



**SOLO** **10** **.com**

# **PRIMER** **Reporte Social** **2011 - 2012**

**todo para su sitio web!**

**[www.solo10.com](http://www.solo10.com)**



# ÍNDICE

01

*Carta del  
presidente*



02

*Acerca de  
la empresa*



04

*Conciencia  
Ambiental*



05

*Calidad  
Laboral*



07

*Proveedores  
y Partners*



08

*Satisfacción  
del cliente*



09

*Comunidad*



09

*Anticorrupción*



09

*Derechos  
Humanos*



**Solo10.com S.A.**

Rivadavia 274 - (2300) Rafaela - Santa Fe - Argentina

Teléfono: +54 3492 429555 / 430101 E-mail: [info@solo10.com](mailto:info@solo10.com)

# Carta del presidente de solo10.com S.A.



*Daniel Pierini* | Presidente | Solo10.com S.A.

*Rafaela, 5 de Mayo de 2012*

Nuestra pequeña empresa, dedicada al desarrollo de software y servicios internet, nació a fines de 1996 (en aquel momento bajo otra denominación) y desde ese entonces ha sido una sucesiva fuente de desafíos para todos aquellos que la integramos.

En el momento “1” de la fundación, en la que éramos emprendedores veinteañeros cursando aún nuestras tecnicaturas - y llenos de sueños juveniles -, recuerdo que teníamos como objetivo “lograr una empresa millonaria, adquirir un enorme poder y ser responsables de las soluciones que el mundo necesitaba”. Íbamos a cambiar la historia.

Los años y la vida nos fueron enseñando otra verdad. Para cambiar el mundo, no hacía falta contar con millones, ni ocupar altos cargos de poder. Cambiar el mundo no dependía sólo de nuestro poder económico, ni tampoco de rangos, ni de facturación.

Descubrimos - como equipo -, que “cambiar el mundo” involucraba un cambio más cercano, un cambio en nuestro interior, en lo profundo de

nuestro ser. Estar dispuestos a dar lo mejor de nosotros en cada actividad que emprendemos, comprometernos solidariamente tanto en nuestro grupo de trabajo como con la comunidad en la que nos desenvolvemos. Cambiar y profundizar nuestra mirada y predisponernos a avanzar juntos, asociativamente.

Es por ello que adherimos a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas y renovamos nuestro compromiso de apoyo.

En Solo10 estamos convencidos de que cada trabajo que hacemos sirve a la meta de “cambiar el mundo”, de hacerlo mejor, desde nuestras acciones sencillas del día a día, pero con un gran impacto en nuestra comunidad.

Íbamos a cambiar la historia...

**...y la estamos cambiando!**

**Daniel Pierini**  
Presidente  
Solo10.com S.A.



Con un equipo interdisciplinario en el que interactúan profesionales en diseño gráfico, programación y marketing, Solo10.com brinda soluciones web a más de 20 mil clientes en 20 países, a través de portales pensados para responder a las necesidades específicas de cada uno.

## NUESTRAS UNIDADES de NEGOCIO



Registro de Dominios  
Servidores  
Webhosting



Desarrollo de Software,  
Innovación y Ejecución  
de nuevos Startups

### Solidaridad



Como Partner Tecnológico Oficial de la **Fundación Leo Messi**, participamos en proyectos destinados a ayudar a los niños en situación de riesgo social.

### Responsabilidad Social



Adherimos a los 10 principios universales del **Pacto Global de Naciones Unidas** relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y anticorrupción.

### Mejora Continua



Hemos certificado bajo normas de **calidad** internacionales ISO 9001:2008 los procesos de Desarrollo de Software, Soluciones de WebHosting, Soporte Técnico y Atención al Cliente.

### Compromiso



Somos respetuosos con el medio ambiente, y estamos comprometidos con el **cuidado del mundo en que vivimos**. Mejores prácticas de consumo energético, reducción del uso de papel.

S10

NUESTROS CLIENTES



**+ de 20MIL CLIENTES**



**20 PAISES**



**SOLO 10.com**  
todo para su sitio web



**+ de 80MIL**  
Registros de Nombres de Dominio



# CONCIENCIA AMBIENTAL

## Tender al “Uso 0 de papel”: Oficina Electrónica

Implementación de Factura Electrónica

Reducción a 0 del uso de papel para facturación. Las 4364 facturas emitidas durante 2011, se realizaron en formato electrónico (Régimen de Factura Electrónica) y se enviaron por e-mail. Se redujo así el uso de papel empleado para la impresión, tintas y toners, con su correspondiente consumo eléctrico, sobres y envíos postales.

