

Memoria Anual 2017

Informe de Progreso Pacto Mundial

El octavo informe del progreso del Pacto Mundial resume las principales acciones realizadas por las filiales del Grupo Softland correspondientes al ejercicio 2017, en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Softland
Lo hacemos fácil

Tabla de Contenido

Carta de compromiso	7
Perfil Grupo Softland	9
Apostamos por el talento	10
Una amplia oferta local para cada tamaño de empresa	11
¿Qué ofrecemos?	11
Adhesión de Grupo Softland al Pacto Mundial de las Naciones Unidas	13
Los 10 principios	13
Grupos de interés de Softland	14
Alcances del Informe	15
Difusión del Informe	16

Principio #1 **18**

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	18
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	18
II. Otras políticas internas.....	28
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	29

1) Acciones realizadas durante el año para el grupo de interés: “empleados o colaboradores”	29
Grupo Softland Otras iniciativas en Redes Sociales.....	44
2) Acciones realizadas durante el año para el grupo de interés: “clientes”	45
3) Acciones realizadas durante el año Grupo de interés: “comunidad”	50
Otras iniciativas hacia la comunidad.....	52
IV. Mediciones ejecutadas.....	57
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	58

Principio #2

59

Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos. 59

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	59
II. Políticas actuales en este principio.....	59
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	60
IV. Mediciones ejecutadas.....	61
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	61

Principio #3

62

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva 62

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	62
II. Políticas actuales en este principio.....	62
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	63
IV. Mediciones ejecutadas.....	63
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	65

Principio #4

66

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. 66

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	66
II. Políticas actuales en este principio.....	66
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	67
IV. Mediciones ejecutadas.....	67
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	68

Principio #5

69

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. 69

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	69
II. Políticas actuales en este principio.....	69
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	70
IV. Mediciones ejecutadas.....	70
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	70

Principio #6

71

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación. 71

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	71
II. Políticas actuales en este principio.....	72
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	72
IV. Mediciones ejecutadas.....	72
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	73

Principio #7

74

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. 74

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	74
II. Políticas actuales en este principio.....	74
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	75

IV. Mediciones ejecutadas.....	79
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	79

Principio #8

80

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.....	80
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	80
II. Políticas actuales en este principio.....	81
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	81
IV. Mediciones ejecutadas.....	82
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	83

Principio #9

84

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.....	84
I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	84
II. Políticas actuales en este principio.....	85
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	85
IV. Mediciones ejecutadas.....	86
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	86

Principio #10

87

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.....	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.....	89
IV. Mediciones ejecutadas.....	89
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	89

Carta de compromiso

Madrid, 15 de noviembre de 2018

A nuestros colaboradores y clientes,

Es de gran satisfacción confirmar que en Grupo Softland continuamos promoviendo los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Reafirmamos el compromiso de estos principios entre nuestros clientes, proveedores y colaboradores de Softland, acción que realizamos desde el 2008.

El Pacto Mundial se convirtió en parte de la estrategia, la cultura y las operaciones diarias de nuestra compañía. Procuramos que en cada una de nuestras oficinas exista un programa de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que nos permita devolver a la sociedad parte de nuestro éxito empresarial.

Como Grupo, somos conscientes del impacto que tiene esta acción en los diferentes ámbitos en que nos desenvolvemos. Es por lo que las implementaciones de estos principios representan una oportunidad para seguir siendo honestos y transparentes, promover políticas responsables, garantizar 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 2017, nos propusimos ser facilitadores de la transformación digital a través del Programa Innova, que permitió a las compañías recibir una bonificación económica para que integraran nuestras soluciones en sus operaciones diarias. Este programa se lanzó en octubre de 2017 y despertó el interés de más de 1.000 compañías en países como Colombia, México, Centroamérica y República Dominicana.

La innovación y competitividad son valores fundamentales para Softland, por lo que facilitamos las posibilidades para que las compañías invirtieran en las TIC's.

Durante este mismo periodo, Grupo Softland patrocinó la 7ª 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, revistas, blogs, webs, radio o televisión) de América Latina para difundir la cultura económica en la sociedad.

En su 7ª edición, los ganadores obtuvieron un total de 11.000 dólares en premios y fueron otorgados a periodistas y medios de comunicación de México, Chile, Brasil y Argentina.

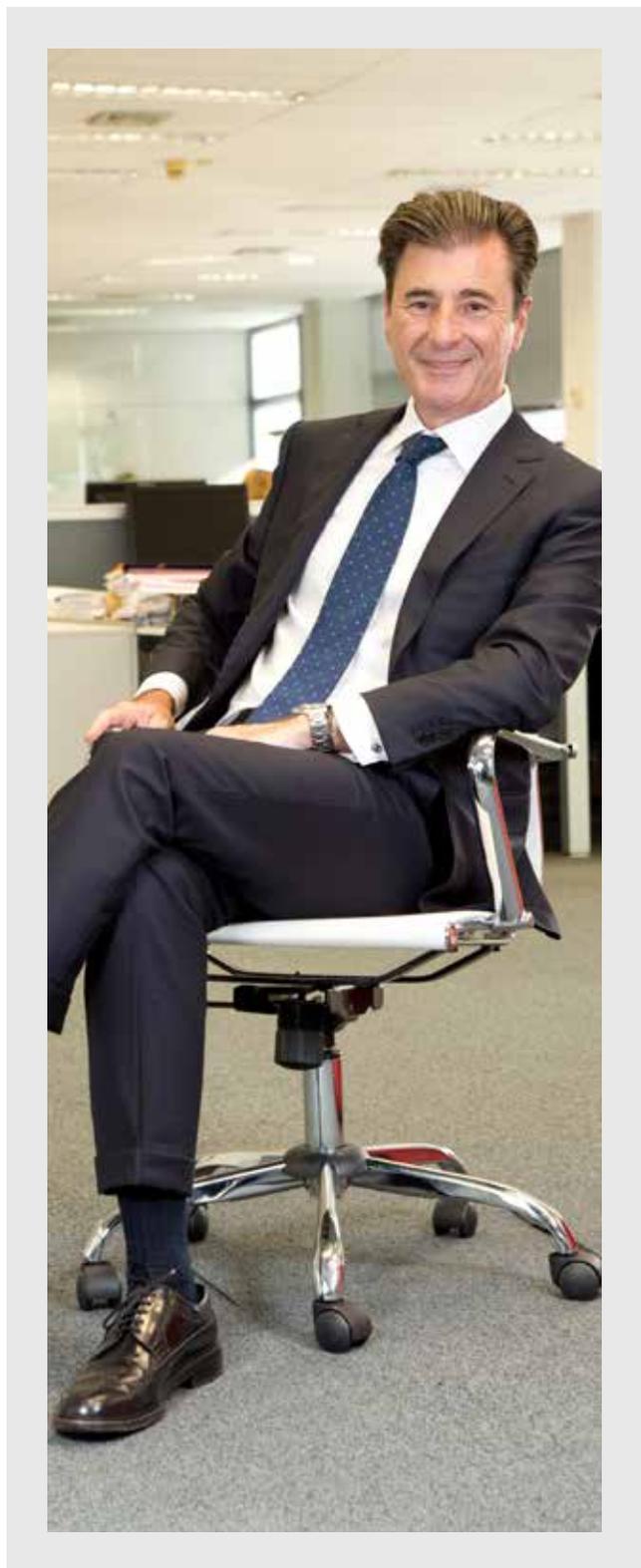
En el mismo periodo enfocamos nuestros esfuerzos en la transformación digital, ya que la gran mayoría de las empresas no sobrevivirán si no son capaces de incorporar la tecnología a sus modelos de negocio y procesos. La integración total de las diferentes áreas de las organizaciones en una misma herramienta será el eje sobre el cual las compañías buscarán optimizar sus negocios.

