

Comunicación de Progreso 1



Pacto Global
Red Argentina



Contenidos

Mensaje de la Alta Dirección	3	Ética y Transparencia	33
Facilitando el cambio cultural	5	Código de Ética	33
La sustentabilidad como eje de la cultura organizacional	7	Mecanismos de contacto, consultas y denuncias	34
Política de calidad	8	Proceso de Debida Diligencia	35
El diálogo, herramienta para la transformación	10	Uso de la información	36
Grupos de Interés	10	Social	37
Cadena de Valor	11	Derechos Humanos	39
Pacto Global, Agenda 2030, ODS	14	Igualdad e inclusión	41
Materialidad	16	Igualdad y Violencia de Género	43
Perfil de la organización	20	Protocolo de actuación para la prevención, orientación, aborda- je y erradicación de la violencia de género en el ámbito laboral	44
Actividad de la organización	21	Protocolo de Licencia por violencia de género	45
Ubicación de las operaciones	23	Salud	47
Clientes y beneficiarios	24	Derechos Laborales	48
Tamaño de la Organización	25	Conciliación Trabajo / Familia	49
Cadena de suministro	26	Clima Laboral	50
Afiliación a Asociaciones	27	Cientes y Proveedores	51
Gobernanza	28	Trato Justo	52
Estructura y Funcionamiento de la Gobernanza Empresaria	28	Capacitación y Sencibilización	52
Misión, Visión y Valores	29	Debida Diligencia	53
Misión	29	Compras inclusivas	53
Visión	29	Comunidad	53
Valores	30	Programa Pasantía Inclusiva	
Funcionamiento de la Gobernanza	30	Programa Jardín de Infantes Capilla de Sitón	
Comité de Ética	31	Medioambiente	55
Comité de Sostenibilidad	32	Política de Medioambiente	56
		Reciclaje	57
		Agua	61
		Energía	61
		Huella de carbono	63
		Desafíos 2022	65

Mensaje de la Alta Dirección

Con gran alegría en mi calidad de presidente de Desol S.A., les presento la primera Comunicación de Progreso (COP) y el apoyo continuo al Pacto Mundial renovando nuestro compromiso asumido en 2020 con la iniciativa y los diez principios referentes a los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Mediante este informe mostramos los esfuerzos de nuestra compañía por lograr un cambio cultural necesario, tomando como base los diez principios e incorporándolos a la estrategia y a las acciones cotidianas. La información que propiciamos corresponde al período desde 08-2020 a 12-2021.

Durante este proceso se realizó una adecuación de los 10 Principios de Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, a la estrategia de la compañía.

Dicho proceso de cambio es decisión del Directorio, quien brinda compromiso activo que se suma al trabajo colaborativo e inclusivo de nuestros grupos de interés. A partir de la capacitación, concientización y con la participación de los grupos de interés internos, cocreamos y redefinimos la misión y visión empresarial. Validamos los valores de nuestra Organización y se definieron las nuevas estrategias. A partir de estas definiciones, creamos el Código de Ética y determinamos las políticas que van a guiar nuestra conducta dentro y fuera de la Empresa.

Creemos que el crecimiento y el éxito de una empresa radican en la convicción y la gestión sostenible de sus acciones, basadas en los impactos positivos ambientales, sociales, económicos y de buena gobernanza e incluyendo a toda la cadena de valor y a la comunidad en donde operamos.

En este sentido, nos alegra comunicarles que luego de más de un año de trabajo integrando la sustentabilidad en el día a día y generando el cambio cultural necesario, nuestra Empresa incorpora en todas sus decisiones, la mirada de triple impacto. Como sello del compromiso real asumido, les comunicamos que hemos realizado una modificación en el Objeto Social de Estatuto de la empresa, aprobado por la Asamblea General Extraordinaria del 01 de Junio de 2021 e incorporando el siguiente compromiso:

...” En el desarrollo de las actividades descritas en el objeto social, la sociedad además de crear valor económico generará un impacto material, social y ambiental, en beneficio de la sociedad, el ambiente y las personas o partes vinculadas a ésta”...

Además, referido a las facultades de los Directores, se incorporó en el Estatuto social lo siguiente:

...” En el desempeño de su cargo, los administradores deberán tener en cuenta en sus decisiones y actuaciones los efectos de dichas decisiones o actuaciones con respecto a los intereses de (i) la sociedad, (ii) sus socios, (iii) empleados y (iv) los clientes, proveedores y otras partes vinculadas a la sociedad. Asimismo, deberán velar por la protección del ambiente. El cumplimiento de la obligación antedicha por parte de los administradores sólo podrá ser exigible por los socios y la Sociedad.”...

Durante el proceso de Integración de los ODS y los Principios de Pacto Mundial a la estrategia organizacional, se realizó una priorización de los ODS a partir del análisis del contexto de sostenibilidad y el análisis de nuestros temas materiales.

Consideramos criterios de ambición más absolutos que nos permitan una mayor contribución a cada uno de ellos, y comenzamos a transitar el camino a Certificarnos como Empresa B. Es así que en Diciembre 2021, aplicamos para la Certificación como Empresa B y actualmente, nos encontramos en el proceso de “Evaluación inicial” por BLab Inc.

Como empresa nos sentimos orgullosos de estar transitando este proceso de transformación organizacional. Valoramos la participación y el compromiso de nuestros grupos de Interés e incentivamos a toda nuestra cadena de valor, a trabajar mancomunadamente en todas las acciones proyectadas, a las cuales serán invitados a sumarse como aliados, agentes de cambio y replicadores de las buenas prácticas.

