año 2015, se realizaron un total de 1.428 encuestas a clientes de la línea de la solución ERP, y 766 de la línea PyMe. Para un total de clientes encuestados durante el 2015 de 2.194. La división de encuestas por país es la siguiente:

Cantidad de clientes encuestados en los últimos 12 meses			
Filial	ERP	PYME	Total
CA&C	487	0	487
Argentina	196	0	196
Colombia	21	407	428
Chile	607	357	964
México	45	2	47
Perú	72	0	72
Total	1428	766	2194

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.

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 | 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 2015. 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:** 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.
- **Política de trabajo de orden y limpieza:** establece los lineamientos requeridos para tener un espacio limpio y ordenado en las oficinas de Softland.

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 2015 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 trimestre 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, las siguientes actividades realizadas en el año 2015:

- **Día de la Madre**
- **Día del Padre**
- **Concurso Creatividad e Innovación**
- **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 un concurso por la Copa América** con regalo de un LED 42”, se armó un equipo de Futbol y participaron en un campeonato

LFC
LIGA FUTBOL CORDEP

Marzo a Noviembre 2015

CORDEP
SOMOS CDC

Un equipo que nos representa a todos

¡Ven a apoyarnos!
Los días Sábado, entre las 9:00 y las 13:00 hrs. en el Centro Recreacional Cordep, ubicado en Camino Lo Sierra 3780, Lo Espejo

Amibá, de izquierda a derecha: Mauro Linares, Luis Guerra, Marcelo Ruiz, Brian Bianchini y Edison Armagada. A la izquierda de izquierda a derecha: Ignacio López, Vladimir Piñero, Juan Miguel Urzúa, Gonzalo Díaz, Carlos Vallejos.

¡¡¡TE ESPERAMOS!!!

Softland
En Tecnología. Por Siempre.

- Se realizaron diversos **Coaching** en algunas áreas
- **Renovación del Seguro** Complementario de Salud
- **Renovación Seguro Oncológico**
- **Tarde libre** para las personas que están de cumpleaños
- **Cambio para una Mejor Mutual** de Seguridad Laboral

MUTUAL
de seguridad

“Una buena organización de las tareas, promueve ambientes de trabajo más saludables”

Agencias Valor, perteneciente a las Primas

- **Premio a los niños** con Excelencia Académica.

Premiamos 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 están en etapa escolar, ya sea cursando la enseñanza básica, como también la enseñanza media.

En esta oportunidad los ganadores son:

Premio de Excelencia Académica Educación Media

- Javiera Bravo, hija de Alejandro Bravo.
- Catalina Oses, hija de Rodolfo Oses.

1er semestre 2015

¡¡¡Felicitaciones a Javiera y Catalina!!!

Softland

- **Día Softland y Aniversario de Softland Chile**



Softland Colombia

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

- **Campaña Ponte la Camiseta:** consiste en realizar un desayuno por mes acompañado de una actividad de reflexión y enseñanza. Estos desayunos se realizan un viernes y todos deben venir con la camiseta de Softland que fue entregada a todos los colaboradores.



- **Celebración de cumpleaños:** A cada colaborador se envía de forma digital una tarjeta de cumpleaños; para el año 2015 se manejó como la portada de un periódico en donde se da el mensaje y se coloca el horóscopo cómico de cada persona. Adicional se entrega una torta pequeña y se da medio día de trabajo libre



- **Mensaje de Bienvenida para colaboradores nuevos:** Por medio de una tarjeta digital con foto se da a conocer el nuevo colaborador nuevo en la compañía, para el año 2015 se manejó el mensaje de llegaste cargado (a).



- **Celebración Día de la Madre:** se les entregó a todas las mamás un detalle floral y se les invitó a un desayuno.



- **Celebración Día de la Mujer:** A todas las mujeres se les entregó unos dulces con una tarjeta en forma de labios en el mes de marzo.



- **Día del Padre:** se les obsequió a todos los papás una ancheta con dulces en el mes de junio.



- **Campaña interna copa América:** Para el mes de junio del 2015 se realizó una campaña interna con el eslogan en Softland

“Hay equipo” en donde se realizaron varias actividades para el área comercial y el área administrativa con el objetivo de lograr metas y tener un ambiente de fiesta y de futbol:

1. En junio la copa es tuya para las áreas comerciales: Se entregaron bonos en efectivo por cumplimiento de ventas
2. Con tu área métele un GOOOL a junio, en donde se integraron las diferentes áreas las cuales tenían que asumir retos en pro al logro de excelentes resultados para el mes de junio.
3. “Softland es América y como equipo que somos apoyamos a nuestra selección, ponte la camiseta, pero esta vez de tu selección” en donde se les invito a ver las transmisiones de los partidos de futbol.



