



# Memoria Anual 2018

## Informe de Progreso Pacto Mundial

El octavo informe del progreso del Pacto Mundial resume las principales acciones realizadas por las filiales de Softland correspondientes al ejercicio 2018, en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

**Softland**  
*Lo hacemos fácil*

# Tabla de Contenido

---

<b>Carta de compromiso</b>	<b>7</b>
<b>Perfil   Grupo Softland</b>	<b>9</b>
<b>Apostamos por el talento</b>	<b>10</b>
<b>Contribuimos con la transformación digital de las empresas</b>	<b>10</b>
<b>¿Qué ofrecemos?</b>	<b>11</b>
<b>Adhesión de Grupo Softland al Pacto Mundial de las Naciones Unidas</b>	<b>12</b>
<b>Los 10 principios</b>	<b>12</b>
<b>Grupos de interés de Softland</b>	<b>13</b>
<b>Alcances del Informe</b>	<b>14</b>
<b>Difusión del Informe</b>	<b>14</b>
<b>Principio #1</b>	<b>16</b>

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. 16

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	16
1) Posibles riesgos en grupo de interés “empleados o colaboradores”.....	16
2) Posibles riesgos en grupo de interés “clientes”.....	19

3) Políticas en este principio.....	30
II. Otras políticas internas.....	32
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	34
IV. Mediciones ejecutadas.....	63
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	64

## Principio #2

65

Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos. 65

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	65
II. Políticas actuales en este principio.....	66
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	66
IV. Mediciones ejecutadas.....	67
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	67

## Principio #3

68

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. 68

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	68
II. Políticas actuales en este principio.....	68
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	69
IV. Mediciones ejecutadas.....	70
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	71

## Principio #4

72

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. 72

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	72
II. Políticas actuales en este principio.....	72

III. Iniciativas realizadas en este principio.....	73
IV. Mediciones ejecutadas.....	73
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	74

## **Principio #5** **75**

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. 75

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	75
II. Políticas actuales en este principio.....	75
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	76
IV. Mediciones ejecutadas.....	76
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	76

## **Principio #6** **77**

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación. 77

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	77
II. Políticas actuales en este principio.....	78
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	78
IV. Mediciones ejecutadas.....	78
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	80

## **Principio #7** **81**

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. 81

I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....	81
II. Políticas actuales en este principio.....	81
III. Iniciativas realizadas en este principio.....	82
IV. Mediciones ejecutadas.....	86
V. Acciones de seguimiento para este principio.....	87

---

## **Principio #8**

**88**

---

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. **88**

- 
- I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....88
  - II. Políticas actuales en este principio.....89
  - III. Iniciativas realizadas en este principio.....89
  - IV. Mediciones ejecutadas.....90
  - V. Acciones de seguimiento para este principio.....90
- 

## **Principio #9**

**91**

---

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. **91**

- 
- I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....91
  - II. Políticas actuales en este principio.....92
  - III. Iniciativas realizadas en este principio.....92
  - IV. Mediciones ejecutadas.....93
  - V. Acciones de seguimiento para este principio.....93
- 

## **Principio #10**

**94**

---

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. **94**

- 
- I. Análisis de posibles factores de riesgos en este principio.....94
  - II. Políticas actuales en este principio.....95
  - III. Iniciativas realizadas en este principio.....95
  - IV. Mediciones ejecutadas.....95
  - V. Acciones de seguimiento para este principio.....96
-

# Carta de compromiso

Madrid, 15 de noviembre de 2019

## **A nuestros colaboradores y clientes,**

En 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.

Ser partícipes de esta iniciativa nos llena de orgullo pues, desde el 2008, Softland acogió el Pacto Mundial como parte de nuestra cultura. Así, los clientes, proveedores y colaboradores están inmersos en iniciativas que velan por el desarrollo social.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es el pilar en el que basamos las acciones que permiten devolver a la sociedad parte de nuestro éxito empresarial. Su ejecución en cada una de las oficinas de Softland persigue los objetivos del Pacto Mundial.

Estar suscritos a esta iniciativa es un compromiso para seguir siendo honestos, 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.

En 2018, promovimos la transformación digital de las organizaciones a través de la segunda edición del Programa Innova. Esta iniciativa permitió que las empresas inscritas recibieran una bonificación económica para integrar nuestras soluciones en sus tareas diarias. El programa despertó el interés de más de 1.000 compañías en países como Colombia, México, Centroamérica y República Dominicana.

Durante este mismo periodo, apostamos por el talento y el esfuerzo de jóvenes promesas en la región. Por ello, la compañía anunció el patrocinio de Oscar Tunjo, piloto colombiano de la categoría GT3, quien participó en múltiples competiciones y que lideró en 2018 el Campeonato Special Tourenwagen Trophy.

En el mismo periodo enfocamos nuestros esfuerzos en la transformación digital. El mundo de los negocios es competitivo y dinámico, por ello, es de suma importancia contar con sistemas de gestión empresarial estables y robustos que permitan mejorar los procesos y la efectividad de las organizaciones en su segmento de mercado.

En 2018, anunciamos la adquisición de SQL Software, empresa colombiana que desarrolla e implementa soluciones de software de Nómina y de Recursos Humanos.

Con esta integración hacemos una apuesta segura por expandir nuestros servicios a las empresas que quieran maximizar sus recursos y rentabilizar sus soluciones.

Incentivamos que las compañías en Latinoamérica refuercen sus estrategias de negocios, adopten tecnología que les permita ser más eficientes y alcancen sus objetivos empresariales. La innovación tecnológica es fundamental para aquellas empresas que deseen expandir sus fronteras.

Finalmente, reiteramos nuestro gran compromiso con la sociedad, y con mucho entusiasmo y orgullo les presentamos, a continuación, la memoria del noveno informe del progreso del Pacto Mundial la cual resume las principales acciones realizadas por las filiales de Softland correspondientes al ejercicio del año 2018.



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

**Oscar Sáez de Bergia**  
CEO Grupo Softland

## Perfil Grupo Softland

### Innovando junto a las empresas latinoamericanas

Desde su creación, Softland emprendió un camino, mediante el cual más de 35 mil clientes lograron la digitalización de sus procesos y la simplificación en sus actividades diarias.

Adecuó su estrategia a la consolidación de las adquisiciones en Latinoamérica y adoptó el modelo cliente-céntrico mediante técnicas de fidelización.

Hoy, estamos en el centro de las operaciones tecnológicas de compañías en 20 países de Latinoamérica y España. Contribuimos con la gestión diaria de más de 104 mil usuarios que utilizan nuestras plataformas y servicios.

Softland, brinda soluciones innovadoras y competentes que responden a las necesidades del nuevo cliente digital mediante sistemas de gestión empresarial tipo ERP y de RRHH. Logramos que la conectividad e integración de la información con los diferentes departamentos de las empresas se convierta en una necesidad para afianzar cualquier estrategia de digitalización.

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

Creemos en las organizaciones inteligentes sin importar su tamaño o industria, y generamos la sinergia necesaria para facilitar la innovación, eficiencia y eliminar duplicación de procesos en las compañías.



## Apostamos por el talento

### Alcanzamos el éxito gracias a las personas

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.

Contamos con un Código de Ética en donde se establecen las pautas que presiden el comportamiento ético de nuestros más de 700 colaboradores en el desempeño diario y, específicamente, en lo que respecta a las relaciones e interacciones con todos los grupos de interés.

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.



## Contribuimos con la transformación digital de las empresas en Latinoamérica

La digitalización de los procesos es una forma de disrupción en las operaciones internas de las empresas que favorece en la conexión entre las personas y los negocios en la economía digital, y en la interconexión de las cosas impulsada por aspectos como las tecnologías móviles, el Big Data y la nube.

Softland brinda soluciones de software de gestión tipo ERP y de Recursos Humanos de la mano con tecnologías innovadoras, y ofrece a los mercados latinoamericanos la posibilidad de integrar los diferentes departamentos de las organizaciones en una herramienta inteligente, que ayuda a simplificar procesos y agilizar la toma de decisiones.

## ¿Qué ofrecemos?

Contamos con una amplia variedad de soluciones para las empresas que buscan digitalizar sus tareas. Cubrimos las necesidades empresariales de manera rentable con soluciones especializados como:

### 1.- Softland Corporate

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

### 2.- Softland ERP

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

Con esta solución las organizaciones podrán tomar decisiones acertadas con información de valor, desarrollar las capacidades del recurso humano y aumentar la productividad con la seguridad que respalda nuestra compañía.

### 3.- Softland Pyme

Softland Pyme responde a las necesidades de las pequeñas empresas y emprendedores. Es una solución especialmente creada para los que buscan soluciones fáciles de usar y configurar con capacidad de crecer a Softland ERP sin cambiar de tecnología. Esta solución está disponible en Chile y Colombia.

### 4.- BPO procesos de RRHH

Apoyamos a las empresas a administrar eficazmente sus procesos de nómina. Ponemos a disposición de las compañías las herramientas necesarias para procesar la información de los colaboradores, ajustados a las leyes locales y guiados por expertos reconocidos en el ámbito de los RRHH.

En lo que a tecnología móvil se refiere, las soluciones de Softland cuentan con módulos nativos en Cloud, con un diseño web 100% y adaptable para múltiples navegadores. Estos se pueden utilizar en diversos dispositivos, tales como Smartphone, 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 la compañía.



## Adhesión de Softland al Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Desde el 2008 nos incorporamos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Creemos en que estas iniciativas contribuyen a crear un mundo mejor e impactan positivamente en la vida de las personas.

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.

## 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

**Medio Ambiente**

Principio 7. Las empresas y el medio ambiente

Principio 8. Iniciativas para el respeto medioambiental

Principio 9. Difusión de tecnologías ecológicas

**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

**Anticorrupción**

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

Para más información, ver más detalle en: [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)

## Grupos de interés de Softland

Las acciones de Softland se identifican con base en las políticas, programas e iniciativas que abarcan cada uno de los grupos de interés (stakeholders) de Softland. Para efectos de este informe, identificamos dos grupos de interés: nuestros clientes y colaboradores.

Durante el 2018, lanzamos una iniciativa hacia los clientes, en la cual desarrollamos una acción para que estos incorporarán tecnología de alto nivel y asumieran la transformación digital.

A mediano plazo, esperamos extender nuestros grupos de interés hacia otros stakeholders tales como: proveedores y medio ambiente. Aunque 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

Tras más de 10 años de implementar los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas seguimos incorporado acciones específicas dentro del programa de RSC en nuestras oficinas.

Cada iniciativa es ejecutada por las distintas Áreas de Marketing, y en las oficinas que aplica, también se incluye al Departamento de Recursos Humanos o Administración.

