COMUNICADO DE PROGRESO CoP

2020 – 2021

Bogotá D.C., junio de 2.021

CONTENIDO

CONTENIDO 2

CARTA DE PRESENTACION 4

ACERCA DE SOFTMANAGEMENT S.A. 5

1. INFORMACIÓN EMPRESARIAL 5
2. ORGANIGRAMA EMPRESARIAL 8
3. ESTRUCTURA DE SERVICIOS 9
4. EQUIPO DE TRABAJO 9
5. CERTIFICACIONES 11
6. ALIANZAS Y RECONOCIMIENTOS 12
7. SERVICIOS 15
8. NUESTRA TECNOLOGIA 18
9. NUESTRAS OFICINAS 19
10. ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES 20

NUESTRA GESTION 21

1. SATISFACCION CLIENTE 24
2. CLIMA ORGANIZACIONAL 25
3. CRECIMIENTO SOSTENIDO 26
4. SERVICIOS OFRECIDOS 27
5. FIDELIZACION DE NUESTROS CLIENTES 28

ALINEACION SOFTMANAGEMENT A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL 28

1. PRINCIPIO No 1..... 28

2. PRINCIPIO No 2..... 32

3. PRINCIPIO No 3..... 35

4. PRINCIPIO No 4..... 37

5. PRINCIPIO No 5..... 39

6. PRINCIPIO No 6..... 40

7. PRINCIPIO No 7..... 43

8. PRINCIPIO No 8..... 45

9. PRINCIPIO No 9..... 47

10. PRINCIPIO No 10..... 50

CARTA DE PRESENTACION

SoftManagement S.A., desarrolló durante los años 2.009- 2.010 el programa de Responsabilidad Social avalado por la iniciativa ComprometeRSE y la Cámara de Comercio de Bogotá CCB, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo; En Junio de 2.010, nos adherirnos, de manera voluntaria, al Pacto Global manifestando nuestro compromiso con los diez principios. A partir de allí, venimos adelantando acciones encaminadas a garantizar su cumplimiento en beneficio de la Organización y nuestros Grupos de Interés.

Este documento corresponde a nuestro ***Décimo primer informe de Comunicado de Progreso*** para la vigencia Junio 2.020- Junio 2.021; resume el compromiso actual y las acciones planeadas e implementadas por SoftManagement S.A. en cumplimiento de su Política de Responsabilidad Social Empresarial y está dirigido a todos nuestros Grupos de Interés: Miembros de Junta Directiva, Accionistas, Empleados, Clientes, Proveedores y a nuestra comunidad en general.

Durante este periodo, pese a las dificultades que nos ha impuesto la pandemia, hemos trabajado incansablemente para mantenernos alineados con los principios del pacto y continuamos emprendiendo acciones permanentemente con el apoyo incondicional de nuestra Junta Directiva, a quienes de manera muy especial agradecemos su esfuerzo y dedicación en tiempo, para darle a SoftManagement S.A el direccionamiento y seguimiento oportunos; de los accionistas quienes han apoyado su implementación; de todo nuestro equipo de trabajo, quienes contribuyen con cada tarea para el logro de los resultados; y de nuestros Clientes, quienes confían en la calidad de nuestros servicios.

Hoy ratificamos nuestro compromiso con el cumplimiento de los principios, con la implementación de acciones para conseguir la mejora en cada una de las cuatro áreas y con la búsqueda del bienestar de todos los involucrados en nuestro proceso productivo, incluido el medio ambiente.

Cordialmente

Giovanni Mario Palma C.
Presidente Junta Directiva

Adriana Lucia Falla L
Gerente General
Represente Legal

Nota: Publicado en nuestro sitio Web www.softmanagement.com.co área noticias

ACERCA DE SOFTMANAGEMENT S.A.

Creamos soluciones informáticas
que apoyan el desarrollo tecnológico de nuestros clientes!

1. INFORMACIÓN EMPRESARIAL

Somos una empresa colombiana con 24 años de experiencia ofreciendo soluciones y servicios en el Sector de Tecnología de la Información. Tenemos un portafolio de clientes a nivel nacional e internacional, con quienes hemos establecido un alto compromiso de servicio y calidad para generar oferta de valor en la búsqueda de la satisfacción de sus necesidades.

Nos hemos preparado para asumir los retos de la modernización tecnológica de nuestros clientes por esto somos una empresa con un **Sistema de Gestión de Calidad** certificado bajo la **norma ISO 9001:2015** desde el año 2003 y un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado bajo la **Norma ISO 27001:2013** en el año 2016 cuyos alcances cobijan "Levantamiento de información, análisis, diseño, desarrollo, mantenimiento y soporte de software; Interventoría a proyectos de tecnología; Pruebas *(Testing)* y aseguramiento de calidad de software; Licenciamiento, implantación y soporte a productos de software". Somos la primer empresa en Colombia, **Valorada CMMI Nivel 5** para desarrollo y servicios, en la versión 2.0 del Modelo Integrado de Capacidad y Madurez CMMi; proceso avalado por el CMMI Institute. Certificada **IT Mark Nivel Élite**, por parte del *E.S.I. European Software Institute*, contamos con el **Sello de Buenas Prácticas de Innovación** otorgado por ICONTEC y **Certificados RSE (Responsabilidad Social Empresarial), Adheridos al Pacto Mundial de Naciones Unidas.**

En 2013, implementamos y certificamos nuestro **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional** bajo el modelo **OHSAS 18001:2007,** hoy migrado al modelo **ISO 45001:2018** y alineado con el decreto 1072 de 2015 que rige la implementación de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en nuestro país. Ese mismo año implementamos y certificamos nuestro **Sistema de Gestión Ambiental** bajo el modelo **ISO 14001:2015,** a través de su mantenimiento nos ratificamos en nuestro interés de velar por la salud y seguridad de nuestros colaboradores, proveedores y la comunidad, así como de implementar medidas para reducir el impacto que, por nuestra operación, generamos en el medio ambiente.

Así mismo, disponemos de un excelente equipo humano calificado y con la experiencia requerida; implementamos las mejores prácticas de ingeniería

aplicando metodologías exitosas; basamos la gerencia y administración de proyectos en las directrices del PMI. (Project Management Institute).
Los pilares en los que hemos fundamentado nuestra empresa, son el compromiso interno de cada uno de nuestros colaboradores, para brindar a nuestros clientes la excelencia en todos y cada uno de los servicios que prestamos.

Propósito Superior

"Desarrollamos soluciones tecnológicas con compromiso y pasión por un mundo innovador y sostenible"

Nuestra Misión

"En SoftManagement S.A desarrollamos software, generamos soluciones y realizamos consultoría en tecnologías de la información con un equipo humano innovador, comprometidos con el fortalecimiento de nuestros clientes y el equilibrio de nuestro entorno"

Nuestra Visión

"En el 2022 SoftManagement S.A continuará siendo una empresa líder en Colombia y será reconocida en Latinoamérica como una compañía innovadora, confiable, respetuosa del medio ambiente y comprometida con su equipo; en el desarrollo de software, generación de soluciones y consultoría en tecnologías de la información y considerada por sus clientes como aliado estratégico para el cumplimiento de su misión."

MEGA

"En el año 2022, esperamos tener un crecimiento del 100% en ventas frente al resultado del año 2015 con un Ebitda entre 14% - 18%, con presencia en mínimo dos (2) países en Latinoamérica y un portafolio de ventas equilibrado en Software, Soluciones y Consultoría, manteniendo los índices de satisfacción de nuestros clientes y equipo humano"

Nuestros Valores

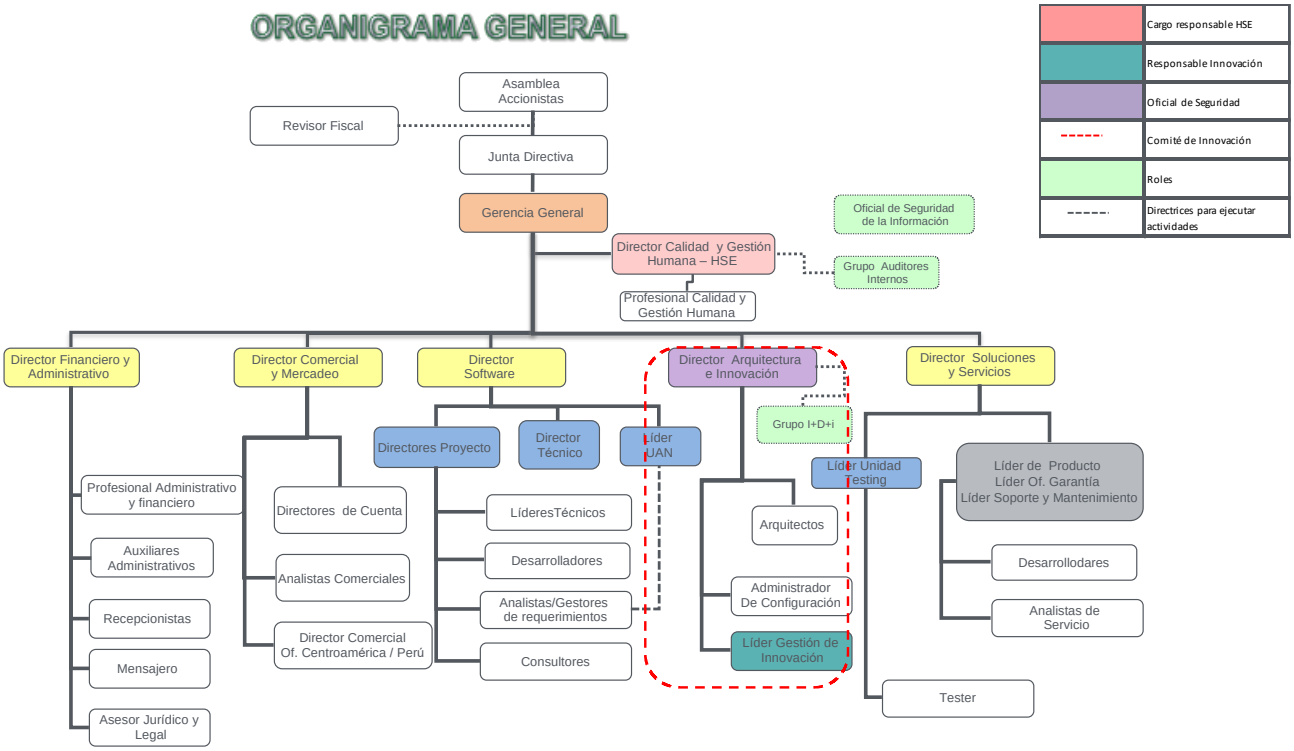
Pasión
Creatividad
Honestidad
Respeto
Responsabilidad
Solidaridad y Servicio
Liderazgo

