



MEMORIA PACTO MUNDIAL 2020

Informe de Progreso Pacto Mundial

El décimo primer informe del progreso del Pacto Mundial resume las principales acciones realizadas por las filiales de Softland correspondientes al ejercicio 2020, en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción.





Índice

Carta de compromiso	6
Perfil Softland	9
Apostamos por el talento	11
Adhesión de Softland al Pacto Mundial de las Naciones Unidas	12
Derechos Humanos	13
Normas Laborales	13
Medioambiente	13
Anticorrupción	13
Alcances del Informe	14
Difusión del Informe	14

01.COMPROMISO INTERNO 15

Modelo de negocio y creación de valor	16
Misión	16
Visión	16
Valores	16
Riesgos e incertidumbres	19
Riesgos regulatorios	19
Riesgos de mercado	19
Riesgos de crédito	19
Riesgos de negocio	19
Riesgos operacionales	19
Riesgos reputacionales	19
Creación de valor y gestión sostenible	20
Compromiso con la integridad de la información financiera y los resultados	20
Excelencia en el servicio	20
Interés por las personas	21
Compromiso social, integridad y transparencia	21



02.COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES_____23

Nuestra propuesta de valor: Contribuimos a la transformación digital de las compañías_____	24
Líneas de negocio_____	24
Softland GO_____	24
Softland ERP_____	24
Softland HCM_____	24
Softland BPO_____	24
Softland Ecommerce_____	25
Softland CRM_____	25
Entregamos productos fiables y comercializamos responsablemente__	25
Confidencialidad de los datos de nuestros clientes_____	25

03.COMPROMISO CON NUESTROS ACCIONISTAS_____26

Integridad de la información económica_____	27
---	----

04.COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL_____28

Gestión Medioambiental_____	29
Consumo Energético_____	29

05.COMPROMISO CON LAS PERSONAS_____30

Cuestiones sociales y relativas a personas_____	31
Igualdad de oportunidades_____	31
Organización del trabajo y conciliación_____	31
Absentismo_____	32
Formación_____	32
Centro de capacitación_____	32
Aula Virtual_____	33
Planes de capacitación_____	33
Capacitaciones externas_____	33
Compensación y retribución_____	33
Comunicación interna con los colaboradores_____	34
Principales métricas_____	35
Derechos Humanos_____	47
Corrupción y Soborno_____	47
Información Fiscal_____	48
Día C+I: Objetivos de Desarrollo Sostenible_____	49



06.COMPROMISO CON LA SOCIEDAD_____50

Relación con proveedores_____51

Relación con clientes_____51

07.CONTRIBUCIÓN A LAS COMUNIDADES Y PATROCINIOS_____53

Patrocinio Óscar Tunjo, piloto colombiano Softland_____54

Fundación Cimientos_____54

Contribución con ODS_____54

Madrid, 15 de noviembre de 2021

CARTA DE COMPROMISO

Estimados colaboradores y clientes,

Durante los años 2020 y 2021, Softland demostró que el buen trabajo en equipo y las ideas innovadoras son fundamentales para hacer frente a la pandemia.

Hoy sabemos que las empresas socialmente responsables son un pilar fundamental para aportar en momentos de cambio e incertidumbre. Por esta razón, desde el 2008, nos guiamos con los diez principios rectores en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Estos principios, nos permiten establecer un buen gobierno corporativo y ser éticos y transparentes en las acciones que se realizan en cada una de nuestras doce oficinas en España y Latinoamérica.

Desde el 2019 incorporamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a la estrategia de la compañía como parte de las acciones de RSC y su interés por contribuir a erradicar la pobreza, promover la prosperidad y el bienestar para todos, proteger el medio ambiente y hacer frente al cambio climático a nivel mundial.

De los 17 ODS, seleccionamos el #4 "Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad para todos". Esta fue la avenida estratégica para el desarrollo del Día de la Creatividad e Innovación (Día C+I) en las filiales de Softland, un espacio con el propósito de crear, incentivar y potenciar la innovación y el carácter creativo en todo nuestro personal.

Esta iniciativa concluyó en este 2021 con el aporte de todos los colaboradores de Softland, generamos ideas de impacto social, desarrollables con recursos propios y escalables a todos los países en donde estamos presentes, con la misión de incidir positivamente en la educación de calidad.

DEL DESAFÍO A LA OPORTUNIDAD

- 




Ante la caída económica a causa de la pandemia y las limitaciones sanitarias, fue necesario acelerar nuestros modelos de negocio. Promover la digitalización y aportar valor a nuestros clientes continuó siendo nuestra insignia durante los últimos dos años.
- 




Esta pandemia nos demostró que el trabajo no es una oficina física sino nuestro talentoso equipo de profesionales, quienes hicieron frente a las necesidades de los clientes Softland.
- 




Procurando el bienestar de nuestros más de 600 colaboradores, implementamos las medidas de los gobiernos locales, instauramos el Home Office, realizamos campañas informativas sobre las medidas efectivas para prevenir el contagio de COVID-19 e hicimos de la virtualidad nuestro nuevo espacio laboral.
- 




Adicional, se crearon comités semanales con los equipos directivos y gerenciales para tomar decisiones acertadas en momentos de incertidumbre y concretamos encuentros virtuales para compartir con nuestros colaboradores.
- 




También, fue necesario estar en contacto con los clientes de manera remota, lideramos más de 50 Webinars con temas de actualidad empresarial, RRHH, novedades tecnológicas y nuevas formas de hacer negocios.
- 




En línea con este espíritu de Responsabilidad Social, creamos Softland Go, un software de clase mundial y de muy bajo costo, para que las pequeñas empresas pudieran digitalizar sus procesos y hacer frente a las necesidades de la nueva realidad.
- 




Con el objetivo de seguir profundizando en el crecimiento sostenible en nuestras áreas de negocio, en 2020 generamos campañas verticales para sectores muy específicos (Agroindustrial, Farmacia, Manufactura, Industria Química, etc.), que, por su naturaleza, requieren de un mayor apoyo tecnológico para hacer frente a las demandas del comercio.
- 




Por otra parte, hace menos de 2 años (nov 2019), según eMarketer, la proyección de crecimiento del Ecommerce en Latinoamérica para el año 2020 estaba en 12.5% y el crecimiento real durante ese mismo año fue de 63.3%. Para aportar a estas cifras lanzamos Softland Ecommerce, una solución que conecta



y gestiona la operatoria de los Marketplace con los sistemas de gestión empresarial (ERP´s).

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

Como refuerzo a nuestro compromiso latinoamericano, Softland ha renovado por cuarto año consecutivo el patrocinio de Óscar Tunjo, piloto colombiano de la categoría GT3, quien participó en múltiples competiciones y destacó en el Blancpain World Challenge de Europa. Mediante este apoyo, reafirmamos nuestro compromiso con la promoción del talento y los valores que nos representan.

Estas son solo algunas de las acciones con las cuales nos sentimos orgullosos, y se recogen ampliamente a continuación, en la Memoria del Décimo Primer Informe de Progreso del Pacto Mundial, correspondientes al ejercicio 2020.

A pesar de las duras circunstancias provocadas por la pandemia seguiremos trabajando de manera responsable y reivindicando nuestro compromiso con la sociedad.

Saludos cordiales.



Oscar Sáez de Bergia
CEO Grupo Softland



PERFIL | SOFTLAND

Innovando junto a las empresas latinoamericanas

El cliente es el centro de nuestro negocio desde hace más de 35 años.

Con presencia en 20 países de Latinoamérica y en España, y 2.000 clientes nuevos cada año, trabajamos de manera continua para empoderar a más de 100.000 usuarios que han apostado por nuestras soluciones: confiables, seguras, de calidad y flexibles.

Para ello, nuestro equipo humano formado por más de 600 profesionales innova continuamente para ofrecer soluciones que ayuden a nuestros clientes a simplificar sus procesos y ahorrar en sus tiempos de gestión, para que lo dediquen al crecimiento de su negocio y a su bienestar personal.

Desde Softland acompañamos en todo el proceso de digitalización a las compañías latinoamericanas, sea cual sea su tamaño o su sector de actividad. Nuestras soluciones de software de gestión tipo ERP y de Recursos Humanos siguen las tecnologías más innovadoras, permitiendo integrar los diferentes departamentos de las organizaciones en una herramienta inteligente, lo que ayuda a nuestros clientes a simplificar procesos y a agilizar la toma de decisiones.

Contamos con una amplia variedad de soluciones creadas para apoyar los negocios de nuestros clientes en la economía digital impulsadas por las tecnologías móviles, el Big Data y el cloud computing:

1. Softland ERP

Gestión integral de recursos para medianas y grandes empresas.

2. Softland GO

Soluciones fáciles para pequeñas empresas y emprendedores.

3. Softland HCM

Software que facilita el ciclo de vida laboral del personal dentro de la empresa.

4. Softland BPO

Completa herramienta para procesar la información salarial de los empleados y colaboradores, ajustada a la legislación local y bajo el asesoramiento de reconocidos expertos.

5. Softland Ecommerce

Potente solución que conecta y sincroniza la operación de los Marketplace con los sistemas de gestión empresarial (ERP).

6. Softland CRM

Es una solución que gestiona la interacción entre las compañías y los clientes existentes o potenciales.