La información contenida en esta memoria anual contempla las acciones desarrolladas durante el año 2018. Anteriormente, se han presentado dos informes de progreso en los años 2010 y 2011. Y en 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017 una Memoria Corporativa.



## Difusión del Informe

Softland difunde de forma pública su informe a través del sitio web corporativo, además todas las filiales tienen un apartado con esta comunicación. De forma interna, se envía la memoria corporativa por medio del Newsletter corporativo. Adicional nuestros sitios web, blogs, redes sociales y otras plataformas tecnológicas son de vital importancia para difundir los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Las iniciativas en torno a los 10 principios del Pacto Mundial son lideradas por nuestro CEO, Oscar 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 VIII informe del pacto mundial | RRSS

Estimados colaboradores,

Me es de gran satisfacción confirmarnos 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.

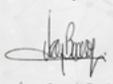
Los principios del Pacto Mundial se han convertido en parte de nuestra cultura y

está inmerso en 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 estos principios representan una oportunidad para seguir siendo honestos, éticos y

transparentes, promover políticas responsables, garantizar el bienestar de nuestros colaboradores y familias y respetar las políticas gubernamentales en cada una de nuestras oficinas a nivel regional.

Os invito a leer 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 Sant de Barga  
CEO Grupo Softland



**Softland**  
Lo hacemos fácil

Difusión del VIII informe del pacto mundial | Comunicado interno

# 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.

Como base para esta memoria, tomamos la información disponible de cada filial de Softland en los países en que estamos, realizaremos observaciones puntuales de prácticas que responden a este objetivo.

El análisis de posibles factores de riesgos en Derechos Humanos se enfoca desde nuestros dos grupos de interés: colaboradores y clientes.

### 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 realizaron 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 2018, 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 colaborador 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**, mantiene un Comité Paritario que se reúne todos los meses, además, una Previsionista de Riesgos visita sus oficinas cada semana con el objetivo de prevenir cualquier riesgo para nuestros colaboradores.

**Softland Colombia** realizó un simulacro de evacuación el 24 de octubre del 2018, estuvo a cargo del comité de brigadistas Softland quienes participaron junto con el edificio Proksol donde se encontraba ubicada la oficina en ese momento. La actividad la organizó el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.

**Softland Costa Rica** cuenta con una brigada de seguridad que se reúne dos veces por año. El 17 de agosto de 2018, esta filial se unió al simulacro general organizado por la administración de Eurocenter, edificio donde están localizadas las oficinas de esta filial.

Previo al simulacro las brigadas de cada empresa se reunieron para coordinar las acciones a desarrollar. Se definió una zona de evaluación para cada compañía y se estableció un orden de salida y reingreso del personal al edificio. Posteriormente se realizó una reunión para analizar las oportunidades de mejora.

Nuestra filosofía de hacerlo fácil se aplica en todos los ámbitos de acción en el que se desenvuelven nuestros colaboradores. Durante el 2018 se actualizaron 74 procedimientos internos, los cambios y nuevas políticas fueron comunicados al personal de esta oficina mediante el correo electrónico.

**Softland México**, realizó un simulacro de evacuación el 19 de setiembre de 2018. Este evento tiene tres momentos clave:

- Al sonar la primera alarma, todo el personal de la oficina debió resguardarse en algún lugar seguro.
- Al toque de la segunda alarma, que sonó por 40 segundos, los colaboradores debieron desalojar el edificio.
- Al activarse la tercera alarma las personas ingresaron al edificio y continuaron con sus respectivas tareas.

En esta filial, dos personas forman parte del comité de emergencias 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 quedaran 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, donde están ubicadas nuestras oficinas.

En el caso de Ofisis una compañía de Softland en Perú, mencionan que participaron en cuatro simulacros nacionales (20 de abril, 31 de mayo, 12 de octubre y 23 de noviembre del 2018), organizados por el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI).

**Softland El Salvador**, realizó un simulacro de evacuación como parte del protocolo de prevención del edificio donde están nuestras oficinas. Esta actividad sirvió para que los colaboradores identifiquen las salidas de emergencia y las zonas de seguridad. Además, constantemente participan de las reuniones que realiza la administración del edificio para repasar los procedimientos en esta materia.

**Softland Guatemala** participó de un simulacro de emergencia organizado por la administración del edificio y con apoyo de CONRED. El evento se realizó en noviembre del 2018 y sirvió para establecer las salidas de emergencia por niveles y con puntos de reuniones en ambas salidas del edificio para evitar aglomeraciones.

Todas las filiales cuentan con alarmas y señalización de emergencia en extintores y salidas.

Sobre los factores tales como: falta de información y/o comunicación, falta de compromiso de los empleados hacia la entidad, 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 y de forma local en cada una de las filiales.

A su vez, durante el año 2018, se intensificaron las acciones para mejorar la comunicación interna y gestionar la falta información a través de diferentes iniciativas locales. Por ejemplo, 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.

Posee una estrategia de redes sociales, donde 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 mensual!

Alejandro García, nos habla "Desde la dirección".

Conoce a María Alejandra Fonseca en la sección "Gente Softland".

Softland reafirma su compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Conoce a los ganadores de la I Edición del Premio Gente Softland.

[Ir al News](#)


 PIN de acceso: **sqlsoftware**


## 2) Posibles riesgos en grupo de interés “clientes”

En el grupo de interés “clientes” identificamos dos factores de riesgo que continuamente se están evaluando:

- Insatisfacción del cliente y mala reputación
- Falta de calidad

Para llevar una evaluación de estos factores de riesgo, se realizan de forma mensual las encuestas de satisfacción a los clientes en cada una de las filiales de Softland. 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.

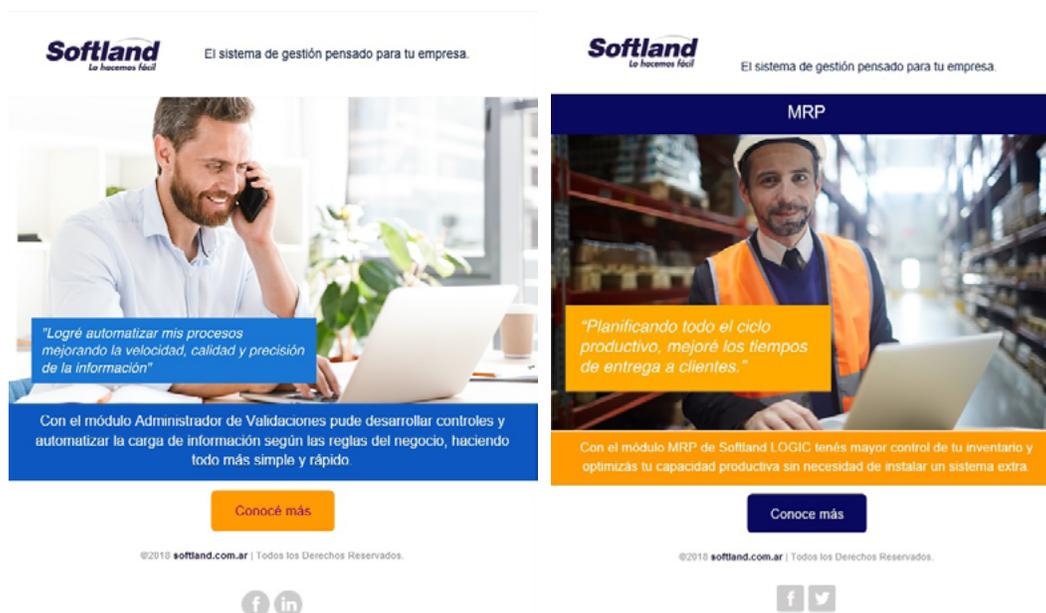
El indicador NPS es una métrica de servicio al cliente, que se basa en la pregunta ¿En qué grado (medida) usted recomendaría los productos y servicios de esta compañía a sus colegas, familiares o amigos?

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.

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.



Estimados clientes,

Queremos comunicarles que a raíz de la RG4286/2018 referida a las deducciones por cargas de familia del régimen de retención de impuesto a las Ganancias, Softland Argentina ha realizado las adecuaciones necesarias al sistema para dar soporte a la misma.

Están a disposición de nuestros clientes abonados el instructivo de configuración que podrán obtener en nuestro site accediendo a la documentación, desde la intranet exclusiva para clientes, dentro de la sección "**Manuales y Documentación**", donde encontrarán el documento "**GSA\_DOC\_GU\_Liquidacion\_Sueldos\_legales.pdf**", el cual contempla el procedimiento a considerar.

Háganos llegar sus consultas por intermedio de un parte haciendo [CLICK AQUÍ](#); o telefónicamente de lunes a viernes de 10hs a 18hs. al 4789-7676 (SOPO).

**Softland Argentina.**  
Dpto. de Servicios al Cliente



Estimados clientes,

Queremos comunicarles que la nueva versión 4.3, que estará disponible en el mes de Diciembre, contará con cambios en el procedimiento de ajuste por inflación. La nueva funcionalidad desarrollada le permitirá:

- Soportar Multisociedad.
- Soportar Normas contables.
- Simplificar los objetos a utilizar.
- Generar el asiento contable desde el mismo proceso.

La versión vendrá acompañada de un nuevo manual de contabilidad donde estará detallada la nueva modalidad de uso.

Para los clientes que son mono empresa y no utilicen informes contables en función de diferentes normas contables - tal es el caso de empresas que realizan la presentación de los estados contables a diferentes organismos nacionales o a empresas con sede fuera del país, los que requieren tratamientos contables diferentes a los nacionales - podrán implementarlo con los procesos existentes. Para ello pueden utilizar el documento "GSA\_DOC\_GU\_Contabilidad\_General.pdf", que lo encontrarán accediendo a nuestro site desde la intranet exclusiva para clientes abonados, dentro de la sección "Manuales y Documentación" en el punto 8.3.3 Ajuste por inflación.

Háganos llegar sus consultas por intermedio de un parte haciendo [CLICK AQUÍ](#); o telefónicamente de lunes a viernes de 10hs a 18hs. al 4789-7676 (SOPO).

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

- 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.
- Continúa también el procedimiento de Retención de Cliente que se activa en caso de que un cliente manifieste su intención de baja de servicio.

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 las acciones informativas hacia sus clientes.

