

Memoria Anual 2016

Informe Progreso Pacto Mundial

Grupo Softland

El Séptimo Informe del Progreso del Pacto Mundial resume las principales acciones realizadas por las filiales del Grupo Softland correspondientes al ejercicio 2016, en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción.



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. Otras políticas internas..... | 26 |
| III. Iniciativas realizadas en este principio..... | 28 |
| 1) Acciones realizadas durante el año para el grupo de interés: “empleados o colaboradores”. | 28 |
| Grupo Softland Otras iniciativas en Redes Sociales..... | 49 |
| 2) Acciones realizadas durante el año para el grupo de interés: “clientes”. | 50 |

| | | |
|--------------------|--|-----------|
| 3) | Acciones realizadas durante el año Grupo de interés: “comunidad” | 57 |
| | Premio Periodismo | 57 |
| | Concurso Emprendedores | 59 |
| 4) | Otras iniciativas hacia la comunidad | 60 |
| IV. | Mediciones ejecutadas..... | 63 |
| V. | Acciones de seguimiento para este principio..... | 65 |
| <hr/> | | |
| Principio 2 | | 66 |
| | Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos. | 66 |
| I. | Análisis de posibles factores de riesgos en este principio. | 66 |
| II. | Políticas actuales en este principio. | 66 |
| III. | Iniciativas realizadas en este principio..... | 67 |
| IV. | Mediciones ejecutadas..... | 68 |
| V. | Acciones de seguimiento para este principio..... | 68 |
| <hr/> | | |
| Principio 3 | | 69 |
| | Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. | 69 |
| I. | Análisis de posibles factores de riesgos en este principio. | 69 |
| II. | Políticas actuales en este principio. | 69 |
| III. | Iniciativas realizadas en este principio..... | 70 |
| IV. | Mediciones ejecutadas..... | 71 |
| V. | Acciones de seguimiento para este principio..... | 73 |
| <hr/> | | |
| Principio 4 | | 74 |
| | Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. | 74 |
| I. | Análisis de posibles factores de riesgos en este principio. | 74 |
| II. | Políticas actuales en este principio. | 74 |
| III. | Iniciativas realizadas en este principio..... | 74 |
| IV. | Mediciones ejecutadas..... | 75 |
| V. | Acciones de seguimiento para este principio..... | 76 |

| | |
|---|-----------|
| Principio 5 | 77 |
| Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. | 77 |
| I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio. | 77 |
| II. Políticas actuales en este principio. | 78 |
| III. Iniciativas realizadas en este principio. | 78 |
| IV. Mediciones ejecutadas. | 78 |
| V. Acciones de seguimiento para este principio. | 78 |
| Principio 6 | 79 |
| Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación. | 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. | 80 |
| V. Acciones de seguimiento para este principio. | 81 |
| Principio 7 | 82 |
| Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. | 82 |
| I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio. | 82 |
| II. Políticas actuales en este principio. | 82 |
| III. Iniciativas realizadas en este principio. | 83 |
| IV. Mediciones ejecutadas. | 86 |
| V. Acciones de seguimiento para este principio. | 86 |
| Principio 8 | 87 |
| Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. | 87 |
| I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio. | 87 |
| II. Políticas actuales en este principio. | 88 |
| III. Iniciativas realizadas en este principio. | 88 |
| IV. Mediciones ejecutadas. | 89 |
| V. Acciones de seguimiento para este principio. | 90 |

| | |
|---|-----------|
| Principio 9 | 91 |
| Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente..... | 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..... | 82 |
| IV. Mediciones ejecutadas..... | 93 |
| V. Acciones de seguimiento para este principio..... | 93 |
| Principio 10 | 94 |
| Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno..... | 94 |
| I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio..... | 94 |
| II. Políticas actuales en este principio..... | 94 |
| III. Iniciativas realizadas en este principio..... | 95 |
| IV. Mediciones ejecutadas..... | 96 |
| V. Acciones de seguimiento para este principio..... | 96 |

Carta de compromiso

Madrid, 16 de noviembre de 2017

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 a 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 2016 nos propusimos fortalecer nuestras soluciones de cara al nuevo cliente digital, haciendo realidad nuestra promesa de agregar valor a las compañías que confían en Softland. La transformación digital implicó que, atendiéramos las necesidades de nuestros clientes en cuánto a factura electrónica, movilidad y tecnología cloud.

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 “Neuroespejo digital”, obtuvo este reconocimiento entre casi un centenar de proyectos presentados, por

brindar una solución innovadora, que permitirá el tratamiento de personas con problemas de movilidad, dolor fantasma o dolor complejo debido a accidentes físicos o cardiovasculares.

Durante este mismo periodo, Grupo Softland patrocinó la 6ª 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 6ª edición del premio, los ganadores obtuvieron un total de 11.000 dólares en premios y fueron otorgados a periodistas y medios de comunicación de República Dominicana, Panamá, Costa Rica, Chile, Colombia y Argentina.



Continuamos trabajando en soluciones de inteligencia de negocios aplicadas a procesos de gestión, la mejora e impulso de nuestros modelos para sectores específicos como las empresas de producción o manufactura, 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 Séptimo Informe del Progreso del Pacto Mundial el cual resume las principales acciones realizadas por las filiales del Grupo correspondientes al ejercicio del año 2016.

Saludos cordiales,

Oscar Sáez de Bergia
CEO Grupo Softland

Perfil Grupo Softland

Desde hace 35 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 y Nicaragua.

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.



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.

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 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 brindársele tanto desde la nube pública como instalada en los servidores de su compañía.

Adhesión de Grupo Softland al Pacto Mundial de las Naciones Unidas

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

Dentro de sus objetivos principales se cita el apoyar, promover y difundir la incorporación de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los cuales se agrupan en 4 áreas.

Derechos Humanos

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

Normas Laborales

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

Medio Ambiente

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

Anticorrupción

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

Para más información, ver más detalle en:

www.pactomundial.org

Grupos de interés de Softland

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

En el Informe de Progreso con el ejercicio del 2016, lanzamos una iniciativa hacia el grupo de

interés “comunidad”, en la cual desarrollamos una acción de Emprendimiento, así como el patrocinio del VI 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 2016. Anteriormente, se han presentado dos informes de progreso en el año 2010 y 2011. Y en el año 2012, 2013, 2014 y 2015 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, 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.

Difusión del VI Informe del Pacto Mundial – Mailing Interno

Estimados
colaboradores,

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. Por este año consecutivo, renovamos nuestro compromiso e intención de ser líderes locales desde el año 2009.

Requerimos comprometidos a favor del Pacto Mundial y de sus principios parte de la estrategia, la cultura y las operaciones del día a día de nuestra empresa, y solicitar de forma activa para que cada uno de los filiales del Grupo Softland, ponga 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 sustituir un sistema insostenible por el sostenible.

Te invitamos a conocer la Memoria del Sexto Informe del Progreso del Pacto Mundial al cual incluye las principales acciones realizadas por los filiales del Grupo correspondientes al periodo del año 2015.



Oscar Sáez de Bergia
CEO Grupo Softland
www.gruposoftland.com



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 esta memoria, 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 2016, 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 le 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 2016 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 2016. 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, se actualizó el “Derecho a Saber y los Riesgos en el Trabajo” junto con ello la filial de Chile, adquirió nuevas cámaras de seguridad, realizó el mantenimiento a los extintores del edificio, además, se cambió a los integrantes del comité paritario.

También, durante esta temporada, se mantienen las cremas bloqueadoras solares al

personal, se construyen duchas con camarín para personas que llegan en bicicleta a trabajar.

Softland Colombia implementó el comité COPASO (Comité Paritario de Salud Ocupacional) y Comité de Convivencia Laboral de acuerdo a la última reglamentación del gobierno nacional en el cual se han venido realizando varias actividades referentes a:

Implementación de los comités 2016-2018:
Votaciones de nuevos integrantes

En Softland elegimos nuestros representantes
¡POSTÚLATE!