Trabajamos con pasión en busca de la excelencia, con el objetivo de ser la compañía líder de habla hispana en soluciones innovadoras de gestión. Ayudamos a nuestros clientes a que sus negocios sean más rentables, eficientes y competitivos cuidando lo único importante: las personas.



APOSTAMOS POR EL TALENTO

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 de nuestros más de 600 colaboradores en el desempeño diario y, específicamente, en lo que respecta a las relaciones e interacciones con todos nuestros 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.





ADHESIÓN DE SOFTLAND AL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

La adhesión de Softland al Pacto Mundial de Naciones Unidas pone de manifiesto nuestro firme compromiso por alinear el negocio con los Diez Principios universalmente aceptados, agrupados en cuatro bloques (derechos humanos, normativas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción), así como a adoptar medidas en apoyo de los objetivos de las Naciones Unidas plasmados, actualmente, en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Lanzada en el año 2000, el Pacto Mundial de Naciones Unidas es la mayor iniciativa de sostenibilidad corporativa del mundo. Actualmente hay más de 13.000 entidades adheridas en más de 160 países y cuenta con más de 70 redes locales.

En España más de 1.530 organizaciones han firmado el Pacto Mundial, lo que la convierte en la Red Local con mayor número de entidades adheridas y, por lo tanto, la más importante del mundo. Agrupa a distintos grupos de interés: empresas privadas, organizaciones no gubernamentales, sindicatos, instituciones académicas y organismos sociales.

Además, desde 2015, el Pacto Mundial cuenta con el mandato de Naciones Unidas de ayudar al sector privado a canalizar su contribución a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas asociadas.

Softland ha realizado un reporte de actividad en el que se incluye la información sobre cómo nuestra compañía contribuye a la consecución de estos ODS. En el mismo, nos comprometemos a detallar las medidas prácticas que hemos llevado a cabo para implementar los Principios del Pacto Mundial, así como a hacer públicos los indicadores del grado de cumplimiento de dichos objetivos y su actuación.

Como queda expresado en esta declaración de intenciones, apoyamos, promovemos y difundimos dentro y fuera de nuestra esfera empresarial el cumplimiento de estos diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, agrupados en estos cuatro bloques:

Derechos Humanos

Principio 1.

«Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia»

Principio 2.

«Las empresas deben asegurarse de que ni ellas ni sus socios y proveedores son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos»

Normas Laborales

Principio 3.

«Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva»

Principio 4.

«Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción»

Principio 5.

«Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil»

Principio 6.

«Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y desempeño»

Medioambiente

Principio 7.

«Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente»

Principio 8.

«Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental»

Principio 9.

«Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente»

Anticorrupción

Principio 10.

«Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno»

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

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 2020. Anteriormente, se han presentado dos informes de progreso en los años 2010 y 2011. Y en 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019 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, Óscar Sáez de Bergia, en conjunto con la Dirección Corporativa de Comunicación y Marketing a cargo de Alejandra Brenes Villavicencio. Adicional, las Direcciones Generales y sus respectivas áreas de Marketing ponen en marcha las acciones de RSC.





01.

COMPROMISO INTERNO



MODELO DE NEGOCIO Y CREACIÓN DE VALOR

Modelo de Negocio

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 sus adquisiciones en Latinoamérica y convirtió compañías basadas en producto a compañías cliente-céntricas buscando la recurrencia de ingresos, mediante técnicas de fidelización, su modelo de negocio.

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 la conectividad e integración de la información, con los diferentes departamentos de las empresas, para que 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.

La misión, visión y valores de Softland son:

Misión

En Softland trabajamos para ofrecer soluciones y servicios de software de gestión a las empresas en Latinoamérica y España sin importar su tamaño o rubro, ayudando a que sus negocios sean más eficientes, competitivos y rentables, generando valor para los empleados, accionistas y la sociedad.

Visión

Ser la compañía líder de habla hispana en proveer soluciones y servicios para la gestión de negocios en Latinoamérica y España

Valores

Nuestros valores son la pasión, sensatez, innovación, sencillez y excelencia. Estos forman parte de nuestra identidad y razón de ser y los compartimos y proyectamos dentro y fuera de la organización.



Softland™

SEN SA TEZ

Aportamos nuestra mirada segura al futuro, evaluando constantemente el impacto, midiendo y traduciendo nuestras acciones en beneficios tangibles. Pensamos en global y actuamos en local, íntegros en todas nuestras actuaciones.

Softland™

SEN CI LLEZ

Pensamos siempre en cómo hacer la vida más fácil a todos nuestros clientes con nuestros productos y servicios; y a nuestros colaboradores, a través de nuestra actitud y comunicación, generándoles confianza.





Softland™

EX CE LEN CIA

Nos orientamos al progreso, al crecimiento y la eficiencia; resolutivos, ágiles y orgullosos del esfuerzo de hacer lo correcto, y no nos conformamos sólo con hacer bien las cosas, comprometidos para cumplir cada reto que nos proponemos por inalcanzable que parezca.



Softland™

IN NO VA CIÓN

Entendiendo que el éxito radica en nuestra capacidad de escuchar, de adaptarnos al cambio, de buscar la diferenciación, de avanzar, de predecir el futuro, de ser audaces, inteligentes, de desarrollar la creatividad y la investigación constante.



RIESGOS E INCERTIDUMBRES

El sistema de gestión de riesgos de Softland es definido a nivel corporativo y aplica a todas las filiales. La gestión de los riesgos recae sobre la alta dirección que identifica y evalúa los riesgos relevantes y determina cómo responder a ellos. Al considerar la respuesta, la dirección de Softland evalúa los efectos sobre el negocio, los costes y los beneficios previsibles.

Los factores de riesgo a los que potencialmente puede estar sometido Softland se estipulan en:

Riesgos regulatorios

Derivados de cambios normativos establecidos por los distintos reguladores, o de cambios en la normativa social o fiscal.

Riesgos de mercado

Relativos a la exposición de los resultados y el patrimonio de Softland a variaciones de los precios y otras variables de mercado, tales como el tipo de cambio, tipo de interés, y otros.

Riesgos de crédito

Ante la posibilidad de que una contraparte no cumpla con sus obligaciones contractuales y produzca una pérdida económica o financiera para la compañía.

Riesgos de negocio

Establecidos como la incertidumbre en cuanto al comportamiento de las variables inherentes a los negocios de Softland, tales como las características de la demanda y la aparición de nuevos productos.

Riesgos operacionales

Referidos a las pérdidas económicas directas o indirectas ocasionadas por procesos internos inadecuados, fallos tecnológicos, errores humanos o como consecuencia de ciertos sucesos externos. Los riesgos operacionales incluyen, también, los riesgos legales y de fraude y los asociados a las tecnologías de la información y a la ciberseguridad.

Riesgos reputacionales

Incluye el potencial impacto negativo asociado a cambios en la percepción de Softland por parte de sus distintos grupos de interés.

Softland, a fecha de formulación de este informe, adoptó las medidas que considera necesarias para paliar posibles efectos derivados de los citados acontecimientos.

El sistema de control y gestión de riesgos de Softland se basa en los siguientes principios:

- Liderazgo de la alta dirección, que proporcionará los recursos necesarios.
- Integración en los procesos de gestión, especialmente en los de estrategia y planificación.
- Mejora continua a través de la revisión periódica de la idoneidad y eficiencia de la aplicación del sistema y de las mejores prácticas y recomendaciones en materia de riesgos.

Softland, a través de sus normas y procedimientos de control y gestión de riesgos, pretende desarrollar un ambiente de control estricto y constructivo en el que todos los colaboradores entiendan sus funciones y obligaciones.

CREACIÓN DE VALOR Y GESTIÓN SOSTENIBLE

El compromiso en la creación de valor a largo plazo y la gestión sostenible gira alrededor del Código de Ética que establece un marco común de actuación que orienta a Softland hacia comportamientos responsables y que fue actualizada y aprobada por el Consejo de Dirección en la compañía en julio de 2018, siguiendo las mejores prácticas internacionales.

Esta política asume cuatro compromisos fundamentales para sus grupos de interés:

Compromiso con la integridad de la información financiera y los resultados

¿Qué significa para Softland?

La integridad de nuestros estados financieros y otras informaciones de tipo financiero, fiscal y mercantil es fundamental para el funcionamiento correcto de nuestros negocios, y para mantener la confianza de nuestros accionistas, clientes, socios comerciales y otras partes interesadas.

Toda la información financiera sobre Softland que se presente internamente o que se divulgue públicamente, así como la información de los estados financieros reglamentarios y las divulgaciones tributarias, debe ser exacta y completa. Debe cumplir además con los principios contables recogidos en la Normativa Financiera Corporativa y con los requisitos legales vigentes.

¿Cuál es nuestro compromiso?

Proteger los negocios actuales, estableciendo las bases para un crecimiento futuro, con la perspectiva de que todo crecimiento debe ser rentable.

Excelencia en el servicio

¿Qué significa para Softland?

El cliente es el centro de las operaciones en Softland. Entregamos soluciones fiables y comercializamos responsablemente. Estamos comprometidos con el desarrollo de sistemas de gestión empresarial de calidad en todas nuestras marcas. Conservamos la confianza de nuestros clientes mediante un modelo de comercialización de calidad superior e implantaciones exitosas. No comprometemos la calidad en ningún caso y cumplimos con las expectativas de nuestros clientes.