Durante el 2018 se pusieron en marcha los siguientes planes de acción:

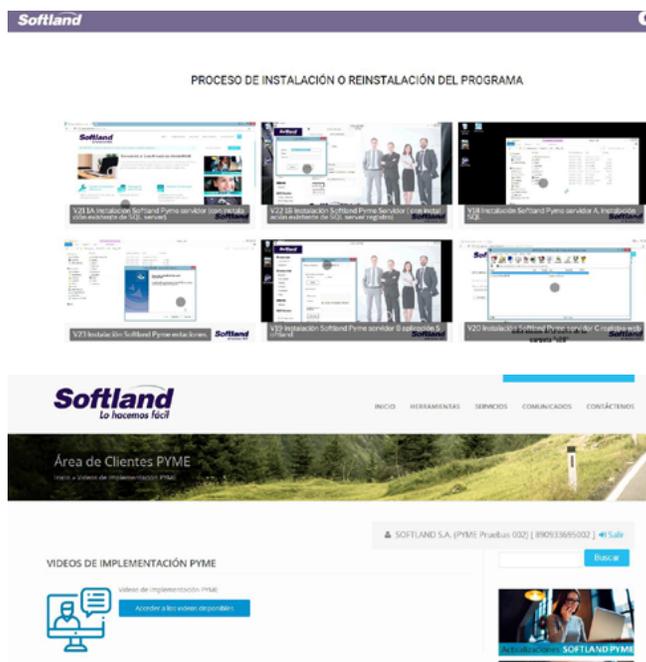
- **Campaña interna NPS:** con la finalidad de informar y trabajar constantemente en aumentar el % de satisfacción del cliente.



- **Visitas presenciales con clientes:** Se programó un cronograma mensual para visitar clientes detractores y pasivos con nota 7. Se manejó el mensaje: “Tomémonos un café ¡Hay mucho por contarte!



- **Videos tutoriales área de clientes:** Con la finalidad de capacitar y orientar al cliente en temas del producto, se estableció en el sitio web una sección con videos tutoriales de apoyo que facilitan al cliente la usabilidad de nuestras soluciones de software.



- Webinars mensuales: Se programaron webinars exclusivos para clientes con temas de producto y temas de interés general.



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** realizó dos eventos que permiten fidelizar a los clientes:

**Evento de Fidelización:** Es un espacio que se realiza de forma anual para los clientes en Costa Rica. El objetivo es brindar una conferencia de actualización empresarial que aborde temas locales y regulatorios.

**Evento de Aniversario:** es una jornada para celebrar a los clientes que cumplen 10 y 15 años de contar con las soluciones Softland. Como parte del reconocimiento se hace entrega de una estatuilla esculpida por el reconocido artista costarricense Hernán Posla Fuentes y deleitamos con una cata de vinos.



En el caso de **Softland República Dominicana** decidieron darles a los clientes una serie de charlas y eventos informativos. De esta manera se busca que Softland, además de ser un proveedor de tecnología, también sea un aliado de negocios.

- **Coffe Break:** se invitó a los clientes a las oficinas para compartir la charla “Digitalización de la Gestión del Talento Humano”. El espacio sirvió para dar detalles de cómo realizar evaluaciones de desempeño y las últimas tendencias de reclutamiento, comunicación web y móvil, entre otros temas.
- **Desayuno empresarial:** el 25 de abril del 2018 se realizó este evento y tuvo la exposición detallada de los cambios exigidos por la DGII en materia de impuestos y comprobantes fiscales. Se contó con el apoyo de la Escuela Nacional de Contabilidad y Tributación (ECONT) y para los clientes que no pudieron asistir, se realizó una transmisión por Facebook Live.

**COFFEE BREAK**  
Digitalización de la Gestión del Talento Humano

**¡RESERVE SU ESPACIO!**  
CUPO LIMITADO

¿Cómo evaluar a mis colaboradores?  
Nuevas tendencias de reclutamiento  
Comunicación web/móvil con su personal

**21**  
MARZO

OFICINAS SOFTLAND  
Antigua Privada N° 42  
Hora: 8:00 am

Softland  
CAPITAL HUMANO

CONTACTÉNONOS: 809-472-9213  
informes@softland.com.do | www.softland.com.do

Miércoles  
6 de Junio

Hotel Holiday Inn  
Santo Domingo  
5:30 p.m

**¡GRACIAS POR INSCRIBIRSE!**  
Su registro al evento está confirmado.

**“Transformación Digital del Talento Humano”**  
Una nueva era en la gestión de los recursos humanos.

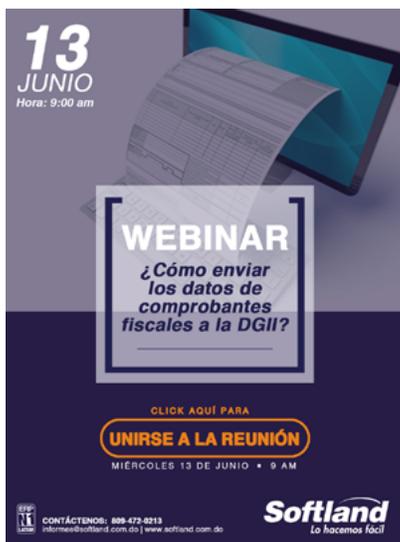
Expositora  
**Teresa Morales**  
Directora General, Softland Capital Humano

UN EVENTO ORGANIZADO POR:



- **Webinars fiscales:** seguido al desayuno empresarial, se realizaron una serie de webinars con el objetivo de apoyar a los clientes en la implementación de los comprobantes fiscales y enviar los reportes solicitados por la DGII.

- **Evento transformación digital del talento:** se realizó en junio de 2018 y se profundizó en la temática de cómo apoyar las tareas de los RRHH con tecnología por la DGII.



Softland Guatemala realizó las siguientes acciones:

- **Campaña beneficios de contratos:** se informó a los clientes sobre los beneficios de tener un contrato activo y se incentivó para que los renueven, de ese modo pueden obtener beneficios para mejorar el funcionamiento de su ERP y su operación.



- **Campaña CyberMonday:** esta campaña se enfocó en ofrecerle al cliente promociones con bonificaciones especiales en licencias y módulos.

**CYBER MONDAY DE BONIFICACIONES**

**-30%** EN MÓDULOS DE GESTIÓN (REPORTADOR Y ALERTAS)

**-30%** EN MÓDULOS MÓVILES (PEM, FID)

**-25%** EN USUARIOS FULL

**-15%** EN USUARIOS POR ÁREA

\*Aplican restricciones. Ver reglamento en [www.softland.com.gt/promocionesgt](http://www.softland.com.gt/promocionesgt)

Softland Guatemala  
Tel: +502 2231-0580  
clientesgt@softland.com.gt

SÍGUENOS EN REDES SOCIALES:  
f t in youtu

**Softland**  
Lo hacemos fácil

**¿Su equipo está preparado para el 2019?**

Estos son los beneficios de un contrato activo:

Obtenga hasta un **25%** de optimización de la inversión en ERP renovando su contrato (CASR).

Condonación de no pago hasta 3 años anteriores.

Actualización a la última versión de Softland ERP 7.0.1.3.

Bonificación de 10% en la compra de licencias de usuarios o módulos ERP.

Tarifa preferencial en servicios de Consultoría.

Soporte Remoto con Softland Enlaza.

Contáctenos ☎ 2331-0580  
Clientesgt@softland.com.gt • [www.softland.com.gt](http://www.softland.com.gt)

**Softland**  
Lo hacemos fácil

- **Campaña de diagnóstico:** consistió en asesorar al cliente sobre la funcionalidad del ERP para tareas específicas.

**¡Reactive su Acuerdo**  
de Servicios de Actualización y Soporte Remoto!

Obtenga los siguientes beneficios:

Actualización a la última versión de Softland ERP

Descuento preferencial en la compra de licencias de usuarios o módulos ERP

Condonación de no pago hasta 3 años anteriores.

Soporte Remoto en Softland ENLAZA

Tarifa preferencial en servicios de Consultoría

Nuevos Módulos: Federación, Escenarios, MRP y Business Intelligence

ERP LATAM

Softland El Salvador  
Tel: 503 22102288 ext. 6419  
clientessv@softland.com.sv

Softland Guatemala  
Tel: 502 2331-0580  
clientesgt@softland.com.gt

Softland Honduras  
Tel: 504 2564-4069  
clienteshn@softland.com.hn

SÍGUENOS  
f t in youtu

**Softland**  
Lo hacemos fácil

Adicional a las campañas anteriores se escalaron casos de tiempos tardíos de atención por parte de nuestro departamento de soporte para lograr mejoras de atención y resolución de dudas. La encargada de Base Instalada monitoreó cada uno de los casos ingresados en el sistema para confirmar que tuvieran una resolución rápida y positiva.

Softland Honduras realizó por primera vez para los clientes un Coctel Navideño con clientes. El evento tuvo por objetivo fidelizar a las compañías que confían en nuestras soluciones.



Softland El Salvador mantuvo la Línea QRS (Quejas, Reclamos y Sugerencias), luego de que el QRS es ingresado, se asigna a un responsable para dar seguimiento y solventar el problema o situación del cliente.

Adicional **Softland El Salvador** realizó las siguientes acciones:

- **Portal de clientes Softland Enlaza:** esta campaña tuvo por objetivo enseñar cómo funciona y las opciones que todos los clientes con contrato activo tienen disponibles para hacer uso.
- **Campañas de fidelización:** buscan llevar a cabo capacitaciones sobre funcionalidades de módulos o áreas.

**¡ADQUIERE LO ÚLTIMO Y AHORRA!**  
Adquiere la versión 7.0 de tu ERP y nosotros te brindamos 2 horas de consultoría sin costo para sacar el mejor provecho.  
Solicítala respondiendo este correo.

**PROGRAMACIÓN DE TALLERES Softland ERP**  
Conoce las ventajas competitivas, cómo puede utilizarlos cada uno de los módulos y descubrir el flujo de tu sistema de gestión en línea en el día a día laboral.

**¡CÓMO NUESTROS SERVICIOS EN LÍNEA!**  
¡HAZ CLIC AQUÍ!  
Conoce nuestros servicios 24/7 desde tu computadora.

**SEPTIEMBRE**  
• Inicio de actividades del Sistema Compras online (actualización del sistema)  
• 21 y 22 de Septiembre: Capacitación Comercial, Incentivos y Motivación (200+HR, día completo)

**OCTUBRE**  
• 20 de Octubre: Capacitación y presentación de ERP.

**NOVIEMBRE**  
• 15 de Noviembre: Capacitación y presentación de ERP.  
• 16 de Noviembre: Capacitación y presentación de ERP.

**DICIEMBRE**  
• 15 de Diciembre: Capacitación y presentación de ERP.

**PRECIO DE SESIONES DE TALLER**  
\$100 + IVA  
Condiciones: por taller por hora en un taller de la propia empresa. \*Cada taller.

**METODOLOGÍA**  
Los talleres serán prácticos, se realizarán en las instalaciones del cliente. El equipo de Softland realizará una orientación preliminarmente y durante el taller se realizará la participación del cliente de los participantes.