Utilización de herramientas de software para memos, bocetos y diagramas

Estas actividades, antes registradas en papel, ahora se realizan 100% utilizando programas de software.

Sustitución de impresión en papel de documentación propia y de terceros, por almacenamiento

Todos los equipos PC del personal fueron configurados con un software de ‘impresora virtual’ que permite imprimir a archivos PDF los comprobantes tales como tickets, constancias de transferencias, constancias de IVA, etc. Se reduce así al 100% el uso de papel para estas tareas.

Iluminación natural de las nuevas oficinas

El diseño de las nuevas oficinas fue realizado teniendo presente maximizar todo lo posible el uso de la luz natural, con grandes ventanales, inserción de patios luz, y otros detalles tendientes a lograr iluminación solar directa la mayor parte de las horas posibles.

## Ahorro Energético

Servidores con eficiencia energética

Los servidores y equipos PC utilizados en la empresa utilizan fuentes de poder que cumplen con la norma Energy Star. En su armado y configuración se descartan todos aquellos componentes que no sean esenciales para su funcionamiento, reduciendo así el consumo eléctrico.

Lámparas de bajo consumo

Aún antes de que se normatice legalmente, la empresa cambió todos sus focos bombillos incandescentes por lámparas de bajo consumo. Se reemplazaron 73 bombillos.

Todos los logos y marcas mencionados pertenecen a sus respectivos dueños



## CONCIENCIA AMBIENTAL

### Ahorro Energético

Redistribución de puestos de trabajo para ahorro de energía

En los talleres realizados con el personal para concientizar sobre el ahorro energético se llegó a la decisión de reorganizar los puestos de trabajo durante los meses de verano a fin de optimizar el funcionamiento de los aires acondicionados.

Desconexión de equipos stand-by

Ciertos equipos, como los routers y switches de la red interna, así como otros de uso de oficina como cafetera, etc, quedaban en estado 'stand by' durante los horarios que no eran empleados con su correspondiente malgasto de energía. Estos equipos ahora son desconectados durante dichos horarios.

% de ahorro de energía eléctrica

**16 %**

### Reciclado

Separación de residuos

Adhiriendo a la normativa local de separación de residuos, cada grupo de puestos de trabajo cuenta con dos cestos para separar los desechos 'inorgánicos reciclables' de los 'orgánicos'.



## CALIDAD LABORAL

### Equilibrio familiar y laboral

Respeto por el descanso de fin de semana

Los fines de semana (sábado a la tarde y domingo) no se trabaja en la empresa. Sistemas de software avisan en caso de algún incidente técnico en servidores y se establece una guardia pasiva que no suele afectar al personal en fines de semana.

Permisos de salida durante el horario laboral

Debido a las características especiales de las compañías de software e innovación, así como también al perfil psico-social de quienes en ellas trabajan, se acordó con el personal el que puedan contar con un régimen flexible para los permisos de salidas en horario laboral.



# CALIDAD LABORAL

Equilibrio  
familiar y  
laboral

Horarios de trabajo  
adaptados a las  
necesidades de cada  
persona

Cada empleado es responsable del cumplimiento de sus funciones y el alcance de los objetivos planteados, y mientras los cumpla debidamente puede, previa coordinación, organizar su horario de trabajo en forma flexible.

Adherimos al concepto de Google ® de que los empleados no realicen “hora nalga”, es decir, horas no productivas donde solo están sentados por la obligación de cumplir un horario, sino que usen el tiempo proactivamente.

Es así que quienes estudian organizan sus horarios para asistir a la facultad, padres de familia para colaborar con el transporte de sus hijos a la escuela, etc. Para el personal de atención al cliente, se establecieron pautas especiales a fin de que puedan gozar de esta flexibilidad y asegurar a su vez los estándares de calidad de atención.

Realización de  
festejos

En las oficinas se celebran sencillos agasajos para festejar cada cumpleaños. Se realiza un obsequio al cumpleaños, comprado con el aporte de todo el personal. Los días viernes durante el verano se realizan las ‘tardes de cerveza’ donde al final de la jornada todo el equipo comparte un momento de esparcimiento, y durante el invierno los ‘sábados de bizcochos’, donde por la mañana se toma mate con facturas y panificados.