Cualquier solución o servicio prestado por Softland deberá alcanzar los niveles de calidad establecidos, haber superado las pruebas que determinen su aptitud para la finalidad a que responden y cumplirán las exigencias señaladas en el contrato o que se hubiesen ofrecidos al cliente.

¿Cuál es nuestro compromiso?

- Trabajar para la mejora continua de la fiabilidad y competitividad de todos nuestros productos y servicios, ofreciendo el mayor nivel de calidad posible.
- Promover una comunicación activa y bidireccional con nuestros clientes, que permita entender sus expectativas y las opiniones de estos. Esta será la base de los ajustes de nuestras soluciones y servicios.
- Facilitar la relación con los clientes a través de una operativa simple y eficiente.
- Promover soluciones innovadoras que cumplan las expectativas de digitalización de nuestros clientes.
- Aplicar las más modernas tecnologías para mejorar constantemente nuestras soluciones.

Interés por las personas

¿Qué significa para Softland?

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 de todos los colaboradores en el desempeño diario y, específicamente, en lo que respecta a las relaciones e interacciones con todos los grupos de interés.

¿Cuál es nuestro compromiso?

- Aplicar las mejores técnicas en la identificación, captación y fidelización del talento necesario para el desarrollo de los negocios, asegurando los principios de equidad y no discriminación por causa alguna (discapacidad, edad, género, entre otros).
- Favorecer el desarrollo profesional de las personas dentro del modelo de gestión del talento (Softland Talent), asegurando las puestas a disposición, para todos los profesionales, de los medios, programas y herramientas necesarias para potenciar sus capacidades.
- Promover un entorno de trabajo motivador que asegure el reconocimiento interno del esfuerzo, la autonomía para desarrollar e innovar y un marco retributivo en total concordancia.
- Asegurar la implantación efectiva de mecanismos de flexibilidad que faciliten el equilibrio entre la vida laboral y profesional.

Compromiso social, integridad y transparencia

¿Qué significa para Softland?

Softland considera que la confianza con sus grupos de interés se fundamenta en la integridad, entendida como la actuación ética, honesta, responsable y de buena fe de cada una de las personas que trabajan en y para la compañía.

Para dar respuesta a los riesgos relacionados con la integridad y la transparencia, Softland desarrolló una serie de mecanismos que establecen las pautas que presiden el comportamiento ético y transparente de los administradores y colaboradores del Grupo en su desempeño diario, tal y como viene recogido en el Código Ético de Softland.

¿Cuál es nuestro compromiso?

- Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de la actividad de la compañía.
- Cumplir las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en los países en los que opera la compañía, respetando especialmente los principios expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas.
- Actuar con responsabilidad en la gestión y cumplir con las obligaciones fiscales y cumplir con las obligaciones fiscales en todas las jurisdicciones en las que opera la compañía, asumiendo el compromiso de transparencia y colaboración con las administraciones tributarias correspondientes.
- Competir en el mercado de manera leal y evitar conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas que lleven a la compañía a la obtención de ventajas indebidas.



Nuestros capitales



Entorno externo

- Entorno económico
- Regulación
- Desarrollos tecnológicos y nuevos Modelos de Negocio

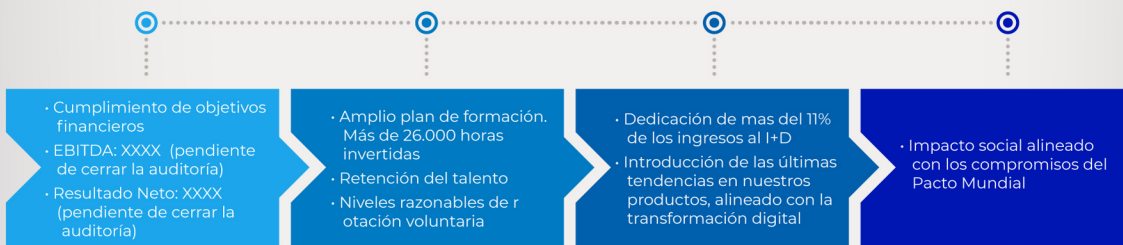


Gobierno corporativo

- Nuestros compromisos**
- Compromiso con la integridad de la información financiera y los resultados
 - Excelencia en el servicio
 - Interés por las personas
 - Compromiso social, integridad y transparencia

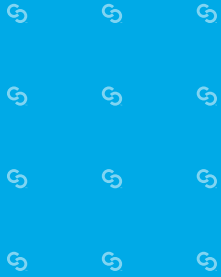
Entorno interno

Nuestros resultados



Nuestros grupos de interés





02.

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES



NUESTRA PROPUESTA DE VALOR: CONTRIBUIMOS A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LAS COMPAÑÍAS

En Softland brindamos soluciones de software de gestión estables, de alta calidad, confiables, innovadoras que se adaptan a las necesidades actuales y futuras del nuevo cliente digital. Hacemos que las empresas cuenten con información integrada que facilita el bienestar, el crecimiento y el desarrollo e internacionalización de los negocios, simplificando procesos, ahorrando tiempo, con un equipo humano comprometido en acompañarte en la transformación digital de tu negocio.

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 de 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.

LÍNEAS DE NEGOCIO

Contamos con una amplia variedad de soluciones para las empresas que buscan digitalizar sus tareas. En 2019, cubrimos las necesidades empresariales de manera rentable con soluciones especializadas como:

Softland GO

Es un software especialmente diseñado para las pequeñas empresas que facilita el control operativo en una misma plataforma. Brinda a las Pyme la posibilidad de facturar electrónicamente desde la nube y llevar un adecuado control sobre los gastos e inventarios.

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.

Softland HCM

Apoyamos a las empresas a administrar eficazmente sus procesos de recursos humanos. 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.

Softland HCM automatiza la **administración de talento** y **procesos de pagos** en un software alojado en la **nube**.

Softland BPO

Solución que gestiona más de 23 mil nóminas en Latinoamérica con ahorros desde el primer día y procesos certificados. Softland BPO cuenta con historias de éxito garantizadas y certificadas con ISO9001.

Softland Ecommerce

Softland Ecommerce es una solución que conecta y sincroniza la operación de los Marketplace con los sistemas de gestión empresarial (ERP). El potente software de nuestro sistema permite sincronizar cada 5 minutos precios y stock en el Marketplace.

Softland CRM

Softland CRM (Customer Relationship Management) permitirá a las áreas comerciales de las compañías agilizar los procesos de prospección, seguimiento y cierre de ventas con una solución ágil, sencilla e intuitiva.

ENTREGAMOS PRODUCTOS FIABLES Y COMERCIALIZAMOS RESPONSABLEMENTE

Estamos comprometidos con el desarrollo de productos de calidad en todas nuestras marcas. Conservamos la confianza de nuestros clientes mediante la comercialización de productos de calidad superior y las implantaciones exitosas. No comprometemos la calidad de nuestros productos en ningún caso y cumplimos con las expectativas de nuestros clientes.

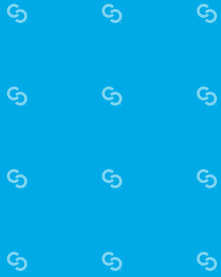
Cualquier producto o servicio prestado por Grupo Softland deberá alcanzar los niveles de calidad establecidos, haber superado las pruebas que determinen su aptitud para la finalidad a que respondan y cumplirá las exigencias señaladas en el contrato o que se hubiesen ofrecido al cliente.

Para garantizar que se cumpla este compromiso y también ayudarnos a mejorar continuamente, nos sometemos a evaluaciones regulares y auditorías de terceros. También tenemos procesos sistemáticos implementados para contrastar la calidad de nuestros productos e implantaciones.

CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS DE NUESTROS CLIENTES

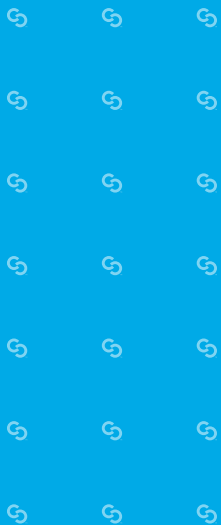
Garantizamos la seguridad de la información personal y cumplimos las leyes de confidencialidad y protección de datos de los países en los que operamos, protegiendo la información de nuestros clientes.

Softland se compromete con sus clientes a mantener confidenciales los datos de éstos a los que sus colaboradores puedan tener acceso. Por tanto, es de máxima importancia que se observen las normas de seguridad corporativas en cuanto a custodia de datos o información de clientes, según han quedado arriba expuestas, incluidas las precauciones adecuadas para el caso de tener que prescindir de dichos datos, destruyendo previamente cualquier documento o soporte donde consten, sea física o digital.



03.

COMPROMISO CON NUESTROS ACCIONISTAS



INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN ECONÓMICA

La integridad de nuestros estados financieros y otras informaciones de tipo financiero, fiscal y mercantil es fundamental para el funcionamiento correcto de nuestros negocios, y para mantener la confianza de nuestros accionistas, clientes, socios comerciales y otras partes interesadas.

Toda la información financiera sobre Softland que se presenta internamente o que se divulga públicamente, así como toda la información de los estados financieros reglamentarios y las divulgaciones tributarias, debe ser exacta y completa. Debe cumplir además con los principios contables recogidos en la Normativa Financiera Corporativa y con los requisitos legales vigentes.