Para mayor información de fechas e inscripciones: 2210-2286 ext. 6421 o [clientesov@softland.com.sv](mailto:clientesov@softland.com.sv)  
Softland El Salvador es miembro de Softland y Softland es miembro de Softland El Salvador.

- **Diagnósticos gratuitos:** se realizaron con el objetivo de analizar junto al cliente la optimización en el uso del ERP. Esto nos permite saber con exactitud cuáles áreas usa con mayor frecuencia y cuáles otras necesitan conocer a profundidad.
- **Coctel Navideño:** en el 2018 realizamos un coctel navideño donde nuestros clientes pudieron establecer una comunicación e interacción con colaboradores Softland y pasar una noche amena con música, comida y detalles navideños.

**Asegure el uso correcto de su ERP y optimice tiempos**

**03** Inicio del diagnóstico y detección de oportunidades

**01** Activación de herramienta de medición de uso de ERP

**02** Entregamos con el personal del área reportes de uso de ERP

Le ofrecemos un diagnóstico GRATUITO\* que incluye:

T. 2210-2286  
[clientesov@softland.com.sv](mailto:clientesov@softland.com.sv) / [www.softland.com.sv](http://www.softland.com.sv)

**Compartamos una NOCHE NAVIDEÑA GRACIAS POR ACOMPAÑARNOS**

Queremos ofrecerle un verdadero espacio de disfrute cada año.  
¿Nos podría brindar su opinión del evento haciendo clic aquí?

Softland México implementó una serie de acciones que permitieron velar por la satisfacción de sus clientes:

- **El sitio web de esta oficina**, cuenta con una serie de insumos que facilitan a los clientes la interacción y uso de nuestras soluciones. Por lo tanto, durante el año se enviaron una serie de campañas informativas para explicar las funcionalidades de la plataforma.
- **Campañas de fidelización:** se realizaron talleres y webinars con el objetivo de mostrar a los clientes las nuevas funcionalidades que tiene el ERP.
- **Campaña ¿Sabías Que...?** Fue realizada en mayo de 2018, pensando en aquellos hechos que probablemente los clientes recuerdan a menudo, de manera que pudiéramos posicionar los beneficios del ERP.

**Evento fidelización de clientes:** en octubre de 2018 se organizó un desayuno para los clientes actuales. La temática de fondo fue: Innovación y Mega tendencias del futuro empresarial; a cargo de Genaro Mejía, director editorial de Entrepreneur en español.



Ofisis, una compañía de [Softland en Perú](#), realizó una invitación a los clientes para que asistieran al Congreso de Gestión de Personas 2018. Praxis Calidad de Gestión SAC y Delosi asistieron al evento de RRHH más importante en Perú, que se desarrolló el 16 y 17 de mayo.



Además, con el objetivo de brindarle un excelente servicio a los clientes, se involucró a varios miembros del equipo en reuniones de seguimiento. Así los reclamos se solucionan de manera rápida y eficiente.

### 3) Políticas en este principio.

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 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 Softland

Este reglamento ofrece pautas generales sobre cómo llevar a cabo nuestra actividad diaria, de acuerdo con nuestros objetivos y valores, respetando además el espíritu y la letra de cualquier requisito legal pertinente, así como de las Políticas, Normas y Principios éticos de Softland.

Como complemento a las pautas generales que ofrece el Código, en Softland adoptamos Normas y Políticas más específicas de aplicación global, regional o bien limitada a determinadas áreas del Grupo.

El Código de Ética es de cumplimiento obligatorio por parte de todos los colaboradores. Además, esperamos que cualquier tercero que mantenga actividad comercial con Softland o actúe en nuestro nombre, observe normas de comportamiento similares. El incumplimiento de este Código, así como de las Normas y Políticas del Grupo podría conllevar acciones disciplinarias que incluso podrían acarrear la resolución del contrato laboral, en la medida que lo permita la Ley.

Aunque la presente memoria corresponde al ejercicio del año 2018, este Código de Ética fue revisado y actualizado durante el 2019.



### 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 nuestras soluciones y servicios.

El libro de marca destaca a Softland y sus valores. En definitiva, compartir un estilo propio de hacer negocios.

Durante el ejercicio del 2018 se inició un proceso de renovación de imagen que se expondrá en la memoria que presentaremos el próximo año.

### 4. Código de Conducta

La mayoría de las filiales de 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 Costa Rica

Respecto a Softland Costa Rica, mencionan que tienen diferentes políticas y procedimientos, los cuales detallamos a continuación.

- **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 sea ordenado y moderado.
- **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.
- **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.

Es importante destacar que por nuestro giro de negocio nunca se ha dado un incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad en el trabajo. 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

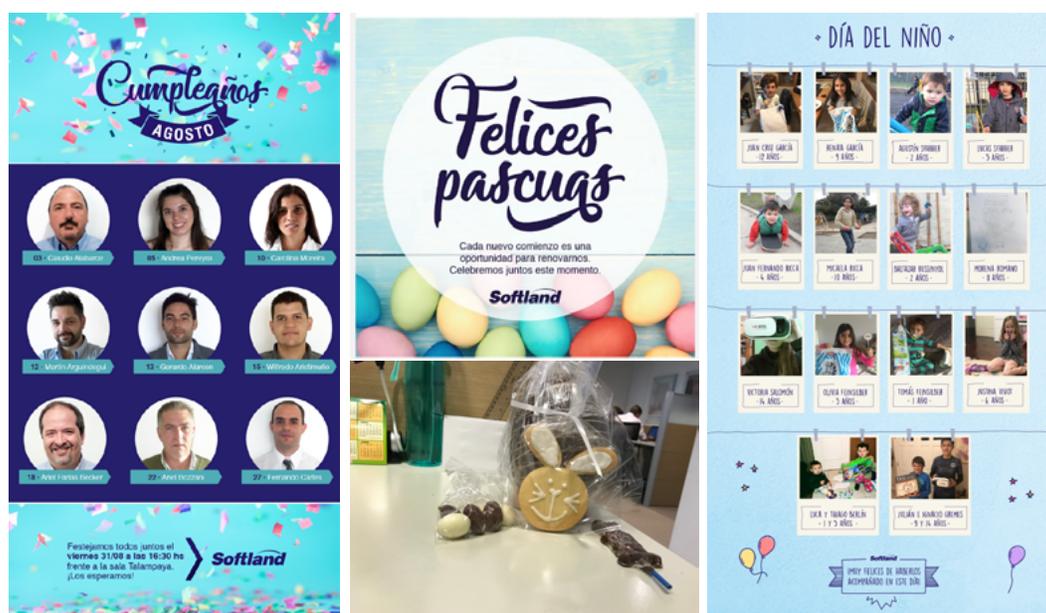
#### 1) Acciones realizadas durante el año para el grupo de interés: “empleados o colaboradores”.

Durante el año 2018 todas las filiales de Softland realizaron acciones concretas en relación con este Principio. Es importante mencionar que nuestras oficinas 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 colaborador.
- **Día del Amigo,** se desarrolla una comunicación interna motivando la amistad entre compañeros.
- **Celebración del Día del Niño,** se entregan regalos personalizados de acuerdo con su edad y sexo, a los hijos de todos los colaboradores.



- **Celebración del Día de la primavera**, con una comunicación y regalos alegóricos para todos los empleados y la organización de un pic nic a la canasta.
- **Campaña de comunicación interna con motivo del Día del Padre.**



- **Campaña de comunicación interna con motivo del Día de la Madre.**
- **Concurso de dibujo “Creá Softland” para hijos de empleados.**



- **Actividades varias entorno al Mundial de Fútbol**, que se compartió en la oficina viendo los partidos en espacios comunes ambientados a tal fin, con catering y regalos para los ganadores del Prode.



- Se realizaron **Capacitaciones Internas** 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.



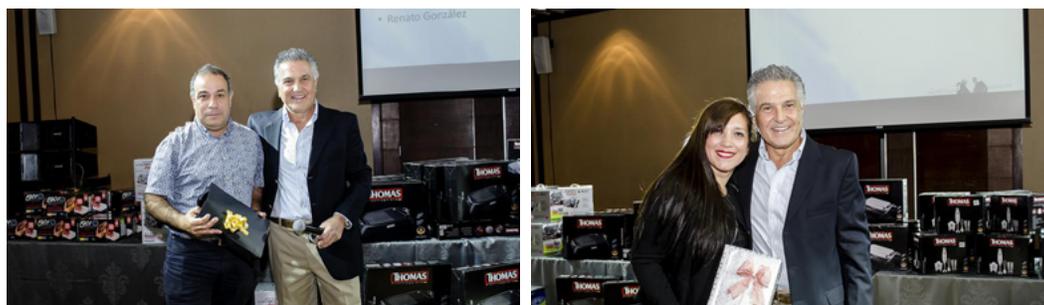
## Softland Chile

En el caso de Softland Chile, se mencionan, las siguientes actividades realizadas en el año 2018:

- 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
- Descuento de compras en productos Sindelen (línea blanca)
- Regalo por nacimiento de hijos y campaña de cliente interno

**2018 Premio Excelencia Académica**  
PRIMER SEMESTRE

Ya tenemos ganadores del Premio de Excelencia Académica correspondiente al 1er Semestre 2018. 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

José Ignacio Norambuena  
Hijo de Elena Escalona

Catalina Jofré  
Hija de Alberto Jofré



**¡Felicitaciones!**



**2018 Premio Excelencia Académica**  
SEGUNDO SEMESTRE

Ya tenemos ganadores del Premio de Excelencia Académica correspondiente al 2do Semestre 2018. Esta iniciativa busca estimular y premiar el esfuerzo y buen rendimiento escolar de nuestros hijos e hijas.



Jazmín Acuña, hija de Liliana Gómez  
Jacinta Marín, hija de Madalena Echeverría  
José Ignacio Norambuena, hijo de Elena Escalona  
Catalina Jofré, hija de Alberto Jofré  
Natalia Zumbado, hija de Myriam Castro  
Daniel Muñoz, hijo de Airo Muñoz (en vacaciones)

**¡Felicitaciones!**



### 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.
- **Día C+I:** El día 20 de junio de 2018 se llevó a cabo el día de la creatividad e innovación, un espacio donde se involucra toda la creatividad de nuestros colaboradores para mejorar procesos y soluciones.
- **Campaña comunicación interna:** Lanzamos una campaña interna con memes divertidos y mensajes clave que incentivan el trabajo en equipo.