Nuestras Políticas

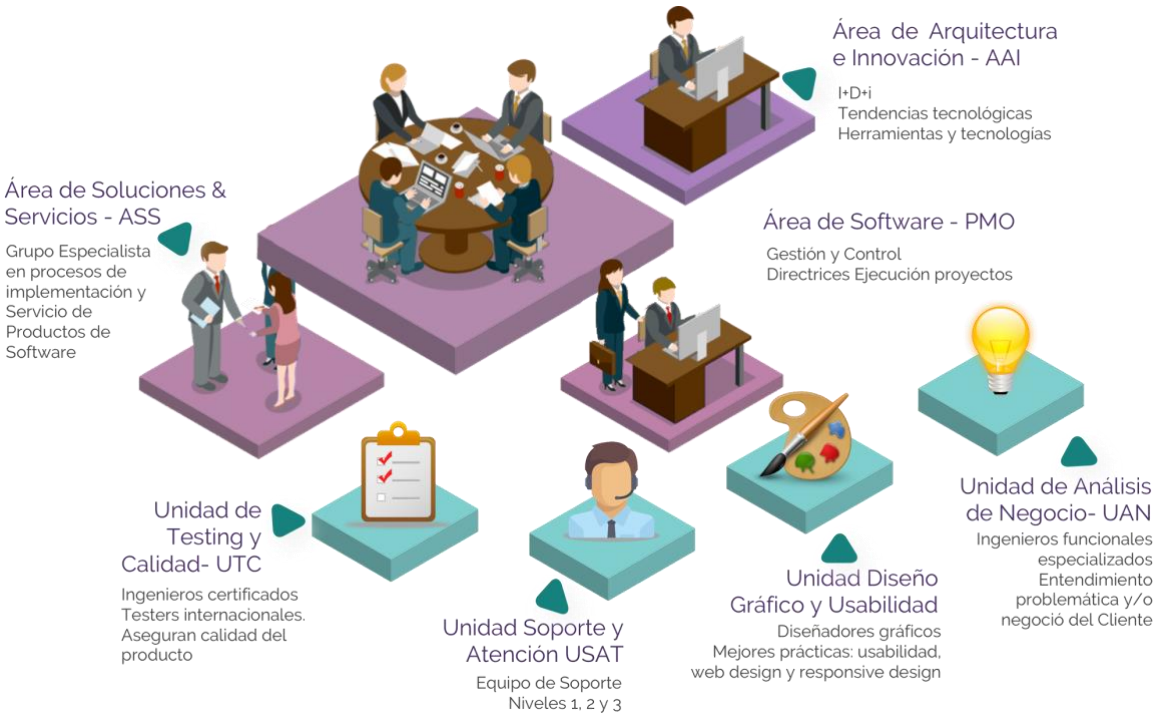
- Responsabilidad Social Empresarial.
- Seguridad y confidencialidad de la Información.
- Gestión Integral.
- Propiedad Intelectual & Derechos de Autor.
- Gobierno Corporativo.
- Formación, Autogestión y Conocimiento.
- Medio Ambiente y Salud en el trabajo.

2. ORGANIGRAMA EMPRESARIAL

SoftManagement S.A., está actualmente conformado por un equipo de 54 personas pertenecientes al área operativa, consultores asociados y grupo de apoyo comercial y de administración. La conformación de los niveles del organigrama, está cubierta con personal calificado profesionalmente y con la experiencia necesaria para el desempeño de sus funciones en los niveles requeridos.



3. ESTRUCTURA DE SERVICIOS



4. EQUIPO DE TRABAJO

Con el fin de alcanzar altos niveles de excelencia en nuestros servicios y obtener una alta satisfacción de nuestros clientes, es fundamental la calidad humana, los conocimientos, la experiencia y el profesionalismo que caracterizan a nuestros ingenieros y consultores, por lo que nuestro grupo de profesionales está permanentemente comprometido con los objetivos y políticas de la compañía. Los profesionales que participan en nuestros proyectos tienen la experiencia y la trayectoria en desarrollo de sistemas y proyectos en diferentes sectores de la economía Nacional e Internacional, lo cual los hace recursos eficaces al momento de llevar a cabo cualquier proyecto de Tecnología de Información.

En nuestro equipo contamos con:

Project Management Institute	Gerentes de Proyecto Certificados P.M.P. (*Project Management Profesional*)**,** por el *Project Management Institute* (P.M.I.)
ITIL®	Directores de Área y Gerentes de Proyecto Certificados ITIL. (*Information Technology Infrastructure Library)*
ORACLE® Microsoft® Java	Arquitectos, Líderes Técnicos e Ingenieros de Construcción certificados bajo las plataformas Oracle, JAVA y Microsoft
THE Open GROUP TOGAF® 9 Certified	Arquitectos y Líderes Técnicos certificados en Arquitectura Empresarial TOGAF
HASTQB Hispanic America Software Testing Qualification Board ISTQB® Accredited Training Provider	Testers Certificados Internacionalmente por el **ISTQB** (*Internacional Software Testing Qualification Board*), entidad avalada por el HASTQB (*Hispanic America Software Testing Qualifications Board*).
IREB International Requirements Engineering Board	Ingenieros Funcionales certificados en Ingenieria de Requerimientos **IREB** (International Requirements Engineering Board).

5. CERTIFICACIONES

De acuerdo con las necesidades de eficiencia y productividad de las empresas en el mundo de hoy, se hace imperativo implementar en las organizaciones sistemas de gestión que garanticen y aseguren el estricto cumplimiento y calidad de los servicios y productos ofrecidos, al tiempo que se asegura la salud y seguridad de las partes interesadas y la protección del medio ambiente.

icontec ISO 9001	**SoftManagement S.A.** está certificada desde el año 2003, bajo los parámetros de la Norma ISO. En el año 2008, certificamos todas nuestras líneas de negocio bajo la norma **ISO 9001:2015,** cuyo alcance cobija "Levantamiento de información, análisis, diseño, desarrollo, mantenimiento y soporte de software; Interventoría a proyectos de tecnología; Pruebas (*Testing*) y aseguramiento de calidad de software; Licenciamiento, implantación y soporte a productos de software
CMMI NIVEL 5	Luego de haber estado valorados bajo el Modelo de CMMi Dev Nivel 2 desde el año 2.009; en Enero del 2.012 obtuvimos la Valoración en CMMi Dev Nivel 3 y exitosamente en Diciembre de 2014, obtuvimos las valoraciones en Nivel 5 del modelo CMMI en la constelación de desarrollo (Dev) y el Nivel 3 del mismo modelo en la constelación de servicios (SVC). Proceso avalado por el CMMI Institute. En Noviembre de 2017 logramos la valoración en Nivel 5 de las dos constelaciones (Desarrollo y Servicios) y en noviembre de 2020 fuimos la primer empres en Colombia en lograr la valoración en nivel 5 de la versión 2.0 del modelo, para desarrollo y servicios.
it mark	En el 2009, obtuvimos por parte del E.S.I. *European Software Institute*, la valoración **IT Mark Nivel Premium**, del modelo de Gestión, Seguridad y Procesos para empresas de tecnología, y en mayo de 2017 fuimos certificados en el **Nivel Élite** de este mismo modelo, lo que nos convierte hoy en día en la primera empresa colombiana en obtener esta distinción y una de las pocas que mantienen su certificación a nivel mundial.

	SoftManagement S.A. obtuvo la certificación **RSE <u>Responsabilidad Social Empresarial</u>,** que certifica a las empresas Socialmente Responsables bajo un programa fruto de un convenio suscrito entre el BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO y CONFECAMARAS, con el apoyo de la Cámara de Comercio de Bogotá. En Junio 2.010 nos **Adherimos al Pacto Mundial (Global Compact),** de Naciones Unidas mediante lo cual ratificamos nuestro apoyo a los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.
	SoftManagement S.A. logró en 2013, la certificación de sus Sistemas de Gestión Ambiental y de Salud y Seguridad Ocupacional a la luz de los modelos ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007, hoy ISO 45001:2018, respectivamente y viene trabajando sistemáticamente para mantener y mejorar los estándares alcanzados con la realización de auditorías de seguimiento anual por parte del ICONTEC.
	SoftManagement S.A logró en 2016 la certificación de su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la norma ISO 27001:2013. Actualmente adelanta acciones para el mantenimiento y mejora de los controles y políticas implementados, que aseguran la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información generada y gestionada por la compañía.

6. ALIANZAS Y RECONOCIMIENTOS

A lo largo de nuestros 24 años, hemos sido galardonados con reconocimientos de importancia para nosotros y, adicionalmente, siempre estamos atentos al trabajo conjunto con *Clusters* y Asociaciones, que permiten darle fortaleza al sector y por ende mejorar las posibilidades de nuestra empresa mediante la asociatividad.

	Fuimos Ganadores del **Premio Latinoamericano Bizz Award 2.008** como la mejor Empresa Colombiana en el Sector de Tecnología otorgado por la "*World Comfederetation of Businesses*
	En Noviembre del 2011, SoftManagement S.A., fue galardonado con el **Premio GACELA MISION PYME 2011,** en la categoría LIDERAZGO EXPORTADOR, que otorga la Revista Misión Pyme, Microsoft y el Banco de Bogotá, por un crecimiento sostenido.
	Fuimos ganadores de los **Premios Ingenio 2014**, que hacen un reconocimiento a los mejores proyectos de tecnología que incluyen software desarrollado en Colombia, en la modalidad "Educación" gracias a nuestro proyecto " Biblioteca Nacional de Colombia".
	Fuimos ganadores de los **Premios Ingenio 2015**, que hacen un reconocimiento a los mejores proyectos de tecnología que incluyen software desarrollado en Colombia, en la modalidad "Servicios" gracias a nuestro proyecto "Certitítulo".
	Fuimos ganadores de los **Premios Ingenio 2017**, que hacen un reconocimiento a los mejores proyectos de tecnología que incluyen software desarrollado en Colombia, en la modalidad "Gobierno" gracias a nuestro proyecto "MapaInversión".
	En el año 2017 el Ministerio de Tecnologías de la Información nos otorgó la "Medalla al Mérito Manuel Murillo Toro", como un reconocimiento a nuestro aporte a la Industria TIC del país.