- **Inauguración oficinas Bogotá:** Con un detalle en su puesto de trabajo y una invitación a una misa se dió la inauguración a las oficinas en Softland Bogotá en el mes de mayo



- **Amor y amistad:** Con la temática de Súper héroes se realizó de manera interna la celebración del amor y la amistad en el mes de septiembre.



- **Día de la creatividad y la innovación:** Es un espacio especial para todos los colaboradores con el propósito de crear,

incentivar y potenciar la innovación y el carácter creativo. Se crean ideas y proyectos que puedan ser aplicados a la compañía. Bajo el lema “Enciende la innovación y desborda tu creatividad” se realizaron diferentes actividades enfocadas a este día.



- **Día Softland:** Es un espacio que se abre en el mes de octubre con la finalidad de celebrar los cumpleaños de la compañía. Para el 2015, se realizó la actividad de “Alcanza la estrella” enfocado a los valores de la compañía.



Softland Costa Rica

Durante el 2015, 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.



- **Día Softland:** El 23 de octubre, la filial de Costa Rica realizó el Día Softland, iniciando a las 9 a.m. con una reunión general, donde su Director, Hubert Arias expuso los resultados de la filial, además de temas como avances de las propuestas del Día C+I que se están implementando y sobre las competencias de Softland Talent.



- **Día de la Amistad (14 de febrero),** celebrado con la Heladería Softland



- **Se incorporó un futbolín** en las oficinas para distraerse recreativamente y una excelente forma de liberar estrés y compartir entre compañeros.
- **Día del Niño,** se celebró el 9 de setiembre el Día del Niño con una actividad recreativa para todos los hijos de sus colaboradores menores de 10 años. Hubo un refrigerio con queque y helados, así como las atracciones pintas caritas y el show de los payasos Plim Plim y Cachetes.



- **Día C+I, en Softland** se dedica un día al año para la Creatividad e Innovación (Día C+I) como un espacio para crear, incentivar y potenciar la innovación y el carácter creativo en todos los niveles de la organización. Se utiliza el análisis y la información disponible para convertirlos en procesos tangibles, que resalten en procesos innovadores resultantes o prototipos.



- **01 de diciembre:** Bienvenida a la Navidad. El Director General comparte unas palabras con los colaboradores y se recibe la navidad en la empresa encendiendo el árbol y compartiendo juntos un refrigerio navideño.

Bienvenida a la Navidad

Agenda:
2:45p.m - Palabras de Hubert Arias.
3:00p.m - Charla: El Poder de la Gratitude.
Expositora: Sherry Rosales.
4:00p.m - Refrigerio Navideño

¡No falles!

Fecha: Martes 01 de diciembre.
Lugar: Arbolito y Comedor.

- **02 de diciembre:** Torneo Relámpago de Fútbol 5 Interdepartamental.
- **12 de diciembre:** Fiesta de Fin de Año.

- Durante el 2015 9 colaboradores contaron con subsidio de estudio.
- Durante el 2015 se impartió el Taller de Franklin Covey: 7 hábitos de la gente altamente efectiva, como la mayor iniciativa de capacitación para toda la empresa.

Softland Dominicana

Durante el 2015, Softland Dominicana realizó actividades de integración para tocar temas varios y promover el compañerismo, se han hecho almuerzos, rifas, y reuniones.

Existe un plan de felicidad que envuelve muchos eventos representativos para la oficina, por ejemplo, la campaña del Día del Tennis, un espacio para que los colaboradores trabajaran en Tennis y Almuerzos compartidos.



Softland El Salvador

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

- **Participación en Torneo de Fútbol.** Como parte de una actividad de integración, se inscribió a los compañeros en un torneo de futbol organizado por la Cámara Española de este país, de la cual Softland es parte. Se elaboraron uniformes para que pudieran representar la empresa. Esta iniciativa forma parte de las actividades recreativas y de salud que fomentamos a lo interno de la organización.



- **“Día de la Innovación y la Creatividad”**, la actividad, que se realizó el 25 de mayo, requirió de la participación de todos sus colaboradores, quienes se organizaron en dos equipos de seis personas cada uno. Cada equipo, contó con un líder encargado de moderar. Previo al trabajo en equipos, destacó una pequeña actividad de origami para incentivar el espíritu creativo de los colaboradores. Seguidamente, los equipos trabajaron en una sesión de brainstorming con la meta de generar la mayor cantidad de ideas.



- **Almuerzo de Integración:** Esta es una iniciativa de Gestión de Capital Humano que busca la integración del equipo de trabajo.