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 octavo informe del progreso del Pacto Mundial la cual resume las principales acciones realizadas por las filiales del Grupo Softland correspondientes al ejercicio del año 2017.



Oscar Sáez de Bergia
CEO Grupo Softland



Perfil | Grupo Softland

Más de 35 años de innovación y liderazgo

En 1982, Softland emprendió un camino, donde más de 35 mil clientes han logrado la digitalización de sus procesos y la simplificación en sus actividades diarias.

Hoy, estamos en el centro de las operaciones tecnológicas de diferentes empresas en España y 19 países de América Latina. Contribuimos con la gestión diaria de más de 104 mil usuarios que utilizan nuestras plataformas y servicios.

Nuestra trayectoria y especialización en el mundo de las soluciones de gestión empresarial, tipo ERP y de Recursos Humanos, nos permite contribuir constantemente con la transformación de la industria de las Tecnologías de Información (TI) al servicio de nuestros clientes.

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 y Nicaragua.



Apostamos por el talento

En Softland, el talento humano es nuestro principal activo.

Contamos con un equipo de más de 500 profesionales, de los cuales más de 100 se dedican exclusivamente a la investigación y desarrollo de nuevas soluciones, y más de 120 a la atención directa de nuestros clientes.

Estamos orgullosos de tener el mejor equipo esforzándose en ofrecer las mejores soluciones y servicios. Reclutamos el conocimiento local y la experiencia dentro de cada mercado donde estamos presentes.

Nuestro organigrama corporativo está liderado por nuestro presidente Fernando Escolar y por nuestro CEO Óscar Sáez de Bergia.



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?

Gracias a nuestra experiencia en los mercados de la región y a nuestra filosofía de hacer las tareas de las organizaciones más fáciles, ofrecemos soluciones de gestión para la administración de las empresas adaptadas a la realidad de cada país.

Contamos con una amplia variedad de soluciones para acompañar a tu empresa en la digitalización de los procesos, y cubrir todas las necesidades de la manera más rentable, según el tamaño de tu organización apoyándonos en soluciones especializadas como:

Softland Corporate

Solución diseñada para grandes empresas o corporaciones. Con Softland Corporate puedes tomar control sobre la compañía, impulsar un mayor valor en tus procesos, conectar todos los departamentos de tu organización, analizar información en tiempo real y ser más eficientes ante la demanda del nuevo cliente digital.

Softland ERP

Las diferentes áreas de Softland ERP están diseñadas para sacar el máximo potencial de las pequeñas, medianas y grandes empresas.

Toma decisiones acertadas con información de valor, desarrolla las capacidades de tu recurso humano y aumenta la productividad con la seguridad que respalda nuestra compañía. ¡Pensamos en las empresas que buscan transformarse digitalmente!

Softland Pyme

Es una solución especialmente creada para los emprendedores que buscan impulsar el desarrollo de ideas que revolucionen el mercado. Esta solución está disponible en Chile y Colombia. Softland ofrece a las empresas un completo portafolio de soluciones complementarias al ERP, tales

como: Softland Business Intelligence, Softland CRM, Softland Móvil, Softland MRP 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 aplicaciones 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

Crear un mundo mejor a través del impacto positivo en la vida de las personas es sin duda un compromiso que Softland persigue constantemente.

Desde el año 2008 nos incorporamos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Hoy somos parte de más de mil entidades firmantes que se comprometieron a ser socialmente responsables por medio de la implementación de los 10 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 10 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 2017, lanzamos una iniciativa hacia el grupo de interés “clientes”, en la cual desarrollamos una acción para que estos incorporarán tecnología de alto nivel para que asumieran la transformación digital, así como el patrocinio del VII Premio de Periodismo IE Business School, el 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 fueron definidos como parte de nuestra identidad corporativa. Hemos incorporado estas acciones específicas dentro del programa de RSC de Grupo Softland.

En cada una de nuestras oficinas las acciones son ejecutadas 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 2017. Anteriormente, se han presentado dos informes de progreso en los años 2010 y 2011. Y en 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016 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.



Difusión del VII Informe del Pacto Mundial | Redes Sociales

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 séptimo año consecutivo, renovamos nuestro compromiso e intención de ser firmantes activos desde el año 2008.

Seguimos comprometidos a hacer del Pacto Mundial y de sus principios parte de la estrategia, la cultura y las operaciones del día a día de nuestra empresa, y colaborar de forma activa para que cada una de las filiales del Grupo Softland, posea programas de Responsabilidad Social

Corporativa. Todos ellos persiguen la sinergia entre nuestra compañía, nuestros colaboradores, nuestros clientes, la comunidad y el medio ambiente contribuyendo a establecer un entorno sustentable para el crecimiento.

Te invitamos a conocer la Memoria del Séptimo Informe de Progreso del Pacto Mundial el cual resume las principales acciones realizadas por las filiales del Grupo correspondientes al ejercicio del año 2016.



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



GrupoSoftland

Difusión del VII Informe del Pacto Mundial | Redes Sociales

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.

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 las filiales se han realizado simulacros de evacuación 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 2017, 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.

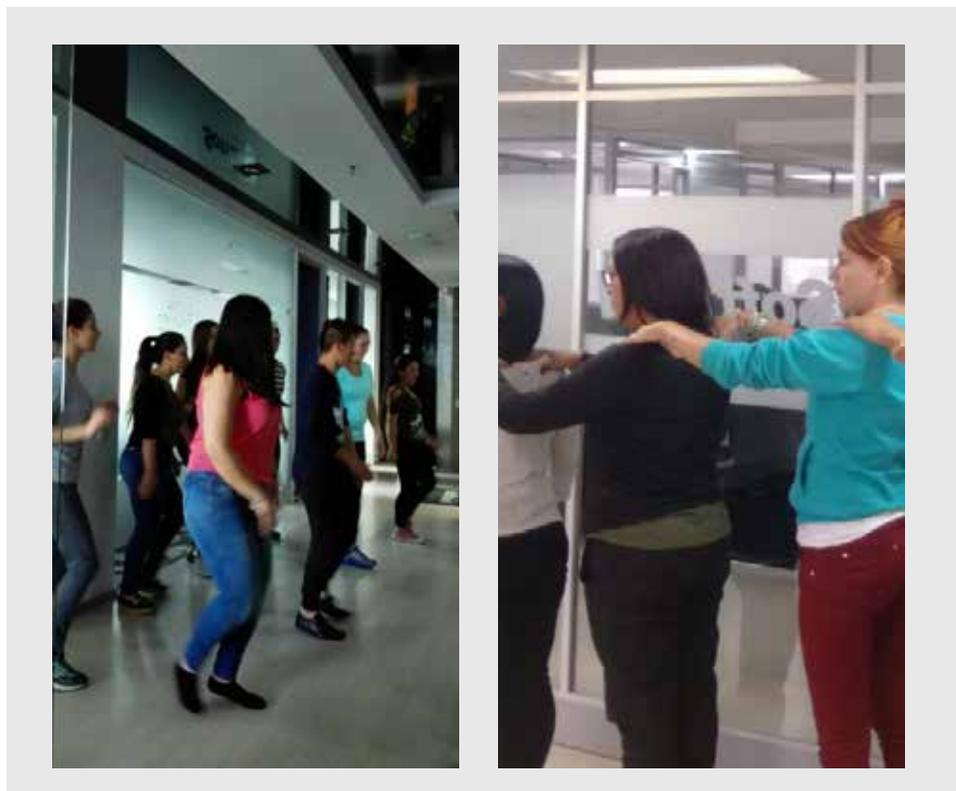
Esta oficina, cuenta con un Comité de Emergencia y Evacuación que realiza revisiones periódicas del documento, con el objetivo de garantizar la integración de temas nuevos que requiere la dinámica de la oficina.