	En el año 2017 nos fue otorgado el Premio Colombiano a la Calidad. Este reconocimiento resalta nuestra labor en la implementación de estándares internacionales, como mecanismo para lograr la incursión en nuevos mercados fuera del país.
Fedesoft www.fedesoft.org	Afiliados a la entidad gremial del sector TI, que reúne a la Industria de Software y Tecnologías Informáticas Relacionadas, con el objetivo de representar sus intereses ante entidades públicas y privadas, a nivel nacional e internacional
tecnalia Colombia Inspiring Business	Fundadores del Centro de Desarrollo Tecnológico ESI- Sinertic Andino, hoy Tecnalia Colombia. Entidad orientada a la ejecución de proyectos de I+D+i.
Cluster de Software y TI de Bogotá	Miembros Activos del Cluster de Software y Tecnología de Bogotá y Región iniciativa liderada por la CCB
. SINERTIC LA ALIANZA INTELIGENTE	**SoftManagement S.A.**, es miembro activo del Clúster SinerTIC, que es el resultado de la asociación de empresas colombianas de la industria de TI, operando bajo esquemas de cooperación y asociatividad empresarial. La gran fortaleza de SinerTic, es la capacidad para generar nuevos productos y servicios diferenciadores, e integrar soluciones**.**

7. SERVICIOS

A lo largo de nuestros 24 años de experiencia, hemos podido consolidar nuestras líneas de servicio, apoyados en el conocimiento adquirido con más de 130 clientes de los sectores público, privado e internacional.

SOFTWARE

Desarrollo

Empleando metodologías certificadas (RUP-UML-AGILES-CMMI), involucramos las etapas del levantamiento de información, arquitectura, diseño y construcción, en función de los requerimientos especificados por cada cliente para el desarrollo de sus proyectos.

Nuevas Tendencias

Implementamos las nuevas tendencias en el desarrollo de nuestros proyectos, aprovechando su potencial para el beneficio de nuestros clientes en la solución de sus necesidades:

- Big Data
- Inteligencia Artificial
- Realidad Aumentada
- Internet de las Cosas (IoT)

Consultoría en Sistemas de Información

La alta experiencia de SoftManagement en el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas, ha fortalecido el área de consultoría, ofreciendo los siguientes servicios:

- Arquitectura Empresarial
- Interventoría a proyectos TI
- Gestión de Proyectos

Testing y Aseguramiento de Calidad

Enfatizamos nuestras labores en entender los aspectos más importantes de su negocio, enfocando las pruebas de software en aplicar escenarios que garanticen la calidad de su producto y certificando el cumplimiento de los requisitos para los cuales fue desarrollado.

SOLUCIONES Y SERVICIOS

Sector Financiero:

- Countex$: Aplicación web disponible como Software as a Servicies o bajo licenciamiento, que automatiza el proceso de reportes de la información cambiaria a las entidades de control y vigilancia Banco de la República y Dian.
- Pharos: Plataforma web integral para la administración de diferentes líneas de negocio y la comercialización de diferentes modalidades de seguros.

Sector Turismo:

- CityPredictor: Plataforma que permite el cargue de la información histórica del comportamiento de las ventas, el análisis de los datos abiertos publicados por Migración Colombia y el análisis del clima para generar estadísticas y predicciones del flujo de viajeros extranjeros y la ocupación hotelera.

- MiParke: Una app que les permite a los visitantes vivir una experiencia de usuario extraordinaria, al nivel de los mejores parques de diversiones del mundo, gracias a los beneficios tecnológicos de la Realidad Aumentada.

Ciudades Inteligentes

- City Planning o Banco de Proyectos: es una plataforma informática que permite almacenar, actualizar, publicar y consultar información resumida, relevante y estandarizada de los proyectos de inversión pública de un país.

- InKlusion: Es una innovadora solución de accesibilidad y usabilidad que facilita el acceso y la navegación en una página Web a personas con Discapacidad y/o Adultos mayores, cumpliendo los lineamientos de niveles AA y AAA del w3c

Gestión Procesos y Documentos

- CityDocs: Es una solución de sede electrónica que permite a la entidad implementar sus trámites y servicios por medios electrónicos en un entorno seguro. (Decreto 1413 de 2017 - Operación de los servicios ciudadanos digitales)

- CityLegal: es una solución realmente innovadora que integra la información de las leyes generadas en un país y facilita la consulta ciudadana, usando *robots de inteligencia artificial* y las últimas tecnologías de información

Datos Abiertos y Participación

- CityLook out: es una solución orientada a la publicación de datos abiertos que permitirá la generación de una serie de indicadores y consultas que permitan explotar los datasets generados por las diferentes dependencias de su entidad

- City Sight: es una solución orientada a la publicación de proyectos de inversión pública que permitirá conocer lo que están realizando las ciudades a través de un mapa interactivo. A través del concepto de Visor geográfico de Proyectos, busca constituirse como un canal de encuentro donde ciudadanos, instituciones y empresas puedan compartir opiniones acerca de las necesidades de inversión y fortalecer los canales de participación ciudadana

8. NUESTRA TECNOLOGIA

En SoftManagement S.A., empleamos metodologías ampliamente probadas, basadas en las mejores prácticas de CMMi con enfoque RUP – UML o Enfoque Ágil SCRUM, utilizamos herramientas de desarrollo basadas en tecnología de punta, dichas herramientas nos permiten una mayor flexibilidad en el desarrollo de proyectos con arquitectura multinivel, Web, Web *Services*, SOA (Arquitectura Orientada a Servicios) y Cliente/Servidor.

De acuerdo con las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, nos hemos especializado en el desarrollo de software a la medida en las siguientes tecnologías:

√ Sistemas de Gestión de Bases de Datos (Relacionales y No relacionales): ○ Oracle ○ SQL Server ○ SyBase ○ DB2 (AS/400) ○ Postgress ○ Mongo DB (NR)	√ Herramientas de Desarrollo: ○ Microsoft Visual Studio .NET ○ C # ○ JAVA – Plataforma J2EE ○ JDeveloper ○ Oracle – ADF - PERL ○ C++ ○ Spring MVC ○ Netbeans

√ Bodega de Datos - Datawarehouse: ○ OLAP SQL Server 2000 Analysis Services ○ Oracle Discoverer – Warehouse Builder	√ Herramientas de Reporte ○ Crystal Reports ○ Reports Oracle ○ Excel o Word ○ SQL Server ○ *Reporting Services*
√ Sistemas Operativos: ○ Windows ○ NT ○ XP ○ LINUX ○ UNIX	√ Herramientas de Desarrollo en Entorno WEB: ○ ASP.NET ○ JDeveloper – Oracle – ADF ○ PERL ○ PHP ○ Adobe Acrobat
√ Sistemas de Información Geográfica ○ Arc GIS ○ Arc SDE	✓ Business Intelligence: ○ Cognos ○ *Business Intelligence*.

9. NUESTRAS OFICINAS

BOGOTA – COLOMBIA PRINCIPAL Calle 100 No. 9A - 45 Torre 2 Oficina 404 PBX: (571) 6230811 FAX: (571) 6230811	**BOGOTA – COLOMBIA** SUCURSAL Calle 19 No 6-68 Of 1604 Tel: +(57-1) 3418547
PANAMA – REPUBLICA DE PANAMA **Oficina Comercial** *World Trade Center* 1er. Piso – Área Comercial Calle 53, Marbella PBX: (507) 205 1965 FAX: (507) 205 1802	**REPUBLICA DE PERU** SUCURSAL Calle las Camelias N° 828 San Isidro Lima PBX: +(511) 4223063
Más información : www.softmanagement.com.co **Contacto:** afalla@softmanagement.com.co	

10. ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES

CLIENTES INTERNACIONALES

- Embajada de los Estados Unidos de América.
- Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.
- Banco Central de la República Dominicana.
- Poder Judicial de Honduras.
- Banco Mundial.
- Banco Interamericano de Desarrollo.
- Banco Central de Honduras.
- Banco Centroamericano de Integración Económica.
- JP Morgan.
- PNUD.
- Praxair.
- Secretaría de Salud de Honduras.

SECTOR FINANCIERO

- Banco de la República de Colombia.
- CITI Bank.
- Banco Caja Social.
- Banco AV Villas.
- Banco de Bogotá.
- Fiduciaria Bogotá.
- GMAC.
- Corpbanca.
- HSBC.
- Corficolombiana.
- Bancoldex.
- Banco Santander.
- Helm Bank.

SECTOR GOBIERNO

- ICETEX
- Ministerio de Educación Nacional.
- Unidad de Planeación Minero Energética (UPME).
- Superintendencia de Notariado y Registro.
- Departamento Nacional de Planeación (DNP).
- Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Super Salud.
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Ministerio de Minas.
- Ministerio del Medio Ambiente.
- Ministerio del Interior y de Justicia.
- Ecopetrol.
- Ejército Nacional de Colombia.
- Dirección Nacional de Estupefacientes.
- Ministerio de Defensa Nacional.
- Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.
- Concejo Superior de la Judicatura.
- Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA)
- Ministerio de Transporte.
- Departamento para la Prosperidad Social (DPS).
- Colciencias.
- Ministerio de Cultura.
- INVIMA.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones (MinTIC).
- Secretaría del Hábitat.
- Instituto de Desarrollo Urbano (IDU).
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM).

SECTOR PRIVADO SERVICIOS

- Emermédica.
- Caracol.
- Cámara de Comercio.
- Certicámara.
- ISAGEN.
- Universidad de Los Andes.
- XEROX.
- Coviandes.
- UNISYS.