Responde este correo indicándonos en que comité deseas participar

Deseo ser parte del comité de Copasol

Deseo ser parte del comité de Convivencia

Las inscripciones pueden hacerlas hasta el viernes 22 de Abril
Las personas que se postulan entran a votación el 27 de Abril

Softland
Lo hacemos fácil



Capacitaciones: Espacio que permitió a algunos colaboradores participar del programa “líder en misión” de la entidad afiliada SURA que tiene como objetivo capacitar en conceptos básicos para la implementación de los diferentes programas en la compañía.



Pausas Activas: Actividades de 5 minutos dos veces al día que permite a los colaboradores generar una pausa en su labor diaria.



Implementación de las brigadas de emergencia: Creación de grupos de apoyo para casos de emergencia



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. Esta filial también se ha unido a los simulacros de evacuación organizados por la administración de Eurocenter, edificio donde están localizadas las oficinas de esta filial.



Nuestra filosofía de hacerlo fácil, se aplica en todos los ámbitos de acción en el que se

desenvuelven nuestros colaboradores, por esta razón se tomaron acciones de seguimiento a la 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 permitirá. 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.

Softland México, realizó un simulacro de evacuación en conmemoración al sismo de 1985. Se evacuaron todas las oficinas del edificio y el personal se resguardó en la zona de seguridad asignada para este fin. La filial, además, participa en las reuniones de seguridad que son organizadas por el administrador del edificio.

Softland Panamá también se unió a dos simulacros de evacuación como parte del plan de emergencias que tiene el Edificio Torre de las Américas.

En el caso de **Ofisis, Perú**, una de las compañías de Grupo Softland, mencionan que participaron en el Simulacro Nacional de Sismo, organizado por el Instituto Nacional de Defensa Civil, el 16 de junio, con el objetivo de que todos conozcan las acciones a tomar en caso de un sismo. Nuestro equipo participó

activamente y al sonido de la alarma de emergencia evacuaron el edificio, ubicándose en una zona segura, formando círculos.

Durante el año 2016, se realizaron las elecciones para el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mismo que se reúne cada mes para verificar las acciones a realizar. En el transcurso del año, se concretaron las capacitaciones en los siguientes temas: “Uso correcto de extintores”, “Primeros Auxilios”, “Control de Factores de Riesgo Psicosocial”. Además, se realizaron monitoreos en ruido y polvo respirable en oficina, donde los resultados se encontraron por debajo de los límites permisibles en todos los puntos evaluados.

Asimismo, realizaron campañas de salud promoviendo el deporte con la organización del campeonato de Fútbol y Voleibol, el consumo de comida saludable a través de boletines internos y el Día de la Fruta, brindando información y recomendaciones sobre el virus Dengue, Chikunguya y Zika.

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 la 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 2016, 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 y YouTube. En las cuales se publican constantemente notas locales de cada una de las filiales del Grupo, tanto internas como las dirigidas hacia los clientes.



2) Posibles riesgos en grupo de interés “clientes”

En el grupo de interés “clientes” identificamos factores que continuamente se están evaluando, potenciales de riesgo tales como:

- Insatisfacción del cliente y mala reputación
- Falta de calidad

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

El indicador NPS es una métrica de servicio al cliente, que se basa en la pregunta ¿En

qué grado (medida) usted recomendaría los productos y servicios de esta compañía a sus colegas, familiares o amigos?

Con lo que agrupa las respuestas de los clientes entre 0 y 10 (siendo 0 por ningún motivo y 10 lo recomendaría ampliamente) luego clasifica a aquellos clientes con puntaje 9 y 10 como promotores, a aquellos con puntaje 6 o menor como detractores y los de puntaje 7 y 8 como pasivos. Esta información permite desarrollar diferentes acciones para cada grupo de clientes identificado ya sea como promotor, pasivo o detractor.

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

Por ejemplo, en el caso de **Softland Argentina**, mensualmente se realizan encuestas de

satisfacción a los clientes de manera tal de alcanzar anualmente un total de 300 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.

En respuesta a las necesidades de información sobre las novedades y actualizaciones del producto detectadas sobre nuestros clientes; se definió un plan de acción de comunicaciones periódicas y temáticas orientadas a responder a este requerimiento. Fueron definidas campañas con información sobre novedades funcionales, así como acciones de comunicación anticipando cambios en la legislación que afectarían la operación de las empresas; identificando las actualizaciones disponibles en el sistema para responder a esos nuevos requerimientos.

La organización cuenta con un proceso implementado para el tratamiento de QRS (Quejas, reclamos y sugerencias), el cual activa una serie de acciones para revertir situaciones de insatisfacción de clientes. De este proceso participan todas las direcciones de área e involucran 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.

Además, la filial de **Softland Argentina** implementa las siguientes acciones:

- Se actualizan de manera periódica y se comunican las mediciones de satisfacción de clientes, mediante la actualización de un tablero de indicadores de la Dirección.
- 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.

NOVEDADES
LLEGÓ LA NUEVA VERSIÓN LOGIC 3.6

¡SE INCORPORAN NUEVAS HERRAMIENTAS! CONOZCA SUS FUNCIONALIDADES

- ✓ Nuevo diseño para aquellas ventanas que incluyen una consola integrada o campos de tipo "tab".
- ✓ Mayor flexibilidad en los procesos de Cierre Contables.
- ✓ Balances en multicorriente con distintos criterios de agrupación.
- ✓ Incorporación del cálculo impuesto en componentes de Facturación y Compras.
- ✓ Reserva de stock para transacción en curso.
- ✓ Nuevo criterio de recuperación de Cuentas de Terceros en un entorno de multicorriente.
- ✓ Actualización de atributos de stock en el módulo de Producción.
- ✓ Proyección detallada del inventario de productos a distintas fechas.
- ✓ Administración de múltiples criterios de abastecimiento de productos y materiales.

Para conocer más funcionalidades. [CLICK AQUÍ](#)

¡Recuerda nuestros Servicios Adicionales!

INSTALACIONES DE ACTUALIZACIONES SOFTLAND | REAGORDADOS Y MEDIDA DE BARRA DE DATOS

Si requiere de estos Servicios, contáctenos aquí. Conozca cómo [CLICK AQUÍ](#)

Unid mismo podrá instalar la versión 3.6 accediendo a nuestro web, con la ayuda del manual de instalación, que encontrará en el portal de soporte con contraseña # 4759-707.

NOVEDADES
¡NUEVO SITIO PARA LA GESTIÓN DE PARTES!

INTRANET EXCLUSIVA PARA CLIENTES
Conozca cómo interactuar con el área de Soporte de una manera más dinámica y eficiente

Ahora podrá:

- ✓ Cargar un nuevo parte
- ✓ Llevar el seguimiento de las respuestas de nuestros técnicos
- ✓ Cerrar sus casos
- ✓ Conocer el estado de situación de los mismos
- ✓ Ver su fecha de liberación
- ✓ Cargar sugerencias

Todo esto y más, accesible desde cualquier dispositivo móvil o fijo.

Para conocer todos los beneficios del nuevo portal, haga [CLICK AQUÍ](#)

Ingrese [AQUÍ](#) y empiece a disfrutar de las ventajas de la Intranet Exclusiva de Clientes.

Softland La Empresa Más

SOFTLAND ERP CLASS

NIVEL DE SERVICIO
TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN
VOLUMEN DE USO

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.



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 2016 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 **Softland Costa Rica**, implementó la nueva plataforma de SharePoint, para dar un mejor seguimiento a las peticiones internas o externas de clientes. Además, está trabajando en la recertificación de la norma ISO 9001:2015, que viene enfocada más al cliente y cubrir sus necesidades.