Fiel a nuestro principio de transparencia y con el fin de dar respuesta de forma permanente a las inquietudes y necesidades de los accionistas, analistas e inversores, en Softland facilitamos -a través de diferentes mecanismos de comunicación- la siguiente información, siempre detallada y actualizada:



Información Financiera y bursátil



Principales magnitudes sobre los desempeños económico, social y ambiental



Histórico de los estados financieros trimestrales y anuales



Información sobre gobierno corporativo



Documentación y presentaciones de interés

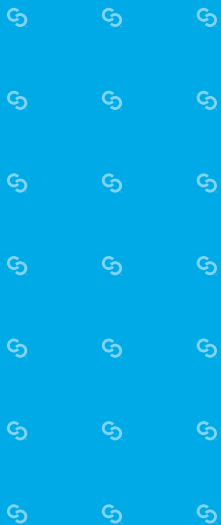


Transcripciones de las reuniones mantenidas con los accionistas e inversores



04.

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL



GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Softland minimiza el impacto de sus actividades en el medio ambiente. No cuenta con procesos industriales que afecten diariamente a éste.

En todas nuestras oficinas se realizan acciones concretas para mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente. Durante el 2020 se realizaron campañas internas de medio ambiente, rotulación de las oficinas con mensajes acordes al ahorro energético, así como acciones para reciclar y separar los desechos. Además, 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 son las siguientes:

- Campañas y señalización con mensajes de ahorro energético.
- Sistema de reciclaje y separación de la basura orgánica e 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, tóner, tintas, cds, entre otros
- Bolsas de basura especiales para reciclaje
- Sistema de aire acondicionado con horario de oficina y encendido y apañado 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 cocinas para recordar la importancia del ahorro de recursos.
- Se lleva el control de la electricidad y se promueve el ahorro de energía.
- Algunas filiales cuentan con un plan ambiental para el manejo de desechos y reciclaje.
- La empresa cuenta con un módulo de Factura Electrónica en muchas de sus filiales y uno de sus principales beneficios es el ahorro de papel. Uso de factura electrónica con los clientes.

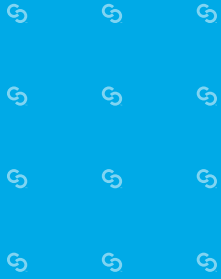
Para el 2021 y 2022, el Grupo prevé mantener este tipo de iniciativas, sin contar con un plan específico para desarrollar otro tipo de medidas.

CONSUMO ENERGÉTICO

Para una correcta gestión energética en las oficinas, es necesario conocer los aspectos que determinan cuáles son los elementos más importantes a la hora de lograr la optimización energética, conocimiento que permite un mejor aprovechamiento de nuestros recursos y un ahorro en consumo.

De la diversidad de instalaciones que tenemos en Softland, hemos conseguido reducir, de media un 15% el consumo energético en ese 2020 frente al 2019 (sin contar los meses de confinamiento) gracias a:

- Optimización de tarifa de electricidad, revisando los contratos y adecuándolos a lo que necesitamos
- Optimización de las instalaciones
- Realización de estrategias y medidas de ahorro energético en nuestras oficinas



05.

COMPROMISO CON LAS PERSONAS



CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A PERSONAS

Softland aboga por una política de igualdad de oportunidades en la selección, formación, remuneración, promoción, y desarrollo profesional de su equipo humano, promoviendo un entorno en el que se fomenta la diversidad, la inclusión, la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

El modelo de gestión Softland Talent materializa la apuesta de Softland por la excelencia en la gestión de su talento humano. Los pilares en los que se asienta son tres:



El viaje del empleado Softland o la experiencia profesional de la persona en su relación con la compañía. Empiezan como candidatos antes de su incorporación y que en realidad nunca termina, ya que se retira (Softland promueve la retención del talento competente y motivado) o finaliza con su salida al mercado laboral, donde es deseable que sea un prescriptor de la compañía



Procesos de Gestión del Talento, que concretan las actividades de selección, evaluación, gestión del desarrollo, retribución y carreras profesionales, bajo un enfoque de gestión por competencias.



Métricas que permiten, con base en indicadores clave, tomar decisiones y acciones de corrección y mejora. En un primer estado de implantación se escogieron dos métricas: la calidad directiva (fortaleza de liderazgo en nuestra organización) y el clima laboral. Ambas ya fueron aplicadas y en sucesivos ejercicios, disponiendo por tanto de información evolutiva relevante.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Softland no establece ninguna distinción entre hombres y mujeres a la hora de contratar u ofrecer remuneración y prestaciones. Según la filosofía de igualdad de oportunidades, los salarios que se ofrecen para nuevas incorporaciones son iguales, independientemente del género.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y CONCILIACIÓN

La conciliación de la vida laboral, familiar y personal en una estrategia que facilita la consecución de la igualdad efectiva. Softland avanza para incorporar criterios de conciliación en la organización del trabajo.

En la actualidad promovemos la flexibilidad de horarios. Otro punto importante que ayuda a tener mejor calidad de vida es la opción de hacer teletrabajo, es decir, trabajar desde la casa.

De esta manera se evitan los tiempos desaprovechados en transporte y se pueden invertir en tiempo personal. En 2020, y debido a la pandemia, se ha estado en esta modalidad durante la mayor parte del año y como resultado, nuestros colaboradores han aumentado su felicidad en el trabajo y su productividad.

Adicional, creamos una política de Teletrabajo que será activa una vez se elimine el Estado de Pandemia para que los colaboradores de acuerdo con las políticas locales y lineamientos de las direcciones generales locales puedan seguir realizando el teletrabajo.

ABSENTISMO

La salud, la seguridad y el bienestar de las personas que trabajan en Softland inciden directamente en las tasas de absentismo.

Para minimizar algunas de las principales causas de absentismo, la compañía implementa diversas actuaciones encaminadas a facilitar la gestión integral de la salud de las personas que trabajan en nuestra compañía.

Con el objetivo de reducir el absentismo e impactar positivamente en la salud de nuestros colaboradores, la mayoría de nuestras oficinas están equipadas con mobiliario de oficina adaptado (las sillas tienen soporte lumbar, las mesas están a una altura recomendada). También, durante el 2020 se continuó con la implementación de dos tiempos para realizar ejercicios de estiramiento llamados “pausas activas”. Dada la importancia que el ejercicio tiene en la salud de la gente, la empresa ofrece una vez a la semana clases de baile u otro tipo de ejercicio, también contamos con un gimnasio disponible para las personas que trabajan en Softland (En las oficinas que cuentan con esas instalaciones). Existen convenios con dentistas, oftalmólogos y laboratorios en los que se hacen paquetes más atractivos en cuanto a costo.

Además, en 2020 y debido a la pandemia y al teletrabajo, se han acrecentado este tipo de medidas para mejorar la salud y el bienestar de los colaboradores de Softland.

FORMACIÓN

La formación es fundamental para fomentar el desarrollo profesional en un entorno internacional y competitivo. Softland trabaja para capacitar de forma continua a su equipo humano.

En 2020, nuestra plantilla participó en un total de más de 7.300 horas de formación. Unos 340 colaboradores fueron capacitados.

CENTRO DE CAPACITACIÓN

En Softland se cuenta con un Centro de Capacitación. A finales de cada año se hace un calendario con las capacitaciones que se impartirán durante el siguiente año y se pone a disposición de todos los departamentos de manera que cada cual pueda planificar su plan de capacitación.

Estas capacitaciones tienen un enfoque orientado a enseñar a los colaboradores el funcionamiento de todas nuestras soluciones. Se planifican capacitaciones básicas, en estas se aprende el funcionamiento general de cada solución. Además, incluimos capacitaciones avanzadas en procesos complejos de nuestras soluciones, también se incluyen capacitaciones sobre lenguajes y herramientas de programación.

El objetivo es brindarles a las personas los conocimientos que necesitan para poder desempeñarse de la mejor manera en su puesto de trabajo. Aunque se tiene un calendario predefinido, durante el año se agregan capacitaciones que surgen por productos o funcionalidades nuevas que vayan a salir al mercado. Estas capacitaciones se planifican con las áreas que así lo requieran.

AULA VIRTUAL

Se tiene un aula virtual en la que se publican principalmente videos funcionales de nuestras soluciones.

Todos los colaboradores tienen acceso a este sitio de e-learning, pueden aprender cuando ellos tengan disponibilidad y desde cualquier sitio. El aula virtual también cuenta con la posibilidad de que realicen exámenes en línea y se certifiquen.

PLANES DE CAPACITACIÓN

Teniendo a disposición de todos el calendario de capacitaciones y el aula virtual, los departamentos montan los planes de capacitación de cada colaborador para todo el año. Estos planes se hacen basándose en las necesidades de capacitación que cada persona tenga, pero también en las prioridades que la empresa defina según las exigencias del mercado.

Estos planes de capacitación llevan un estricto seguimiento mensual para lograr su cumplimiento.

CAPACITACIONES EXTERNAS

El departamento de RRHH y de Formación busca capacitaciones enfocadas en mejorar habilidades / competencias requeridas por las personas y puestos en que se desempeñan. Para esta búsqueda se revisan los planes de carrera y competencias de cada puesto identificando las necesidades.