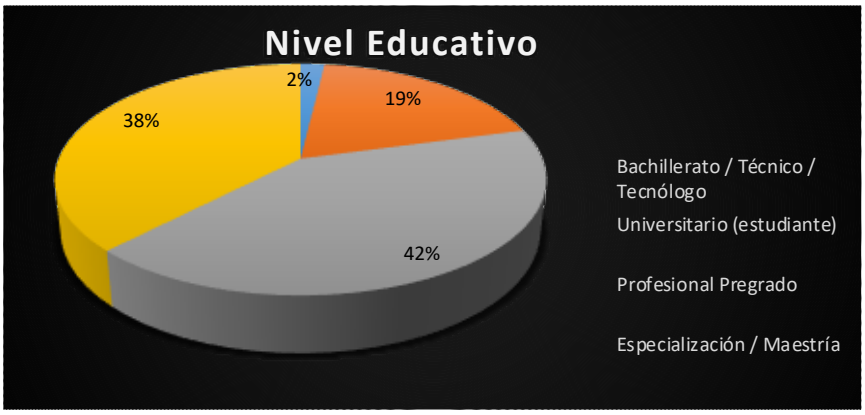
SECTOR PRIVADO SERVICIOS

- Argos.
- Terpel.
- Johnson y Johnson.
- Mercedes Benz.
- PyG.
- Familia.
- Pintuco.
- Phillip Morris.
- Tetra Pack.
- RayoVac.
- Avianca.
- Kraft.
- TACA.
- TESA.
- Varta.
- Colgate – Palmolive.
- Protabaco.
- Spring.
- Carbury Adams.
- General Motors.
- Phillips.
- Smurfit.
- Haceb.
- Acesco.
- Corona.
- Michelin.
- Bavaria.
- Holcim.
- Reckitt Benckiser.
- Beiersford (BDF).
- Invista.
- Pepsico.
- Coltabaco.
- Dupont.
- Brinsa.
- Coca Cola Femsa.
- Noel.
- Colombina.
- Renault Sofasa.
- Ajover.
- Fabricato.
- Universal.
- Corona.
- Diaco.

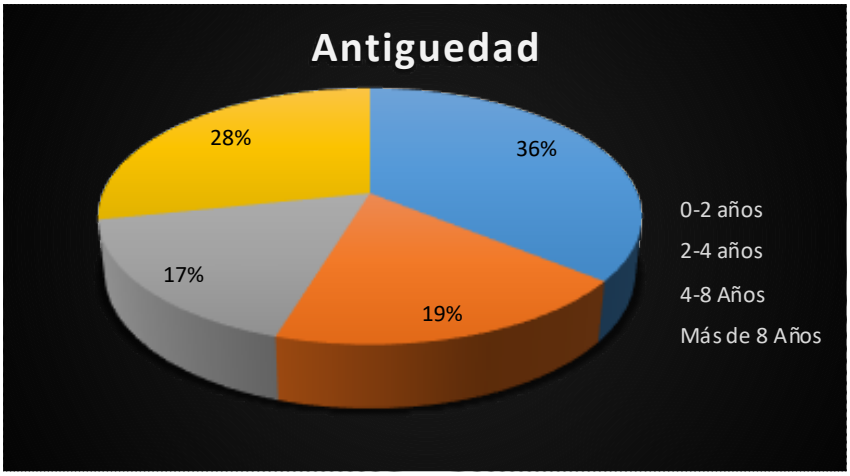
NUESTRA GESTION

En SoftManagement S.A., hemos trabajado por lograr un alto nivel de satisfacción de nuestros clientes, acompañado de resultados positivos en el estudio de clima organizacional y un crecimiento sostenido durante nuestra gestión.

Para el logro de los niveles esperados y el crecimiento corporativo contamos con personal capacitado y con las habilidades requeridas, cuyo nivel educativo se distribuye de la siguiente manera:



El 42% del personal es profesional universitario, el 38% tiene estudios de especialización o maestría, el 19% se encuentra realizando sus estudios universitarios y el 2% es bachiller, técnico o tecnólogo.



El 28% de nuestro equipo actual tiene una antigüedad dentro de la compañía superior a 8 años, el 17% tiene antigüedad entre 4 y 8 años, el 19% ha trabajado con la compañía entre 2 y 4 años y el 36% restante tiene una antigüedad inferior a 2 años.

Desde el año 2010 hemos venido midiendo el factor de permanencia del Equipo humano con índices superiores al promedio de permanencia/rotación del sector de TI.

Como se observa en la gráfica; durante los últimos cinco años el indicador de permanencia ha tenido un comportamiento por encima del 90% que, comparado con las tendencias del sector, es bastante positivo, lo que demuestra el esfuerzo que realiza la compañía para motivar y mantener a su personal.

1. SATISFACCION CLIENTE

Desde el año 2.001 SoftManagement S.A. ha efectuado, de manera sistemática, la medición de la satisfacción de sus clientes, mediante una encuesta de satisfacción. Mantener un nivel alto de satisfacción de los clientes, como herramienta de servicio y recompra, se ha constituido como uno de los objetivos estratégicos de la compañía, con un resultado, para el año 2020, de 87,81%, correspondiente a un cumplimiento del 103,3% frente a la meta planteada del 85%, y un incremento considerable frente al comportamiento de los tres años anteriores.

2. CLIMA ORGANIZACIONAL

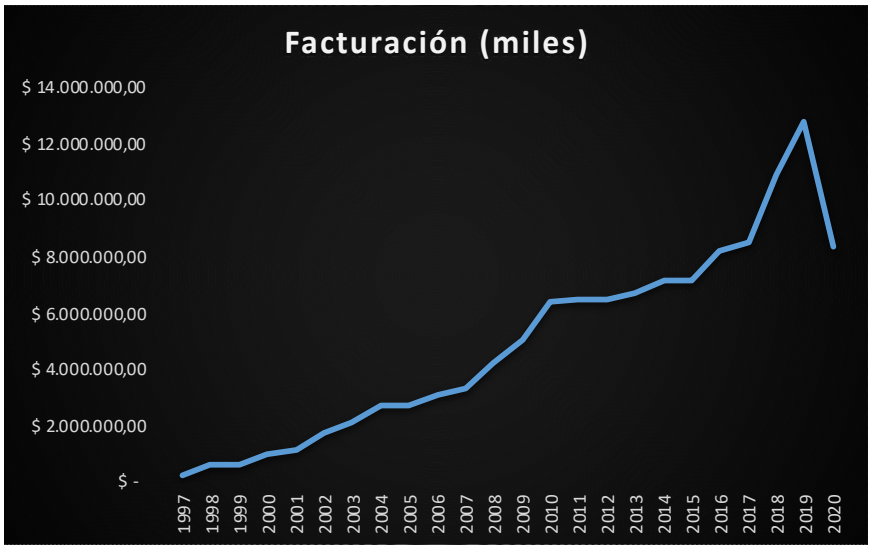
Desde el año 2.002, SoftManagement S.A. ha efectuado de manera anual la Medición de la Satisfacción de su grupo de colaboradores, mediante un estudio de clima organizacional y, mantener un nivel acorde a la media establecida para empresas del sector de tecnología, ha sido definido como uno de los objetivos estratégicos corporativos.

Desde el año 2015 se implementaron cambios importantes en el instrumento utilizado por la compañía para medir el clima organizacional. Con base en las nuevas tendencias y con el apoyo de un consultor experto, se definieron los siguientes factores que vienen siendo evaluados desde el mes de diciembre de 2015: Liderazgo y Empoderamiento; Reputación e Imagen; Trabajo en Equipo y Comunicación; Condiciones de Trabajo; y Desarrollo personal y Profesional.

Los resultados obtenidos en 2020 se mantienen dentro de la meta establecida, con un 93,08% de satisfacción en el consolidado total, para un cumplimiento del 100,08% frente a la meta establecida para el período (93%). No obstante, los excelentes resultados, se continúa con la implementación de acciones para mejorar los factores con más baja calificación y para mantener aquellos que presentaron altos niveles de satisfacción.

3. CRECIMIENTO SOSTENIDO

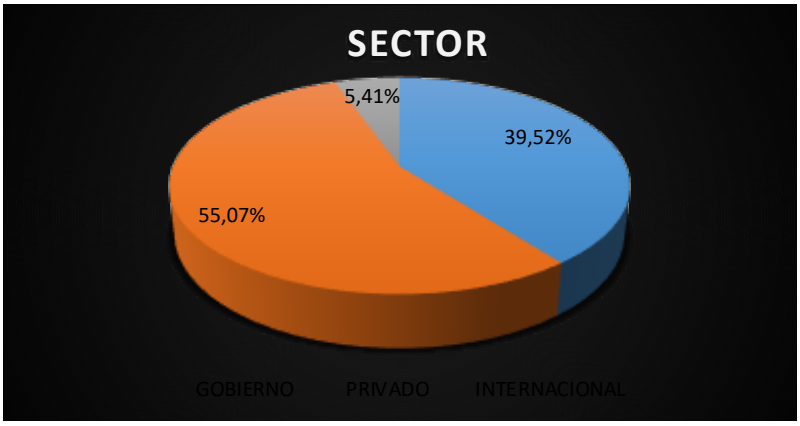
SoftManagement S.A. ha mantenido durante todos sus años, un crecimiento sostenido como compromiso con sus grupos de interés Accionistas y Junta Directiva, lo que se refleja en la estabilidad y crecimiento de nuestro grupo de colaboradores y el bienestar de sus familias. No obstante, con el impacto que ha tenido la pandemia en la economía de todos los países y todos los sectores, en el año 2020 no fue posible cumplir la meta de facturación planeada y la gráfica muestra un decremento en las cifras que nos regresa a resultados similares a los obtenidos durante los años 2016 y 2017.



4. SERVICIOS OFRECIDOS

Hemos mantenido definidos los tipos de servicio, durante nuestros 24 años de trabajo continuo, por lo que la estabilidad en estas líneas de negocio, son una herramienta más que tenemos al momento de trabajar para nuestros grupos de interés en los diferentes sectores en los que se mueven nuestros tipos de negocio. Durante 2020 vimos incrementada la participación de la unidad de Soluciones & Servicios lo que aporta mayor equilibrio a la operación.

Al igual que con nuestras líneas de negocio, en SoftManagement hemos manejado tres tipos de clientes, que han permitido el crecimiento no solo empresarialmente, sino también internamente, ya que nuestro grupo humano se ha venido especializando en el conocimiento y buen manejo de los diferentes tipos de clientes que atendemos hoy en día. En 2020, la facturación a clientes internacionales tuvo una participación del 5,41%, un poco por debajo de la obtenida en 2019, pero situación completamente entendible dada la emergencia sanitaria que afectó a todo el mundo por cuenta de la pandemia por Covid – 19.