Periódicamente se realizan cenas y reuniones externas a la oficina y participando de las mismas a la pareja y o familia de cada uno de los miembros del equipo.

Día del cumpleaños  
no laborable

Cada empleado dispone de el día de su cumpleaños como día ‘no laborable’, para poder compartirlo con su familia. En caso de coincidir con fin de semana o feriado, puede solicitar el día en otro momento de la semana.

Todos los logos y marcas mencionados pertenecen a sus respectivos dueños





# CALIDAD LABORAL

## Desarrollo profesional

Incorporación de estudiantes

En la empresa trabajan 6 estudiantes universitarios, a los cuales se los apoya y alienta para que finalicen sus estudios. 3 de ellos este año han obtenido su título de grado y se encuentran realizando postgrados.

Capacitación profesional y desarrollo de habilidades

Se cuenta con un programa de capacitación que forma parte del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, donde se planifica, previa evaluación anual, las destrezas y habilidades en la que cada miembro del equipo necesita ser capacitado.

Personal mayor de 40 años / Personal con dificultades de salud

Se han contratado dos personas mayores de 40 años, que se encontraban desde hacía tiempo sin la posibilidad de trabajar. Se ha incorporado una persona con obesidad mórbida, dándole la oportunidad de su primer puesto de trabajo a los 25 años. Se la ha acompañado para que pueda realizar la operación de by-pass gástrico, la cual ha sido un éxito.



# PROVEEDORES / PARTNERS

Asociatividad y Negocios

Misiones comerciales

Se participó en 3 misiones comerciales internacionales junto a Cancillería Argentina y en 2 rondas de negocios regionales, con empresas del sector, persiguiendo los fines de Asociatividad y concreción de negocios uniendo esfuerzos.

Certificación de calidad

Asociatividad 14 empresas

Se certificaron normas de calidad ISO9001:2008 conjuntamente 14 empresas de desarrollo de software, 7 de la ciudad de Rafaela y 7 de la ciudad de Rosario, todas ellas posibles proveedores entre si a través de vinculaciones asociativas.



# SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## TICs

Acceso online para compra remota

La firma cuenta con 13 sitios web que permiten realizar compras online. Todos los productos y servicios ofrecidos pueden adquirirse a través de estos sitios web, los cuales son un para cada país donde se comercializa, y están geo-personalizados a cada región con su propio vocabulario, moneda y formas de pago.

Boletín de Noticias (Newsletter)

Mensualmente se emite el boletín de noticias, con las últimas novedades, que llega a una audiencia de 36 mil suscriptores.

Fan page en Facebook

La empresa cuenta con un blog donde se publican noticias y temas de interés.

Blog de la empresa

Se cuenta con una FAN page que permite que los usuarios de Facebook puedan contactarse con la empresa desde esa red social.

Cuenta Twitter

A través de la cuenta Twitter se comunican novedades.

Cuenta LinkedIn

Los clientes pueden contactar a la empresa desde la cuenta de LinkedIn.

Base de conocimientos (KB)

La firma ha publicado online en sus sitios web su 'base de conocimiento' con los cuales los clientes pueden disponer de guías y manuales, así como artículos de interés.

Encuesta de Satisfacción

Cada 3 meses se envía una encuesta de satisfacción a los clientes activos. Dicha encuesta se realiza en forma online, y participan 8000 clientes en cada una de ellas.

## Medición y Mejora Continua

Medición de la satisfacción y toma de acciones

Con los resultados relevados, el responsable de calidad de la empresa junto con los directivos y responsables de área toman las medidas adecuadas y que surgen tras el análisis de las respuestas de los clientes.

Todos los logos y marcas mencionados pertenecen a sus respectivos dueños



# INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Datos obtenidos en base al análisis de la encuesta realizada en Octubre de 2011 en la que participaron 804 clientes.

## Calidad técnica de los servicios

Porcentaje de clientes satisfechos

97%

## Usabilidad del sitio web

Porcentaje de clientes que consideran fácil utilizar el sitio web

87%

## Atención comercial

Porcentaje de clientes satisfechos con la atención del personal administrativo / comercial

99%

## Atención técnica

Porcentaje de clientes satisfechos con la atención del personal de soporte técnico

98%

## Percepción del Know How

Porcentaje de clientes satisfechos con el conocimiento del personal

99%

## Disposición a recomendarnos

Porcentaje de clientes que manifiestan estar dispuestos a recomendar a Solo10.com S.A.