- **Día Softland.** Se llevó a cabo el 30 de octubre, y en esta oportunidad fue un día de playa, donde los colaboradores tuvieron la oportunidad de realizar diversos deportes



y botar el stress del trabajo, tomar un baño en las piscinas y en el mar, se compartió de un almuerzo juntos. Este día se celebró al Director de la filial, ya que cumplió diez años de laborar en la filial y se le entregó

un pequeño reconocimiento por su aporte al crecimiento y por su compromiso en el logro de los objetivos.

- **Convivio Navideño.** Softland El Salvador celebró su convivio navideño con un almuerzo y una estadía en un hotel de playa. Fue una excelente oportunidad para compartir entre todos los compañeros momentos amenos y estrechar aún más los lazos de compañerismo que como filial tienen.



- **Previo al viaje rumbo a la playa,** se agasajó a los cumpleaños del mes partiendo un pastel y cantándoles en las instalaciones de la oficina. La actividad se efectuó el 11 de diciembre.
- **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.

Softand Guatemala

- **“Día de la Innovación y la Creatividad”.** La actividad se llevó a cabo el 19 de mayo en las oficinas de Guatemala. Consistió en brindar una breve charla sobre qué es creatividad e innovación, la mecánica fue iniciar con ideas, iniciativas y sugerencias, luego votar por las finalistas y por ultimo definirlas y detallar el método para llevarla a cabo. Se dio refacción y almuerzo para que todos compartieran como equipo.

- **Día Softland.** Se llevó a cabo el 23 de octubre en un parque de juegos extremos llamado Xpark, se realizaron actividades como paseo de obstáculos de cuerdas, bicicletas, escalar un muro y el almuerzo en equipo.
- **Convivio Navideño.** Se realizó una cena en restaurante Portal Del Ángel el 17 de diciembre, donde se compartió comida navideña y la entrega de un obsequio a cada uno de los colaboradores.

Ofisis, Perú, una compañía del Grupo Softland

- Celebración de cumpleaños del día/mes



- Agasajo por el Día de la Madre



- Agasajo por el Día del Padre



- Almuerzo Fiestas Patrias

Celebremos Juntos Nuestra Peruanidad

Con motivo de las celebraciones de Fiestas Patrias, se invita a todo el equipo de **Ofisis** a participar del almuerzo-show que se realizará en Julio.

Día: Sábado 19 de Julio del 2014
Hora: 13:00 P.M.
Lugar: El Cascajal Restaurante
Dirección: Francisco Lazo 2495- Lince
Referencia: Altura Cruce con José Bernardo Alcedo

¡LOS ESPERAMOS!
"Confirmar su Asistencia con su Gerente de Área"

- Celebración Aniversario Softland

En Octubre
Todos Somos Softland

Este Viernes 3 de Octubre
brindemos Juntos por el Día Softland
Hora: 12:00 A.M.
Lugar: Comedor 4to Piso

GrupoSoftland **Ofisis**

- Paseo Fin de Año

PASEO DE FIN DE AÑO
CLUB "LADERAS DE CALIFORNIA"
CHACLACAYO - 2914

Juntos... lo hacemos fácil

Ofisis
UNA EMPRESA DEL GRUPO SOFTLAND

- Campeonato de Fútbol Interáreas

Ofisis

VUELVE
la pasión y la adrenalina

Prepárate porque este Sábado 20 de Junio a las 01:00 PM empieza el **Campeonato de Fútbol Interáreas Copa Ofisis 2014-I**.

Te invitamos a ser parte de la hinchada y alentar a los equipos de Finanzas, Sofitec, LogiVENT y ORPLAN, en la cancha El Centenario, Campo Deportivo®.

No te lo puedes perder, ¡Te Esperamos!

Propiedad
Todos los derechos reservados. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

Del grupo de empresas Ofisis

PIVCA Elasmate Gestión S.p.A. S.P.A. - San Borja
Referencia: A la Oficina de Ejec. - 34 de Mayo, Asunción

- Día Internacional de la Mujer



- Día del Ingeniero



- Día de la Madre



- Día de la Primavera



- Día del Padre



- Fin de Año



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



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

Con motivo de la celebración del Día Softland, realizada en el mes de octubre se diseñó una activación, con el objetivo de lograr una identificación con los valores Softland.



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:





Festejamos
a todos aquellos
que con su ejemplo forman
con excelencia a sus hijos.

**¡FELIZ DÍA
DEL PADRE!**

Softland
Lo hacemos fácil

21 DE SEPTIEMBRE
DÍA INTERNACIONAL DE LA PAZ

*Asociados para la paz, podemos lograr un mundo
de prosperidad y dignidad para todos.*



Softland
Lo hacemos fácil

**100 REGIONAL
ERP CLASS**

- NIVEL DE SERVICIO
- TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN
- FACILIDAD DE USO

*Comunicación con saludos de Navidad y
Año Nuevo.*

**Por un Año Nuevo
lleno de compañerismo
y metas por alcanzar
a tu lado**



Softland
Lo hacemos fácil

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.