ALINEACION SOFTMANAGEMENT A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

SoftManagement S.A., mantiene alineada su estrategia para dar cumplimiento a los Diez principios del Pacto Global. Dado que mantener y mejorar el Bienestar de todos nuestros grupos de interés, es un ejercicio de mejora continua, presentamos las acciones emprendidas a la luz de cada uno de los diez principios; las implementadas en el periodo 2020 – 2021 y aquellos planes previstos para 2021 – 2022.

1. PRINCIPIO No 1

SoftManagement S.A. debe apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente en su ámbito de influencia.

DERECHOS HUMANOS
Nuestro Compromiso/Política con el Principio
• SoftManagement S.A. se acoge a la resolución adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas del 10 de diciembre de 1.948 y cumple con la constitución Política Colombiana y demás normas, fomentando el respeto por los derechos humanos de nuestros grupos de interés: Empleados, Clientes, Proveedores, Accionistas, Comunidad y demás grupos de interés. • Nuestro Sistema de Contratación cumple con los requisitos de seguridad social y laboral exigidas por el Estado Colombiano y la Organización Internacional del trabajo (OIT) • SoftManagement S.A., de acuerdo con lo establecido en la Resolución 652 de 2012, Modificada por la Resolución 1356 de 2012, cuenta con un Comité de Convivencia, el cual está encargado de escuchar las quejas presentadas por los trabajadores, analizarlas, proveer espacios de diálogo, planes de mejora y hacer un seguimiento detallado de las soluciones planteadas para que se desarrolle en la empresa un espacio laboral digno, con garantías y dentro de un marco de respeto a la intimidad y al trabajo. Adicionalmente este Comité tiene dentro de sus funciones la mejora del clima organizacional. • Con base en lo establecido en el Decreto 1295 de 1994, la Resolución 2013 de 1986 y el Decreto 1443 de 2014, reemplazado por el Decreto 1072 de 2015, SoftManagement S.A. ha conformado el Comité Paritario de Salud y Seguridad en el

Trabajo (COPASST), ente encargado de identificar y gestionar los riesgos, realizar seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo SGSST, realizar visitas de inspección a los puestos de trabajo, participar en la actividades de promoción y prevención asociadas al SGSST en la Organización y participar en la investigación de incidentes y accidentes dentro de la empresa.

- En razón a la pandemia por Covid 19 que afectó a Colombia desde el 25 de marzo de 2020, SoftManagement implementó la modalidad de trabajo en casa y mantuvo una política de no despidos, ni uso de otras medidas que afectaran la estabilidad laboral del personal. De esta manera la compañía protege el derecho al trabajo de sus colaboradores.

- Durante la emergencia sanitaria, todo el personal se ha mantenido trabajando desde su sitio de vivienda y la compañía ha velado por garantizar horarios de trabajo razonable y carga laboral justa a todos sus colaboradores. También se han realizado actividades lúdicas y deportivas virtuales para facilitar el disfrute del tiempo libre del personal y sus familias.

Nuestros Procesos y Sistemas de Apoyo

- Contrato de Trabajo
- Reglamento Interno de Trabajo
- Comité de Convivencia
- COPASST
- Manual de Convivencia
- Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Código de Ética y Adherencia a Políticas
- Plan de Emergencias
- Manual de Seguridad
- Matriz Legal
- Protocolo de Bioseguridad

Acciones Concretas Efectuadas

- Mantenimiento del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, migrado al modelo ISO 45001:2018, certificado por ICONTEC y alineado con el Decreto 1072 de 2015 de la República de Colombia.
- Revisión Periódica por parte de la Revisoría fiscal a los contratos de trabajo, verificación de los procesos de afiliación a Caja de Compensación y del pago de seguridad social.
- Auditorías Internas al proceso Administrativo Gestión Humana – Contratación.
- Conformación y trabajo del Comité de Bienestar & COPASST en actividades de Bienestar, Salud y Seguridad en el Trabajo.

- Conformación y trabajo del Comité de Convivencia, a través del cual se han implementado campañas para fomentar el respeto y la tolerancia. El Comité realiza reuniones trimestrales para hacer seguimiento a los posibles casos de queja por acoso laboral y a los resultados de las acciones implementadas para mejorar el clima laboral.
- Seguro de vida para todos los empleados.
- Medición anual del Clima Organizacional.
- Medición del Nivel de Satisfacción de todos los Clientes.
- Identificación de riesgos asociados a las actividades que se realizan con ocasión del objeto social de la compañía, teniendo en cuenta aquellos que puedan generarse durante el trabajo en casa, y definición de acciones para minimizar su impacto en los trabajadores y los grupos de interés, enmarcadas en:

    - Programa de Gestión Riesgo Ergonómico
    - Programa de Gestión Riesgo Locativo
    - Programa de Gestión Riesgo Psicosocial
    - Programa de Gestión Riesgo Visual
    - Programa de Gestión Riesgo Cardiovascular
    - Programa de Gestión riesgo de sobrepeso
    - Programa de Orden y Aseo
    - Programa de Gestión Riego Biológico

- Generación y mantenimiento de la Matriz Legal, que contempla la totalidad de la normatividad vigente en Colombia, en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como los mecanismos empleados por SoftManagement para cumplir con esta.
- Institucionalización y mantenimiento de la modalidad de Trabajo Desde Casa para todo el personal, con el objeto de garantizar la operación durante la pandemia.
- Entrega de capacitaciones planeadas en el Programa de Capacitación y Formación y de las certificaciones definidas en el Plan de Certificaciones, como mecanismos para fortalecer las habilidades y conocimientos de los colaboradores.
- Institucionalización de dos días libres en el año para que lo colaboradores compartan con sus familias.
- Desarrollo e implementación de un plan de actividades lúdicas, deportivas y de formación virtuales durante la emergencia sanitaria.

Indicador	Meta	Resultado
• Contratación Equitativa para Hombres y Mujeres	• Distribución del Personal equitativa (50% Hombres-50%Mujeres)	• Cumplimiento 90,57% Grupo a 31 Dic. 2020 45% Hombres 55% Mujeres
• Pago Equitativo para Hombres y Mujeres	• 0% de diferencias entre Hombres y Mujeres de un mismo nivel- perfil y experiencia	• Cumplimiento 100% El género no es un criterio tenido en cuenta para la asignación salarial, existe una estructura salarial que se respeta.

• Quejas internas y/o externas por violación a los derechos humanos	• Cero Quejas por violación a los derechos humanos	• Cumplimiento 100% Cero quejas, ningún caso reportado al Comité de Convivencia.
• Ausentismo por enfermedades laborales	• Menor al 5% del total de ausentismo	• Cumplimiento 100% Cero Ausentismo por Enfermedades Laborales
• Disfrute de las Vacaciones, cumplidos los periodos de trabajo	• Disfrute del 80% de los días ganados por el Equipo	• Cumplimiento 61% El Equipo ha disfrutado de 468 días y tienen 485 días pendientes por disfrutar.
• Cumplimiento Ley de Maternidad – Hora lactancia – Ley paternidad	• Otorgar el 100% de las licencias de maternidad-hora lactancia y paternidad	• Cumplimiento 100% Otorgado el 100% de las licencias
• Índice de Permanencia	• 95% de Permanencia Medido anualmente.	• Cumplimiento 93,23% Índice de permanencia en el 2.020 del 88,57%
• Simulacros efectuados	• 2 simulacros al año	• Cumplimiento 100% Efectuados 2 simulacros de escritorio con todo el personal.
• Accidentes de trabajo	• Cero accidentes de trabajo graves o mortales	• Cumplimiento 100% No se presentaron accidentes de trabajo durante 2020

Acciones 2.021 – 2.022

- Actualización del Panorama de Riesgos con base en el análisis de los posibles riesgos asociados a la nueva realidad por cuenta de la pandemia.
- Realizar verificación de cumplimiento de la normatividad vigente a través de la Matriz Legal de la compañía y la consulta en los diferentes sitios de generación legislativa.
- Implementar el Programa de Capacitación y Formación alineado con las necesidades de cada perfil y con el esquema de trabajo actual, dirigido a fortalecer los conocimientos y habilidades técnicas.
- Establecer el Plan de certificaciones y asegurar la certificación de un grupo de funcionarios al cierre de 2021.
- Mantener esquema de trabajo flexible, realizar de manera sistemática la evaluación de satisfacción del equipo frente a esta alternativa.
- Evaluar, frente a la realidad actual, la posibilidad de implementar el esquema de teletrabajo de acuerdo con lo definido en la ley colombiana.
- Implementar campañas para la mejora del clima organizacional dirigidas a motivar al personal durante el trabajo desde casa.

• Realizar un simulacro de emergencias al año con todo el personal. • Aplicar a todo el personal los exámenes médicos periódicos que fueron aplazados en 2020 debido a la pandemia.
Área Responsable
• Área Calidad y Gestión Humana • Comité de Bienestar - COPASST • Comité de Convivencia • Comité de Formación

2. PRINCIPIO No 2

SoftManagement S.A. debe asegurarse de no ser cómplice de abusos a los derechos humanos

DERECHOS HUMANOS
Nuestro Compromiso/Política con el Principio
• SoftManagement S.A. no se involucra, ni establece ningún tipo de relación laboral, comercial o social con personas, empresas o instituciones que ejecuten actividades no permitidas que vulneren los derechos humanos y se compromete a denunciar cualquier violación a los mismos. • SoftManagement S.A. de acuerdo con lo establecido en la Resolución 652 de 2012. modificada por la Resolución 1356 de 2012, conformó su Comité de Convivencia, el cual está encargado de escuchar las quejas presentadas por los trabajadores, analizarlas, proveer espacios de diálogo, planes de mejora y hacer un seguimiento detallado de las soluciones planteadas para que se desarrolle en la empresa un espacio laboral digno, con garantías y dentro de un marco de respeto a la intimidad y al trabajo.
Nuestro Procesos y Sistema de Apoyo
• Contrato de Trabajo • Código de Ética • Adherencia a Políticas • Sistema de Gestión Integral • Código Buen Gobierno • Proceso de Comunicación Interna

- Comité de Convivencia
- Manual de Convivencia

Acciones Concretas Efectuadas

- Actualización y firma de adherencia a las Políticas de la Empresa por parte de todos los Empleados
- Actualización y Firma del Código de Ética por parte de todos los Accionistas, Junta Directiva, y Empleados de la Empresa.
- Proceso de Selección y contratación por perfiles y competencias definidas previamente.
- Estructura salarial basada en criterios como educación, formación y experiencia general y específica.
- Realización de concursos internos para cubrir las vacantes disponibles. Promoción y ascenso de tres funcionarios.
- Implementación de un plan de auditorías virtual a los proveedores, para verificar, entre otros, el cumplimiento de las leyes relacionadas con seguridad y salud en el trabajo.
- Reuniones trimestrales del Comité de Convivencia para analizar reportes de quejas por presunto acoso laboral y para definir acciones dirigidas a mejorar el clima organizacional.
- Mantenimiento del Proceso de Comunicación interna en el cual se establecen lineamientos para la comunicación y los trámites internos que faciliten las relaciones en todos los niveles de manera imparcial.
- Realización de campañas dirigidas a motivar el personal afectado por los efectos de la pandemia y el aislamiento obligatorio.
- Definición de mecanismos (encuestas) para la medición trimestral del servicio al cliente interno por parte de las áreas de servicio y retroalimentación al equipo acerca de los aspectos por mejorar y las fortalezas identificadas.
- Dotación al personal que lo requiere del kit ergonómico como mecanismo para la protección frente a los riesgos de higiene postural y ergonomía. Vigilancia de su correcto uso durante el trabajo en casa.