Softland Chile, realizó un simulacro de evacuación en caso de incendio el 30 de julio 2017, sonó la alarma de incendio y se ordenó a los trabajadores dirigirse a las vías de evacuación.

Además, una Previsionista de Riesgos visita sus oficinas cada semana con el objetivo de prevenir cualquier riesgo para nuestros colaboradores. En el 2017, se implementó la encuesta psicosocial, sesiones de coaching y la implementación protocolo de los trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo (TMERT).

Softland Colombia realizó un simulacro de evacuación el 20 de noviembre de 2017, estuvo a cargo del comité de brigadistas Softland quienes participaron junto con el edificio Proksol donde se encuentra ubicada la oficina. La actividad la organizó el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.

Por otra parte, se implementaron las pausas activas, las cuáles consisten en que los colaboradores puedan realizar ejercicios de estiramiento dos veces al día durante 5 minutos.



Softland Costa Rica cuenta con una brigada de seguridad. 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 permitida. Además, se establece que el material reciclable debe ser depositado en los lugares definidos.

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

En el ejercicio del año 2017, se formalizó la política RH_P6-Política de Teletrabajo, que 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.

Softland México, realizó un simulacro de evacuación el 19 de setiembre de 2017. Este mismo día un fuerte sismo de magnitud 7.1 grados sacudió al país. Esta dinámica permitió asegurar el protocolo ante emergencias, la integridad de nuestros colaboradores y la oportunidad de evaluar el plan.

En esta filial, dos personas apoyan al comité del edificio con la finalidad de apoyar la prevención de Riesgos laborales y de Seguridad, una de estas personas es quien tiene el acceso a la salida de emergencia con el objetivo de que nuestros colaboradores no se quedan atrapados en las instalaciones, la otra persona se encarga de orientar al personal hacia la zona de seguridad fuera del edificio y de verificar que las oficinas no tengan daño alguno.

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 tres simulacros nacionales, organizado por el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI):

31/05/2017 – Simulacro Nacional por Sismo seguido de Tsunami

11/07/2017 - Simulacro Multipeligro en el interior del país

(Escenarios con mayor potencialidad de impacto y/o recurrencia)

3/11/2017 - Simulacro Nacional por Sismo seguido de Tsunami

Softland El Salvador, realizó un simulacro de evacuación como parte del protocolo de prevención que el edificio donde están nuestras oficinas. Esta actividad sirvió para que nuestros colaboradores identifiquen las salidas de emergencia y las zonas de seguridad.

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 estos 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 2017, 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.

¡Te contamos las últimas noticias de Grupo Softland en nuestro Newsletter del mes!

Luis Caballero nos explica cuál es la Cuarta Revolución Industrial

Softland anuncia patrocinio a piloto colombiano con mayor proyección hacia la Fórmula 1

Softland Colombia nos presenta más casos de éxito de Softland Pyme

Conoce a los nuevos colaboradores de las diferentes filiales de Grupo Softland

Ir al News

PIN de acceso: **digital**

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. 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.

¡LES PRESENTAMOS LA VERSIÓN QUE REVOLUCIONARÁ SU GESTIÓN!

Softland LOGIC 4.0

"Más eficaz, simple y ágil"

Usted mismo podrá instalar la versión 4.0, con la ayuda del manual de instalación, que encontrará [AQUÍ](#) o podrá solicitarla comunicándose al 4789 SOPO (7/7).

La invitamos a resolver sus dudas haciendo [CLICK AQUÍ](#)

Exclusivo para clientes abonados.

www.softland.com.ar



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

Estimados clientes,

Queremos comunicarle que a raíz de las modificaciones implementadas por la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), en relación a la Renovación de Certificados SSL, se encuentra publicado el instructivo de Facturación Electrónica que le permitirá configurar todo lo necesario para la generación del nuevo Certificado.

Podrán acceder a la documentación, desde la intranet exclusiva para clientes, dentro de la sección "Manuales y Documentación", encontrarán el documento "Facturación Electrónica (Configuración y uso funcional - V 4.12)", el cual contempla el procedimiento a considerar:

Para conocer más lo establecido por AFIP [CLICK AQUÍ](#).

Háganos llegar sus consultas por intermedio de un parte haciendo [CLICK AQUÍ](#) o telefónicamente de lunes a viernes de 9hs a 18hs. al 4789-7676 (SOPO).

SOFTLAND ARGENTINA S.A.
Dpto. de Servicios al Cliente

SIGUENOS EN FACEBOOK

SOLO PARTE, SOMOS PARTE.



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.
- Se comunican las liberaciones de una nueva versión de producto y el contenido de ésta, de manera de mantener al cliente informado sobre las actualizaciones del producto.
- Las áreas de contacto directo con el cliente mantienen reuniones periódicas ante el inicio de un nuevo proyecto, las reuniones de avance y cierres de proyecto.
- Se ejecutan las encuestas de revisión post-implementación para detectar acciones de mejora de manera preventiva.

Softland Chile 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. Adicional mantienen el procedimiento QRS.

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.

Durante el 2017 se pusieron en marcha los siguientes planes de acción:

- **Campaña Clientes Referenciador:** Tiene como objetivo dar un beneficio adicional a todos nuestros clientes que referencien nuestros productos con la campaña "Softland paga tus vacaciones y la de un acompañante" viaje a Santa Marta.

- **Visitas presenciales con clientes:** Tiene como objetivo visitar al cliente de manera presencial, escucharlo y conocer su opinión acerca de nuestros productos y servicios. Un espacio en el que podamos obtener información sobre lo que piensa y si es el caso colaborar en algún requerimiento pendiente. Se entrega un pequeño detalle.

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

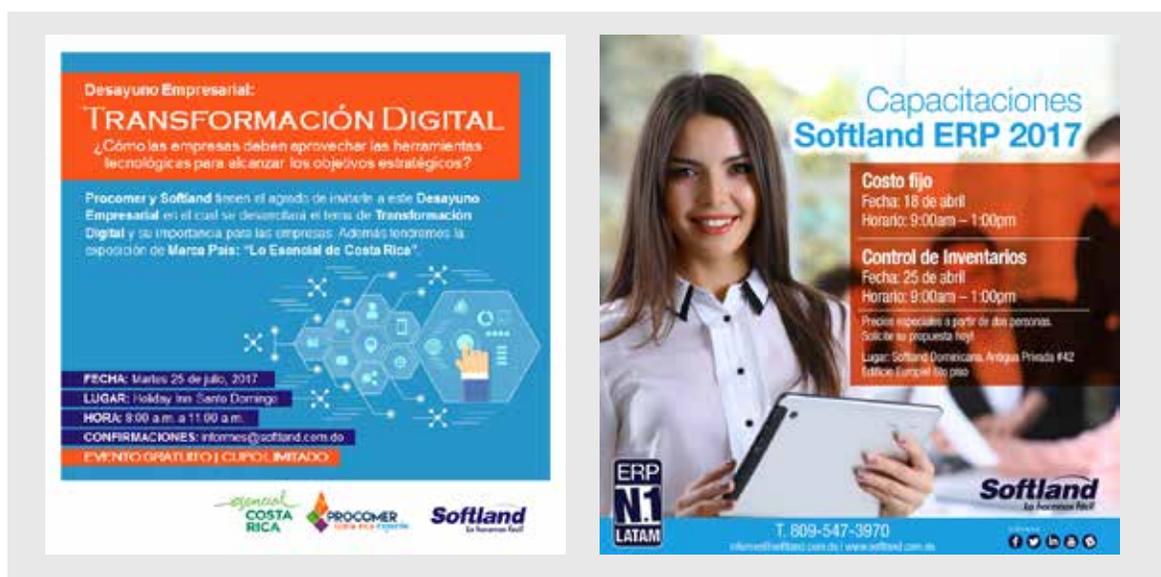
La filial de **Softland Costa Rica** implementó la norma ISO 9001:2015, que viene enfocada más al cliente y cubrir sus necesidades.