Algunos temas comunes son: servicio al cliente, negociaciones efectivas, trabajo en equipo, administración de proyectos, SCRUM, Six Sigma, etc.

COMPENSACIÓN Y RETRIBUCIÓN

La política retributiva de Softland se rige por la equidad en el ámbito interno y por la competitividad desde el punto de vista del mercado. Además del paquete retributivo, ofrecemos una serie de beneficios sociales con independencia de la jornada que realicen.

Adicional, establecimos un Programa de Felicidad Corporativa que incluye una serie de iniciativas que son aplicadas en cada una de las filiales, según su adecuación a las características de esta o a su adecuación. Entre ellas están:

Beneficios relacionados con la antigüedad del empleado: cultural.

- Se dan días libres con goce de salario a partir del momento en que el colaborador cumple un tiempo establecido de antigüedad en la empresa.
- Se dan obsequios a partir de los 3 años de antigüedad del empleado, como gratificación a su fidelidad a la misma. Beneficios Relacionados con la Salud (médico de empresa, gimnasio, fomento del deporte).

Beneficios Relacionados con Balance Trabajo / Personal

- Se otorga teletrabajo a partir de los 6 meses de laborar en la empresa
- Honorarios flexibles

Actividades Varias

- Se organizan voluntariados donde los empleados puedan brindar parte de su tiempo en proyectos de bien social o ambiental.
- Se celebran fechas como Día de la madre, Día del Padre, San Valentín, y fechas especiales en cada país. Por lo general se les entrega un obsequio o se les invita a un almuerzo o refrigerio.
- Se celebran los cumpleaños del mes
- Actividad de fin de año que por lo general se hace un paseo con toda la empresa o una cena.
- Se celebra el Día Softland con alguna actividad en la que comparta toda la empresa.

COMUNICACIÓN INTERNA CON LOS COLABORADORES

La comunicación interna en Softland tiene como propósito contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía, alineando a toda la organización y reforzando la cultura y los valores corporativos.

Realizamos todos los años la Encuesta de Clima Laboral para determinar los factores como la falta de información y/o comunicación o falta de compromiso de los empleados hacia la entidad. 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 2020, se intensificaron las acciones para mejorar la comunicación interna y gestionar la falta de información a través de diferentes iniciativas locales. Por ejemplo, contamos con la difusión de un Newsletter Corporativo con una periodicidad mensual, donde se incorporan las noticias de cada una de las filiales.

Por otro lado, contamos con una estrategia de redes sociales, a través de su Blog y de sus sitios oficiales en las principales redes tales como: Facebook, LinkedIn, Instagram, Twitter y YouTube. Se publican constantemente notas locales de cada una de las filiales, tanto internas como las dirigidas hacia los clientes.

PRINCIPALES MÉTRICAS

Los principales aspectos que se derivan de los datos de Softland son los siguientes:

STI.a- Distribución de empleados por país, edad y sexo - 2020(Datos de empleados a 31/12/2020)

Año 2020	Número empleados total	Distribución por edad (# empleados)			Equipo directivo (# empl.)		Equipo no directivo (# empl.)	
		18-35	36-50	> 50	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	76	32	39	5	13	3	33	27
Colombia	158	91	52	15	5	9	65	79
Costa Rica	123	64	50	9	9	4	73	37
Chile	157	43	74	40	4	5	90	58
Dominicana	8	3	5	0	1	1	3	3
El Salvador	12	4	7	1	3	0	7	2
Honduras	0	0	0	0	0	0	0	0
Guatemala	8	4	4	0	2	1	3	2
España	11	4	5	2	4	2	3	2
México	8	1	6	1	1	2	3	2
Panamá	3	2	1	0	0	1	2	0
Perú	45	17	27	1	4	0	30	11

STI.a- Distribución de empleados por país, edad y sexo - 2019(Datos de empleados a 31/12/2019)

Año 2019	Número empleados total	Distribución por edad (# empleados)			Equipo directivo (# empl.)		Equipo no directivo (# empl.)	
		18-35	36-50	> 50	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	73	35	35	3	11	3	36	23
Colombia	195	112	64	19	9	10	88	88
Costa Rica	121	69	44	8	11	4	68	38
Chile	160	49	71	40	5	5	91	59
Dominicana	9	4	5	0	0	1	6	2
El Salvador	15	7	7	1	1	0	11	3
Honduras	0	0	0	0	0	0	0	0
Guatemala	8	5	3	0	0	0	5	3
España	12	4	6	2	4	2	5	1
México	12	3	8	1	2	2	4	4
Panamá	8	4	4	0	0	0	3	5
Perú	62	30	31	1	6	1	38	17

STI.a- Distribución de empleados por país, edad y sexo (Datos de empleados a 31/12)

En 2020 tenemos un total de 609 trabajadores (675 en 2019) a 31 de diciembre de 2020, de los cuales:

- un 12,15% forman parte del equipo directivo (11,40% en 2019)
- un 87,84% no forman parte del equipo directivo (88,60% en 2019)
- un 41,21% son mujeres (40,14% en 2019)
- un 58,78% son hombres (50,85 en 2019)
- un 43,51% tiene una edad de entre 18 y 35 años (47,70% en 2019)
- un 44,33% tiene una edad de entre 36 y 50 años (41,18% en 2019)
- un 12,15% son mayores de 50 años (11,12% en 2019)

STI.b- Distribución de empleados por país, tipo de jornada y sexo - 2020 (Datos de empleados a 31/12/2020)

Año 2020	Número empleados total	Completa		Parcial	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	76	46	30	0	0
Colombia	158	70	88	0	0
Costa Rica	123	82	41	0	0
Chile	157	94	63	0	0
Dominicana	8	4	4	0	0
El Salvador	12	10	2	0	0
Honduras	0	0	0	0	0
Guatemala	8	5	3	0	0
España	11	7	4	0	0
México	8	4	4	0	0
Panamá	3	2	1	0	0
Perú	45	34	11	0	0

STI.b- Distribución de empleados por país, tipo de jornada y sexo - 2019 (Datos de empleados a 31/12/2019)

Año 2019	Número empleados total	Completa		Parcial	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	73	47	26	0	0
Colombia	195	97	98	0	0
Costa Rica	121	79	42	0	0
Chile	160	96	64	0	0
Dominicana	9	6	3	0	0
El Salvador	15	12	3	0	0
Honduras	0	0	0	0	0
Guatemala	8	5	3	0	0
España	12	9	3	0	0
México	12	6	6	0	0
Panamá	8	3	5	0	0
Perú	62	44	18	0	0

STI.b- Distribución de empleados por país, tipo de jornada y sexo (Datos de empleados a 31/12)
 En 2020 tenemos un total de 609 trabajadores (675 en 2019) a 31 de diciembre de 2020, de los cuales:
 - el 100% tienen jornada completa (100% en 2019)

ST2.- Promedio de contratos indefinidos y temporales por sexo - 2020 (Datos de empleados 31/12/2020)

País	Tipología de contrato		# empleados	%	País	Tipología de contrato		# empleados	%
Argentina	Contrato fijos	Hombres	46	68%	Honduras	Contrato fijos	Hombres	0	25%
		Mujeres	30	32%			Mujeres	0	75%
	Contrato temporales	Hombres	0	0%		Contrato temporales	Hombres	0	0%
		Mujeres	0	0%			Mujeres	0	0%
Colombia	Contrato fijos	Hombres	67	47%	Guatemala	Contrato fijos	Hombres	5	57%
		Mujeres	82	46%			Mujeres	3	43%
	Contrato temporales	Hombres	3	3%		Contrato temporales	Hombres	0	0%
		Mujeres	6	3%			Mujeres	0	0%
Costa Rica	Contrato fijos	Hombres	82	64%	España	Contrato fijos	Hombres	7	64%
		Mujeres	41	35%			Mujeres	4	27%
	Contrato temporales	Hombres	0	0%		Contrato temporales	Hombres	0	9%
		Mujeres	0	1%			Mujeres	0	0%
Chile	Contrato fijos	Hombres	92	53%	México	Contrato fijos	Hombres	4	47%
		Mujeres	63	39%			Mujeres	4	35%
	Contrato temporales	Hombres	2	6%		Contrato temporales	Hombres	0	12%
		Mujeres	0	2%			Mujeres	0	6%
Dominicana	Contrato fijos	Hombres	4	50%	Panamá	Contrato fijos	Hombres	2	29%
		Mujeres	4	50%			Mujeres	1	71%
	Contrato temporales	Hombres	0	0%		Contrato temporales	Hombres	0	0%
		Mujeres	0	0%			Mujeres	0	0%
El Salvador	Contrato fijos	Hombres	10	67%	Perú	Contrato fijos	Hombres	23	50%
		Mujeres	2	33%			Mujeres	6	17%
	Contrato temporales	Hombres	0	0%		Contrato temporales	Hombres	11	21%
		Mujeres	0	0%			Mujeres	5	11%

ST2.- Promedio de contratos indefinidos y temporales por sexo - 2019 (Datos de empleados 31/12/2019)