La organización cuenta con un proceso implementado para el tratamiento de QRS, el

cual activa una serie de acciones para revertir situaciones de insatisfacción de clientes. De este proceso participan todas las Direcciones de área e involucrar a los distintos servicios que la compañía brinda a sus clientes. El proceso de QRS mantiene abiertos los canales de comunicación con los clientes y la compañía y permite a la organización trabajar por mejorar el relacionamiento con sus clientes.

Esta filial también definió campañas con información sobre novedades funcionales, así como acciones de comunicación anticipando cambios en la legislación que afectarían la operación de las empresas; se identificaron las actualizaciones disponibles en el sistema para responder a esos nuevos requerimientos.

Compromiso Softland

NOVEDADES LEGALES E IMPOSITIVAS

RG 3736 | Facturación Electrónica
La nueva disposición entra en vigencia a partir del 01/07/2015.

Como es de público conocimiento, la AFIP mediante la Resolución General N° 3749, dispuso con vigencia a partir del 01/07/2015 la generalización de la obligación de emitir facturas electrónicas por sus operaciones para los sujetos que revisten el carácter de responsables inscriptos en el IVA, con las excepciones que expresamente se establecieron, y con vigencia a partir del 01/04/2015 su uso opcional para los sujetos que revisten el carácter de exentos de dicho impuesto.

La presente norma se dicta en el marco de la RG (AFIP) N° 2463 y sus modificaciones, que establecen el régimen general de facturación electrónica, la que por la nueva norma se deroga periódicamente.

Para mayor información puede acceder a <http://www.afip.gov.ar/fe>.

Las tres líneas de Softland: Logic, Avanzado & Business responden a la nueva obligación planteada por la AFIP a partir de la Versión 3.1.1 a posteriori.

Si está interesado en participar del "Taller de configuración de Factura Electrónica", haga **CLICK AQUÍ** para recibir más información.

ENTÉRESE DE LAS ÚLTIMAS NOVEDADES EN:

Softland
Lo hacemos fácil

Softland Argentina actualiza de manera periódica y se comunican las mediciones de satisfacción de clientes, mediante la actualización de un tablero de indicadores de la dirección. Además, se comunican las liberaciones de una nueva versión de producto y el contenido de la misma de manera de mantener el cliente informado sobre las actualizaciones del producto.

Las áreas de contacto directo con el cliente mantienen reuniones periódicas ante el inicio de un nuevo proyecto, las reuniones de avance y cierres de proyecto. Se ejecutan las encuestas de Revisión post-implementación para detectar acciones de mejora de manera preventiva.

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 Colombia

La filial de Softland Colombia implementó varias acciones con el objetivo de crecer y retener a los clientes existentes a través de incentivos.

Campaña para el manejo del ciclo de vida del cliente: Para Clientes PYME

- 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 Crosselling, 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 (Fundación Misión Internacional)
- Mes 11:** Envío aviso de vencimiento y de propuesta económica
- Mes 12:** Seguimiento individual a la renovación del servicio

Campaña para el manejo del ciclo de vida del cliente: Para Clientes ERP

- Mes 1:** Entrega personalizada Kit de bienvenida/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 pieza informativa semana 1 vías de acceso al CIAC.
- Mes 5:** Envío semana 2 sugerencias para un uso adecuado del CIAC
- Mes 7:** Envío semana 2 pieza comunicación campaña «Who is Who»

- 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

Adicional se implementó una encuesta digital para seguimiento a clientes que han renovado su contrato. Se envía 3 meses después de la renovación con el objetivo de conocer el servicio prestado hasta el momento, el correo llega a la coordinación de fidelización quien realiza la validación y la gestión.



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

2015 se mantuvo el sitio web y 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 lanzó una campaña donde se le brinda a los clientes la oportunidad de capacitar a sus colaboradores en las áreas de interés más demandadas ya sea por la complejidad o por la importancia del mismo.

Además, con la finalidad de alcanzar un mayor acercamiento a los clientes, se organizaron mini eventos en nuestras oficinas, donde se les muestra a los participantes los beneficios de nuestro software para su empresa.



Por otra parte, se ha realizado el seguimiento de los NSP por parte de las ejecutivas de mercadeo lo que permite brindar un tratamiento adecuado y entregar una respuesta en base al tipo de insatisfacción manifestada.

Softland El Salvador, Guatemala y Honduras

En Softland El Salvador, se aplica 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 diagnósticas, 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.