Se estableció el SCL_QRS - Procedimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias de Servicio, el objetivo fue abrir un canal de comunicación de fácil acceso para que el cliente realice el ingreso de insatisfacciones, ya sean Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS), que surjan producto de la relación que existe entre ellos y Softland. Esto permitirá brindar un tratamiento adecuado y entregar una respuesta en base al tipo de insatisfacción manifestada.

Es relevante tener en consideración que la correcta administración y atención de la QRS, produce una mayor satisfacción de los clientes y mejora la calidad de las soluciones y servicios que Softland provee.

Respecto del alcance, este procedimiento contempla QRS de todo tipo, con excepción de aquellas que se relacionen directamente con incidentes o errores de sistemas, sugerencias por nuevas funcionalidades o mejoras de estas, ya que estas se canalizan a través del Sistema de Casos, independiente del país del que provengan.

En el caso de **Softland República Dominicana** durante el 2017 implementó una serie de capacitaciones para que nuestros clientes aumenten su conocimiento en las diferentes soluciones que les proveemos.



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.

Softland México incorporó una persona de servicio al cliente, que apoya en el seguimiento de estos en cuanto a comunicados, campañas, información, etc. Esto ayudó a tener un punto de contacto en cuanto a servicio, y confirmar la recepción de nuestros comunicados.

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 en Perú**, durante el 2017, definió el concepto de Clientes Premium (clientes con versiones muy antiguas de Ofiplan y Ofismart, muchas personalizaciones, desarrollos a la medida complejos, mantenimientos anuales altos y volumen de compras anuales que impactan en la facturación), ofreciéndole atención preferencial en Soporte y Base Instalada, horas ilimitadas de soporte, garantía extendida, entre otros beneficios.

Sobre los clientes que nos reportaban con baja calificación en las encuestas mensuales (NPS), se realizaban visitas para verificar los motivos de su insatisfacción y poder así tomar acción, a fin de mejorar la relación y que en una siguiente encuesta mejore su percepción de los servicios y soluciones de Ofisis.



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. Código de Ética Grupo Softland

Es una guía cuyo objetivo principal es establecer pautas 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.

Aunque la presente memoria corresponde al ejercicio del año 2017, este Código de Ética fue revisado y actualizado durante el 2018.



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, 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.

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, política de teletrabajo, entre otras.

II. Otras políticas internas

En su mayoría cada una de las filiales posee las siguientes políticas o códigos:

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 ampliado durante el ejercicio del año 2017. 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 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 del Código de Ética.

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

- **Política para la administración de recursos humanos:** dicha política contempla aspectos tales como código de vestimenta, política de no fumado, horarios de trabajo, gestión de permisos, entre otros.

- **Política sobre el uso de Internet, correo electrónico y demás medios de mensajería:** el objetivo principal de esta política radica en que el personal de Softland Costa Rica pueda tener un acceso a las herramientas de comunicación y mensajería, siempre y cuando el uso de los recursos se dé de forma ordenada y moderada, permitiendo que sean aprovechadas al máximo como herramientas de trabajo.

- **Procedimiento para el ingreso de personal:** en dicho documento se determinan los pasos que se deben seguir cuando un(a) nuevo(a) colaborador(a) inicia su trabajo en un área de la organización con el fin de que una vez que ingrese tenga todo lo necesario para iniciar su trabajo.

- **Procedimiento de salida de personal:** determina los pasos que se deben seguir cuando un(a) empleado(a) termina su relación laboral con la organización.

- **Política para Teletrabajo:** pretende establecer los lineamientos para que un colaborador pueda recurrir al teletrabajo, o, trabajo a distancia, permitiéndole trabajar en un lugar diferente a la oficina. La política aplica para las áreas de Desarrollo y Control de Calidad.

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

En Grupo Softland y en sus filiales por su giro de negocio sobre soluciones de software empresarial, nunca se ha dado un incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente. Así como nunca hemos recibido demandas por organismos reguladores de salubridad y seguridad de productos y servicios, tampoco sobre información de productos etiquetado.

III. Iniciativas realizadas en este principio

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

Durante el año 2017 todas las filiales del Grupo Softland han realizado acciones concretas en relación con 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 con su edad y sexo, para los hijos de 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.

- Se realizaron **Capacitaciones Internas** formales sobre temas necesarios para la formación profesional de nuevos colaboradores.

- **Se llevó adelante la ECL (Encuesta de Clima Laboral)** que se realiza anualmente a nivel corporativo de donde surgen oportunidades de mejora para la gestión de RR.HH. para el año subsiguiente.

- **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, acompañado del regalo de productos comestibles típicos de esta celebración para compartir en familia.

Softland Chile

En el caso de Softland Chile, se mencionan, las siguientes actividades realizadas en el año 2017:

- **Día de la Mujer - Día de la Madre / Día del Padre / Día de la secretaria**
- **Concurso Creatividad e Innovación**
- **Desayunos y almuerzos** con el personal nuevo
- **Celebración del Aniversario de la Empresa** con la entrega de un presente a cada persona y hay reconocimientos a los colaboradores con cierta antigüedad.



- **Convenio con Gimnasio**
- 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**
- **Se instaló una máquina dispensadora de café y chocolate.**

2017 Premio Excelencia Académica

PRIMER SEMESTRE

Ya tenemos ganadores del Premio de Excelencia Académica correspondiente al 1er semestre 2017. Esta iniciativa busca estimular y premiar el esfuerzo y buen rendimiento escolar de nuestros hijos e hijas.

¡Felicitaciones!



Daniel Muñoz
2º año medio
Hijo de Airo Muñoz



Javiera Bravo
4º año medio
Hija de Alejandro Bravo

Softland
La hacemos fácil

2017 Premio Excelencia Académica

SEGUNDO SEMESTRE

Ya tenemos ganadores del Premio de Excelencia Académica correspondiente al 2do semestre 2017. Esta iniciativa busca estimular y premiar el esfuerzo y buen rendimiento escolar de nuestros hijos e hijas.

Educación Media:



Daniel Muñoz
Hijo de Airo Muñoz



Javiera Bravo
Hija de Alejandro Bravo



Catalina Jara
Hija de Catalina Jara

Educación Básica:



María Guadalupe
Hija de Carmen Cortés



¡Felicitaciones!

Softland
La hacemos fácil



Ahora nuestra máquina de Café tiene CHOCOLATE

Para todo momento y en especial para la llegada del otoño/invierno, podremos disfrutar de un exquisito chocolate caliente



Softland



Convenio Anual GIMNASIO PACIFIC



Queremos informarle que el Convenio con los Gimnasios Pacific tiene un valor anual de \$174.804 con **free pass** (cualquier sede Gimnasio Pacific).

La cuota mensual sería de \$14.567, de la cual Softland aportará la mitad.

Importante: Las personas inscritas no podrán cancelar durante un año a este convenio, pero, desistiendo, cancelaremos sus inscripciones de inmediato.