País	Tipología de contrato		# empleados	%	País	Tipología de contrato		# empleados	%
Argentina	Contrato fijos	Hombres	47	64%	Honduras	Contrato fijos	Hombres	0	0%
		Mujeres	26	36%			Mujeres	0	0%
	Contrato temporales	Hombres	0	0%		Contrato temporales	Hombres	0	0%
		Mujeres	0	0%			Mujeres	0	0%
Colombia	Contrato fijos	Hombres	91	47%	Guatemala	Contrato fijos	Hombres	5	63%
		Mujeres	94	48%			Mujeres	3	38%
	Contrato temporales	Hombres	6	3%		Contrato temporales	Hombres	0	0%
		Mujeres	4	2%			Mujeres	0	0%
Costa Rica	Contrato fijos	Hombres	79	65%	España	Contrato fijos	Hombres	9	75%
		Mujeres	42	35%			Mujeres	3	25%
	Contrato temporales	Hombres	0	0%		Contrato temporales	Hombres	0	0%
		Mujeres	0	0%			Mujeres	0	0%
Chile	Contrato fijos	Hombres	89	56%	México	Contrato fijos	Hombres	6	50%
		Mujeres	62	39%			Mujeres	6	50%
	Contrato temporales	Hombres	7	4%		Contrato temporales	Hombres	0	0%
		Mujeres	2	1%			Mujeres	0	0%
Dominicana	Contrato fijos	Hombres	6	67%	Panamá	Contrato fijos	Hombres	3	38%
		Mujeres	3	33%			Mujeres	4	50%
	Contrato temporales	Hombres	0	0%		Contrato temporales	Hombres	0	0%
		Mujeres	0	0%			Mujeres	1	13%
El Salvador	Contrato fijos	Hombres	12	80%	Perú	Contrato fijos	Hombres	32	52%
		Mujeres	3	20%			Mujeres	10	16%
	Contrato temporales	Hombres	0	0%		Contrato temporales	Hombres	12	19%
		Mujeres	0	0%			Mujeres	8	13%

ST2.- Promedio de contratos indefinidos y temporales por sexo (Datos de empleados a 31/12)

En 2020 tenemos un total de 609 trabajadores (675 en 2019) a 31 de diciembre de 2020, de los cuales:

- un 95,56% tienen contrato fijo (94,07% en 2019)
- un 4,44% tienen contrato temporal (5,93% en 2019)

ST3a.-Rotación y rotación voluntaria - 2020
(Datos empleos totales de 2020)

País	Índice	# empleados	% sobre total empleados	Sexo (#)		Distribución por edad (# empleados)		
				Hombres	Mujeres	18-35	36-50	> 50
Argentina	Rotación total	10	12%	7	3	7	3	0
	Rotación voluntaria	9	10%	6	3	7	2	0
Colombia	Rotación total	64	29%	37	27	36	17	11
	Rotación voluntaria	35	16%	18	17	24	8	3
Costa Rica	Rotación total	12	9%	7	5	11	1	0
	Rotación voluntaria	7	5%	6	1	7	0	0
Chile	Rotación total	21	12%	13	8	10	7	4
	Rotación voluntaria	2	1%	2	0	2	0	0
Dominicana	Rotación total	2	20%	1	1	1	1	0
	Rotación voluntaria	2	20%	1	1	1	1	0
El Salvador	Rotación total	2	13%	1	1	1	1	0
	Rotación voluntaria	0	0%	0	0	0	0	0
Honduras	Rotación total	0	0	0	0	0	0	0
	Rotación voluntaria	0	0	0	0	0	0	0
Guatemala	Rotación total	0	0%	0	0	0	0	0
	Rotación voluntaria	0	0%	0	0	0	0	0
España	Rotación total	5	31%	5	0	3	1	1
	Rotación voluntaria	0	0%	0	0	0	0	0
México	Rotación total	5	38%	3	2	3	2	0
	Rotación voluntaria	1	8%	1	0	1	0	0
Panamá	Rotación total	5	63%	1	4	1	4	0
	Rotación voluntaria	0	0%	0	0	0	0	0
Perú	Rotación total	18	29%	10	8	11	7	0
	Rotación voluntaria	9	14%	7	2	6	3	0

ST3a.-Rotación y rotación voluntaria - 2019
(Datos empleos totales de 2019)

País	Índice	# empleados	% sobre total empleados	Sexo (#)		Distribución por edad (# empleados)		
				Hombres	Mujeres	18-35	36-50	> 50
Argentina	Rotación total	30	29%	17	13	22	7	1
	Rotación voluntaria	24	23%	15	9	18	5	1
Colombia	Rotación total	74	28%	38	36	50	19	5
	Rotación voluntaria	33	12%	21	12	28	5	0
Costa Rica	Rotación total	11	8%	7	4	8	3	0
	Rotación voluntaria	7	5%	4	3	7	0	0
Chile	Rotación total	34	18%	22	12	16	15	3
	Rotación voluntaria	0	0%	0	0	0	0	0
Dominicana	Rotación total	1	10%	0	1	1	0	0
	Rotación voluntaria	1	10%	0	1	1	0	0
El Salvador	Rotación total	2	12%	0	2	0	2	0
	Rotación voluntaria	0	0%	0	0	0	0	0
Honduras	Rotación total	4	100%	1	3	1	3	0
	Rotación voluntaria	0	0%	0	0	0	0	0
Guatemala	Rotación total	0	0%	0	0	0	0	0
	Rotación voluntaria	0	0%	0	0	0	0	0
España	Rotación total	2	14%	2	0	1	1	0
	Rotación voluntaria	0	0%	0	0	0	0	0
México	Rotación total	5	29%	4	1	4	0	1
	Rotación voluntaria	1	6%	1	0	1	0	0
Panamá	Rotación total	1	11%	1	0	1	0	0
	Rotación voluntaria	0	0%	0	0	0	0	0
Perú	Rotación total	1	2%	1	0	0	1	0
	Rotación voluntaria	0	0%	0	0	0	0	0

ST3a.- Rotación y rotación voluntaria (Datos de empleados totales)

En 2020, 144 trabajadores salieron de la compañía (161 en 2019), de los cuales:
 - un 45% lo hizo por voluntad propia (41% en 2019)

ST5.-Capacitaciones - 2020
(Datos empleos totales de 2020)

País	Indicador	# empleados	% sobre total empleados	Equipo directivo (# empl.)		Equipo no directivo (# empl.)	
				Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	Plantilla capacitada	47	55%				
	Total horas de capacitación	1.308	n.a.	5	1	21	20
Colombia	Plantilla capacitada	156	70%				
	Total horas de capacitación	2.235	n.a.	4	7	64	81
Costa Rica	Plantilla capacitada	49	36%				
	Total horas de capacitación	598	n.a.	2	1	26	20
Chile	Plantilla capacitada	0	0%				
	Total horas de capacitación	0	n.a.	0	0	0	0
Dominicana	Plantilla capacitada	7	70%				
	Total horas de capacitación	120	n.a.	1	1	3	2
El Salvador	Plantilla capacitada	10	67%				
	Total horas de capacitación	200	n.a.	2	0	6	2
Honduras	Plantilla capacitada	0	0				
	Total horas de capacitación	0	n.a.	0	0	0	0
Guatemala	Plantilla capacitada	6	75%				
	Total horas de capacitación	260	n.a.	1	1	3	1
España	Plantilla capacitada	2	13%				
	Total horas de capacitación	170	n.a.	1	0	1	0
México	Plantilla capacitada	7	54%				
	Total horas de capacitación	134	n.a.	2	1	1	3
Panamá	Plantilla capacitada	5	63%				
	Total horas de capacitación	126	n.a.	0	1	3	1
Perú	Plantilla capacitada	51	81%				
	Total horas de capacitación	2.188	n.a.	4	0	34	13

ST5.-Capacitaciones - 2019 (Datos empleos totales de 2019)

País	Indicador	# empleados	% sobre total empleados	Equipo directivo (# empl.)		Equipo no directivo (# empl.)	
				Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	Plantilla capacitada	47	46%				
	Total horas de capacitación	1,072	n.a.	3	1	24	19
Colombia	Plantilla capacitada	202	75%				
	Total horas de capacitación	879	n.a.	9	10	101	82
Costa Rica	Plantilla capacitada	72	55%				
	Total horas de capacitación	1,795	n.a.	1	1	44	26
Chile	Plantilla capacitada	62	32%				
	Total horas de capacitación	2,014	n.a.	1	0	34	27
Dominicana	Plantilla capacitada	6	60%				
	Total horas de capacitación	143	n.a.	0	1	3	2
El Salvador	Plantilla capacitada	12	71%				
	Total horas de capacitación	319	n.a.	1	0	7	4
Honduras	Plantilla capacitada	3	75%				
	Total horas de capacitación	24	n.a.			1	2
Guatemala	Plantilla capacitada	6	75%				
	Total horas de capacitación	155	n.a.			4	2
España	Plantilla capacitada	5	36%				
	Total horas de capacitación	104	n.a.	2	2	1	0
México	Plantilla capacitada	12	71%				
	Total horas de capacitación	460	n.a.	2	1	6	3
Panamá	Plantilla capacitada	6	67%				
	Total horas de capacitación	216	n.a.			3	3
Perú	Plantilla capacitada	34	54%				
	Total horas de capacitación	924	n.a.			23	11

ST5.- Capacitaciones (Datos de empleados totales)

- Las capacitaciones fueron
- Del 45% de la plantilla (60% en 2019)
 - De 7.338 horas (8.104 horas en 2019)