Indicador	Meta	Resultado
• Convocatorias efectuadas vs cargos cubiertos internamente por ascensos	• El 50% de las convocatorias sean cubiertas por procesos internos	• Cumplimiento 95%
• Donaciones a Fundaciones que trabajen por la Educación, la discapacidad, la salud	• Disponer de un 5% de las Utilidades para donaciones distribuido en Educación – discapacidad & Salud	• Cumplimiento 100% Donaciones distribuidas en Fundaciones de Discapacidad (Cepytin) y Educación (1000 Sonrisas)
• Clima Organizacional	• Mantener un nivel de Satisfacción por encima de 93%	• Cumplimiento 101%

• Infraestructura Tecnológica y Herramientas	• Contar con la infraestructura tecnológica y las herramientas necesarias que permitan el trabajo virtual de todo el personal.	• Cumplimiento 100%
Acciones 2.021 – 2.022		
• Brindar los recursos y espacios necesarios para implementar las iniciativas dirigidas a la mejora del Clima Organizacional, propuestas por el Comité de Convivencia. • Continuar garantizando el funcionamiento independiente del Comité de Convivencia para garantizar el manejo objetivo de los casos de presunto acoso laboral que llegaran a reportarse. • Realizar revisión, al cierre de cada trimestre, de los indicadores para evaluación de desempeño y los resultados obtenidos y mantener informado al equipo. • Realizar concursos internos para la selección de personal, para las vacantes existentes, con base en los requerimientos establecidos para cada uno en las Cartas de Perfil. • Mantener la implementación de actividades virtuales que apoyen el buen desarrollo de la salud mental de los trabajadores durante la pandemia y los aislamientos obligatorios. • Vigilar el correcto uso del Kit ergonómico para minimizar el riesgo de enfermedad en los trabajadores. • Implementar todas las medidas establecidas en el Protocolo de Bioseguridad para asegurar un retorno gradual y seguro de los trabajadores a la presencialidad.		
Área Responsable		
• Área Calidad y Gestión Humana • Área Administrativa y Financiera • Comité de Convivencia		

3. PRINCIPIO No 3

SoftManagement S.A. debe respetar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

DERECHOS LABORALES
Nuestro Compromiso/Política con el Principio
• SoftManagement S.A. se acoge a las normas internacionales contempladas en el derecho universal de la libre asociación y busca generar con sus empleados espacios para la libre expresión bajo el esquema de una empresa de puertas abiertas. • SoftManagement S.A. de acuerdo con lo establecido en la Resolución 652 de 2012. Modificada por la Resolución 1356 de 2012, SoftManagement S.A. conformó su Comité de Convivencia, el cual está encargado de escuchar las quejas presentadas por los trabajadores, analizarlas, proveer espacios de diálogo, planes de mejora y hacer un seguimiento detallado de las soluciones planteadas para que se desarrolle en la empresa un espacio laboral digno, con garantías y dentro de un marco de respeto a la intimidad y al trabajo.
Nuestro Procesos y Sistema de Apoyo
• Sistema de Gestión Integral • Actas de Reuniones Internas y Actas de Comités • Proceso de Felicitaciones , Quejas y Sugerencias • Comité de Convivencia • Manual de Convivencia • Código de ética
Acciones Concretas Efectuadas
• Los Empleados de SoftManagement S.A., no se encuentran organizados sindicalmente. • Está en proceso nueva elección del Comité de Convivencia con representantes por parte de los trabajadores y de la compañía en igual número con sus respectivos suplentes. • El Comité de Convivencia sesiona trimestralmente y dentro de sus principales funciones está la de asegurar la divulgación del procedimiento para interponer una queja por acoso laboral. Se incorporó al proceso de Inducción, realizado por el Área de Gestión Humana a todos los nuevos funcionarios, la existencia y funcionamiento de este Comité. • Se realizan reuniones internas para cada grupo de Proyectos, comités por áreas, comités directivos, reuniones organizacionales y eventos de integración como espacios que facilitan la comunicación, opinión y participación de todos los colaboradores.

- La Compañía cuenta con un proceso de Felicitaciones, Quejas y Sugerencias en el que se contemplan las quejas y sugerencias generadas por el cliente interno, lo que garantiza que cualquier inconformidad con el direccionamiento o la implementación de los procesos pueda ser manifestado abiertamente, analizado y resuelto por la instancia adecuada.
- En el estudio de Clima Organizacional, los funcionarios encuentran un mecanismo para poder manifestar su opinión de una manera libre y anónima acerca de los principales aspectos que los afectan directamente.
- Se realizó retroalimentación por áreas acerca de los resultados del estudio de Clima Organizacional con el fin de analizar oportunidades y definir acciones.
- Las encuestas para evaluación de los servicios prestados internamente y del servicio al cliente ofrecido por las diferentes áreas es un mecanismo que permite identificar tempranamente oportunidades de mejora a nivel individual y de área.
- Se han venido realizando actividades virtuales en el marco de los diferentes Programas de Gestión de seguridad y salud en el trabajo, que apoyan la integración y las buenas relaciones entre los trabajadores (Vg. Actividades de integración, lúdicas y deportivas, etc.).

Indicador	Meta	Resultado
• Reuniones de cada Grupo/Área de la compañía	• Mínimo 1 reunión Mensual	• Cumplimiento 100%
• Quejas Tramitadas en el Comité de Convivencia	• 100% Atendidas - Cero Quejas	• Cumplimiento 100%
• Reuniones de Integración	• Una reunión Trimestral	• Cumplimiento 80%
• Demandas por Violación a los Derechos de Libre Asociación	• Cero Demandas	• Cumplimiento 100% Cero Demandas
• Atención de quejas y sugerencias	• 100% atendido en máximo 3 días hábiles	• Cumplimiento 100%

Acciones 2.021– 2.022

- Capacitar a los nuevos integrantes del Comité de Convivencia que resulten elegidos
- Desarrollo e implementación de un plan de actividades lúdicas, deportivas y de formación virtual mientras dure la emergencia sanitaria y el trabajo remoto.
- Mantener la sensibilización al personal sobre la existencia y funciones del Comité de Convivencia, como ente encargado de apoyar la mejora del clima organizacional.
- Implementar acciones dirigidas a tratar los aspectos calificados más bajos dentro del estudio de clima organizacional.
- Planificar nuevas actividades de integración que involucren a las familias.

Área Responsable

- Área Calidad y Gestión Humana.
- Comité de Convivencia.

4. PRINCIPIO No 4

SoftManagement S.A. debe apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio

DERECHOS LABORALES
Nuestro Compromiso/Política con el Principio
• SoftManagement S.A. reconoce que cualquier servicio desempeñado por un tercero persona natural y/o jurídica debe cumplir con todas las normas establecidas por las leyes internacionales y Colombianas Laborales • SoftManagement S.A. de acuerdo con lo establecido en la Resolución 652 de 2012. Modificada por la Resolución 1356 de 2012, SoftManagement S.A. conformó su Comité de Convivencia, el cual está encargado de escuchar las quejas presentadas por los trabajadores, analizarlas, proveer espacios de diálogo, planes de mejora y hacer un seguimiento detallado de las soluciones planteadas para que se desarrolle en la empresa un espacio laboral digno, con garantías y dentro de un marco de respeto a la intimidad y al trabajo. • Con base en lo establecido en el Decreto 1295 de 1994, la Resolución 2013 de 1986, el Decreto 1443 de 2014, y el Decreto 1072 de 2015, SoftManagement S.A. ha conformado el Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo (COPASST), ente encargado de identificar y gestionar los riesgos, realizar seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo SGSST, realizar visitas de inspección a los puestos de trabajo, participar en la actividades de promoción y prevención asociadas al SGSST en la Organización y participar en la investigación de incidentes y accidentes dentro de la empresa.
Nuestro Procesos y Sistema de Apoyo
• Contrato de Trabajo y/o Contratos de Servicios Profesionales para Consultores • Reglamento de Trabajo • Sistema Gestión de Integral • Matriz Legal • Proceso Recursos Humanos • Proceso Administración de Adquisiciones • Comité de Formación • COPASST • Código de ética

Acciones Concretas Efectuadas		
• Mantenimiento del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo basado en ISO 45001:2018 y alineado con el Decreto 1072 de 2015. • Revisiones por parte de la Revisoría Fiscal de todos los contratos laborales, afiliaciones, pagos respectivos de seguridad, caja compensación, ICBF. Sena • Revisión de Conceptos y Liquidaciones por parte de los Abogados Laborales • Proceso de Inducción al ingreso a la compañía • Se realizaron sesiones de re – inducción por perfiles al personal activo con el fin de reforzar conocimientos y afianzar la implementación correcta de los procesos. • Plan de Formación y Capacitación • Mantenimiento del Comité de Convivencia, implementación de campañas para mejorar el clima organizacional. • Mantenimiento de la Matriz Legal, en la cual se contemplan todas las leyes relacionadas con condiciones laborales dignas. • Actualización y divulgación del Código de Ética. • Actualización del Documento Adherencia a Políticas, entrega y firma por parte de todo el personal. • Elaboración, sensibilización y evaluación del Protocolo de Bioseguridad.		
Indicador	**Meta**	**Resultado**
• Proceso de Inducción	• 100% de los nuevos empleados con inducción efectuada	• Cumplimiento 100% Todos los nuevos empleados con inducción
• Proceso de Re-inducción	• 100% de los nuevos empleados con re-inducción efectuada	• Cumplimiento 100% Todos los nuevos empleados tuvieron la reinducción
• Quejas o Demandas por acoso laboral	• 0 Quejas o Demandas por acoso laboral	• Cumplimiento 100% Cero quejas reportadas
Acciones 2.021 – 2.022		
• Brindar los recursos y espacios necesarios para implementar las iniciativas dirigidas a la mejora del Clima Organizacional, propuestas por el Comité de Convivencia. • Continuar garantizando el funcionamiento independiente del Comité de Convivencia para asegurar el manejo objetivo de los casos de presunto acoso laboral que llegaran a reportarse. • Realizar divulgación periódica y oportuna de los resultados de los indicadores. • Mantener actividades permanentes de divulgación y sensibilización acerca de las políticas y los procesos organizacionales. • Garantizar la modalidad de trabajo desde casa para todo el personal, mientras se mantenga la condición actual de emergencia sanitaria con razón en la pandemia por Covid 19 que viene afectando a Colombia y al mundo. • Actualizar el Protocolo de Biodeguridad de acuerdo con la nueva legislación vigente en la materia, para garantizar un regreso seguro a la presencialidad, cuando sea el momento.		