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).

Durante el 2015 se mantuvieron las encuestas de satisfacción a los clientes activos de base instalada para que el Comité designado analice los resultados y tome las acciones correctivas del caso. Además, 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 que nos pueden dar se encuentran las quejas por algún posible problema en la Solución implementada o en el servicio brindado.

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.



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

La invitamos a participar del curso **Planillas y Seguridad**.
Dónde profundizará sus conocimientos sobre el sistema, que lo ayudarán a maximizar la calidad de su trabajo.

FECHA: 1, 5, 7, 10, 12, 16, 17 y 19 de Febrero (88 Sesiones)
Horario: de 11:00 a 13:00 hrs.
Lugar: Oficina de Ofis
Calle Antequera 777 piso 4, San Isidro

Costo: Por número de participantes
Cupos Limitados
Ofis 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: Ofis Empresa/Trabajador.
- Módulo III: Datos y Dirección.
- Módulo IV: Cuentas Corrientes.
- Módulo V: Formulación.
- Módulo VI: Procesos de Nómina.
- Módulo VII: Reportes y Hojas.
- Módulo VIII: Procesos Nómina.

IMPORTANTE:
La capacitación se realiza sobre la base de la versión actual del Sistema de Recursos Humanos: Módulo Planillas.

Disponible haciendo clic aquí o contactarnos a:
bromero@ofis.com.pe
+51 1 616-6900

Ofis
UNA COMPAÑÍA DEL GRUPO SOFTLAND

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 coctel realizado en las instalaciones del Atton Hotel de San Isidro (Lima – Perú).

Respecto a los resultados de las encuestas realizadas en el coctel 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 coctel, pero no fueron y a los que indicaron que no podrían ir o no se tuvo feedback.



INVITACIÓN

**EN MAYO OFIS 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. ANTON BASADRE 516 - SAN ISIDRO

Sea parte de este **estudio
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 Tareas.

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.ofis.com.pe
Centra: (+51) 616 6900

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**

www.ofis.com.pe
servicio.alcliente@ofis.com.pe

Ofis
UNA COMPAÑÍA 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.

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 AQUI](#)

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 Ofisis 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.



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

Premio Periodismo

Durante el 2015 Grupo Softland Patrocina el V Premio de Periodismo Económico Iberoamericano de IE BUSINESS SCHOOL, dotado con 11.000 dólares. El objetivo de este galardón es reconocer la difusión de la cultura económica en Latinoamérica.



Más de 250 artículos, reportajes, entrevistas y otros formatos informativos, procedentes de más de 100 medios de comunicación de la región y firmados por 120 periodistas económicos de referencia en la región han participado en esta entrega del premio.

Concurso Emprendedores Softland

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

Así surgió el Concurso Emprendedores Softland, una convocatoria social y pública que

pretendía fomentar el desarrollo de la cultura emprendedora, potenciando el apoyo a nuevas empresas en proyectos que requerían mejorar su gestión administrativa y cuya idea de negocio fuera innovadora dentro del mercado local con el fin de reconocer y difundir su labor. En el año 2012 y 2014, la iniciativa fue liderada por las filiales de Softland Chile y Softland Costa Rica. Durante el 2015 la iniciativa se llevó a cabo en Chile.

Experiencia en Chile | Convocatoria 2015

Los proyectos Diagnochip, MDEyeCare y A-DEDO obtuvieron el primero, segundo y tercer lugar respectivamente en la 4ta versión del Concurso de Emprendedores Softland Chile 2015. Todos son proyectos extremadamente interesantes y con una gran proyección de futuro.



Cada uno de estos emprendedores hicieron sus presentaciones con fuerza, calidad y entusiasmo el pasado 5 de noviembre, en el Hotel Sheraton.

Se favoreció la innovación de los negocios presentados, la información que permitiera justificar la existencia de la problemática y la solución eficiente y competitiva a la misma, como también se valoró el estado de desarrollo del producto, servicio, tecnología, proceso y/o

negocio, beneficiando aquellas propuestas más cercanas al mercado. El primer lugar recibió US\$ 5.000, el segundo US\$ 2.150 y el tercero US\$ 1.450.

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.

También se continúa apoyando a la Fundación Cimientos, que es fundación que se dedica a la igualdad de oportunidades educativas 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

¿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

Restos 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.

¡CLIMATO AL CAMBIO! Para mayor información les recomendamos ingresar a: buenosaires.gob.ar/ciudadverde

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 2015, 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.

En el 2015, invitamos a los chicos al cine y a comer en una conocida casa de comida rápida. 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 2015, Softland Chile mantuvo 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 \$9.022 y un convenio de Colaboración con el Instituto Comercial Eliodoro Domínguez.