En el caso de **Softland República Dominicana** se implementó un Evento de fidelización que permitió entregar una estatuilla conmemorativa a los clientes con más de 5 años de contar con las soluciones Softland. Durante el evento se compartió una cata de vino.

Softland Guatemala, Honduras y El Salvador mantuvo la Línea QRS (Quejas, Reclamos y Sugerencias), esta línea fue creada

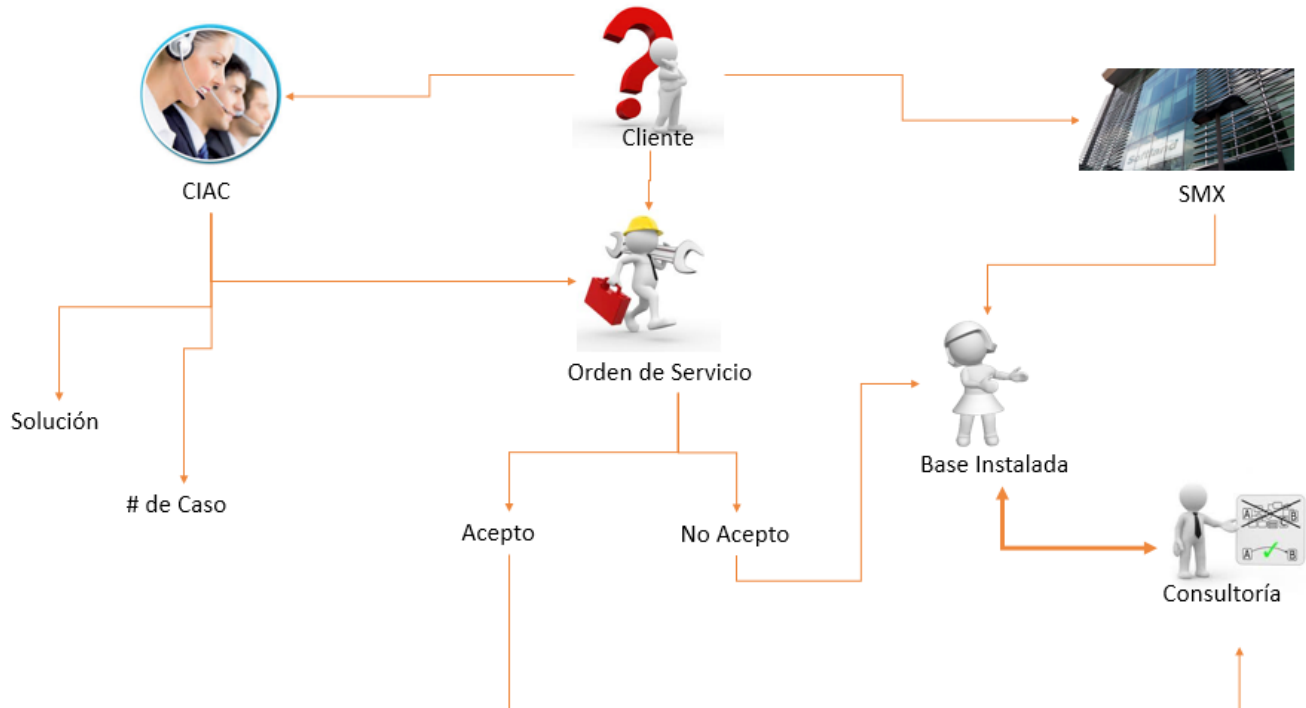
para contribuir al mejoramiento de nuestros productos, servicios y atención al cliente a través de quejas, reclamos y sugerencias. Esta iniciativa se ha compartido con el segmento de Base Instalada del Triángulo Norte de Centroamérica (Guatemala, Honduras y El Salvador).



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

Adicional esta filial realizó la entrega de obsequios de fin de año a los Clientes: se clasifico a los clientes de acuerdo a su fidelidad con el producto, clientes que son referenciadores de nuestra marca y clientes que habían mantenido un record de compras constantes a lo largo del año.

Softland México incorporó a un nuevo gerente de consultoría que permitió mejorar el proceso de atención al cliente.



Softland Panamá estableció un proceso de visitas para solventar cualquier inconveniente y seguimiento hasta su finalización satisfactoria. Adicional, con el objetivo de reducir los factores de riesgo que hemos mencionado anteriormente, esta filial invitó a sus clientes a actividades de interés como charlas sobre temas legales, cocteles empresariales, etc.

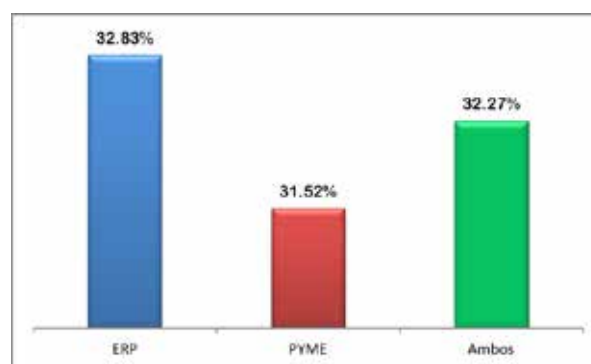
Ofisis, una compañía del Grupo Softland, durante el 2016, realizó la Encuesta de Satisfacción a los clientes activos de base instalada de la filial. Existe un comité designado, el cual analiza los resultados y toma las acciones correctivas del caso. También en Ofisis, se conformó el área de Soporte, 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 2016, se realizaron un total de 1462 encuestas a clientes de la línea de la solución ERP, y 1085 de la línea PyMe. Para un total de clientes encuestados durante el 2016 de 2547. La división de encuestas por país es la siguiente:

Cantidad de clientes encuestados en los últimos 12 meses

| Filial | ERP | PYME | Total |
|--------------|-------------|-------------|-------------|
| CA&C | 485 | 0 | 485 |
| Costa Rica | 297 | 0 | 297 |
| Panamá | 46 | 0 | 46 |
| Dominicana | 64 | 0 | 64 |
| El Salvador | 46 | 0 | 46 |
| Guatemala | 32 | 0 | 32 |
| Argentina | 190 | 0 | 190 |
| Colombia | 42 | 765 | 807 |
| Chile | 623 | 320 | 943 |
| México | 53 | 0 | 53 |
| Perú | 69 | 0 | 69 |
| Total | 1462 | 1085 | 2547 |

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:



3) 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.

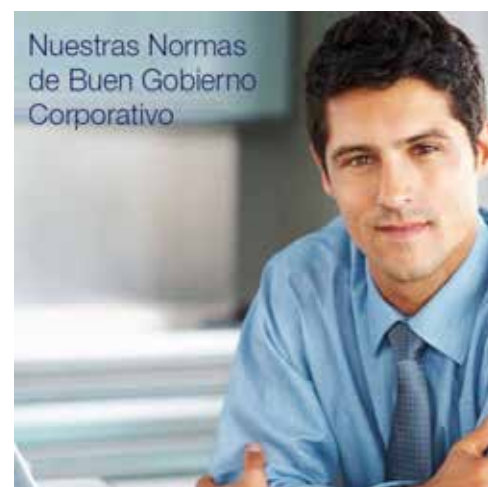
Es una guía corporativa para directores, que busca promover en las Jefaturas y Direcciones de Grupo Softland, un ejercicio de liderazgo responsable, ético y afín a los objetivos de la compañía y de las personas que trabajan en ella.

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.