Área Responsable
• Área Calidad y Gestión Humana

5. PRINCIPIO No 5

SoftManagement S.A. debe apoyar la erradicación efectiva el Trabajo infantil

DERECHOS LABORALES
Nuestro Compromiso/Política con el Principio
• SoftManagement S.A. Respeta todas las normas establecidas por las leyes internacionales y colombianas laborales en relación con la contratación de menores de edad con todas las garantías y beneficios exigidos. • SoftManagement S.A. de acuerdo con lo establecido en la Resolución 652 de 2012. Modificada por la Resolución 1356 de 2012, SoftManagement S.A. conformó su Comité de Convivencia, el cual está encargado de escuchar las quejas presentadas por los trabajadores, analizarlas, proveer espacios de diálogo, planes de mejora y hacer un seguimiento detallado de las soluciones planteadas para que se desarrolle en la empresa un espacio laboral digno, con garantías y dentro de un marco de respeto a la intimidad y al trabajo.
Nuestro Procesos y Sistema de Apoyo
• Reglamento Interno de Trabajo • Código de Buen Gobierno • COPASST • Comité de Convivencia • Manual de Convivencia • Matriz Legal • Campañas virtuales permanentes
Acciones Concretas Efectuadas
• Mantenimiento del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo basado en ISO 45001:2018. • No se ha realizado la contratación de ningún menor de edad en la organización.

• Se realizó monitoreo a la manera en que la organización cumple con la Resolución 1677/2008 sobre contratación de menores, a través de la Matriz Legal, con resultados satisfactorios.		
Indicador	**Meta**	**Resultado**
• No de Quejas o Demandas por Contratación ilegal de menores	• 0 Quejas o Demandas	• Cumplimiento 100% Cero quejas o demandas reportadas
Acciones 2.021– 2.022		
• Realizar verificación de cumplimiento de la legislación vigente relacionada con la contratación infantil en Colombia, a través de la Matriz Legal. • Implementar la legislación vigente en materia de contratación de menores en caso de requerirse para la vinculación de practicantes SENA que no hayan cumplido la mayoría de edad.		
Área Responsable		
• Área de Calidad y Gestión Humana • Área Administrativa y Financiera		

6. PRINCIPIO No 6

SoftManagement S.A. debe promover la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

DERECHOS LABORALES
Nuestro Compromiso/Política con el Principio
• SoftManagement S.A., se adhiere a la legislación colombiana y a las normas Internacionales dispuestas por la OIM contra la no discriminación por sexo, raza, religión, edad, orientación sexual y discapacidad. • Garantiza los procesos de selección, contratación y permanencia en la empresa de todas las personas que cumplan con los objetivos y niveles de desempeño esperados en cada cargo.

- SoftManagement S.A. de acuerdo con lo establecido en la Resolución 652 de 2012. Modificada por la Resolución 1356 de 2012, SoftManagement S.A. conformó su Comité de Convivencia, el cual está encargado de escuchar las quejas presentadas por los trabajadores, analizarlas, proveer espacios de diálogo, planes de mejora y hacer un seguimiento detallado de las soluciones planteadas para que se desarrolle en la empresa un espacio laboral digno, con garantías y dentro de un marco de respeto a la intimidad y al trabajo.

Nuestro Procesos y Sistema de Apoyo

- Sistema de Gestión Integral
- Proceso Recursos Humanos (Selección)
- Reglamento Interno de Trabajo
- Código de Ética
- Cartas de Perfil
- Escala Salarial

Acciones Concretas Efectuadas

- Mantenimiento del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo basado en ISO 45001:2018.

- El proceso de reclutamiento y selección no establece como criterios de evaluación, variables como edad, religión, género, u orientación política o sexual y está basado en perfiles y competencias.

- El grupo de SoftManagement S.A., actualmente contratado, presenta diversidad de profesionales, no son relevantes variables como Edad, Sexo, Orientación Política, Religiosa o Sexual.

- Se han realizado concursos internos para la selección de personal en los cuales variables como religión, raza, orientación sexual o política no son contemplados.

- Las actividades de bienestar tienen cobertura sobre la totalidad de los funcionarios, sin ningún tipo de discriminación.

- Se informa trimestralmente y de manera personalizada acerca de los resultados de la gestión de desempeño de cada funcionario.

- El Código de ética incluye conductas deseables asociadas a la equidad y a la no discriminación.

- Las actividades virtuales adelantadas en el marco de la emergencia sanitaria que afecta al país han tenido cobertura a todos los funcionarios sin distinción de género, raza, estrato social, preferencias religiosas, políticas u orientación sexual.

Indicador	Meta	Resultado
• Salarios en cada perfil por fuera del Rango establecido	• 100% de los Contratos efectuados en un perfil están en los rangos establecidos acorde con la escala salarial de la compañía.	• Cumplimiento 100%
• Cubrimiento del Programa de Capacitación y Formación • Cumplimiento compromiso	• Cubrimiento del 100% de los perfiles dentro del Programa de capacitación • Cumplimiento del Plan de Formación	• Cubrimiento 100% • Cumplimiento compromiso 71,58%
• No de Quejas o Demandas por discriminación	• Cero Quejas o Demandas	• Cumplimiento 100% Cero quejas o demandas
• Satisfacción frente al factor "Desarrollo personal y profesional"	• 90% de satisfacción	• Cumplimiento 106,83%

Acciones 2.021 – 2.022

- Mantenimiento del modelo de valoración de cargos y estructura salarial establecido por la Compañía.
- Implementar el plan de formación en modalidad virtual e involucrar a todo el personal.
- Mantener y aplicar de manera transparente los criterios de selección de personal que la compañía ha establecido.
- Mantener los beneficios salariales y laborales para todo el personal.
- Evitar el despido masivo de personal con razón en la crisis económica que generó la pandemia por Coronavirus.

Área Responsable

- Área Administrativa y Financiera
- Área Calidad y Gestión Humana

7. PRINCIPIO No 7

SoftManagement S.A. debe apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto a los problemas del medio ambiente

MEDIO AMBIENTE
Nuestro Compromiso/Política con el Principio
• SoftManagement S.A., se acoge a la normatividad internacional y nacional de protección al medio ambiente, cuidado de los recursos naturales contra el cambio climático y el bienestar de la comunidad. • SoftManagement S.A. ha implementado y mantiene un Sistema de Gestión Ambiental basado en el estándar internacional ISO 14001:2015, en el marco de su Sistema de Gestión Integral, cuya política incluye nuestro compromiso con el medio ambiente: *"Mantenemos dentro de un marco de calidad y mejoramiento continuo los procesos de la organización, garantizando su implementación bajo directrices de seguridad de la información, respeto por la protección del medio ambiente, preservación, mantenimiento y mejora de la salud individual y colectiva de nuestros colaboradores; lo que nos permite brindar un servicio confiable e innovador dirigido a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en los proyectos de software y consultoría.* *En SOFTMANAGEMENT S.A. nos comprometemos a:* • *Implementar y mantener un Sistema de Gestión Integral basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 27001:2013.* • *Prevenir lesiones y deterioro de la salud, mediante la identificación y control de los riesgos críticos asociados a las actividades que realizamos, la provisión de actividades y lugares de trabajo seguros y saludables, y el fomento de una cultura de autocuidado y seguridad como responsabilidad de todos.* • *Prevenir la contaminación al medio ambiente, mediante la identificación y control de nuestros aspectos e impactos ambientales significativos, haciendo uso eficiente de los recursos y asegurando una disposición adecuada de los residuos que generamos.* • *Implementar y mantener los controles necesarios para garantizar la seguridad, integridad y disponibilidad de los activos de información que son responsabilidad de la organización.*

- *Mejorar continuamente a través de los objetivos establecidos en materia de calidad, seguridad de la información, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.*

- *Cumplir con la legislación vigente aplicable y con otros requisitos que la organización suscriba para nuestro sistema de gestión integral.*

Para lograr lo anterior, promovemos el desarrollo de nuestro personal, la participación de proveedores, clientes y comunidad, al tiempo que destinamos los recursos necesarios para implementar y mejorar nuestro Sistema de Gestión Integral."

Nuestro Procesos y Sistema de Apoyo

- Proceso Recursos Humanos – Medio Ambiente
- Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales
- Plan de Emergencias
- Matriz Legal
- Programas de Gestión
- Estadísticas de Consumo

Acciones Concretas Efectuadas

- Mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental de la compañía.
- Revisión y actualización de los aspectos e impactos ambientales significativos para la organización y sus grupos de interés, definición e implementación de controles para minimizar la afectación del medio ambiente.
- Estructuración de programas de gestión asociados a los impactos ambientales significativos identificados, a saber:
  - Programa de Gestión de Residuos
  - Programa de Gestión Uso eficiente de agua
  - Programa de Gestión Uso eficiente de energía
- Cambio en los indicadores de medición del desempeño en materia ambiental, debido a la pandemia y el trabajo en casa.
- Implementación de campañas de ahorro en el hogar.