94%

## Reincidencia de compra

Porcentaje de clientes que en el futuro piensa contratar o continuar contratando los servicios de Solo10.com S.A.

95%



## ANTICORRUPCIÓN

### Anticorrupción

Incidentes de corrupción

No se han registrado incidentes.

Porcentaje de empleados capacitados en las políticas anticorrupción de la empresa

100%.  
En los talleres grupales se capacita acerca de la política anticorrupción y sobre la no aceptación de sobornos de ninguna clase.



## DERECHOS HUMANOS

### Derechos Humanos

Número total de incidentes de discriminación y acciones tomadas

No se han registrado incidentes.

Trabajo infantil

Se realizaron capacitaciones internas compartiendo la política de la empresa respecto del NO al trabajo infantil. Todo el equipo de trabajo manifestó su compromiso con denunciar y actuar ante cualquier suceso en nuestra comunidad donde niños sean explotados y no se respeten sus derechos.



## COMUNIDAD

### Responsabilidad Gremial Empresaria

Participación de Cámaras Empresariales del Sector

Solo10.com SA participa de CEDI (Cámara de Empresa de Desarrollo Informático) a través de su presidente, quien es vicepresidente de la Cámara.

Participación en comisiones RSE

Se participa de las reuniones de la Comisión de RSE del CCIRR.

Participación en Entidades Empresariales a nivel Nacional

A través de su presidente, la firma integra la Comisión de Tecnología de CAME (Confederación Argentina de la Mediana Empresa) A través de su presidente, la firma integra la Comisión de Tecnología de CAME.



# COMUNIDAD

## Responsabilidad Gremial Empresaria

Participación de Cámaras Empresariales Intersectoriales

Solo10.com SA, a través de su presidente, se desempeña en la Vicepresidencia de Asociatividad y Negocios de la Comisión de Industrias (del Centro Comercial e Industrial de Rafaela y la Región). Desde esta función se trabaja en pos de la Asociatividad empresarial, organizando actividades que tiendan a que los empresarios se conozcan, realicen negocios y emprendan actividades en forma asociativa.

A nivel provincial se participa de la Agenda Regional de Industrias.

Donaciones de Servidores de Webhosting a OSC

17 fundaciones y organizaciones de ayuda reciben hosting para sus sitios web, aportados por la firma.

## Compromiso Comunitario

Iniciativas junto a la Fundación Leo Messi

Solo10.com SA es partner tecnológico de la Fundación Leo Messi, quien tiene como objetivo la ayuda y apoyo a los niños en riesgo social, desde los ejes educación, deporte y salud.

Se realizaron las siguientes acciones:

- Creación de la tienda virtual de la Fundación, donde todos los ingresos producidos por la misma fueron y son destinados a proyectos sociales.
- Creación de la FanPage en Facebook, con su correspondiente campaña viral, donde se sumaron 300 mil fans a la fundación.
- Creación del Ebook “Leo Messi, la gloria del fútbol”, en 10 idiomas. Todos los ingresos son destinados a proyectos sociales.
- Desarrollo de la versión digital del “Balance Social” de la Fundación.

Apoyo a iniciativas gubernamentales

La firma fue una de las empresas que apoyó la iniciativa “Rafaela más sustentable” desarrollada por la municipalidad de Rafaela.

Visite el sitio **SOLO10** específico de su país...



[www.solo10.com.ar](http://www.solo10.com.ar)



[www.solo10.com.uy](http://www.solo10.com.uy)



[www.solo10.us](http://www.solo10.us)



[www.solo10.com.bo](http://www.solo10.com.bo)



[www.solo10.es](http://www.solo10.es)



[www.solo10.com.ve](http://www.solo10.com.ve)



[www.so10.com](http://www.so10.com)



[ni.solo10.com](http://ni.solo10.com)



[www.solo10.mx](http://www.solo10.mx)



[gt.solo10.com](http://gt.solo10.com)



[www.solo10.ec](http://www.solo10.ec)



[hn.solo10.com](http://hn.solo10.com)



[www.solo10.pe](http://www.solo10.pe)



[sv.solo10.com](http://sv.solo10.com)



[www.solo10.cl](http://www.solo10.cl)



[pr.solo10.com](http://pr.solo10.com)



[www.solo10.co](http://www.solo10.co)



[www.solo10.com.pa](http://www.solo10.com.pa)



[www.solo10.co.cr](http://www.solo10.co.cr)



[do.solo10.com](http://do.solo10.com)