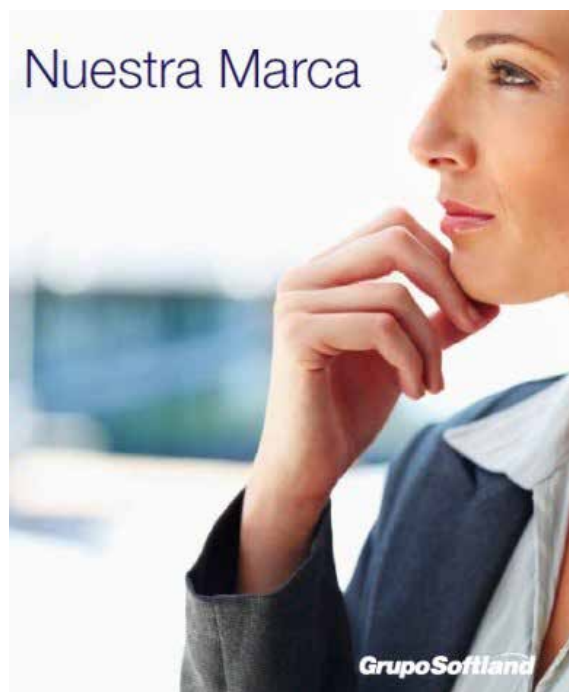
Por otro lado, habla también de la no competencia, la participación en otras sociedades por parte de las Jefaturas y Directores de Grupo Softland. Las relaciones con los colaboradores de Grupo Softland, así como la retribución y aspectos contractuales, relaciones con terceros. Seguridad informática e 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 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.



II. 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 2016. Estos son:

- Se mantiene el procedimiento de tratamiento de QRS. El mismo está en marcha y es utilizado por las distintas áreas de la compañía.
- Se mantiene el procedimiento de Retención del Cliente que se activa en caso de un reclamo de cliente que manifieste su intención de baja de servicio.

Softland Chile

En 2016, mantuvo vigente la encuesta obligatoria de la ley chilena llamada Riesgo Sisco Social. Además, actualizaron sus procedimientos en relación al Sistema de Gestión de Calidad.

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 sean moderados, 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.

III. Iniciativas realizadas en este principio

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

Durante el año 2016 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”. Es importante mencionar que en la mayoría de las filiales en que Grupo Softland está presente se llevan a cabo actividades como la celebración de cumpleaños, jornadas de creatividad e innovación y la celebración de aniversario de la compañía.

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 patrias y de los perfiles profesionales que forman parte de la compañía.
- **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 C+I**, jornada dedicada a instalar una cultura organizacional enfocada en la creatividad y la innovación, de la cual surgen proyectos presentados por equipos de trabajo Inter áreas entre los cuales se selecciona uno para ser implementado en la compañía.

- **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.



Softland Chile

En el caso de Softland Chile, se mencionan, las siguientes actividades realizadas en el año 2016:

- Día de la Madre
- Día del Padre
- Día de la secretaria



- Concurso Creatividad e Innovación



- Almuerzos con el personal
- Convenio con Gimnasio



- **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
- Coaching en algunas áreas
- Renovación del seguro complementario de salud y del seguro oncológico

- Tarde libre para las personas que están de cumpleaños
- Premio a los niños con excelencia académica



- 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 cada tres meses 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.



- **Desayunos con la gerencia:** se desarrollaron desayunos con el objetivo de conocer y permitir que el gerente conozca a todos sus colaboradores de una forma más personal.



- **Celebración de cumpleaños:** Para celebrar los cumpleaños de nuestros colaboradores se les decora su puesto en su día, se envía una tarjeta por correo informando a toda la empresa y tienen medio día 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.



- **Celebración Día de la Madre:** se les entregó a todas las mamás un pequeño presente de parte de la compañía.



- **Celebración Día de la Mujer:** A todas las mujeres se les entrego un globo en Elio atado a una caja de chocolates.



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



- **Campaña interna redes sociales:** Con el objetivo de acercar a todos los colaboradores a las nuevas tendencias en tecnología se enviaron varios mensajes respecto a nuestras redes sociales con la finalidad de que estén enterados de toda la información que por estos medios la compañía divulga y compartan en sus redes.



- **Amor y amistad:** Con la temática de “Yo me llamo” se realizó de manera interna la celebración del amor y la amistad en el mes de septiembre, celebrando el día en Crepes & Waffles.

Los mejores amigos son los que no siempre ves, pero sabes que están ahí...

Yo me llamo

DESCUBRE TU ARTISTA

- ✓ Es una actividad de libre participación.
- ✓ El regalo es de mínimo \$20.000.
- ✓ Durante dos semanas puedes dejar pistas y endulzadas.
- ✓ Descubre a tu artista y entrega el detalle el 16 de Septiembre.

Softland
Lo hacemos fácil



- **Día de la secretaria:** Se entrega un detalle y se envía una tarjeta por correo interno en el mes de abril



- **Reunión fin de año:** En agradecimiento de un año más se celebró con todos los colaboradores un almuerzo en un restaurante de cada ciudad.



- **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 de todos con el objetivo de crear ideas y proyectos que puedan ser aplicados a la compañía. Para el año 2016 en mayo se utilizó el mensaje de **“Co crear en equipo Innovar entre todos”** donde se realizaron diferentes actividades enfocadas a este día.

1. Invitación:

Co crear en equipo,
Innovar entre todos



#InnovarEntreTodos

Softland
Lo hacemos fácil

Agéndate: 13 mayo de 2016 | De 2:00 p.m. a 6:00 pm | Oficinas Softland





HOY echemos globos, soltemos excusas

Hoy recibe un globo, inflalo y anota en él un inhibidor que consideres que afecta tu sentido creativo. Este globo tendrás que tenerlo a tu lado durante **TODO EL DÍA**, así que procura encontrar la manera de mantenerlo amarrado o colgado a ti para que no se separe de ti, y **CUIDADO**, el globo es frágil, así que si lo pierdes de vista o estalla, tu grupo perderá puntos.



Algunos ejemplos que inhiben la creatividad pueden ser:

- Timidez
- Miedo
- Indiferencia
- Desinterés
- Desmotivación
- Frustración
- Falta Iniciativa
- Falta tiempo
- Falta recursividad
- Poca Imaginación
- Baja Observación
- Baja participación



- **Día Softland:** Es un espacio en el mes de octubre con la finalidad de celebrar los cumpleaños de la compañía para el 2016 en sus 34 años se realizaron dos actividades una enfocada a los colaboradores y otra a los hijos de los colaboradores

Colaboradores: Se invitaron a todos los colaboradores a participar en una actividad externa “Bubble Football un deporte para jugar fútbol protegido dentro en una burbuja inflada que cubre la parte superior del cuerpo y la cabeza del jugador hasta las rodillas. El objetivo era cumplir cierto número de actividades enfocadas al trabajo en equipo, colaboración, creatividad y compañerismo.



Hijos colaboradores: Con la frase Por que tus hijos hacen parte de la familia Softland, se llevó a cabo una actividad con dibujos, el dibujo ganador se entregó un bono de pepeganga y a todos los niños se les entregaron unos kits con muñecos, dulces y el carnet de Softland

Campaña interna: Incentivo para colaboradores del Call Center para el logro del cumplimiento de metas



Por cada 😊 acumulas puntos y obtendrás un incentivo (salario emocional)
El objetivo diario es de 10 😊 felices

| DESCRIPCION | CANTIDAD FELICES | CUMPLIMIENTO | INCENTIVOS |
|---|------------------|--------------|----------------------------------|
| Por cada cliente satisfecho al cierre de un proceso | 1 | 100% | Bone Orzago & waffles \$15.000 |
| Agente Call Center mayor número de Mandados en línea en el día (Agente Call) y Con mayor número de llamadas programadas en el día | 1 | 100% | Bone de Crema & Waffles \$21.300 |
| Agente Call con mayor número de llamadas satisfactorias en el día | 1 | 125% | No aplica |

Lanzamiento interno nuevos productos:

Con el fin de dar a conocer nuestros nuevos productos y que cada colaborador conozca lo nuevo de la compañía se realizó el lanzamiento de Capital Humano en la ciudad de Medellín. Donde se dio a conocer la nueva herramienta y se compartió un refrigerio temático con los colaboradores



Softland Costa Rica

Durante el 2016, Softland Costa Rica realizó diferentes iniciativas enfocadas a mejorar el ambiente laboral y a fomentar el sentido de pertenencia en los colaboradores:

- **Día de la Amistad:** Costa Rica celebró con el carrito heladero Softland, que repartía helados con diferentes toppings.