### Fechas especiales:

- **Amor y amistad:** Se abrió un espacio para que los colaboradores jugaran al amigo secreto.
- **Reunión Fin de Año:** Se realizó un almuerzo en un restaurante a modo de agradecimiento para nuestros colaboradores.
- **Celebración Halloween:** Se abrió un espacio para que los colaboradores utilizaran diferentes temáticas para disfrazarse.
- **Día del padre:** Con un detalle muy especial se celebró el día del padre.
- **Día de la madre:** Se les obsequió una tarjeta y un detalle a las mamás en su día.
- **Día del hombre:** Se reconoció esta celebración con una tarjeta digital.
- **Día de la mujer:** Con un detalle para nuestras colaboradoras se conmemoró esta fecha especial.
- **Campaña referenciación interna:** Se entregó un beneficio adicional a los colaboradores que referencien oportunidades de negocios nuevos, se premió al colaborador que más referenció con bonos para un SPA, camiseta original de la selección, anchetas, etc.

- **Día de la secretaria:** se reconoció la labor de las secretarias en la compañía y se les obsequió una tarjeta.
- **Celebración novenas Navidad:** Con el objetivo de mantener la unión familiar se celebraron las novenas con los niños.



## Softland Costa Rica

Durante el 2018, Softland Costa Rica realizó diferentes iniciativas enfocadas a mejorar el ambiente laboral y a fomentar el sentido de pertenencia en los colaboradores:

- **Programa de Pausas Activas:** se realizaron ejercicios de estiramiento dos veces al día durante 3 minutos, para ayudar a prevenir lesiones por estar expuestos a tantas horas sentados y en muchos casos por posturas incorrectas.
- **Fomento al deporte y recreación:** cada jueves se facilitó una clase de zumba fitness gratuita para los colaboradores.
- **Día de la Amistad:** Para celebrar este día se obsequió a cada colaborador un pincho comestible con fresas, chocolate, marsmallows. Cada pincho llevaba una pequeña tarjeta alusiva a la celebración.
- **Día Internacional de la Mujer:** A cada compañera se le entregó un obsequio y una tarjeta.



- **Día de la Felicidad:** Se celebró este día con una sorpresa para los colaboradores, a cada uno se le entregó un cono de helado.
- **Celebración Día del Padre:** Se celebró a los papás con un refrigerio.
- **Espacios deportivos:** Con el objetivo de tener momentos de integración y recreación, se organizaron actividades para los días en que la Selección Nacional de Fútbol de Costa Rica participó del Mundial de Fútbol Rusia 2018, para el viernes 22 de junio se organizó un desayuno y para el lunes 27 de junio un almuerzo.



Pasa un momento al comedor

Te tenemos una sorpresa!!



Te invitamos a celebrar el Día del Padre disfrutando de un cafecito.

**Cuándo:** Jueves 22 de junio

**Hora:** 3:30p.m

**Lugar:** Comedor

Te agradecemos confirmar tu asistencia con el botón de arriba.

**Te esperamos!**



- **Reconocimiento:** Se aprovechó el espacio de la reunión general de medio año para reconocer y premiar a los compañeros que son reflejo de los valores organizacionales y del pilar de servicio al cliente. Los colaboradores premiados fueron nominados y elegidos por las gerencias de la empresa. Además, este día se compartió un refrigerio.
- **Celebración Día de la Madre:** Se celebró su día a las compañeras madres con un refrigerio.
- **Celebración Día del Niño:** Se celebró este día dando un espacio para que los colaboradores jugaran y pasaran un rato de esparcimiento. Además, se les dio un refrigerio.



Te invitamos a celebrar el Día de la Madre disfrutando de un cafecito.

**Cuándo:** Viernes 10 de agosto

**Hora:** 3:30p.m

**Lugar:** Comedor

Te agradecemos confirmar tu asistencia con el botón de arriba.

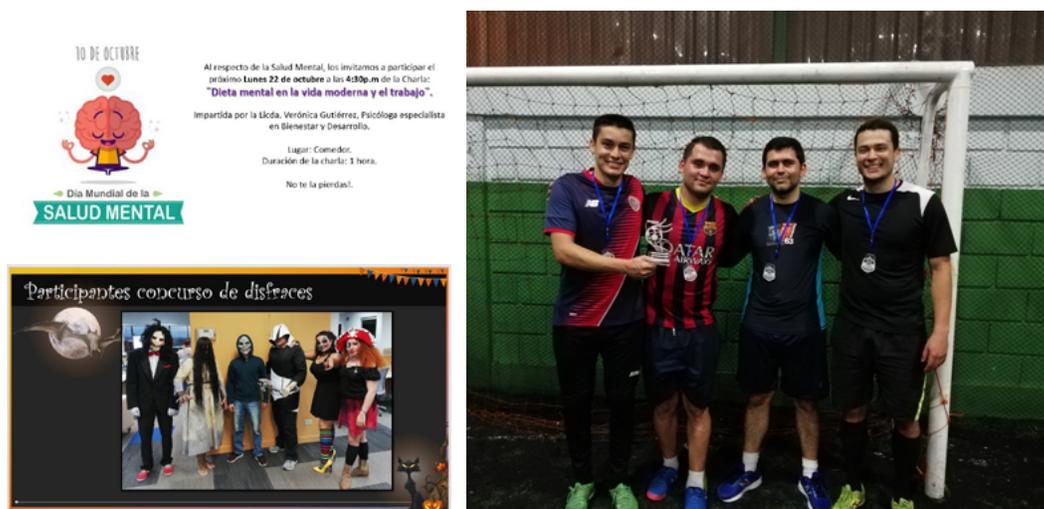
**Te esperamos!**



Te invitamos a celebrar el Día del Niño, en esta ocasión jugando. El próximo viernes 17 de setiembre a partir de las 3:30pm tendremos la oportunidad de elegir algún juego, divertimos y pasarla bien. Tendremos PlayStation, Máquina de Video Juegos Arcade, Gocho y otros juegos de mesa. Además, tendremos un refrigerio. Contamos con autorización para dejar de laborar a las 3, solamente en caso de tener pendientes o compromisos importantes para ese día por favor coordinar con sus jefes inmediatos.

*"Jincoo deja a al niño interior que llevas"* **Softland**

- **Conmemoración del Día de la Salud Mental:** Se facilitó una charla gratuita sobre "Dieta Mental en la vida moderna y el trabajo".
- **Halloween:** A cada compañero se le entregó una galleta alusiva a la fecha y se llevó a cabo un "Concurso de Disfraces", se premió al primer y segundo lugar.
- **Torneo de Fútbol 5:** Se organizó un torneo de fútbol 5 con la intención de buscar la integración de compañeros de las diferentes áreas de la empresa. Se premió al campeón, sub campeón, goleador y mejor portero.



- **Bienvenida a la Navidad:** Se dio la bienvenida a la Navidad con un refrigerio y palabras del Director General.
- **Fiesta Fin de Año:** Se realizó un paseo de fin de año a Isla Tortuga, ubicada en el pacífico costarricense.
- **C+I Día de la Creatividad y la Innovación:** Se trabajó con grupos interdisciplinarios para fomentar la creatividad e innovación. En el año 2018 se realizó en las instalaciones de Café Britt.
- **Día Softland:** Es una actividad interna y su objetivo principal es motivar al colaborador. En el 2018 se realizó un evento en el Centro de Convenciones, donde se compartió con los Directores y accionistas de la empresa.



## Softland República Dominicana

Durante el 2018, Softland República Dominicana realizó actividades para promover el compañerismo. Por ejemplo, celebraron el Día Softland con una actividad de integración por Team Building, así como otras actividades en fechas festivas y especiales.



## Softland El Salvador

En el caso de Softland El Salvador destacan la celebración del Día Softland. En 2018 esta actividad se realizó en El Carmen Estate, donde los colaboradores disfrutaron de paseos en caballo, cuatrimotos, cuerdas altas y carreras en triciclos. Adicionalmente, cada mes se realiza un convivio para celebrar los cumpleaños o días especiales durante el año.



### Softland Guatemala

**Día Softland:** El objetivo principal fue crear lazos de empatía entre los colaboradores para que el flujo de trabajo sea más eficiente, dando como resultado el éxito de la operación de la filial. La actividad se realizó el 9 de noviembre del 2018 y consistió en un desayuno donde se concluyó cómo deberían relacionarse todas las áreas para obtener buenos resultados.



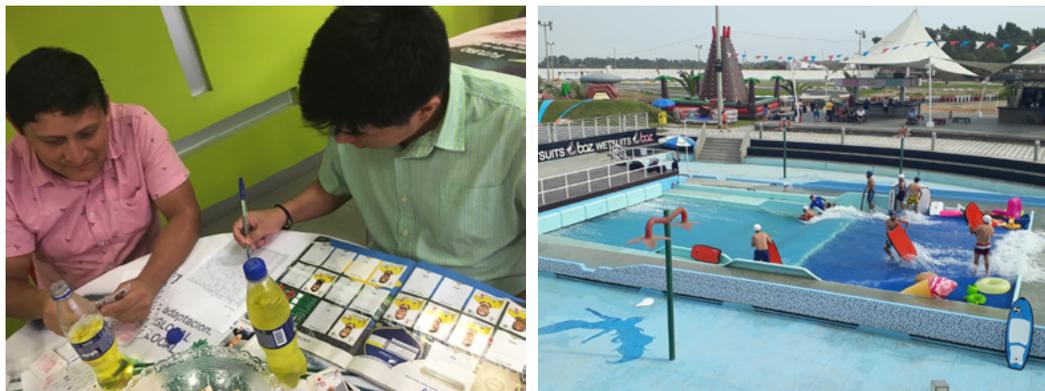
### Softland México

- **Día Softland:** se celebró en el Campamento "Kikoten", totalmente rodeado de la naturaleza, donde se realizaron actividades al aire libre, dinámicas en grupo, juegos, acertijos, etc., con el objetivo de crear un buen ambiente de trabajo y comunicación.
- **Amigo secreto:** del 11 al 14 de diciembre se hizo llegar un pequeño presente a un compañero elegido al azar, esto permitió que los colaboradores se sintieran especiales y ayudó a mejorar los lazos de compañerismo. El 14 de diciembre se concluyó la dinámica en la cena de fin de año.

### Ofis, una compañía de Softland en Perú

- **¡Recibimiento 2018!** : En enero de 2018, se recibió el año celebrando el Día Softland en Asia Park, un parque lleno de juegos extremos como bungee jumping, circuito de autos de carrera, simulador de surf, entre otros. Nuestros colaboradores se atrevieron a intentar todos los juegos para recargarse de energía.

- **Intercambio de figuritas:** La fiebre del mundial se vivió en Softland Perú. Se realizó una reunión de intercambio de figuritas del álbum Panini en junio. Así colaboramos con un espacio de integración y confraternidad.