ST6.-Adsentismo - 2020 (Datos empleanos totales de 2020)

País	Total horas perdidas (#)	Total horas laborables (#)
Argentina	1.320,00	140.251,00
Colombia	6.435,00	344.629,00
Costa Rica	992,00	238.044,00
Chile	20.488,00	302.180,00
Dominicana	736,00	16.094,00
El Salvador	712,00	26.098,00
Honduras	0,00	0,00
Guatemala	32,00	16.256,00
España	456,00	23.305,00
México	0,00	19.527,00
Panamá	24,00	7.172,00
Perú	0,00	93.185,00

ST6.- Absentismo (Datos de empleados totales)
El absentismo en 2020 fue de un 2,54% (1,52% en 2019)

ST6.-Adsentismo - 2019 (Datos empleanos totales de 2019)

País	Total horas perdidas (#)	Total horas laborables (#)
Argentina	3.010.00	147,222.04
Colombia	906.00	417,475.84
Costa Rica	1,928.00	241,685.11
Chile	13,753.00	316,983.33
Dominicana	0.00	19,929.40
El Salvador	96.00	31,827.40
Honduras	16.00	8,096.00
Guatemala	0.00	14,758.33
España	16.00	22,277.21
México	0.00	28,700.00
Panamá	248.00	17,013.87
Perú	824.00	104,516.67

ST7.-Productividad - 2020 (Datos empleanos totales de 2020)

País	# de empleados	Tasa de productividad
TOTAL GRUPO	639	49.817

ST7.- Productividad (Datos de empleados totales)
La productividad en 2020 fue \$3.647 menor que en 2019

ST7.-Productividad - 2019 (Datos empleanos totales de 2019)

País	# de empleados	Tasa de productividad
TOTAL GRUPO	691	53,464

ST8.-Selección - 2020 (Datos empleanos totales de 2020)

País	# contrataciones / # empleados total	Distribución por edad (# empleados)			Sexo #		Total Contrataciones
		18-35	36-50	> 50	Hombres	Mujeres	
Argentina	15%	8	5	0	5	8	13
Colombia	14%	25	5	1	13	18	31
Costa Rica	10%	11	3	0	10	4	14
Chile	13%	14	9	1	14	10	24
Dominicana	10%	1	0	0	0	1	1
El Salvador	0%	0	0	0	0	0	0
Honduras	0%	0	0	0	0	0	0
Guatemala	0%	0	0	0	0	0	0
España	25%	3	0	1	3	1	4
México	8%	1	0	0	1	0	1
Panamá	0%	0	0	0	0	0	0
Perú	2%	1	0	0	0	1	1

ST8.-Selección - 2019 (Datos empleanos totales de 2019)

País	# contrataciones / # empleados total	Distribución por edad (# empleados)			Sexo #		Total Contrataciones
		18-35	36-50	> 50	Hombres	Mujeres	
Argentina	21%	14	8	0	10	12	22
Colombia	16%	33	9	1	19	24	43
Costa Rica	12%	14	2	0	12	4	16
Chile	18%	14	15	5	24	10	34
Dominicana	0%	0	0	0	0	0	0
El Salvador	12%	1	0	1	2	0	2
Honduras	0%	0	0	0	0	0	0
Guatemala	13%	0	1	0	1	0	1
España	21%	1	2	0	3	0	3
México	6%	0	1	0	1	0	1
Panamá	22%	1	1	0	0	2	2
Perú	30%	8	10	1	14	5	19

ST8.- Selección Datos de empleados totales)

Las contrataciones de 2020 fueron de 89 personas (143 en 2019), de las cuales

- Un 51% fueron hombres (60% en 2019)
- Un 49% fueron mujeres (40% en 2019)
- Un 72% tenían entre 18 y 35 años (60% en 2019)
- Un 25% tenían entre 35 y 50 años (34% en 2019)
- Un 3% tenían más de 50 años (6% en 2019)

ST9.-Plantilla a cierre del ejercicio distribuida por categorías profesionales y sexos - 2020 (Datos de empleados a 31/12/2020)

Nº empleados por áreas	Mujeres	Hombres	Total
Alta Dirección	1	3	4
Dirección	3	9	12
Administración, financiero y otros	45	31	76
Comercial	63	45	108
Tecnología y Desarrollo	33	109	142
Becario / aprendiz	6	3	9
Consultoría y Formación	70	95	165
Soporte	35	58	93
Total Empleados	256	353	609

ST9.-Plantilla a cierre del ejercicio distribuida por categorías profesionales y sexos - 2019 (Datos de empleados a 31/12/2019)

Nº empleados por áreas	Mujeres	Hombres	Total
Alta Dirección	1	3	4
Dirección	3	9	12
Administración, financiero y otros	62	36	98
Comercial	68	47	115
Tecnología y Desarrollo	32	123	155
Consultoría y Formación	79	128	207
Soporte	26	58	84
Total Empleados	271	404	675

ST9.- Plantilla a cierre del ejercicio distribuida por categorías profesionales y sexos (Datos de empleados a 31/12)

De las 609 personas que había a 31 de diciembre de 2020, (775 en 2019)

- Un 0,66% eran Alta Dirección (0,59% en 2019)
- Un 1,97% eran Dirección (1,78% en 2019)
- Un 12,48% eran Administración, financiero y otros (14,52% en 2019)
- Un 17,73% eran Comercial (17,04% en 2019)
- Un 23,32% eran Tecnología y Desarrollo (22,96% en 2019)
- Un 27,09% eran Consultoría y Formación (30,67% en 2019)
- Un 1,48% eran becarios
- Un 15,27% eran Soporte (12,44% en 2019)

**ST10.-Empleados que se han acogido al permiso parental
y los que han regresado al trabajo, por sexo - 2020
(Datos de empleados a 31/12/2020)**

Nº empleados por áreas	Se han acogido a permiso parental		Han regresado del permiso parental	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	0	2	0	2
Colombia	0	5	0	5
Costa Rica	1	0	1	0
Chile	0	1	0	1
Dominicana	0	1	0	1
El Salvador	0	1	0	1
Honduras	0	0	0	0
Guatemala	1	0	1	0
España	0	0	0	0
México	0	0	0	0
Panamá	0	0	0	0
Perú	1	4	1	4

**ST10.-Empleados que se han acogido al permiso parental
y los que han regresado al trabajo, por sexo - 2019
(Datos de empleados a 31/12/2019)**

Nº empleados por áreas	Se han acogido a permiso parental		Han regresado del permiso parental	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	0	1	0	1
Colombia	1	5	1	5
Costa Rica	0	2	0	2
Chile	0	2	0	0
Dominicana	0	0	0	0
El Salvador	0	0	0	0
Honduras	0	0	0	0
Guatemala	0	0	0	0
España	0	0	0	0
México	0	0	0	0
Panamá	0	0	0	0
Perú	0	0	0	0

**ST10.- Empleados que se han acogido al permiso parental y los que han regresado al trabajo, por sexo
- (Datos de empleados totales)**

Las personas que se acogieron al permiso parental fueron 17 personas en 2020 (11 en 2019), de los cuales

- 3 fue hombre (1 en 2019)
- 14 fueron mujeres (10 en 2019)
- 17 regresaron (9 en 2019)

DERECHOS HUMANOS

El respeto a la dignidad de la persona y a los derechos que le son inherentes constituye, ante todo, un requisito indispensable de actuación para Softland. Utilizando como punto de partida los marcos internacionales de referencia (Pacto Mundial de Naciones Unidas), impulsamos la responsabilidad y el compromiso con los Derechos Humanos en todas las actuaciones de la empresa, para evitar infringir en los derechos de terceros y para abordar los potenciales impactos adversos que puedan derivar de su actividad.

Por ello, el Código de Ética de Softland rige las actividades de las personas que trabajan y colaboran con la compañía, promoviendo el estricto cumplimiento de la legislación aplicable en sus actividades y operaciones. Este compromiso incluye la promoción y respeto de los derechos humanos.

CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Softland es una compañía global comprometida con el cumplimiento de todas las leyes y normas donde opera. Para ello, se desarrollan políticas y procedimientos para promover la conducta ética y el cumplimiento de las normas anticorrupción en toda la organización.

Además, aplicamos una política de “tolerancia cero” de los actos de corrupción a todos los miembros de su equipo humano y de terceros que actúan en nombre de Softland. El incumplimiento de la Política Anticorrupción puede conllevar acciones disciplinarias que pueden concluir, e incluir, la rescisión del contrato laboral.

Disponemos de mecanismos, procedimientos y políticas que persiguen prevenir y, en su caso, detectar y reaccionar ante aquellos posibles incumplimientos que en materia de prevención del blanqueo de capitales se detecten en el ejercicio de su actividad.

El Código de Ética establece la prevención del blanqueo de capitales como uno de los principios que han de presidir la actuación de la compañía y de todo su personal.