- **Día de la Madre:** El martes 16 de agosto se celebró el Día de la Madre con un café. Además, se les entrego un obsequio por parte de la compañía a todas las madres.



- **Celebración Día del Padre:** Este 2016 en Softland Costa Rica, los padres disfrutaron su día el viernes 17 de junio con un refrigerio, en este espacio compartieron y se les entregó un presente de parte de la empresa.



- **Día del Niño:** En Softland Costa Rica se celebró con disfraces de niño (a).



- **Concurso de Disfraces Halloween:** El 31 de octubre los compañeros de Softland Costa Rica realizaron un concurso de Disfraces, se premió a los tres primeros lugares según votación de los demás compañeros.



- **Bienvenida a la Navidad:** el 05 de diciembre se da la bienvenida a la Navidad con un refrigerio navideño.
- **Fiesta de Navidad:** Se celebró la navidad del 2016 con un paseo a la playa en el Hotel Arenas.
- **C+I:** Es una actividad interna. Se trabaja con grupos interdisciplinarios para fomentar la creatividad e innovación.



- **Día Softland:** Se realiza de forma anual. Es una actividad interna en la que participa todo el personal de la empresa. Su objetivo principal es motivar al colaborador. En el 2016 se presentó un show de humor de un grupo llamado La Media Docena.



Softland Dominicana

Durante el 2016, **Softland República 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 se realiza un almuerzo compartido.



- **Día de Softland:** es una celebración del aniversario de la empresa. Los colaboradores comparten en un ambiente agradable, en 2016 los compañeros de esta filial disfrutaron de un día de bowling.
- **Día de C+I:** es un día donde los colaboradores de las subsidiarias se reúnen para aportar nuevas ideas a la empresa tanto en procesos como servicio al cliente entre otros.

Softland El Salvador

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

- **Celebración Día de la Amistad:** En el mes de febrero se llevó a cabo la celebración del Día de la Amistad, en el cual hubo intercambio de regalos entre los colaboradores y se disfrutó de un almuerzo entre todos.





- **“Día de la Innovación y la Creatividad”**, la actividad requirió de la participación de todos sus colaboradores, quienes se organizaron en dos equipos. Cada equipo contó con un líder encargado de moderar. Previo al trabajo en equipo el Director de la filial tuvo unas palabras para todos con el fin de motivarles a generar muchas ideas en pro de mejoras para nuestro producto o servicios. Seguidamente, los equipos trabajaron en una sesión de brainstorming con la meta de generar la mayor cantidad de ideas para luego realizar un filtro y seleccionar solo cinco por equipo. De estas cinco ideas se mostraron las ventajas, los beneficios y los contras para luego seleccionar la mejor idea a trabajar e impulsar.



- **Participación en Torneo de Futbol:**

Como parte de una actividad de integración se inscribió a los compañeros en un torneo de futbol organizado por la Cámara Española, de la cual es socia la filial. Se les elaboraron uniformes para que pudieran representar la marca, y además de servir para realizar un poco de actividad deportiva también, es una buena manera de distraerse recreativamente y una excelente forma de liberar estrés compartiendo un tiempo fuera de los temas propios del trabajo y divertirse.



- **Almuerzo de Integración:** en el mes de octubre la filial celebró un almuerzo de integración, con el objetivo de tener un espacio donde todos los colaboradores pudieran compartir entre ellos ya que muchas veces por el trabajo es difícil coincidir en una misma actividad.



- **Día Softland:** Se lleva a cabo el 28 de octubre, y en esta oportunidad se realizaron actividades como caminata, Kayak y Paddle Board. Los colaboradores pudieron botar el stress del trabajo, tomar un baño también en las aguas del Lago de Coatepeque y se compartió un almuerzo.



- **Cena Navideña:** Softland El Salvador celebró a sus colaboradores con una cena navideña bailable. Fue una excelente oportunidad para compartir entre todos los compañeros momentos amenos y estrechar aún más los lazos de compañerismo que como filial tienen. Además de eso, se les entregó una tarjeta de regalo de un supermercado para que pudieran comprar los productos para la cena navideña en sus familias.



- **Celebración de cumpleaños Mensual:** Cada mes se celebran los cumpleaños de ese periodo y se invita a todos los compañeros a participar. Se les canta el “feliz cumpleaños” y se festeja con un cake y soda.



Softland Guatemala

- **“Día de la Innovación y la Creatividad”.** La actividad se llevó a cabo el 5 de mayo en El Hotel Radisson. Consistió en brindar una breve charla sobre qué es creatividad e innovación, se formaron 2 grupos de 5 personas cada uno, la mecánica fue iniciar una charla sobre “Cómo nacen las grandes ideas”, seguido de un brainstorming, así mismo 2 sesiones más de cómo fortalecer y como vender las ideas. Se tuvieron 2 breaks durante el día y el tiempo de almuerzo. Realizando finalmente la presentación de la idea ganadora y evaluación de la actividad.



- **Día Softland.** Se llevó a cabo el 15 de octubre en un lugar llamada Strike Zone, se realizaron actividades como Go Cars, Canopy, juego de futbol, Gotcha y compartir un almuerzo en equipo.



- **Convivio Navideño.** Se llevó acabo en Decameron Salinitas en El Salvador, donde se compartió con el equipo de un tiempo a la orilla de la playa, almuerzo y cena en el resort.



Ofisis, Perú, una compañía del Grupo Softland

- **Se realizó el Día de la Fruta** en enero y setiembre para promover una dieta saludable en los colaboradores.



- **En abril se celebró el Día C+I**, donde los colaboradores se juntaron en grupos para desarrollar proyectos innovadores que se puedan ejecutar en Ofisis.



- **En mayo, se organizó un almuerzo con las mamás** del equipo para celebrar su día, acompañado del gerente general de Ofisis. Cada mamá obtuvo un pequeño obsequio.



- **En junio, se celebró el Día del Padre.**
A los papás de equipo se les entregó una taza personalizada llena de dulces.



- **En junio, se celebró el Día del Deporte,**
donde los equipos de vóley y fútbol participaron de un día lleno de diversión.



- **En julio se celebraron las Fiestas Patrias,** acompañadas de un divertido convivio donde se disfrutó de postres típicos y de música en vivo a ritmo del cajón peruano.



- **En octubre, se llevó a cabo la celebración del Día Softland,** donde a través de dinámicas grupales se promovió la integración de equipos y el trabajo colaborativo.



- **En octubre, se desarrolló un concurso de disfraces por Halloween,** donde los colaboradores se disfrazaron con temáticas grupales. Asimismo, se regaló un cupcake a cada uno.



- **En Ofisis, celebraron juntos el éxito que tuvo la selección peruana ante el seleccionado de Paraguay.** El partido de la undécima jornada de las eliminatorias culminó a favor de la rojiblanca, con goles de Christian Cueva, Christian Ramos y Edison Flores, no ganaba desde hace 12 años y nuestros colaboradores pudieron celebrarlo dentro de nuestras oficinas.



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.