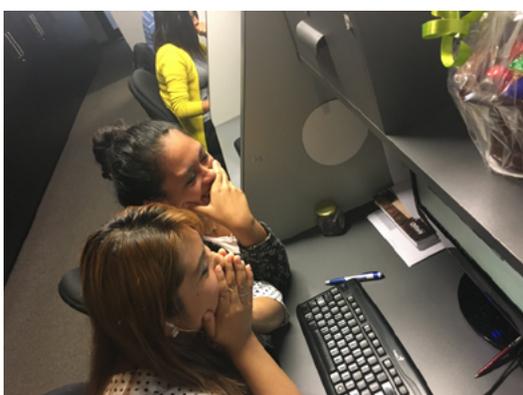
- **Townhall:** El 22 de setiembre de 2018, todo el equipo de Ofisis se reunió para reconectarse de energía. Durante la reunión, los líderes de cada área explicaron dónde se encontraba la empresa y cuáles eran los objetivos como un solo equipo.
- **Día C+I:** En octubre de 2018, a través de un taller de design thinking, a cargo del docente Antonio Grande Amarilla, nuestros colaboradores hicieron una lluvia de ideas para solucionar un problema identificado en la empresa: ¿cómo reducir el tiempo de implementación en Ofisis Planillas? Todo el equipo aprendió a dejar de tener miedo al error y que un problema es mejor si lo solucionan todos, sin pensar en que debe haber un único ganador.



- **Descargando el estrés laboral:** El 20 de octubre de 2018 se realizó el Sport Day. Tres equipos de fútbol y tres equipos de vóley disputaron el campeonato con mucha energía. En este evento, también nos acompañaron las familias para alentar a los equipos y compartir de una parrilla.
- **San Valentín:** Por el día del amor y la amistad, los colaboradores respondieron una breve encuesta si son San Valentín Lovers o San Valentín Haters. Los resultados permitieron que todos tuvieran una dulce sorpresa.



- **Día de la Madre:** En el Día de la Madre, sorprendimos a las mamás de Softland Perú, con un mensaje especial de sus hijos. Su familia fue nuestra cómplice para darle esta agradable sorpresa.
- **Día del Trabajador:** El 1 de mayo de 2018 se celebró el Día del Trabajo. Los colaboradores recibieron un frasco de mentas con el mensaje “Mentadas de madre para aliviar la chamba”.



- **Fiestas Patrias:** El viernes 27 de julio se celebraron las festividades patrióticas por la independencia del Perú. Para celebrar, todos compartieron unos deliciosos bocaditos peruanos, entre ellos tamales criollos, mazamorra morada, chifles, chicha, ente otros, al ritmo de música peruana.
- **Halloween con los niños:** El 31 de octubre de 2018, nuestros colaboradores invitaron a sus hijos y sobrinos para celebrar juntos Halloween y el Día de la Canción Criolla. Además, se premió al mejor niño disfrazado, que este año fue Maléfica, hija de nuestro colaborador Alberto Gamarra. Además, Marketing fue premiado como el mejor equipo disfrazado.



- **Programa “La Alta Descarga de Energía”:** Con el objetivo de que nuestros colaboradores se puedan conocer más, se lanzó un programa llamado “La alta descarga”, a través del cual nos pueden contar la actividad que los llena de energía. Así, reconocemos el interés de nuestros colaboradores, por la música, la fotografía, los juegos, entre otros.

¡La música puede expresar lo que no se puede decir con palabras! Desde niño, Jorge se ha expresado a través de la música participando en la banda del colegio.

Lo que empezó como un gusto, hoy se ha

vuelto una necesidad en su vida. Hace 3 años estudia piano y, hace unos meses, ha incorporado en su lenguaje musical el violín.

“Yo creo que en la sociedad en la que vivimos, carece de amor, valores y de mucha desconianza; la música puede jugar un papel trascendental, pues posee la increíble capacidad de tocar el alma de las personas, pudiéndolas hacer mejor”

¡Nada mejor que contemplar la naturaleza, para recargarte de energía! Así lo vive Gisela, quien aprovecha cada feriado y vacaciones para planear caminatas al aire libre. “Todo empezó como un reto entre amigos...”

He aprendido a respetar la naturaleza, el autocuidado y a exigirme más. En uno de los caminatos, hacia la Laguna Churup (Huancuz), llegamos casi a las 6:00 pm. Empezaba a oscurecer y bajamos corriendo hasta que un amigo dio un mal paso y se hizo una fisura. Pese a la oscuridad, continuamos bajando, los personas en el pueblo nos ayudaron y llegamos a Huancuz a la medianoche, ¡super felices! Como en mi familia decimos, todo es parte de la aventura”

- **Programa “Softland Historia”:** Es un programa que tiene como objetivo reconocer los cambios positivos que han logrado nuestros colaboradores con algún cliente u otro colaborador del Ofis.

“Jacklin te da esa confianza de que la solución que te brindará será eficaz. Sin duda, cumple todas las cualidades que uno espera cuando llama al área de Soporte de Ofis”, así lo expresó Pedro Tocornal, Country Manager Megacentro - Filial Perú.

Nuestro cliente felicitó la buena disposición de Jacklin en cada incidente reportado, su buen sentido del humor y su excelente capacidad de solución de problemas. Ella lo ayudó con temas de procedimientos y funciones en su solución.

**Jacklin González**  
ÁREA DE SOPORTE

Jacklin González es Ingeniera Informática de la PUCP y mamá de 8 gatos adoptivos. Su próxima meta es continuar certificándose.

“Una buena atención pre y post venta es lo que se espera de un comercial y Natalie definitivamente lo tiene”, dijo William Espinoza, administrador de Sistemas en Almeriz. Hace unos meses, él tuvo un problema debido a una mala gestión en la creación del portal V.S.C de Microsoft y Natalie lo ayudó de manera proactiva.

“Natalie te da esa tranquilidad de que habrá una solución para cualquier problema. La felicitó por su nuevo manejo de cartera dentro de Ofis, es fruto de su sencillez y humildad con sus clientes. Ese buen trato y ganas de colaborar, la llevará lejos”, finalizó.

**Natalie Arana**  
ÁREA DE VENTAS NUEVAS

Cursó los últimos ciclos de Traducción e Interpretación en la Universidad Ricardo Palma y le apasiona la atención al cliente. Le gusta cantar y la gimnasia artística.

## Grupo Softland | Iniciativa para el Día Softland

En el Día Softland se celebra la fundación de nuestra compañía, por ello a nivel corporativo se lanza una iniciativa de saludo por parte de nuestro CEO, Oscar Sáez de Bergia. Además durante el 2018, se aprovechó la visita a Costa Rica de todos los socios fundadores y directores de la compañía para celebrarlo en grande.



## Grupo Softland | Otras iniciativas en Redes Sociales

Las Redes Sociales en 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:



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

En el grupo de interés “clientes”, las diferentes filiales de 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.

En las filiales de 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 incorporaron nuevos procesos al SGC y/o se realizaron actualizaciones, tanto 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 en la gestión del cliente.

### 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 desarrollaron diversas acciones tal como envíos mensuales de información de apoyo a los clientes, llamado Preguntín.

**PREGUNTÍN LE RECUERDA QUE PUEDE ACCEDER A NUESTRA BASE DE CONOCIMIENTOS.**

**SOPORTE ViaWeb**  
Tenga presente que para solicitar actualización de sus sistemas, puede hacerlo a través de nuestro sitio web [www.softland.cl](http://www.softland.cl)

**PROTOSCOLOS DE COMUNICACIÓN CON EL SII PARA DTE**  
Fecha última Actualización: 22/octubre/2018

Estimado Cliente:

Respecto al mensaje enviado por Sii en que comunica que por políticas de seguridad se deshabilitará el protocolo SSL 3 del servidor Palena (ambiente real), queremos informar a usted que los Sistemas Softland, en sus últimas versiones, están preparados para este cambio, dado que ellos trabajan con protocolo TLS. Misma forma como la ha hecho hasta ahora.

Nota: En caso de presentarse algún problema verifique que el Sistema Operativo con que envía DTE es compatible con el protocolo que trabaja el Sii.

La siguiente tabla muestra la compatibilidad de cada una de las versiones

Windows OS Version	SSL 2.0	SSL 3.0	TLS 1.0	TLS 1.1
Windows XP & Windows Server 2003	✓	✓	✓	✗
Windows Vista & Windows Server 2008	✓	✓	✓	✓

Una intervención a las bases de datos por personas ajenas a nuestra empresa, puede provocar serios riesgos de integridad, que le significará errores en su información, y en esas condiciones Softland no podrá garantizar su correcto funcionamiento. Sea siempre sus temas de Soporte con personal de Softland, de lo contrario estará sometiendo a su empresa a una condición de riesgo innecesaria.

**Softland**  
El Sistema F&F

Si desea ser eliminado de nuestro listado, favor enviarnos un correo a [eliminardelista@softland.cl](mailto:eliminardelista@softland.cl)

## Softland Colombia

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

- Encuesta de Consultoría: Calificación de los consultores y el servicio al cliente.
- Encuesta NPS: se califica el producto y el servicio para conocer la satisfacción general del cliente.
- Encuesta del Call Center: está enfocada a validar el servicio de los agentes de call center y el servicio prestado por ellos.

## Softland Costa Rica

En el caso de Softland Costa Rica, desde hace algunos años se adoptó 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 en México, Centroamérica y Caribe, y Colombia. 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 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.

En 2018 se inició un procedimiento para aplicar a nuestros clientes encuestas en caliente y evaluar todas las áreas de servicio. Además, se contrató un recurso más para el área de servicio al cliente.

Las encuestas de las áreas comerciales, consultoría, centro de capacitaciones, Softland Enlaza, Base Instalada, plataforma Cloud y desarrollos a la medida fueron reestructuradas con el objetivo de buscar la satisfacción de nuestros clientes.

## Softland El Salvador, Guatemala, Honduras y México

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 implementaron las visitas diagnóstico, estas no tienen un objetivo comercial, si no conocer la situación actual del cliente y resolver temas pendientes.