Por otro lado, otras acciones realizadas durante el año 2015 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 Tóneros Vacíos.
- Fundación San José para la adopción, se dona papel.
- Colegio San Lorenzo, aporte en dinero.
- Beca Excelencia Académica Básica y Media.
- Software Mis Plata\$ gratuito a la comunidad

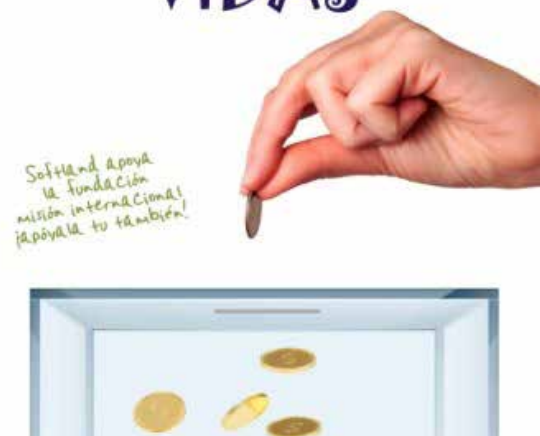
- Proyecto de Licencias Educativas
- Concurso de Emprendedores.

Softland Colombia

- En la ciudad de Medellín se apoya la fundación Misión Internacional con una alcancía en la oficina en donde los colaboradores depositan dinero y se envía una pieza informativa de la fundación a clientes para que otras empresas la conozcan y sepan se actividades realizan.



¡ÚNETE!
y
transformemos
VIDAS



- En la ciudad de Bogotá se apoya la fundación Maria Jose con la recolección de tapas que se logran mes a mes de esta forma se apoya a un niño con cáncer.



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.

Softland Costa Rica recibió a un grupo de estudiantes de décimo año del Colegio Técnico Profesional de San Rafael de Alajuela, cursando su especialidad en Desarrollo de Software.

Además de conocer las instalaciones, recibieron una charla educativa por parte de Diego Porras, Administrador de Proyectos de Desarrollo, en la cual les comentó sobre la experiencia de desarrollar software, la importancia de trabajar con estándares de calidad y en equipo, así como en la atención a los requerimientos de los clientes.



También, conocieron sobre el lenguaje de programación .Net entre otros temas relacionados.

Como parte de la atención cálida que recibieron, se les invitó a un refrigerio y a disfrutar de los juegos ubicados en el comedor. Como obsequio recibieron una caramañola, lapicero y libreta con logo de la empresa.

Ofisis Perú, una compañía de Grupo Softland

Invitamos a los colaboradores participar de la campaña “Un Juguete por una Sonrisa” la cual en alianza con el diario de circulación gratuita Publimetro solicitaba la donación de juguetes nuevos o usados en buen estado para los niños y niñas de los albergues de los Padres Vicentinos.

La campaña logró recolectar 6,604 juguetes los cuales fueron entregados a los más de 3,900 pequeños de VMT, quienes tuvieron una Navidad diferente y feliz.

Esta Campaña emprendida por Publimetro por tercer año consecutivo, fue todo un éxito gracias al apoyo de mucha gente solidaria que hizo sus donativos, entre los que estuvieron colaboradores de Ofisis.

Los camiones de acopio de Publimetro, llegaron cargados de mucha alegría y regalos hasta la capilla Señor de Los Milagros, donde las Hermanas Ministras de la Caridad de San Vicente de Paúl y las madres de familia de la zona se encargaron de contar y clasificar los juguetes que fueron entregados a niños de cinco asentamientos humanos de Villa María del Triunfo, como César Vallejo, Ampliación César Vallejo, Heraldos Negros, Villa Heraldos y Santa Cruz, en una chocolatada que organizaron el 21 y 22 de diciembre.

Las palabras de Sor Ana Alfaro, hermana de las ministras de la Caridad de San Vicente de Paúl, fueron “En primer lugar quiero agradecer a Dios por la bendición que ha significado todo esto. Gracias también al equipo de Publimetro que ha motivado a sus lectores a compartir estos regalos y alegrías con nuestros niños y niñas”



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. 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 webs 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.



¡Tú participación es importante!

Estimados colaboradores,

Próximamente recibiremos sus cuestionarios para complementar la Encuesta de Clima Laboral 2014 con la misma metodología que en años anteriores, si bien hemos introducido algunos mejoras resultado del estado de actualización que encargamos a la consultora PwCpe Strategy, que os paso a comentar:

- a. Se han resoldado todas las preguntas, algunas fueron eliminadas, otras cambiaron de factor y se agregaron nuevas preguntas todo ello con el fin de adaptarnos a nuestra realidad y a nuestra cultura.
- b. Se ha personalizado por filial las denominaciones de los departamentos con el objetivo de lograr una mejor identificación del área de trabajo en el que colabora.
- c. Se ha insistido en la mejora de la herramienta 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 sus expectativas, percepciones, sentimientos y criterios de diferentes aspectos de nuestra organización con la finalidad de identificar aquellas áreas que nos ayuden a mejorar el clima laboral de nuestra organización.