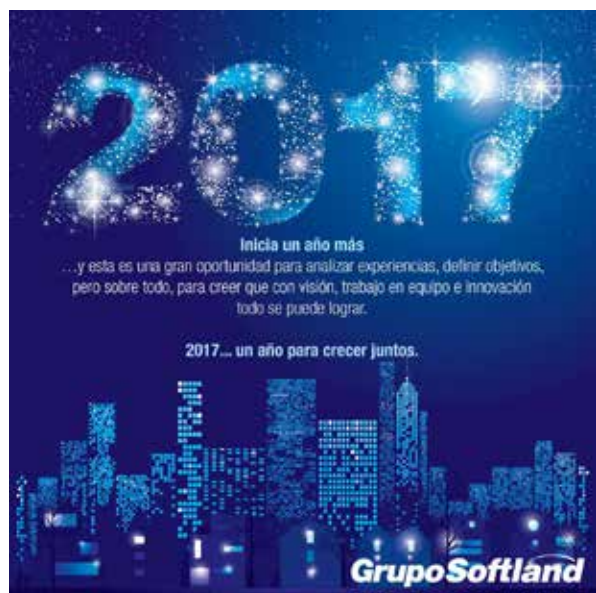
Grupo Softland | Otras iniciativas en Redes Sociales

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:

Celebración de fechas importantes



Comunicación con saludos de Navidad y Año Nuevo.



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

En el grupo de interés “clientes”, 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 300 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.

NOVEDADES
LLEGÓ LA NUEVA VERSIÓN LOGIC 3.6

Compromiso Softland

¡SE INCORPORAN NUEVAS HERRAMIENTAS! CONOZCA SUS FUNCIONALIDADES

- ✓ Nuevo diseño para aquellas ventanas que incluyen una consulta integrada o campos de tipo " lupa".
- ✓ Mayor flexibilidad en los procesos de Cierres Contables.
- ✓ Balances en multisociedad con distintos criterios de agrupación.
- ✓ Incorporación del cálculo impositivo en comprobantes de Facturación y Compras.
- ✓ Reserva de stock para transacción en curso.
- ✓ Nuevo criterio de recuperación de Cuentas de Tesorería en un entorno de multisociedad.
- ✓ Autonumeración de atributos de stock en el módulo de Producción.
- ✓ Proyección detallada del inventario de productos a distintas fechas.
- ✓ Administración de múltiples criterios de abastecimiento de productos y materiales.

Para conocer más funcionalidades, CLICK AQUÍ

¿Recuerda nuestros Servicios Adicionales?

- INSTALACIÓN DE ACTUALIZACIONES SOFTLAND
- DIAGNÓSTICO Y MEJORA DE BASE DE DATOS

Si requiere de estos Servicios, podemos ayudarlo. Conozca cómo **CLICK AQUÍ**

Usted mismo podrá instalar la versión 3.6 accediendo a nuestra web, con la ayuda del manual de instalación, que encontrará allí o podrá solicitar comunicándose al 4789-7676.

Softland
Lo hacemos fácil

100 RESUMIL ERP CLASS

- NIVEL DE SERVIDIO
- TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN
- FACILIDAD DE USO

info@softland.com.ar | 04 111 4789 7676 | in | f | t | S*

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.

En el 2016, esta filial, se certificó bajo la nueva norma ISO 9001:2015 transformándonos en la primera empresa de IT de Argentina en haberlo alcanzado, y posicionándonos entre las primeras 4 que han logrado la certificación a nivel nacional.

Novedades! *Seguir de cerca todo lo que pasa en Softland Argentina. Porque estar informado también hace que todo sea más fácil.*

Queremos compartir con todos nuestros clientes que hemos superado con éxito la Auditoría ISO 9001:2015, llevada a cabo por TÜV Rheinland Argentina S.A. bajo el alcance "Diseño, desarrollo, mantenimiento, consultoría, soporte y comercialización de software para empresas, para sus productos Softland Logic y Softland ERP".

Dado que la auditoría ha resultado satisfactoria, el equipo auditor ha recomendado la emisión del Certificado ISO 9001:2015 al Centro de Certificación de TÜV Rheinland correspondiente. Este logro demuestra que Softland Argentina cumple con estándares de reconocimiento internacional, cuya aplicación abarca el perfeccionamiento estratégico, la gestión de los procesos, y la mejora orientada al aumento de satisfacción del cliente y de todas las partes interesadas en el negocio.

Dentro de los aspectos destacados por los auditores, se encuentra el espíritu y perfil de liderazgo que lleva adelante la empresa, generando un clima laboral favorable que a su vez desarrolla y fortalece en ese marco productos y servicios de calidad.

Este logro de suma a otras acciones que despliega la compañía orientadas al aumento de la satisfacción del cliente, entre las que:

- El foco en la formación y entrenamiento de nuestros colaboradores.
- La creación de la Dirección del área de soporte.
- La incorporación de nuevas herramientas de gestión, como la intranet, escudada para Clientes que les permite interactuar con el área de Soporte de una manera más dinámica y eficiente en la gestión de partes.
- La gestión del conocimiento orientada a través de la documentación técnica y funcional del producto.
- La automatización de cobros aplicados a la gestión de proyectos de implementación.
- La inversión de la compañía en proyectos de innovación y desarrollo.

Las principales diferencias entre la versión 2008 y la 2015 de la norma están orientadas en poner mayor foco en la planificación, la gestión de riesgos, en el liderazgo de alta dirección, y en el rol de los socios de la organización. Además, Softland es miembro del programa de Benchmarking de IPACE / FUNDEC que le permite contar con un extenso listado de indicadores que recaman todas las áreas de la empresa y así compararse con empresas líderes en su rubro.

Esto nos permite mantener y renovar nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua, respondiendo a las necesidades de crecimiento y abarcando los nuevos desafíos que demanda el mercado, además de ser una nueva ventaja competitiva para Softland. El ser una de las primeras empresas en contar con esta certificación nos posiciona en un lugar de privilegio en la adopción de estándares cada vez más exigentes.

Gustavo Vireo
DIRECTOR GENERAL

La nueva norma presenta una perspectiva diferencial, poniendo el foco de la calidad, en aspectos como el liderazgo y gestión de riesgo, dándole una visión más estratégica que procedural.

Asimismo, orientados a mejorar la satisfacción de los clientes y dentro del marco de institucionalización del SGC (Sistema de Gestión de Calidad), se comenzaron con iniciativas de definición de prácticas de PMO (Project Management Office) para la definición, control y seguimiento de proyectos de implementación ERP.

Además, se incorporaron nuevos procesos al SGC y/o se realizaron actualizaciones, tanto sea para procesos que inciden en la prestación de servicios como en la realización de productos.

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.

Adicional la filial de Chile, instaló en su sitio web un chat que permite atender de forma inmediata las solicitudes de las personas que visiten este portal.



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 PYM

- Mes 1:** Carta de bienvenida y llamada a cliente nuevo / Carta de agradecimiento (1 año más con nosotros) y regalo a cliente que renueva.
- Mes 3:** Llamada de ofrecimiento de acompañamiento y/o capacitación.
- Mes 4:** Envío de Flyer informativo de las prestaciones del servicio y vías de acceso.
- Mes 5:** Campaña de Crossselling, Ofrecimiento de nuevos productos a clientes
- Mes 7:** Premium Campaña de Upselling a servicio Exclusivo orientada a clientes con Servicio Premium
- Mes 9:** Encuesta Corporativa de calidad.
- Mes 10:** Envío de Flyer Emotivo (Fundación Misión Internacional)
- Mes 11:** Envío aviso de vencimiento y de propuesta económica
- Mes 12:** Seguimiento individual a la renovación del servicio

Continuidad 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

Campaña Clientes programa Soft-Points: Tiene como objetivo lograr clientes fieles que recomienden y compren nuestros productos Softland. Además, se contemplan las siguientes acciones:

- Brindar un valor agregado a clientes en respuesta a su fidelidad con nuestra marca.
- Recuperar aquellos clientes que han dejado de adquirir nuestros servicios o productos.
- Incrementar las ventas (licencias y servicios).
- Incentivar el ingreso de más clientes potenciales.
- Mantener una comunicación constante con clientes.



Formulario de inscripción:



Catálogo de puntos:



Softland Colombia, durante el ejercicio del 2016, continuó con la encuesta digital para seguimiento a clientes que han renovado sus contratos, la cual se envía 3 meses después de la renovación con el objetivo de conocer el servicio prestado hasta el momento.