Los clientes también tienen opción de obtener más información para optimizar el uso de ERP a través del portal de clientes con:

- Base de datos del conocimiento: Donde pueden encontrar tips y sugerencias sobre el uso y manejo del ERP, claves fundamentales y solución de errores mínimos.
- Descargas ERP: Los clientes encuentran las versiones más actualizadas de todos los módulos y sus manuales respectivos

<p>Newsletter: Base de Datos de Conocimiento</p> <h3>Área Operaciones</h3> <p>Ingrese a la página de Softland de su país, con sus credenciales y acceda a los artículos publicados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. CI: ¿Cómo ajustar la existencia de un artículo?</li> <li>2. CO: Problema en compras con "Sugerir_fecha" luego de actualizar</li> <li>3. CI: No se muestran los tipos de transacciones</li> <li>4. CO: ¿Cómo desasociar una factura de un embarque en estado planeado por liquidar?</li> <li>5. CI: Error de llave foránea en proceso de actualización de costo estándar</li> </ol> <p>Contáctenos:            CR: (506) 2509-3939 www.softland.cr   SV: (503) 2210-2286 www.softland.com.sv            GT: (502) 2331-0590 www.softland.com.gt   HN: (504) 2564-4068 www.softland.com.hn            PA: (507) 534-0151 www.softland.com.pa   DO: (809) 562-9925 www.softland.com.do            MX: (01) 800-423-3122 www.softland.com.mx   CO: (574) 311-0707 www.softland.com.co</p> <p>ERP LATAM   ftp.softland.cr   Softland-enlaza@softland.cr   <b>Softland</b> La hacemos fácil</p>	<p>Newsletter: Base de Datos de Conocimiento</p> <h3>Generalidades</h3> <p>Ingrese a la página de Softland de su país, con sus credenciales y acceda a los artículos publicados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Win: Idioma para conexión de Softland ERP en Oracle</li> <li>2. RE: Problema para exportar reporte de Crystal a Excel</li> <li>3. BD: Error: The query uses non-ANSI outer join operators ("=" or "=")</li> <li>4. Win: Mejorar el rendimiento del ERP y Reportes</li> <li>5. Win: Problema para exportar información a Excel</li> <li>6. RE: Error Crystal Logon Failed</li> </ol> <p>Contáctenos:            CR: (506) 2509-3939 www.softland.cr   SV: (503) 2210-2286 www.softland.com.sv            GT: (502) 2331-0590 www.softland.com.gt   HN: (504) 2564-4068 www.softland.com.hn            PA: (507) 534-0151 www.softland.com.pa   DO: (809) 562-9925 www.softland.com.do            MX: (01) 800-423-3122 www.softland.com.mx   CO: (574) 311-0707 www.softland.com.co</p> <p>ERP LATAM   ftp.softland.cr   Softland-enlaza@softland.cr   <b>Softland</b> La hacemos fácil</p>
---	---

### Ofisis, una compañía de Softland en Perú

Ofisis, una compañía de Softland en Perú, menciona que durante el 2018 mantuvo las actividades para reforzar el área de Base Instalada (clientes actuales).

Aplicaron 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).

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

**Premio Periodismo:** Durante el 2018 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, 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. Participaron más de 200 artículos, reportajes, entrevistas y otros formatos informativos procedentes de más de 60 medios de comunicación de la región.

“ILab, Semillero de oportunidades e innovación” fue galardonado por el jurado como Mejor Artículo en la Categoría de Prensa Diaria. El trabajo de Mariana F. Maldonado, publicado en El Universal (México), recibió el reconocimiento por difundir socialmente la labor de un Hub de emprendimiento cuya labor es fomentar la movilidad social, un tema de gran relevancia regional.

El Mejor Artículo en la Categoría de Prensa No Diaria fue otorgado a “Zonas de Innovadores”, escrito por Andrés Almeida y publicado en la revista de origen chileno, pero con distribución y ediciones regionales, América Economía, por su análisis del ecosistema innovador en diez ciudades de América Latina. Los datos obtenidos en la investigación fueron plasmados, de forma adicional a la edición impresa, en un portal especial en la web.

Premios especiales a El Economista (México), Exame (Brasil) e Infonegocios (Córdoba, Argentina).

El VII 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.

- **El Economista (México)** fue el ganador en la categoría de mejor medio de actividad diaria por su amplia cobertura de temas económicos y sobre innovación. Fundado en la segunda mitad de la década de los ochenta, al comienzo de un periodo muy intenso en la vida económica de México. El diario publica 31.500 noticias al año a través del periódico impreso.
- **La revista Exame (Brasil)** destacó como publicación no diaria por su labor en la difusión de información económica y el desarrollo de la agenda empresarial de Brasil. Creada en 1967 como suplemento de otras revistas, la editora Abril convirtió Exame en una revista independiente en 1971, momento desde el cual la publicación acompañó la vida económica brasileña. Su versión web [exame.com](http://exame.com) produce 65.000 notas al año y más de 1.000 videos, y alcanza los 14 millones de usuarios único mensuales.
- **Infonegocios (Córdoba, Argentina)** fue reconocida por su labor en información económica como el mejor medio publicado fuera de una capital nacional. Fundado en julio de 2003, hoy se edita en Córdoba, Tucumán, Salta, Neuquén, Mar del Plata, Corrientes y Resistencia. La edición de Córdoba genera 3.000 artículos exclusivos al año. Cuenta con 50.000 registrados activos y 74.000 en Facebook, y se convirtió en un actor de la información económica del interior de Argentina.



### 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 2018 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 el Campeonato Europeo, y a convertirse en el primer Latinoamericano en ganar esta competición.

“Estamos muy orgullosos de patrocinar y ayudar a jóvenes talentos como Oscar Tunjo en su prometedora carrera deportiva, ejemplo para todos de como con esfuerzo, constancia y dedicación se pueden alcanzar los sueños; su imagen representa el de un joven latinoamericano, luchador, dinámico y emprendedor que encaja perfectamente con los valores de Softland”, aseguró Oscar Sáez, CEO de Softland.

Tunjo, quien corre en Europa actualmente en la categoría GT3 Series, antesala a la Fórmula 1, fue seleccionado por la compañía porque, más allá del talento que refleja en las competencias mundiales de automovilismo, es un ejemplo de esfuerzo y perseverancia, valores esenciales en el día tras día de Softland.

Durante el 2018 su auto de carreras Mercedes AMG GT3, lució la marca Softland. Además, este último destacó también en su uniforme y material relacionado con su marca personal.



#### 4) Otras iniciativas hacia la comunidad

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

##### Softland Argentina

Esta filial continúa apoyando a la Fundación Cimientos, 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 2018, luego de haber egresado nuestra anterior camada de ahijados, tuvimos la oportunidad de conocer a un nuevo grupo de becados y abrir el espacio para nuevas experiencias de padrinazgo.

Todos los años realizamos juntos una actividad de integración con el doble objetivo de construir el vínculo ahijado-padrino, así como también presentarles a los chicos actividades que sean disparadoras de inquietudes y nuevas motivaciones para el futuro.

En el 2018 conocieron el Planetario, observatorio astronómico con actividades didácticas acordes a cada edad, y luego vinieron a almorzar junto a sus padrinos y conocer nuestras oficinas, como oportunidad para descubrir entornos laborales diferentes a los que están acostumbrados por su entorno familiar.



Adicional, en el mismo periodo, Argentina tuvo la oportunidad de apoyar la labor de la Fundación Alegrañatas. Es una Fundación argentina de Payasos voluntarios que acompaña de corazón en hospitales y escuelas a las personas que más lo necesitan. Concretamente nuestro apoyo fue de índole económico, a través del auspicio de su evento anual de recaudación de fondos.

Además, un colaborador de esta oficina participa de un grupo llamado "Payamédicos" y que se dedican a visitar enfermos en hospitales con el propósito de llevar alegría y algo de distracción al paciente.

También sabemos del caso de otra empleada, que colabora con un merendero. Se trata de un lugar de encuentro familiar y de transmisión de valores. La comida que allí se sirve es un adicional a la función principal del lugar.



## Softland Chile

Durante el año 2018, 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 2018 en la comunidad fueron las siguientes:

- Proyecto de Licencias Educativas
- Donación a la Fundación Nuestros Hijos que apoya a niños de escasos recursos que padecen de cáncer.
- Aporte económico para la realización de una fiesta de Navidad para niños vulnerables.
- Se firmó un convenio con el Instituto Profesional Virginio Gómez en el que Softland se compromete a entregar anualmente becas de certificación gratuitas que acreditan el manejo de distintos módulos del ERP.
- Softland Chile dio una Donación de Servicio Cloud para la Radio María Chile, corporación sin fines de lucro, cuya misión es cristiana.
- Se apoyó con un patrocinio a un equipo de fútbol de niños con Síndrome de Down.
- Se donó papel a la Fundación San José.
- Se brindaron becas que premiaron la excelencia académica.

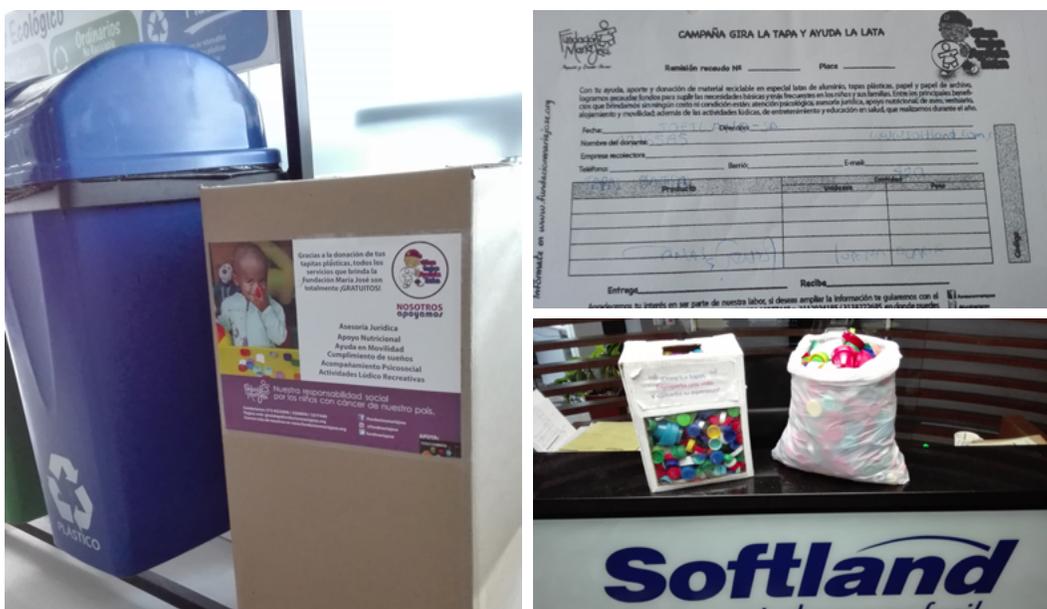


## Softland Colombia

Durante el 2018, se creó de manera conjunta el apoyo para el programa Gira la tapa, que consiste en recolectar la mayor cantidad de tapas plásticas. Luego de recolectadas la Fundación María José se encargó de empezar un trabajo responsable para apoyar a los niños de escasos recursos con cáncer.

Esta fundación es una entidad sin ánimo de lucro creada para trabajar por la calidad de vida de los niños diagnosticados con cáncer y en especial por los de escasos recursos en la ciudad de Bogotá.