Indicador	Meta	Resultado
• Implementación del Programa de gestión Ambiental	• 100%	• Cumplimiento 100%

Acciones 2.021 – 2.022
• Realiza campaña de sensibilización acerca de la clasificación de residuos, consumo de agua y energía en los hogares para funcionarios y proveedores. • Realizar concurso de la familia más ahorradora de energía. • Reiniciar E-colecta con funcionarios y proveedores cuando podamos retornar presencialmente a las oficinas. • Realizar Trivia HSE para evaluar nivel de conciencia y conocimiento del personal acerca de los conceptos básicos transmitidos en esas materias.
Área Responsable
• Área de Calidad y Gestión Humana

8. PRINCIPIO No 8

SoftManagement S.A. debe adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental

MEDIO AMBIENTE
Nuestro Compromiso/Política con el Principio
• SoftManagement S.A., promueve entre todos sus grupos de interés la importancia del cumplimiento de la reglamentación ambiental para fomentar el buen uso de los recursos naturales. • SoftManagement S.A. ha implementado y mantiene un Sistema de Gestión Ambiental basado en el estándar internacional ISO 14001:2015, en el marco de su Sistema de Gestión Integral, cuya política incluye nuestro compromiso con el medio ambiente: *"Mantenemos dentro de un marco de calidad y mejoramiento continuo los procesos de la organización, garantizando su implementación bajo directrices de seguridad de la información, respeto por la protección del medio ambiente, preservación, mantenimiento y mejora de la salud individual y colectiva de nuestros colaboradores; lo que nos permite brindar un servicio confiable e innovador dirigido a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en los proyectos de software y consultoría.* *En SOFTMANAGEMENT S.A. nos comprometemos a:* • *Implementar y mantener un Sistema de Gestión Integral basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 27001:2013.*

- *Prevenir lesiones y deterioro de la salud, mediante la identificación y control de los riesgos críticos asociados a las actividades que realizamos, la provisión de actividades y lugares de trabajo seguros y saludables, y el fomento de una cultura de autocuidado y seguridad como responsabilidad de todos.*

- *Prevenir la contaminación al medio ambiente, mediante la identificación y control de nuestros aspectos e impactos ambientales significativos, haciendo uso eficiente de los recursos y asegurando una disposición adecuada de los residuos que generamos.*

- *Implementar y mantener los controles necesarios para garantizar la seguridad, integridad y disponibilidad de los activos de información que son responsabilidad de la organización.*

- *Mejorar continuamente a través de los objetivos establecidos en materia de calidad, seguridad de la información, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.*

- *Cumplir con la legislación vigente aplicable y con otros requisitos que la organización suscriba para nuestro sistema de gestión integral.*

Para lograr lo anterior, promovemos el desarrollo de nuestro personal, la participación de proveedores, clientes y comunidad, al tiempo que destinamos los recursos necesarios para implementar y mejorar nuestro Sistema de Gestión Integral."

Nuestro Procesos y Sistema de Apoyo

- Sistema de Gestión Ambiental
- Proceso Recursos Humanos – Medio Ambiente
- Matriz Legal
- Código de Buen Gobierno
- Programas de Gestión

Acciones Concretas Efectuadas

- Mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental de la compañía.
- Revisión y actualización de los aspectos e impactos ambientales significativos para la organización y sus grupos de interés, definición e implementación de controles para minimizar la afectación del medio ambiente.
- Estructuración de programas de gestión asociados a los impactos ambientales significativos identificados, a saber:
    - Programa de Gestión de Residuos
    - Programa de Gestión Uso eficiente de agua
    - Programa de Gestión Uso eficiente de energía

• Cambio en los indicadores de medición del desempeño en materia ambiental, debido a la pandemia y el trabajo en casa. • Implementación de campañas de ahorro en el hogar.		
Indicador	**Meta**	**Resultado**
• Implementación del Programa de gestión Ambiental	• 100%	• Cumplimiento 100%
Acciones 2.021 – 2.022		
• Realiza campaña de sensibilización acerca de la clasificación de residuos, consumo de agua y energía en los hogares para funcionarios y proveedores. • Realizar concurso de la familia más ahorradora de energía. • Reiniciar E-colecta con funcionarios y proveedores cuando podamos retornar presencialmente a las oficinas. Realizar Trivia HSE para evaluar nivel de conciencia y conocimiento del personal acerca de los conceptos básicos transmitidos en esas materias.		
Área Responsable		
• Área Calidad y Gestión Humana • Área Administrativa y Financiera		

9. PRINCIPIO No 9

SoftManagement S.A. debe alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías limpias para el medio ambiente

MEDIO AMBIENTE
Nuestro Compromiso/Política con el Principio
• SoftManagement S.A., apoya iniciativas que respetan el medio ambiente y adopta medidas para el uso responsable de los recursos naturales. • SoftManagement S.A. ha implementado y mantiene un Sistema de Gestión Ambiental basado en el estándar internacional ISO 14001:2015, en el marco de su Sistema de Gestión Integral, cuya política incluye nuestro compromiso con el medio ambiente: *"Mantenemos dentro de un marco de calidad y mejoramiento continuo los procesos de la organización, garantizando su implementación bajo directrices de seguridad de la*

información, respeto por la protección del medio ambiente, preservación, mantenimiento y mejora de la salud individual y colectiva de nuestros colaboradores; lo que nos permite brindar un servicio confiable e innovador dirigido a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en los proyectos de software y consultoría.

En SOFTMANAGEMENT S.A. nos comprometemos a:

- *Implementar y mantener un Sistema de Gestión Integral basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 27001:2013.*

- *Prevenir lesiones y deterioro de la salud, mediante la identificación y control de los riesgos críticos asociados a las actividades que realizamos, la provisión de actividades y lugares de trabajo seguros y saludables, y el fomento de una cultura de autocuidado y seguridad como responsabilidad de todos.*

- *Prevenir la contaminación al medio ambiente, mediante la identificación y control de nuestros aspectos e impactos ambientales significativos, haciendo uso eficiente de los recursos y asegurando una disposición adecuada de los residuos que generamos.*

- *Implementar y mantener los controles necesarios para garantizar la seguridad, integridad y disponibilidad de los activos de información que son responsabilidad de la organización.*

- *Mejorar continuamente a través de los objetivos establecidos en materia de calidad, seguridad de la información, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.*

- *Cumplir con la legislación vigente aplicable y con otros requisitos que la organización suscriba para nuestro sistema de gestión integral.*

Para lograr lo anterior, promovemos el desarrollo de nuestro personal, la participación de proveedores, clientes y comunidad, al tiempo que destinamos los recursos necesarios para implementar y mejorar nuestro Sistema de Gestión Integral."

Nuestro Procesos y Sistema de Apoyo

- Código de Buen Gobierno
- Sistema de Gestión Integral
- Proceso Recursos Humanos – Medio Ambiente
- Matriz Legal

Acciones Concretas Efectuadas		

• Mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental de la compañía.
• Revisión y actualización de los aspectos e impactos ambientales significativos para la organización y sus grupos de interés, definición e implementación de controles para minimizar la afectación del medio ambiente.
• Estructuración de programas de gestión asociados a los impactos ambientales significativos identificados, a saber:
  o Programa de Gestión de Residuos
  o Programa de Gestión Uso eficiente de agua
  o Programa de Gestión Uso eficiente de energía
• Cambio en los indicadores de medición del desempeño en materia ambiental, debido a la pandemia y el trabajo en casa.
• Implementación de campañas de ahorro en el hogar.
• Se mantienen dentro de los criterios para selección de proveedores y terceros, algunos asociados con la protección del medio ambiente y se generaron planes para acercar a los terceros a la cultura de protección del medio ambiente.
• Dentro de nuestra metodología de ejecución de proyectos, proponemos mecanismos de publicación, almacenamiento y control de la documentación mediante repositorios digitales de la información publicada (Portal Web) y contamos con política de cero impresiones.
•		

Indicador	**Meta**	**Resultado**
• Empresas Clientes o Proveedores con Impacto ambiental Negativo	• 0 (Cero)	• Cumplimiento 100%
• Proveedores y terceros seleccionados bajo criterios de protección al medio ambiente	• 100%	• Cumplimiento 100%
Acciones 2.020 – 2.021		
• Realiza campaña de sensibilización acerca de la clasificación de residuos, consumo de agua y energía en los hogares para funcionarios y proveedores. • Realizar concurso de la familia más ahorradora de energía. • Reiniciar E-colecta con funcionarios y proveedores cuando podamos retornar presencialmente a las oficinas.		
Área Responsable		
• Área Comercial y Mercadeo • Área de Calidad y Gestión Humana		

10. PRINCIPIO No 10

SoftManagement S.A. debe actuar contra todas las formas de corrupción incluyendo la extorsión y el soborno

ANTICORRUPCION		
Nuestro Compromiso/Política con el Principio		
• SoftManagement S.A. se adhiere a las leyes nacionales e internacionales establecidas para combatir la corrupción en todas sus formas, no acepta recibir ni ofrecer prevendas a clientes, proveedores, empleados que puedan favorecer practicas contrarias a este principio		
Nuestro Procesos y Sistema de Apoyo		
• Código de Ética • Adherencia a Políticas • Código Gobierno Corporativo • Sistema de Gestión Integral – Proceso de Seguridad de la Información • Contrato de Trabajo		
Acciones Concretas Efectuadas		
• Inclusión de las políticas de “Antisoborno y Anticorrupción y “Conflicto de Interés” en el Código de Ética de la compañía y su divulgación a todo el personal. • Mantener y recertificar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en ISO 27001. • Se mantiene en los contratos con empleados, contratistas y terceros, cláusulas relacionadas con confidencialidad y protección de datos. • Se mantienen, dentro del proceso de selección de terceros y contratistas, criterios relacionados con seguridad de la información. • Se mantiene la Política de Seguridad de la Información para proveedores y terceros como parte integral del contrato que con ellos se establece.		
Indicador	**Meta**	**Resultado**
• No de Casos identificados por corrupción, fraude	• Cero	• Cumplimiento 100% Cero Casos

Acciones 2.021 – 2.022
• Mantener el Código de Ética como parte de los lineamientos organizacionales y velar por su cumplimiento. • Compartir con proveedores y terceros los principios de ética y la postura organizacional contra sobornos y corrupción. • Mantener actualizada la política de seguridad de la información para proveedores y terceros y realizar las tareas de sensibilización y divulgación.
Área Responsable
• Área de Calidad y Gestión Humana • Gerencia General