En 2019 se desarrolló un programa de creación de canales de denuncia, necesarios para fortalecer el desarrollo de las actividades anticorrupción y soborno

INFORMACIÓN FISCAL

El desglose de la información relativa al impuesto de sociedades y el resultado obtenido en las diversas jurisdicciones fiscales en las que Softland está presente es el siguiente:

Datos en miles de euros	Resultado Antes de Impuestos (Nota 1)	Impuesto de Sociedades (Nota 2)
España (*)	-3.837	0
(*) Este resultado difiere del resultado contable del Grupo en España antes de impuestos, que ascendió a 2,8 M€ positivos. Las principales diferencias son la eliminación de los ingresos por servicios y dividendos percibidos de sus filiales, así como la amortización del Fondo de Comercio de Consolidación, imputado a la sociedad matriz en España.		
Chile	5.397	944
Argentina	282	60
Perú	192	40
Colombia	278	59
Panamá	174	5
Costa Rica	-190	59
R. Dominicana	160	24
Honduras	86	7
El Salvador	216	26
Guatemala	178	7
México	115	1
TOTAL, GRUPO	3.050	1.231

Nota 1: El resultado reportado se corresponde con el resultado consolidado antes de impuestos atribuido a cada país, aplicando los principios contables y normas de consolidación financiera, de acuerdo con el marco normativo que le resulta de aplicación.

Nota 2: Los Impuestos pagados en cada país incluyen los pagos a cuenta del impuesto sobre beneficios del ejercicio en curso, la liquidación definitiva del impuesto del ejercicio anterior, así como las retenciones soportadas u otros conceptos análogos.

DÍA C+I: OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La Agenda de Desarrollo 2030 de las Naciones Unidas plantea 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para unir a los países y las personas de todo el mundo y emprender nuevas vías hacia el futuro. Los ODS están formulados para erradicar la pobreza, promover la prosperidad y el bienestar para todos, proteger el medio ambiente y hacer frente al cambio climático a nivel mundial.

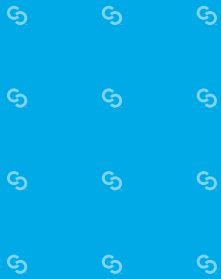
De los 17 ODS, seleccionamos el #4 “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad para todos”. Esta fue la avenida estratégica para el desarrollo del Día de la Creatividad e Innovación (Día C+I) en las filiales de Softland.

Esta iniciativa concluyó en este 2021 con el aporte de todos los colaboradores de Softland, generamos ideas de impacto social, desarrollables con recursos propios y escalables a todos los países en donde estamos presentes, con la misión de incidir positivamente en la educación de calidad.

Cada vez tendemos más a comprar valores y no productos y exigimos a las empresas y a los Gobiernos un comportamiento ético, premiando a las empresas que son competitivas en calidad, pero también en valores que son compartidos por la sociedad.

Este es el sexto año en que se celebra el Día C+I, un espacio que busca crear, incentivar, y potenciar la innovación y el carácter creativo en todos los niveles de la organización. En esta oportunidad, Softland, planteó el desarrollo de un reto social para que sus más de 600 colaboradores generen ideas accionables que apoyen los ODS.

Softland hace un llamado para que otras empresas, sin importar su giro de negocio, se sumen a estas iniciativas y apoyen la agenda común para hacer nuestras sociedades más solidarias y disminuir las brechas sociales.



06.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



RELACIÓN CON PROVEEDORES

Si bien la mayoría de los trabajos relacionados con la cadena de valor de Softland son realizados por nuestros colaboradores, para algunos trabajos puntuales contamos con proveedores que complementan nuestras actividades.

Además, contamos con una red de partners que distribuyen nuestras soluciones. La modernización en su oferta de servicios es el pilar sobre el cuál compartimos nuestras estrategias de negocio. Actualmente contamos con dos tipos de aliados:

Referenciador Softland

Las empresas o personas obtienen una comisión por cada oportunidad referida y que ésta se convierta en una venta real.

Distribuidor Autorizado

Comercializa e implementa las soluciones de Softland, promociona y realiza actividades de marketing. Desarrolla y presta los servicios a los clientes finales de Softland que residan en el país.

RELACIÓN CON CLIENTES

Softland tiene una vocación de poner al cliente en el centro de todas las decisiones para ofrecer un servicio excelente de forma simple, más innovador, digital y cercano.

Se tiene implantado un Modelo de Servicio al Cliente innovador y totalmente adaptado a las características y necesidades de los clientes, que ofrece de forma cercana y accesible, soluciones que permiten una mayor comodidad y agilidad a las peticiones de nuestros clientes.

Nuestro objetivo es mejorar el apoyo que le brindamos a quienes confían en nuestras soluciones. Más que un proveedor, queremos ser parte de las empresas, responder a sus necesidades y convertir nuestro centro de atención en un aliado más de las compañías

Nuestro servicio de soporte basa su trabajo en el cumplimiento de las siguientes metas:

- Reducir tiempo de atención en línea y seguimiento de llamadas.
- Formar constantemente a nuestros consultores de soporte.
- Realizar mediciones efectivas en la atención a los clientes.
- Mejorar el cumplimiento de casos.
- Facilitar las actualizaciones de software a través de la plataforma web.

Contamos con los siguientes medios de atención a nuestros clientes:

- Atención Telefónica
- Atención en el área de clientes en el sitio web: recientemente ampliamos nuestros servicios de atención web, entre los aspectos más importantes podemos destacar la Base de Conocimiento con más de 700 temas de apoyo y preguntas frecuentes, web chat, acceso a actualizaciones, seguimiento de casos e histórico de actividades, entre otros. Para 2020 se ha incorporado la atención vía WhatsApp.

Softland escucha e incorpora las opiniones de sus clientes en la toma de decisiones con el fin de desarrollar productos y servicios innovadores acorde con sus necesidades y expectativas.

Contamos con un modelo de medición de la experiencia de los clientes, a través del cual se monitoriza de forma permanente y en continuo, su satisfacción y el nivel de recomendación.

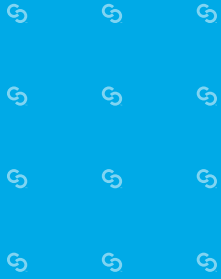
El modelo se basa en tres palancas:

1. Medición: recoge la opinión de los clientes a través de encuestas que nos permiten tener una visión completa de la satisfacción percibida de nuestros servicios.
2. Análisis: Los resultados se incorporan a los informes de gestión mensuales, lo que nos permite incorporar la voz del cliente a nuestras decisiones.
3. Acción: Proceso por el que se asegura una actuación correctiva inmediata, realizada mediante la gestión de alarmas que se activan cuando no se alcanzan los umbrales mínimos de satisfacción y recomendación exigidos para mantener el estándar de calidad que la compañía se impone en relación con sus clientes.

Softland, dentro de su compromiso con la privacidad y seguridad de los datos de los colaboradores y clientes, está trabajando en la actualización de la Política de Seguridad de la Información y el cuerpo normativo de seguridad de la información para asegurar el adecuado tratamiento de los datos en todo el ciclo de vida, desde su recogida y su tratamiento hasta su eliminación o custodia al finalizar su relación con estos.

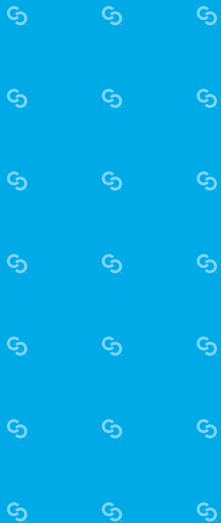
La política y cuerpo normativo son comunicados a colaboradores proveedores y clientes y se desarrolla alineado con todos los requerimientos legales que rigen el tratamiento de la información, los estándares y las mejores prácticas internacionalmente aceptadas.

Dicho cuerpo normativo incluye una norma técnica específica alineada con los establecido en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la UE.



07.

CONTRIBUCIÓN A LAS COMUNIDADES Y PATROCINIOS



PATROCINIO ÓSCAR TUNJO, PILOTO COLOMBIANO SOFTLAND

Softland apuesta por el talento y el esfuerzo de jóvenes promesas en la región, por ello, la compañía ha continuado con el patrocinio de Oscar Tunjo, piloto colombiano de la categoría GT3, quien participó en múltiples competiciones y que lideró en 2019 el campeonato Blancpain World Challenge de Europa.

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 el deportista en competir y a convertirse en el primer Latinoamericano en ganar esta competición.

FUNDACIÓN CIMIENTOS

Softland Argentina continúa apoyando a la Fundación Cimientos, que es una fundación que se dedica a la igualdad de oportunidades educativas, principalmente con el programa “Becas de Estudio”.

Desde el año 2005 a la fecha se otorgaron 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 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.

Por último, Softland es miembro de la Fundación SERES

CONTRIBUCIÓN CON ODS

Durante el 2020 desarrollamos el Día C+I, un espacio de creatividad e innovación, en el cual nuestros colaboradores brindaron ideas para contribuir con el ODS #4 “Educación de calidad”.

De las ideas presentadas por toda nuestra fuerza laboral, el proyecto ganador fue: “Formación en la empresa para talento joven” y que se desarrollará durante el año 2021.

Esta idea consiste en captar talento joven, a través de las universidades o escuelas técnicas, que podrá capacitarse en las soluciones Softland. Los aspirantes finales tendrán un calendario de capacitaciones de las soluciones que más se adecúen al puesto que están desarrollando y que, únicamente recibirán la certificación final, una vez terminado el plazo de 1 año con la empresa.

Esta certificación les permitirá a estos candidatos optar por un empleo que les dará la posibilidad de iniciar su vida laboral en compañías que utilizan nuestro software de gestión empresarial y RRHH.