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 Centro Internacional de Atención al Cliente, conocido como Softland Enlaza, el cual brinda atención a los clientes de Softland que se localizan desde México, Centroamérica y Caribe, y, Colombia, principalmente. Igualmente, Softland Enlaza 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 2016 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 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 clasificó a los clientes de acuerdo a su fidelidad con el producto, clientes que son referenciadores de nuestra marca y clientes que habían mantenido un record de compras constantes a lo largo del año, con el objetivo de entregarles un obsequio hacia final de año.

Ofisis, Perú, una compañía del Grupo Softland

Ofisis, es una compañía de Grupo Softland en Perú, menciona que realizó en el año actividades para reforzar el área de Base Instalada (clientes actuales).

Durante el 2016 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.

Como parte de nuestro acercamiento hacia los clientes, se desarrollaron diferentes actividades que propiciaron espacios de encuentro y formación. A continuación, el detalle:

- **CATA DE VINOS:** En Ofisis reconocemos que el éxito de la compañía radica en la satisfacción de nuestros clientes, por eso no dudamos en generar acciones que nos permitan fortalecer las relaciones con aliados estratégicos. Esta cata de vinos se realizó el pasado 17 de marzo del 2016.





Evento de Aceleración

Es así que el 07 de abril realizamos un almuerzo en el Restaurante Punta Sal de San Isidro, que contó con la participación de Gustavo Mendoza - Gerente Comercial ERP y su equipo conformado por Martín García y Yessica Morales - Gerentes de Soluciones ERP; quienes mostraron a los invitados las principales bondades de nuestra Solución de Gestión Empresarial – Ofisis ERP y como esta se adapta a cualquier tipo de negocio para optimizar sus procesos, generando alta expectativa entre los invitados.

Nuestro ERP, se caracteriza por ser una herramienta de gestión integral, flexible y con un soporte ágil y dinámico que permite al empresario controlar su empresa y al mismo tiempo tomar decisiones en tiempo real.



ALMUERZO EJECUTIVO

*Lo invitamos a nuestro almuerzo buffet donde podrá conocer la mejor manera para que su empresa sea más eficiente, rentable y competitiva en el mercado.

Lugar:
Restaurante Punta Sal
Dirección:
Av. Los Conquistadores 948,
San Isidro

Jueves 07 de Abril
1:00 p.m.

[Inscríbete aquí](#)

*Válid por persona
**Copios Limitados

Central: 614-6900
marketing@ofisis.com.pe
www.ofisis.com.pe

Ofisis
SOLUCIONES DE GESTIÓN EMPRESARIAL



Almuerzo Ofisis Capital Humano

El 15 de junio realizamos un almuerzo en las instalaciones del Restaurante El Señorío de Sulco en Miraflores, en donde Teresa Morales, Directora Corporativa de Softland Capital Humano habló sobre la gestión eficiente del talento en las organizaciones. El evento, al que invitamos clientes de Base Instalada y prospectos, también contó con la participación de Edu Incio - Gerente de Cuentas OCH y Paola del Carpio - Gerente Comercial RR.HH; quienes presentaron a los invitados las principales ventajas de la Ofisis y

OfiPLAN. Ambas herramientas cuentan con la tecnología, funcionalidad, rapidez y flexibilidad necesarias para que juntas puedan ayudar a de forma integral y estratégica el talento de las organizaciones.



Grupo Softland PERÚ **Ofis** **OfiPLAN**

Conozca las nuevas herramientas que le ayudarán en la **GESTION INTEGRAL** de su **CAPITAL HUMANO**

Lo invitamos al almuerzo donde podrá conocer las ventajas de gestionar adecuadamente el activo más importante de su empresa: sus colaboradores.

FECHAS:
Miércoles 15 de Junio

HORARIO:
1:00 pm

LUGAR:
Restaurante El Señor de Suco
Malecón Claveros, 1470 (Inaf Av. Pardo)
Miraflores

Inscríbese haciendo **CLICK AQUÍ**

Central: (+511) 616 6900
marketing@ofis.com.pe
www.ofis.com.pe

Ofis



Desayuno Socios Cámara de Comercio Italiana

El pasado jueves 14 de julio Ofis realizó en sus oficinas, un desayuno para los socios de la Cámara de Comercio Italiana, contó con la participación de Teresa Morales, Directora Corporativa de Softland Capital Humano (Ofis Capital Humano en Perú) y en la que pudo compartir con los invitados los beneficios de tener un programa de atracción y retención del talento establecido en sus empresas.



Ofis
CAPITAL HUMANO

LA TRANSFORMACIÓN EMPIEZA ADENTRO:
Fidelización y atracción del talento

Ofis y La Cámara de Comercio Italiana lo invita a un desayuno donde conocerá la mejor forma de gestionar y retener el activo más importante de su empresa: sus colaboradores.

FECHA:
Jueves 14 de Julio

HORARIO:
8:30 am

LUGAR:
Ofis
Calle Antequera 777
Piso 5 - San Isidro

Inscríbese haciendo **CLICK AQUÍ**

CELEBRANDO CARIFFUTO.

Central: (+511) 444 2016
michela.rigoni@ccperu.it
http://www.ccperu.it

CÁMARA DE COMERCIO ITALIANA DEL PERÚ

Ofis

3) Acciones realizadas durante el año I Grupo de interés: "comunidad".

Premio Periodismo

Durante el 2016 Grupo Softland Patrocinó el VI 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.

En esta edición, en la que se presentaron más de 140 artículos, reportajes, entrevistas y otros formatos informativos procedentes de más de 45 medios de comunicación y firmados por más de 100 periodistas económicos de la región, se valoró principalmente los artículos sobre “innovación para el desarrollo”.

Premios a los mejores artículos para Listín Diario (República Dominicana) y Martes Financiero (Panamá)

Mejor Artículo en la Categoría de Prensa Diaria: “Etnia Kuna lucha por su mejoría con ayuda de FAO en Isla Tigre”, publicado en el Listín Diario (República Dominicana) por la periodista Cándida Acosta, por difundir socialmente como la innovación puede ser el camino a la solución de algunos de los problemas de la región.

Mejor Artículo en la Categoría de Prensa No Diaria: “La Dama de la Ampliación”, publicado en el suplemento semanal MARTES FINANCIERO de Panamá, por su innovador enfoque al destacar el papel de la mujer en la construcción de la infraestructura más importante de América en las últimas décadas.

El jurado también destacó y premió con accésits en la categoría de prensa diaria el reportaje “Sin Innovación no hay desarrollo”, publicado en el diario nicaragüense La Prensa, por la periodista Yohany López. En la categoría de prensa no diaria se reconoció el trabajo “Biotecnología impulsa nuevos negocios” publicado en El Financiero de Costa Rica por el periodista Carlos Cordero.



Premios especiales a Dinero (Colombia), Diario Financiero (Chile) y La Voz del Interior (Argentina)

El VI Premio de Periodismo Económico destacó la labor de tres medios de comunicación por su labor en la promoción de la cultura económica y emprendedora en América Latina.

Diario Financiero, de Chile, fue el ganador en la categoría de mejor medio de actividad diaria por su amplia cobertura de temas económicos.

La revista Dinero, de Colombia, destacó como publicación no diaria por su labor en la difusión de información económica y el desarrollo de la agenda empresarial de Colombia.

La Voz del Interior (Argentina) ha sido reconocida por su labor en información económica como el mejor medio publicado fuera de una capital. Esta nueva categoría, creada por primera vez en la VI edición del Premio de Periodismo Económico Iberoamericano IE BUSINESS SCHOOL pretende destacar el papel cada vez más relevante de la prensa no capitalina en Iberoamérica.

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 y 2016 la iniciativa se llevó a cabo en Chile.