En Softland Bogotá se dispone de recolectores de tapas que son cajas de cartón distribuidas en la oficina donde los colaboradores pueden depositar las diferentes tapas que utilizan en la oficina o recolectan y traen de sus hogares. Se une la mayor cantidad y luego son enviadas a la fundación quienes nos entregan un certificado de donación.



## Softland Costa Rica

- 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 2018 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 Tapantí, en el que se trabajó en la limpieza de los puentes peatonales ubicados en los senderos del parque. En esta actividad participaron alrededor de 20 colaboradores de diferentes áreas de la empresa.
- Se colaboró con becas de estudio para 4 personas.



libros para todos  
DONACION 2018 - Escuela Chitaria de Turrialba



## Softland México

En noviembre de 2018 se llevó a cabo una aportación voluntaria a la “Casa Hogar Cruz Blanca”, el objetivo fue apoyar a niños de escasos recursos. Se aportó una donación voluntaria en especies por parte del equipo de México.

Aunque en esta memoria se exponen las acciones realizadas en 2018, durante el ejercicio del 2019 se realizó la campaña “Zapatón 2019”, consistió en donar zapatos nuevos o en excelentes condiciones para niños de escasos recursos en la Sierra del Pico de Orizaba, Veracruz. Esta donación fue individual y voluntaria. Ampliaremos el próximo año.

## Softland El Salvador

Durante el 2018, esta oficina apoyó el deporte al patrocinar a Marco Carranza, un niño de ocho años de edad con un gran talento en el Motocross. Él participó en la categoría 50cc.

Para el Día del niño se lanzó un mensaje clave para que los niños no se den por vencidos y que puedan cumplir sus sueños.



### Softland República Dominicana

Esta oficina, durante el 2018, patrocinó un equipo de basquetbol y apoyó a varias personas con becas de estudio.

### Ofisis, una compañía de Softland en Perú

**Visita al Albergue de Nonela** ¡En Softland existimos para transformar historias! En diciembre de 2018 se visitó el “El Hogar de Nonela” para llevar donaciones recaudadas por nuestros colaboradores y tomarles fotografías a los perritos y gatitos para que pronto puedan encontrar una nueva familia. Nonela Paquiyauri lleva cerca de 7 años ayudando a animalitos que han sufrido algún tipo de maltrato.



**Visita a los niños del Centro Shama:** ¡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 Shama, 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 Softland LAN (compuesta por México, Centroamérica y Caribe, y Colombia) cuenta con un sistema de casos vía Internet -a través de los sitios web 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 un 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).

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 corporativo. Los resultados de esta encuesta nos permiten, identificar las fortalezas y áreas de mejora sobre la percepción de nuestros colaboradores.

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:

1. Establecer planes de evacuación en casos de emergencia, especialmente en las filiales de Softland que no lo poseen actualmente.
2. 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 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 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, 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 2018, se realizó 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.

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 una evaluación anualmente a sus proveedores, 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, 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.

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

Algunos objetivos a retomar en este principio:

1. 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.
2. Verificar en las filiales que la cadena de suministro, el total de proveedores y subcontratos 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 Softland y en sus filiales no se detectaron factores de riesgo que pongan 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 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, Softland es bien estricto en respetar la Legislación Vigente del Código de Trabajo en cada país, y nuestro Código de Ética.

Ante cualquier reestructuración organizacional se cuenta con 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 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 Softland es apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Aunque 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 Softland se realizan 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 Softland.

Particularmente, en el caso de Softland Costa Rica, la compañía promueve la cooperación 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.

En Softland 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.

Durante el 2019, se creó la Oficina de Cumplimiento Ético que vela por la implementación del Código de Ética e investigar denuncias realizadas por los colaboradores. Este punto se explicará con amplitud en la memoria del próximo año.

Cada filial posee sus propias políticas de RRHH y los mecanismos para el seguimiento y escalamiento en la jerarquía de la organización.

Softland Argentina realiza los “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, Softland Centroamérica y Softland República Dominicana, también se realizaron las reuniones informativas con los colaboradores respecto al estado de los resultados de la compañía, presentación de objetivos y acciones a seguir. Además en el Comité de Dirección 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:

1. Comunicar a los empleados sobre sus derechos y responsabilidades como colaboradores de Softland.
2. 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.
3. Continuar fortaleciendo la comunicación interna y los canales adecuados y efectivos entre los colaboradores de 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 Softland, el trabajo forzoso o realizado bajo coacción no es un factor de riesgo.



## II. Políticas actuales en este principio.

Actualmente, en Softland 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 y Normativa Interna.

De igual forma, las filiales de 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 comentamos, en Softland y en sus filiales el trabajo forzoso no es un factor de riesgo. Dado el tipo de actividad a la que nos dedicamos, que es el desarrollo de soluciones de software empresarial.

Por esta razón no se realizaron iniciativas en este principio. 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.

Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

### **IV. Mediciones ejecutadas.**

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.

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.

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 de 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:

1. 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.
2. Comunicar a los colaboradores de cada una de las filiales, que 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.
3. 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.
4. 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 Softland y sus filiales el trabajo infantil no es un factor de riesgo, dado el tipo de actividad a la que nos dedicamos. Softland apoya totalmente la erradicación del trabajo infantil, y no contrata empleados menores de 15 años.



## II. Políticas actuales en este principio.

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 Softland y sus filiales somos 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.**

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 realiza ninguna iniciativa en particular para este punto. Tampoco, se concretan 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.**

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 en este principio. Actualmente, no se realiza ninguna verificación 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 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 oficinas.



## **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: “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 Softland incluyen en sus políticas de RRHH un apartado de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito.

## **III. Iniciativas realizadas en este principio.**

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 vigente en cada país donde tiene oficinas. Al respecto no se realiza ninguna iniciativa en particular para este punto. Tampoco, se concretan acciones puntuales que permitan comunicar o trasladar estos principios a la cadena de suministro en lo relativo a la discriminación.

## **IV. Mediciones ejecutadas.**

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, especialmente en el punto destacado de este principio. Actualmente, no se realiza ninguna verificación con nuestros proveedores, aliados o distribuidores, aunque en sus contratos sí se pide estar cumpliendo con la Legislación Laboral vigente en cada país, que incluye el apartado antidiscriminación.

La composición de los órganos directivos de 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, cabe destacar que el 41% de nuestra fuerza laboral es liderada por mujeres. Además, en los diferentes territorios de Softland intentamos integrar diversas nacionalidades, esto garantiza los principios de equidad.

<b>Detalle de colaboradores</b>	<b>%</b>
<b>Directivos frente a colaboradores</b>	<b>11%</b>
<b>Directivos mujeres</b>	<b>40%</b>
<b>Directivos hombres</b>	<b>60%</b>
<b>Mujeres</b>	<b>41%</b>
<b>Hombres</b>	<b>59%</b>
<b>De 19 a 35 años</b>	<b>53%</b>
<b>De 36 a 50 años</b>	<b>41%</b>
<b>Mayores de 50 años</b>	<b>12%</b>
<b>Empleados no nacionales</b>	<b>4%</b>
<b>Empleados con contrato fijo</b>	<b>96%</b>
<b>Cantidad Total de Empleados del Grupo</b>	<b>739</b>

Cifras a diciembre de 2018

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.

Disponemos de 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:

1. Comunicar en el Newsletter Corporativo mensajes que sensibilicen sobre la no discriminación e igualdad de oportunidades.
2. 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.
3. 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 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 encontro 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: “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 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 2018 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.

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 en el Parque Nacional Tapantí, en el que se trabajó en la limpieza de los puentes peatonales ubicados en los senderos del parque. En esta actividad participaron alrededor de 20 colaboradores de diferentes áreas de la empresa.

### Actividades de RSE:



**Softland**  
La Humana Hoy

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

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

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

1. Reducir: La primera opción es disminuir la cantidad de residuos que generamos.
2. Reutilizar: Consiste en darle un nuevo uso al producto una vez que termina la función original para el que fue elaborado.

3. Reciclar: Si no hay opción para reducir o reutilizar los residuos que generamos, se puede ejecutar el reciclaje.
4. 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.

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

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



**RECICLABLES**

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



**BASURA**

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

↓



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

**¿Qué es reciclable?**

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

**Softland**  
Lo hacemos fácil

¡SÚMATE AL CAMBIO! Para mayor información les recomendamos ingresar a: [buenosaires.gov.ar/ciudadverde](http://buenosaires.gov.ar/ciudadverde)

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 led.

### Softland Chile

Mencionan el reciclaje y donación de papel, entrega de tóner vacíos y uso de sensores para el consumo de energía y ahorro de agua. Junto a estas acciones, se realizaron comunicados para contribuir al cuidado del medio ambiente.

### Softland República Dominicana y Panamá

Cada uno de los colaboradores usa vasos y tasas traídas de sus hogares para la reducción del consumo de productos plásticos en la oficina. Además, con el objetivo de reducir el consumo de energía eléctrica, solo se encienden los aires acondicionados en el área donde mayor concentración de personas.

### Softland México

Esta oficina realiza acciones de endomarketing que consideran el cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. Algunas acciones que destacan son:

- Envío de mensajes y datos para generar conciencia y dejar el uso de bolsas de plástico.
- Entregar bolsas de tela al personal.

### Softland Honduras

El personal de esta oficina tomó conciencia del consumo de energía eléctrica y se comprometió a realizar acciones para desconectar aparatos eléctricos que no se estén utilizando como por ejemplo el aire acondicionado.

### Softland El Salvador

El equipo humano de esta oficina lanzó una campaña para hacer conciencia sobre cuántos árboles se talan para obtener papel, así se incentivó el reciclaje.



Además, la oficina está ubicada en el Edificio Avante, un centro de negocio con modernos sistemas de seguridad y eficiencia energética que les permite reducir costos operativos y colaborar con el medio ambiente.

Además, se cuenta con una impresora que se apaga automáticamente mientras no se utiliza.

### 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 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 no 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 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: “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 favorezca 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 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 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:

1. Control del consumo de energía eléctrica el cual se refleja en la facturación del proveedor de consumo eléctrico.
2. 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:

1. Evaluar con los Directores de Marketing de las distintas filiales poder implementar algunos mecanismos de evaluación de objetivos medio ambientales.
2. 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 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 realizan 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.

Softland y sus filiales favorecen el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Al respecto, Softland desarrolló varias soluciones de software con un carácter más de RSC y algunas de ellas se implementaron 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 2018.

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, continúa 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 invirtieron 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 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 2018 continuó 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.**

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:

1. Evaluar la implementación o adaptación de la solución de software empresarial ERP a la cual se le pueda incluir algunos indicadores de RSC.
2. 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.

Softland apoya que las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. Actualmente, no se realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en la organización y en el sector de actividad.

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, 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:

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

**Softland**  
*Lo hacemos fácil*