Las cuotas de este convenio se gestionarán directamente a través de la plataforma de la empresa. Ingrese a softland.cl para el pago recurrente de su cuota. El monto será en Efectivo total por más de 3 meses.

Los interesados que quieren inscribirse deben enviar un e-mail a [Publio Murga](mailto:Publio.Murga@softland.cl) publio@softland.cl, indicando los siguientes datos solicitados por el gimnasio:

- ✓ Rut
- ✓ Nombres
- ✓ Apellidos
- ✓ Fecha de nacimiento
- ✓ e-Mail personal del usuario
- ✓ Foto usuario

Plazo final inscripción:
10 de noviembre de 2017

Softland
La hacemos fácil

Softland Colombia

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

- **Celebración de cumpleaños:** Para celebrar los cumpleaños de nuestros colaboradores se les decora su puesto en su día.
- **Mensaje de Bienvenida para colaboradores nuevos:** Por medio de una tarjeta digital con foto se da a conocer el nuevo colaborador en la compañía.
- **Celebración del amor y la amistad:** Se abrió un espacio para que los colaboradores jugaran al amigo secreto.
- **Día de la salud:** se abrió un espacio para que los colaboradores ampliaran temas referentes a su salud.



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



- **Día Softland:** Es un espacio en el mes de octubre con la finalidad de celebrar el cumpleaños de la compañía para el 2017 celebramos 35 años.

- **Campaña referenciación interna:** Se entrega un beneficio adicional a los colaboradores que referencien oportunidades es de negocios nuevos.



- **Voluntariado Parque Nacional Braulio Carrillo:** Como actividad de RSE se realizó junto a la Fundación Proparques un voluntariado al Parque Nacional Braulio Carrillo en el que se trabajó en la construcción de bandas divisorias de senderos.

- **Premiación Valores Organizacionales:** Con el fin de promover los valores organizacionales se premió a aquellas personas que en su quehacer diario son reflejo de los mismos.

- **Celebración Día del Padre:** Se celebró su día a los compañeros con un café/refrigerio.



- **Espacio Deportivo:** Se brindó el espacio para que los que deseaban y pudiesen observar el partido de fútbol de Copa Oro entre las selecciones de Costa Rica y Panamá.

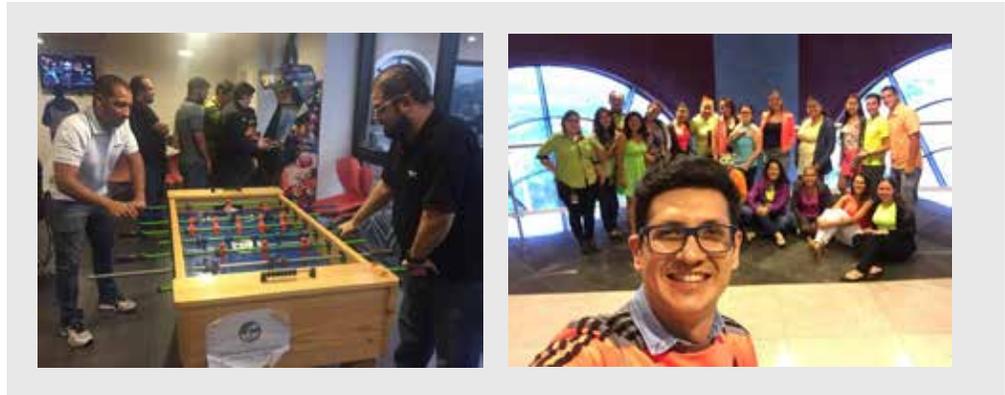
- **Celebración Día de la Anexión del Partido de Nicoya:** Para celebrar esta fecha se realizó un desayuno.

- **Día de la Madre:** Se celebró este día con un café.



- **Día de Neón:** Se instó a los colaboradores a venir vestidos con alguna prenda Neón, a todos los que participaron se les dio un obsequio.

- **Día del Niño:** El Día del Niño se celebró con una tarde de juegos y con una bolsa de dulces para cada colaborador.



- **Reto de equipos:** Para promover el trabajo en equipo y la integración entre los colaboradores se propuso el "Bota Christmas Challenge", cada área decoraba una bota navideña a su gusto, a cada equipo se le brindó un mismo kit de materiales para confeccionar su proyecto.

- **Halloween:** Para esta fecha se acondicionó el comedor para que fuera un "cine" y proyectar una película de terror a los participantes se les brindó alimentación. Además, se realizó un concurso de sombreros y pelucas.

- **Sesiones de Team Building:** Para fomentar el trabajo en equipo, se dividió a la gente en 4 grupos para participar de un Team Building diferente, se trató de una sesión de cocina, los colaboradores tuvieron que preparar un menú previamente elegido.



- **Bienvenida a la Navidad:** Se dio la bienvenida a la Navidad con un refrigerio y premiación a la bota ganadora.

- **Fiesta y Paseo de Navidad:** Como actividad de fin de año se realizó un paseo de pase de día en un hotel de playa.



- **Día de la Creatividad y la Innovación:** 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 2017 se llevó a los colaboradores a jugar boliche.



Softland Dominicana

Durante el 2017, Softland República Dominicana realizó actividades de integración para tocar temas varios y promover el compañerismo.

- **Día Softland:** esta filial lo celebró con un viaje a Las Dunas de Baní, un pequeño desierto ubicado en la parte sur del país con la finalidad de atravesar sus finas y calientes arenas en equipo.

- **Día C+i:** En mayo de 2017 se llevó a cabo esta actividad con la temática de Softland Idol, llevamos a cabo este maravilloso evento donde integrándonos como equipos pudimos plasmar ideas para mejorar el servicio de Softland. Fuimos invitados a Rockear nuestras ideas.



Softland El Salvador

En el caso de **Softland El Salvador** destacan la celebración del **Día Softland**. Esta celebración se realizó en Portosuelo, donde se les invitó a participar de cabalgatas, juegos de pelotas gigantes, alimentación y bebidas.



Softland Guatemala

- **Día de socialización:** espacio para integrar a los compañeros de la filial.

Softland México

- **Semana del amigo secreto:** del 4 al 8 de diciembre se realizó una dinámica, llamada “Amigo Secreto”, durante esa semana los colaboradores tenían que alimentar esa amistad y mejorar el ambiente laboral entre unos y otros. La idea era hacerle llegar un pequeño presente durante esa semana, a la persona que le había tocado y hacerlo sentir especial, concluyendo el día 8 de diciembre en nuestra comida de fin de año con un intercambio y saber quién fue ese amigo secreto durante esa semana, eso hizo que se rompieran barreras y se fueran dando una comunicación y una mejora en el ambiente laboral.



Softland Panamá

Actividades de integración: esta filial destacó en 2017 por celebrar el aniversario de nuestra compañía y la llegada de la Navidad.



Ofisis, Perú, una compañía del Grupo Softland

- **Softland Energy:** Durante el 2017, lanzaron la marca interna “Softland Energy” con el objetivo de lograr que nuestros colaboradores identifiquen por qué su energía nos hace excepcionales. Para ello, hicimos un evento de lanzamiento, en el cual también estuvieron presentes Óscar Sáez, CEO de Grupo Softland; Teresa Morales, Directora General de Softland Capital Humano; y Alfonso Calderón, Director Corporativo de Tecnología. En este evento, cada líder de equipo presentó los resultados.



- **Red Social Interna:** Asimismo, se activó la red social interna Yammer para difundir más sobre nuestras actividades y mensajes.