Tus respuestas son absolutamente CONFIDENCIALES Y ANÓNIMAS.

Los resultados de la encuesta poseen una excelente herramienta de decisión de todas las dimensiones que afectan a nuestro clima laboral y nos permiten planificar las acciones y actividades que pueden ser incorporadas y/o mejoradas en nuestra organización.

Tu pedimos por favor que dediques unos minutos a completar la encuesta que pronto recibiremos, tu apoyo y tu cooperación nos permiten crear día a día.

De antemano, muchas gracias por tomar parte en esta encuesta.

Contamos contigo,



Oscar Beyer
Vicepresidente
Grupo Softland



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

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

VI. Acciones de seguimiento para este principio.

Algunos de los objetivos que continúan en implementación son:

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

Principio 2

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

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

Actualmente, no se realizan evaluaciones desde la perspectiva de Derechos Humanos que evalúen o realicen un análisis de los factores de riesgos del grupo de interés "Proveedores". En el caso de Softland Chile se mencionan encuestas de servicio a sus representantes o distribuidores, como proveedores de las soluciones de Softland, 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 2015, 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	
Total	0,0

Adicional, en el caso de Costa Rica, todos los proveedores de servicios contratados por Softland deben contar con la póliza de riesgos de trabajo al día, deben presentar copia de la personería jurídica, cédula jurídica o física, cédula del representante legal, y contar con los permisos de funcionamiento al día. Deben estar al día con las obligaciones de la Caja Costarricense de Seguro Social, cumplir con las legislaciones ambientales y ser amigables con el ambiente. En este aspecto no se contratarán servicios de aquellos proveedores que pongan en riesgo la salud de sus empleados, clientes y comunidad por realizar malas prácticas que influyan negativamente en el medio ambiente.

Softland Chile realiza a sus proveedores una evaluación anualmente, donde existen

acciones de mejora o correctivas si las evaluaciones no están dentro del estándar. En el caso de los Distribuidores, se realizan mensualmente encuestas de satisfacción, las que son revisadas en un comité de métricas.

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.
- d) Comunicar a través de las Redes Sociales de Softland, su apoyo en este principio.

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	8%
Directivos mujeres	3%
Directivos hombres	5%
Mujeres	40%
Hombres	59%
Mayores de 45 años	18%
Menores de 30 años	32%
Empleados no nacionales	0,80%
Empleados con contrato fijo	60%
Cantidad Total de Empleados de la filial	100%

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

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



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

En las filiales del Grupo no se registran expedientes abiertos y/o resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo, que hayan sido elevados al Ministerio de Trabajo o Entidad local encargada de gestionar esta acción.

V. Acciones de seguimiento para este principio.

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

- 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 2015 son las siguientes:

Softland Costa Rica

- Sistema de reciclaje y separación de desechos. Separación de la basura orgánica y de la basura inorgánica que incluye: Papel y cartón, vidrio, plástico, aluminio, entre otros.

- Dispensadores de agua con filtro y máquina de café, los cuales no brindan vasos desechables para este propósito (cada colaborador lleva su propia taza o botella).
- Reciclaje de equipo electrónico: cómputo, toner, tintas, cds, entre otros.
- Bolsas de basura especiales para reciclaje.
- Sistema de aire acondicionado con horario de oficina y encendido y apagado automático.
- Equipo de impresoras inteligente con ahorro de impresión por ambos lados de la hoja de papel, configuración para impresión en blanco y negro (solo cierto personal tiene acceso a impresión a color), apagado automático después de ciertas horas. Adicionalmente, este equipo brinda un reporte por usuario y cantidad de hojas impresas.
- Inclusión de nota al pie de los correos electrónicos con la siguiente frase: "El medio ambiente es cosa de todos, si necesita imprimir este correo no olvide reciclarlo. Porque el papel es el soporte natural, renovable y reciclable de lo más humano: la palabra. www.graciaspapel.com"
- La filial tiene una campaña permanente de ahorro de agua y energía. Hay rotuladores en las diferentes salas de reuniones y en la cocina para recordar la importancia del ahorro de recursos.
- 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

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

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

Softland Argentina

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

También en este año, se realizó una campaña de separación de residuos en origen: la iniciativa surgió de un empleado de la compañía y a partir de ello se convocó a la administración del edificio para implementarlo en todo el

¿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
Restos de comida, papel, cartón y plástico sucios, vidrios rotos.