Experiencia en Chile | Convocatoria 2016

Con el objetivo de apoyar y estimular a empresas innovadoras para que puedan llevar a cabo sus proyectos de emprendimiento, Softland realiza en Chile el Concurso Emprendimiento Innovador Softland 2016. En esta 5ta versión, postularon 90 proyectos, de los cuales seis de ellos pasaron a la etapa final.

Diseñado, dirigido y financiado por Softland, el concurso cuenta en su ejecución con el apoyo del Centro Innovo de la Universidad de Santiago, y busca estimular y reconocer a aquellas empresas que desarrollen Productos/ Servicios, Procesos, Tecnologías y/o Negocios

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 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 2016, invitamos a los chicos a recorrer la ciudad de Buenos Aires en un micro en formato hop-on hop-off, para darles la oportunidad de conocer su ciudad, siendo que ninguno había salido de su barrio. A fin de año, además de enviarles un regalo individual, se hace una campaña a través de la cual entre los empleados que participaron voluntariamente y la colaboración de Softland se arman 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 Argentina, en el marco de los cursos de capacitación a clientes, se realiza el envío de los manuales en formato digital para evitar impresión de ejemplares y facilitar su lectura previa para posterior consulta.



Softland Chile

Durante el año 2016, 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.



Por otro lado, otras acciones realizadas durante el año 2016 en la comunidad han sido las siguientes:

- Corporación María Ayuda, se realizan Campañas de Reciclajes, a través de Tóneros Vacíos.
- Fundación San José para la adopción, se dona papel.
- Beca Excelencia Académica Básica y Media.
- Software Mis Plata\$ gratuito a la comunidad

- Proyecto de Licencias Educativas
- Concurso de Emprendedores
- Softland Chile dio una Donación de Servicio Cloud para la Radio María Chile, corporación sin fines de lucro, cuya misión es cristiana.

Softland Colombia

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



Ofisis Perú, una compañía de Grupo Softland

En Ofisis, cuentan con un contrato de cooperación con Aldeas Infantiles SOS Perú. A través del reciclaje de papel de nuestras oficinas, se realizan obras de bien social a favor de los niños en situación de riesgo albergados en dicha institución.

En diciembre de 2016, un equipo de colaboradores, visitó la Ciudad de los Niños de la Inmaculada en San Juan de Miraflores para alegrar su navidad con regalos y un show artístico.



IV. Mediciones ejecutadas.

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

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

Las distintas áreas de tecnología y servicio de la mayoría de las filiales se encuentran certificadas con la norma internacional ISO 9001-2008. 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 recibirán los cuestionarios para cumplir la Encuesta de Clima Laboral 2014 con la misma sistemática que en años anteriores, si bien hemos introducido algunas mejoras resultado del estudio de actualización que encargamos a la consultora People Strategy, que os paso a comentar:

- Se han revisado todas las preguntas, algunas fueron eliminadas, otras cambiaron de factor y se agregaron nuevas preguntas todo esto con el fin de adaptarnos a nuestra realidad y a nuestra cultura.
- 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 colaboras.
- Se ha invertido 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 tus 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 proveen una excelente herramienta de discusión 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.

Te pedimos por favor, que dediques unos minutos a completar la encuesta que pronto recibirás, tu apoyo y tu cooperación nos permiten crecer día a día.

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

Contamos contigo,



Oscar Blaz
Vicepresidente
Grupo Softland

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.

V. 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 2016, 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.

El 23 de junio del 2016 se compartió con los asociados un almuerzo. Se realizaron también ferias de salud y navideña.

SI ERES PARTE DE ASOEXA
ESTO TE INTERESA

*Asoexa invita
tú almuerzo*

Fecha: 23 junio,
Hora: 12:30 - 2pm,
Lugar: comedor.

AsoExa
UNA EMPRESA. UNA FAMILIA

The image is a promotional poster for AsoExa. It features a dark blue header with white text. Below the header, there is a central illustration of a hand in a white glove holding a silver platter, with another hand in a white glove holding a silver bowl. The text 'Asoexa invita tú almuerzo' is written in a cursive font. At the bottom, there is a list of event details: 'Fecha: 23 junio, Hora: 12:30 - 2pm, Lugar: comedor.' The AsoExa logo is in the bottom right corner.

FERIA NAVIDEÑA
del 24 al 30 de noviembre
Horario de exhibición de 11am-3pm

| Productos | Día | Fecha | Sala Iza | Sala Post | Sala Turistas |
|--|-----------|--------|----------|-----------|---------------|
| Perfumería | Lunes | 28 Nov | X | | |
| Tecnología y Cómputo | Lunes | 28 Nov | | X | |
| Perfumería | Martes | 29 Nov | X | | |
| Pijamas | Martes | 29 Nov | | X | |
| Ropa | Martes | 29 Nov | | | X |
| Estadías hoteleras | Miércoles | 30 Nov | | X | |
| Tours, estadías hoteleras, cruceros | Miércoles | 30 Nov | X | | |
| Joyería | Jueves | 01 Dic | X | | |
| Tecnología, Cómputo, Accesorios Deportivos | Miércoles | 07 Dic | X | | |

Financiamiento con Asoexa

Te invita: **AsoExa**
UNA EMPRESA. UNA FAMILIA.

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 anuales de presentación de objetivos”: A principio de año se reúne toda la compañía en un salón fuera de la empresa y el Director General presenta los resultados del cierre del año anterior, y los desafíos que siguen hacia adelante.



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:

- Desayunos con la dirección general de la filial, con el objetivo de generar mayor sinergia entre todo el personal.
- 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.

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 sí 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 | 13% |
| Directivos mujeres | 56% |
| Directivos hombres | 10% |
| Mujeres | 40% |
| Hombres | 52% |
| Mayores de 45 años | 13% |
| Menores de 30 años | 37% |
| Empleados no nacionales | 5% |
| 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 y 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 2016 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.
- 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 brindó a la organización Pro Parques Costa Rica, la cual consistió en un voluntariado para limpiar diferentes áreas del Parque Nacional Volcán Poás.



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

Esta filial reporta que además implementan la política de Las 3R's +1:

- Reducir: La primera opción es disminuir la cantidad de residuos que generamos.
- Reutilizar: Consiste en darle un nuevo uso al producto una vez que termina la función original para el que fue elaborado.
- Reciclar: Si no hay opción para reducir o reutilizar los residuos que generamos, se puede ejecutar el reciclaje.
- Rechazar: Consiste en rechazar y dejar de adquirir aquellos productos que no pueden ser reutilizados no reciclados, por ejemplo, los recipientes de estereofon.

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 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.

En el marco de los cursos de capacitación a clientes, se implementó el envío de los manuales en formato digital para evitar impresión de ejemplares y facilitar su lectura previa para posterior consulta.

Softland Chile

Mencionan el reciclaje de papel, entrega de tóner vacíos y se realizaron cambios a las luminarias instalando luces LED. Junto a estas acciones, se han realizado comunicados para contribuir al cuidado del medio ambiente y a un mejor uso de nuestra energía, apoyándonos con el consumo de energía con sensores.

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

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



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

¿Qué es reciclable?

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

Softland
Lo hacemos fácil

Softland República Dominicana, México 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.

Grupo Softland

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



IV. Mediciones ejecutadas

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

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

V. Acciones de seguimiento para este principio

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

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

Principio 8

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

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

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

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

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



II. Políticas actuales en este principio.

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

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

Nuestras actuaciones y 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 actividades 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.
- 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 y 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 2016.

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 2016 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 2016, alguna acción concreta en relación a este principio. Sin embargo, sí se realizan los controles a nivel de la Auditoría Financiera Corporativa, así como a través del Sistema de Gestión de Calidad de cada una de las filiales. También se cuentan con auditorías externas realizadas por empresas especialistas en estos campos.

IV. Mediciones ejecutadas

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

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

V. Acciones de seguimiento para este principio

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