- **Celebración Fechas Especiales:** durante el 2017 se celebró diferentes fechas especiales como las fiestas Patrias, Halloween, Día del Deporte, Día C+I, entre otros.



- **Activación de foro:** Se lanzó un foro llamado “El Templo” para que los colaboradores puedan compartir sus experiencias y conocimientos con las soluciones Softland. Cada vez que un colaborador participe en este foro, irá alcanzando un nivel. Estos son: Padawan, Caballero Jedi y Maestro Jedi.



- **Creación del programa Softland Historias:** a través del cual buscamos reconocer cuando un colaborador genera un impacto positivo en algún cliente interno o externo. Durante el 2017, se presentaron 5 historias y los colaboradores premiaron a Jacklin González, consultora de Soporte, como la ganadora.



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 que los colaboradores se identificaran con el patrocinio al piloto colombiano Óscar Tunjo. Entre todos los participantes se rifó un viaje a Colombia.



Grupo Softland | Otras iniciativas en Redes Sociales

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



Este 25 de marzo:



¡Apaga la luz!

Es por ti, por tus seres queridos, por nuestro hogar.

#JuntosEsPosible #HoraDelPlaneta

Softland
Lo hacemos fácil

Tiempo de trabajar

=
Sueños por cumplir



en proceso...

¡Feliz Día del Trabajador!

Grupo Softland



*Lo que
hay detrás
de una Mamá!*

Grupo Softland

III. Iniciativas realizadas en este principio

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 con 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

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.

Se definió un nuevo modelo de implementación que inicia con una primera etapa basada en un modelo Template, que agiliza el proceso, acorta los plazos y permite que el cliente pueda empezar a gestionar el negocio con el ERP estándar, basada en las mejores prácticas del mercado, para luego pasar a la etapa de las particularidades propias de la manera de gestionar del cliente.

Se realizaron avances con la robotización de las pruebas, con el fin de mejorar la calidad de las nuevas versiones liberadas.

Softland Chile

En el caso de Softland Chile y de la mayoría de las filiales, se continúan realizando reingeniería 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.

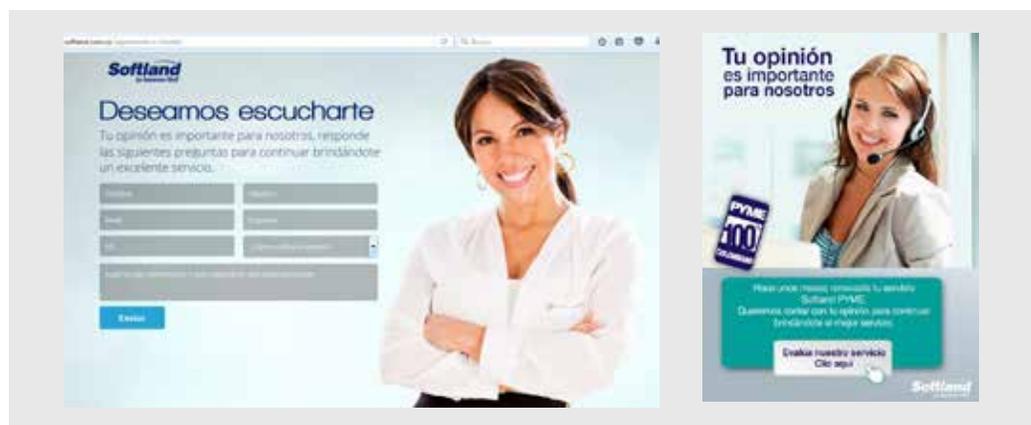
Con el objeto de mejorar la comunicación con los clientes, se han desarrollado diversas acciones tal como envíos mensuales de información de apoyo a los clientes, llamado Preguntín.

Softland Colombia

La filial de Softland Colombia implementó varias acciones con el objetivo de crecer y retener a los clientes:

- **Encuesta digital:** para el seguimiento de clientes que renovaron los contratos. La encuesta se envía 3 meses después de dicha renovación, con el objetivo de conocer el servicio prestado por Softland.

- **Encuesta de Consultoría:** Calificación de los consultores y el servicio prestado para el cliente.
- **Encueta Call Center:** que está enfocada en validar el servicio de los agentes.



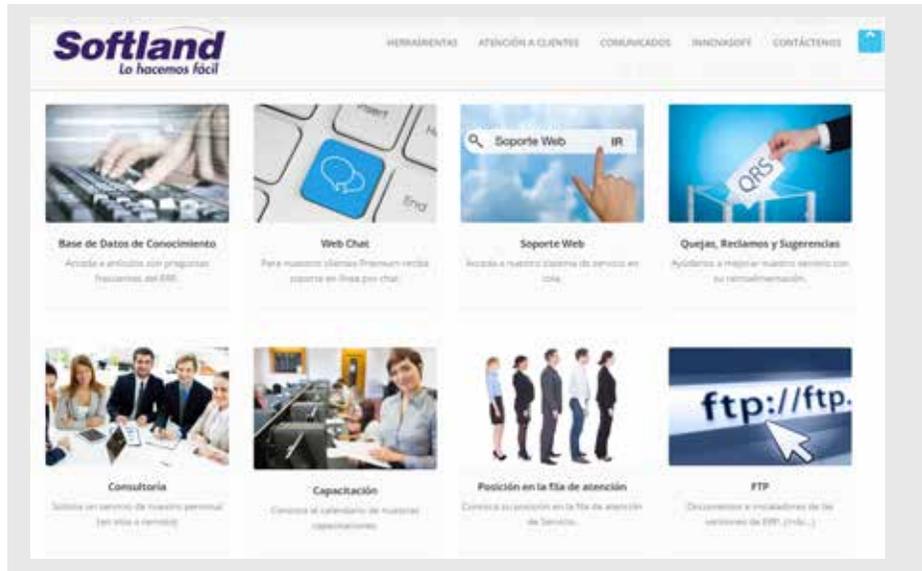
Softland Costa Rica

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.

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 presentes 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. Esta asesoría abarca tanto el funcionamiento de las aplicaciones como consejos y recomendaciones de cómo optimizar los procesos. Durante el año 2017 se mantuvo el servicio a través del sitio web y la ampliación del horario, incluyendo los días sábados de 8 a.m. a 12 m.d.

Desde el sitio web los clientes tienen 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 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.

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 2017 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).

Además, realizaron las siguientes campañas de comunicaciones para promover que los clientes complementen su solución actual de Ofisis con otros módulos o soluciones. De esta manera, podrían tener una solución más completa para sus áreas de gestión o RRHH.

- Control de Asistencia:



- Boletas Electrónicas:



- Interfaces Contables:



- Reporteador:



- **Webinar:** Durante el año 2017, desarrollaron capacitaciones on-line para los clientes con el objetivo de que puedan hacer un mejor uso de las soluciones Softland.



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

Premio Periodismo

Durante el 2017 Grupo Softland Patrocina el VII 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.

Para esta edición del Premio, además del aporte económico, colaboramos en la difusión del premio e incentivamos a los diferentes medios de comunicación en la región a inscribirse al concurso. Los finalistas y ganadores de la VII edición de Premio, fueron anunciados en el año 2018.

Éxito de la VI Edición: En la última edición del certamen 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.

Los ganadores fueron, en la categoría de mejor artículo publicado en 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, mientras que el premio al mejor artículo en la Categoría de Prensa No Diaria fue para “La Dama de la Ampliación”, publicado en el suplemento semanal Martes Financiero de Panamá.

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, fue destacada 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) fue reconocida por su labor en información económica como el mejor medio publicado fuera de una capital.