¿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.

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**.

Softland
Lo hacemos fácil

¡SUMATE AL CAMBIO! Para mayor información les recomendamos ingresar a: buenosaires.gob.ar/ciudadverde

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.

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

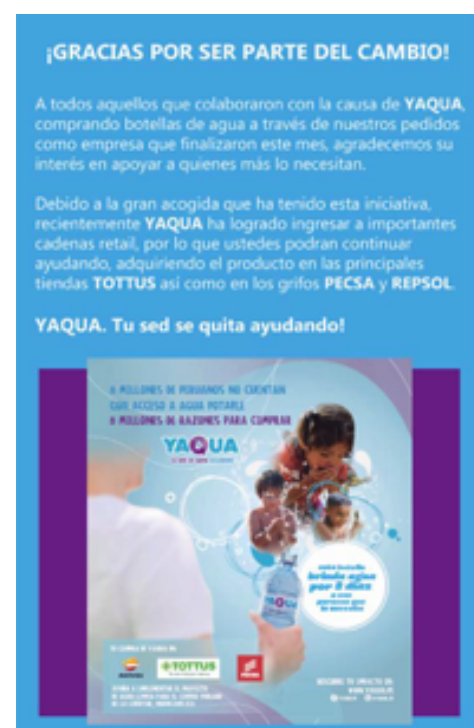
Se está utilizando la facturación electrónica. Cada uno de los colaboradores usa vasos y tasas traídas de sus hogares para la reducción del consumo de productos plásticos en la oficina. Dentro de la oficina para mantener la reducción de la energía eléctrica, solo se encienden los aires en el área donde hay personas (oficina de ventas – operaciones y salón de conferencia), por lo general estas áreas permanecen con el aire acondicionado apagado.

Ofisis, Perú, una compañía del Grupo Softland

Durante el año 2015, 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) 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 fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. Algunas de estas acciones que se continúan en la mayoría de las filiales son:

- Campañas y señalización con mensajes de ahorro energético (se llevan los datos de consumo).
Sistema de reciclaje y separación de desechos.



- Dispensadores de agua con filtro y máquina de café, los cuales no brindan vasos desechables.



- Reciclaje de equipo electrónico: cómputo, tóner, tintas, CD, DVD, entre otros.
Bolsas de basura especiales para reciclaje, las cuales son oxobiodegradables elaboradas con un aditivo especial que pasado un año empiezan a degradarse.
Sistema de aire acondicionado en las oficinas con horario de encendido y apagado automático.
- Equipo de impresoras inteligente con ahorro de impresión por ambos lados de la hoja de papel, configuración para impresión en blanco y negro (solo cierto personal tiene acceso a impresión a color), apagado automático después de ciertas horas. Adicionalmente, éste equipo brinda un reporte por usuario y cantidad de hojas impresas.
- Inclusión de nota al pie de los correos electrónicos con la siguiente frase: "El medio ambiente es cosa de todos, si necesita imprimir este correo no olvide reciclarlo. Porque el papel es el soporte natural, renovable y reciclable de lo más humano: la palabra. www.graciaspapel.com"
- Campañas para promover el ahorro de papel: piensa si es necesario antes de imprimirlo.

- Implementación de evaluaciones de los colaboradores en formato electrónico.
- Incorporación en cada filial, del software de Portal de Personal Web, evitando el uso de papel impreso en el trámite de solicitudes del personal tales como: vacaciones, comprobantes de pago, incapacidades por enfermedad u otros.
- Software de Factura Electrónica para los clientes y para uso propio de la filial.
- Apoyo a Fundaciones u Organizaciones con fines medioambientales.

IV. Mediciones ejecutadas

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

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

- a) Control del consumo de energía eléctrica el cual se refleja en la facturación del proveedor de consumo eléctrico y
- b) Control de impresión de la impresora inteligente, el cual mide por colaborador

la cantidad y tipo de impresión realizada (blanco y negro y/o color). La impresora tiene por default el uso de impresión por ambos lados de la hoja.



V. Acciones de seguimiento para este principio

Algunos objetivos que 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 2015.

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 2015 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 a:

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

III. Iniciativas realizadas en este principio

Actualmente, no disponemos durante el ejercicio del año 2012, alguna acción concreta en relación a este Principio. Sin embargo, si se realizan los controles a nivel de la Auditoría Financiera Corporativa, así como a través del Sistema de Gestión de Calidad de cada una de las filiales. También se cuentan con auditorías externas realizadas por empresas especialistas en estos campos.



IV. Mediciones ejecutadas

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

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