Patrocinio Óscar Tunjo, piloto colombiano

Softland, apuesta por el talento y el esfuerzo humano en la región. Por ello, la compañía anunció su patrocinio a Oscar Tunjo, piloto colombiano de la categoría GT3, quien ha participado en múltiples competiciones y que lideró en 2017 el Campeonato Special Tourenwagen Trophy.

Softland, con la convicción de motivar a los colaboradores a maximizar su potencial y promover habilidades efectivas y apropiadas de desarrollo a futuro, decidió apoyar al deportista en competir en 32º versión del Campeonato Special-Tourenwagen-Trophy, y a convertirse en el primer Latinoamericano en ganar esta competición.

“Estamos muy felices de aliarnos con jóvenes, como Oscar Tunjo, que inspiran a presentes y futuras generaciones a través de su ejemplo y con valores que compartimos en nuestra compañía como el esfuerzo, el talento y la perseverancia y que además vienen trabajando arduamente para alcanzar las metas que enorgullecen a Colombia”, expresó Óscar Sáez, CEO de Grupo Softland.

El automovilista que se destaca por ser uno de los pilotos más jóvenes del campeonato y con mayor proyección, llevará la imagen de la organización debido a sus importantes resultados: líder en su categoría y segundo en la general de este campeonato en el circuito de Saschenring a bordo del Mercedes-AMG GT3 del equipo Kornely Motorsport.

“El balance de la participación en esta temporada ha sido positivo. A pesar de ser un circuito nuevo para mí; el Mercedes-AMG se comportó muy bien, conseguimos marcar muy buenos tiempos y sumar puntos importantes para continuar liderando la temporada. Agradezco a los patrocinadores, especialmente a Grupo Softland, por confiar en mi talento y a mi familia por siempre acompañarme en los días buenos y malos”, recalcó Oscar Tunjo.



4) Otras iniciativas hacia la comunidad

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

Softland Argentina

Esta filial continúa apoyando a la Fundación Cimientos, que es una fundación que se dedica a la igualdad de oportunidades educativas, principalmente con 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 2017, compartimos un almuerzo en la oficina, donde los chicos pudieran intercambiar con sus padrinos temas relacionados a su futuro académico y laboral, siendo que están próximos a terminar la secundaria.

Los padrinos pudieron contar sus propias experiencias personales y surgieron diversos temas tales como el cierre del ciclo lectivo escolar, la elección de una carrera, el proceso para conseguir el primer empleo; dificultades, dudas, incertidumbres que se fueron encontrando, y cómo supieron superar las distintas adversidades. Desde Softland buscamos escuchar, informar y motivar a los chicos para que se continúen formando, y puedan tener un mejor futuro.

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 Chile

Durante el año 2017, 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 2017 en la comunidad han sido las siguientes:

- Se realizó un patrocinio al Club Deportivo Softland.
- Se realizó una campaña solidaria para familias que sufrieron un gran incendio en el sur de Chile.
- Beca Excelencia Académica.
- Softland Chile dio una Donación de Servicio Cloud para la Radio María Chile, corporación sin fines de lucro, cuya misión es cristiana.
- Corporación María Ayuda, se realizan Campañas de Reciclajes
- Fundación San José para la adopción, se dona papel.
- Proyecto de Licencias Educativas

Softland Colombia

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



Softland Costa Rica

- Donación de \$1.000 a la Fundación Hogar Manos Abiertas.
- Donación al Proyecto Libros para Todos: consiste en la donación de libros a escuelas de zonas alejadas y de escasos recursos en el país. En el 2017 a la escuela que se le dio donación fue la de la localidad de Chitaría en la zona de Pavones de Turrialba, provincia de Cartago.
- Voluntariado de apoyo al medio ambiente: En coordinación con la Fundación ProParques se efectuó un voluntariado en el Parque Nacional Braulio Carrillo, sector Quebrada González. En esta actividad participaron alrededor de 20 colaboradores de diferentes áreas de la empresa, la actividad que se realizó fue el marcaje y limpieza de senderos.
- Se incentiva a la comunidad a participar de la Hora del Planeta.
- Se colaboró con becas de estudio para 6 personas.

Softland México

Se llevo a cabo una aportación a la Asociación “Ministerios de Amor” teniendo como objetivo rescatar a niños en riesgo de calle, a través de este sistema de apoyo, nos permitió a Softland México aportarles alimento no perecedero y artículos de higiene, para su mejor condición de vida. Una parte de la aportación fue de la filial y la otra parte nace del corazón del equipo de México.



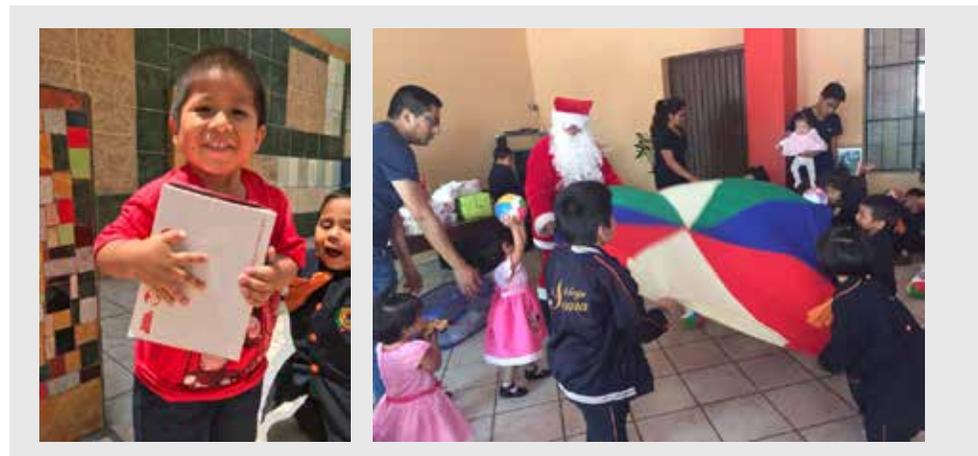
Además, en diciembre de 2017, Se llevo a cabo la Ola de Buenas Acciones, esta campaña tuvo el objetivo de donar \$1 dólar desde Corporativo por cada Ola que realizáramos por filial, en el caso de México se realizaron 9 olas, aportando para lograr la meta y comprar regalos a niños en condición de vulnerabilidad durante Navidad.



Ofisis Perú, una compañía de Grupo Softland

En diciembre de 2017, vivimos la Navidad con los niños del Centro Shama. Gracias a su buena voluntad, nuestros colaboradores brindaron un regalo a cada uno de los niños del Centro, un albergue de niños huérfanos ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Los niños del Centro Shama disfrutaron de sus regalos y del show de Papá Noel que los visitó. Estamos orgullosos del acto de nobleza de nuestro equipo y felices por el buen momento que pasaron los niños



IV. Mediciones ejecutadas.

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.



Estimado colaborador,

Como es de tu conocimiento, uno de los objetivos estratégicos del Grupo Softland, desde la perspectiva de gestión de sus recursos humanos, es alcanzar y mantener un clima laboral motivador y de alto compromiso con nuestra organización.

Para lograr este objetivo, requerimos conocer tu opinión en la Encuesta de Clima Laboral, que tendremos el próximo 9 de octubre.

El portal utilizado está diseñado para garantizar el anonimato y la confidencialidad de las respuestas brindadas.

Te agradezco de antemano tu disposición y el tiempo dedicado en esta importante iniciativa de Grupo Softland.

¡Contamos con vos!

Hubert Arias
Hubert Arias
Director General

GrupoSoftland

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 con 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 con 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 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 el Código de Ética, establece 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 2017, 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 estos, 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 con tiempos de entrega, calidad del producto y precio.

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 las 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 y nuestro Código de Ética.

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, y nuestro Código de Ética.

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 agroindustrial, 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 con lo establecido en la Ley Solidarista.

Adicionalmente la Asociación cuenta con varias alianzas con proveedores de diferente índole para proporcionar a los empleados facilidades de pago y descuentos. Una vez al año, realiza su reunión anual para presentar resultados y elegir la nueva junta directiva, la cual está compuesta por los mismos colaboradores de Softland.

También, internamente, en las distintas filiales se han realizado campañas para promover la gestión de ideas internas y su implementación en la organización, así como premiaciones por innovación u otras acciones que favorecen el capital interno.

IV. Mediciones ejecutadas.

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

comunicación internos establecidos tanto para la gestión de una queja como el aporte de una idea a la organización.

En ambos casos, la comunicación se establece del subordinado hacia el jefe, y si es el caso de una queja o inconformidad, esta puede ser elevada al Departamento de RRHH o a la Dirección General de la compañía.

En Grupo Softland y en sus filiales hay diferentes mecanismos para darle seguimiento a las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los colaboradores con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos.

Algunas de las formas de comunicación interna son: buzón de sugerencias por parte de los colaboradores; reuniones de equipo tanto semanales como mensuales; evaluaciones anuales y cuestionarios de satisfacción como la Encuesta de Clima Organizacional que se realiza todos los años a 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.

En las filiales de Grupo Softland se llevan a cabo las siguientes iniciativas:

Softland Argentina

- 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 menciona 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 cómo su esfuerzo contribuye al mismo.

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 de Ética, 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 nuestro Código de Ética se incorpora este principio, en el apartado de Relaciones con Colaboradores cuando menciona que:

“Contar con una fuerza laboral diversa, que aporta una amplia variedad de habilidades, capacidades, experiencias y perspectivas es fundamental para nuestro éxito. Nos comprometemos con los principios de igualdad de oportunidades laborales, inclusión y respeto.

Grupo Softland y sus políticas internas, apoyan y respetan la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia; apoyamos 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 nuestra 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 la erradicación del trabajo infantil, y la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Los miembros del Grupo Softland deberemos tener una actitud cercana y asequible, y trataremos a los colaboradores con justicia y solidaridad, evitando cualquier trato desigual entre los mismos. Fomentaremos en todo caso la participación y las iniciativas de los colaboradores, potenciando el crecimiento y desarrollo profesional”.

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 Código de Ética 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.

Por nuestro giro de negocio garantizamos la erradicación del trabajo infantil. Velamos por cumplir las leyes vigentes de cada país en materia de contratación de personal.

Principio 6

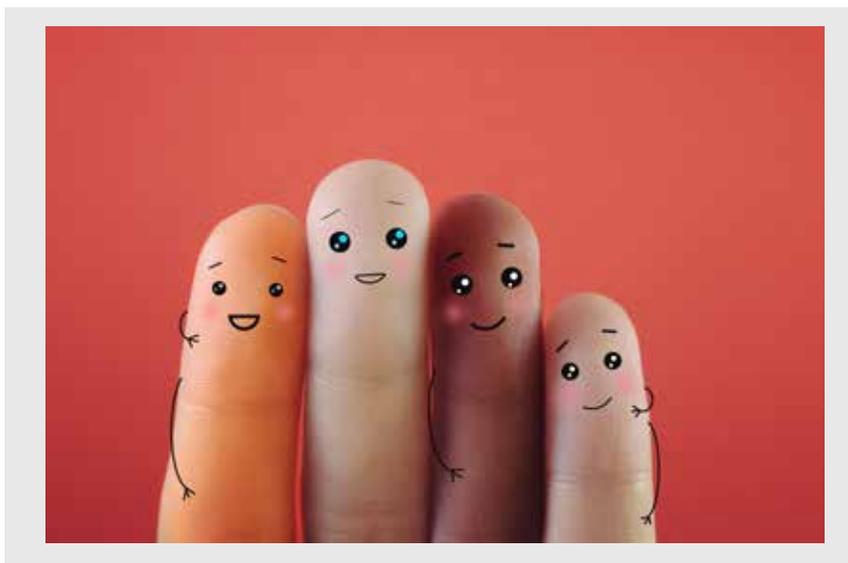
Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

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 nuestro Código de Ética 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 antidiscriminación 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 antidiscriminación.

La composición de los órganos directivos de Grupo Softland (incluyendo Corporación) y del resto de colaboradores por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad, garantiza la no discriminación hacia ningún grupo.

En principios de igualdad nuestra compañía hace un balance general, actualmente el 40% de nuestros directivos son posiciones ocupadas por mujeres. El 52% de nuestra fuerza laboral garantiza el trabajo a personas mayores de 30 años, de igual forma se brinda un espacio para integrar diversas nacionalidades y garantizar los principios de equidad.

Detalle de colaboradores	%
Directivos frente a colaboradores	15%
Directivos mujeres	40%
Directivos hombres	60%
Mujeres	46%
Hombres	54%
Mayores de 45 años	18%
Menores de 30 años	34%
Empleados no nacionales	6%
Empleados con contrato fijo	98%
Cantidad Total de Empleados del Grupo	515

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 con 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 con 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 2017 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 al Parque Nacional Braulio Carrillo en el que se trabajó en la construcción de bandas divisorias de senderos.



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

Se realizó una campaña de separación de residuos. 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.

Además, se reemplazaron todos los focos de luz por lámparas lead.

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.

Softland República Dominicana y Panamá

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

Softland México

1.- Reutilízame.

Objetivo: Generar conciencia sobre el cuidado del papel en la oficina.

Acciones:

- Enviar cuatro postales durante el mes para crear conciencia con respecto al uso de papel, teniendo como meta, rehusar las hojas por ambos lados.
- Rehusar las hojas por ambos lados y también ocuparlas para anotaciones o recados.

2.- Desembólsate.

Objetivo: Generar conciencia en Softland México para usar menos bolsas de plástico.

Acciones:

- Enviar una para generar conciencia de no usar más bolsas de plástico.
- Hacer bolsas reutilizables y regalarlas al personal, para usarlas cuando vayamos de compras.



Ofisis, Perú, una compañía de Grupo Softland

Como parte de la campaña "Recíclame, Cumple tu papel", Ofisis recolectó 100 kilos de papel reciclado. Esta campaña, organizada por Aldeas Infantiles SOS Perú en alianza con Kimberly Clark, promueve que por cada 2 toneladas de papel reciclado se cubre la alimentación completa de 5 niños de Aldeas Infantiles SOS por todo un mes, además se dejarían de talar 34 árboles, se ahorra agua, energía eléctrica, y disminuye las emisiones de CO2 que es súper importante en la reducción del impacto del cambio climático.

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 las 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, este 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.
- 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”. 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.

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 2017.

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 estas, 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 2017 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 Código de Ética 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 estos.

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 Código de Ética 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 el Código de Ética 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 colaboradores de un cliente final o posible cliente, funcionarios o cargo político con el fin de influir en cualquier acción o decisión de los mismos.

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 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. Cada contratación realizada por Softland se respalda a nivel escrito y se autorizan por cada uno de los superiores. También se cuentan con auditorías externas realizadas por empresas especialistas en estos campos.

IV. Mediciones ejecutadas.

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

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

V. Acciones de seguimiento para este principio.

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

- a) Continuar una campaña de comunicación interna con el mensaje hacia nuestros grupos de interés “clientes” y “empleados” sobre los valores y ética profesional de Grupo Softland.

Softland
Lo hacemos fácil