Los 10 Principios del Pacto Global y los ODS, constituyen los Pilares esenciales de Desol S.A. y los adoptamos de manera transversal en nuestra gestión entendiendo que representan una clara definición de los problemas globales que deben ser abordados en red, a nivel local, focalizado desde la conciencia y la responsabilidad individual y con compromiso empresarial hacia la comunidad.

La implementación de una política de calidad basada en la norma ISO 9001 forma parte de la cultura transformadora y de compromiso que elegimos para trabajar, tomando como metodología, la mejora continua basada en principios de sustentabilidad y de responsabilidad social.

En este desafío del cambio cultural, una de las metas planteadas fue crear un ambiente colaborativo basado en el respeto y protección de los derechos humanos, a donde todos los integrantes quieran pertenecer. Es por esto que decidimos emprender el camino de certificación de Great Place To Work; logrando en septiembre del 2021 la Ceritificación con el 96% de nuestros colaboradores orgullosos de formar parte del TEAM DESOL.

Desde sus inicios Desol S.A. se comprometió con la calidad de sus servicios y la atención a sus clientes, como así tambien, con el crecimiento y desarrollo de sus colaboradores.

En este nuevo camino de transformación organizacional fortalecemos el espíritu y accionar de sus comienzos en el día a día convencidos que junto a todos nuestros grupos de interés se puede trabajar en pos de un mundo mejor para todos, para las generaciones presentes y futuras.



Saluda a Ud. distinguidamente,


Pablo Federico Lühning
Presidente Desol S.A.

Facilitando el cambio cultural

Somos una empresa de Desarrollo de Soluciones Tecnológicas en áreas de servicio para nuestros clientes. Por tal razón entendemos la importancia y el impacto que cada una de nuestras acciones pueden generar en la comunidad y el medioambiente donde nos desarrollamos.

Este informe muestra el camino de compromiso asumido cuando comenzamos a pensar y a sentir la necesidad de transformar el corazón del negocio. Sumando a la creación del valor económico, la creación de valor social, ambiental y la transparencia en la gestión organizacional convirtiéndonos en líderes y agentes de cambio.

Para comenzar el proceso se decidió contratar el acompañamiento de una Consultora especializada en la Integración de la Sostenibilidad y en los procesos de Reporting. Es así que sumamos a nuestro equipo de trabajo a DSG Sustainability Accounting, quienes contribuyen a capacitarnos y facilitan los procesos de cambio cultural, de integración y nos entrenan para que en el futuro, podamos emitir nuestro reporte de sustentabilidad. Además, BIKOnsulting Argentina, nos acompañará en el proceso de auditoría para Certificar con B-Corp.

Iniciamos el proceso de cambio cultural convencidos del trabajo colaborativo que lograríamos en toda la empresa, con los grupos de interés y con la voluntad de integrar progresivamente a la cadena de valor.

Se pensó desde el día 1, que el proceso debía ser transversal a toda la compañía, con capacitaciones a la Dirección, alta Gerencia, mandos medios y a todo el personal sobre los Principios del Pacto Global, la Agenda 2030 y sus ODS. Tomamos compromiso y completamos la Adhesión a Pacto Global y comenzamos a trabajar el proceso para certificarnos como Empresa B.

Se decidió empezar a recorrer este camino integrando la sustentabilidad en la estrategia y en la operación del negocio a través de la Agenda 2030 y sus 17 ODS, entendidos como una clara definición de los problemas globales. Realizamos un proceso de relevamiento de intereses y expectativas mediante diferentes metodologías de relacionamiento. Trabajamos sobre la información recolectada como base para definir cuáles son nuestros temas materiales. Realizamos sobre dicho análisis, la priorización de los ODS a trabajar como ejes de la gestión organizacional.



María Virginia Ravera

*Responsable Administración y Finanzas
Presidente Comité de Ética*

Todos los que forman parte de Desol trabajaron en la validación y redefinición de la misión, visión y valores organizacionales; tomando el desafío de convertir el proceso en un real cambio cultural en la empresa; redefiniendo el Código de Ética y adoptando protocolos y las políticas de Ambiente y de Derechos Humanos que regirán nuestro accionar.

Como parte del proceso de Formalización se conformó y definió las funciones del Comité de Ética y del Comité de Sostenibilidad, también se reformuló la descripción de los puestos de trabajo y las evaluaciones de desempeño, incorporando criterios ambientales y sociales, acordes a los nuevos objetivos y metas organizacionales.

Se realizó una Jornada compartida para presentar formalmente a todos los Integrantes de Desol SA, el Código de Ética y sus anexos entre ellos: Política de DDHH, Política Ambiental, Protocolos de Violencia, proceso de Debida Diligencia.

Del trabajo en equipo de todo el personal, las capacitaciones, los espacios de diálogos y la definición de los temas materiales surgió la creación de Comisiones por áreas relevantes, donde se establecen los objetivos, las líneas bases e indicadores de medición. Dichas comisiones se conforman según la afinidad de los colaboradores con los objetivos de cada tema, eligiendo entre ellos mismos, su coordinador.

Profundizando el proceso de relacionamiento con los grupos externos, brindamos la primera capacitación sobre ODS y Principios de Pacto Global, comunicamos el proceso llevado adelante e invitamos a sumarse a las iniciativas y a compartir las buenas prácticas. Asimismo, estamos llevando adelante la comunicación a nuestros grupos externos, del nuevo Código de Ética, sus protocolos y sus políticas.

Nos da gran satisfacción presentarles en este informe el trabajo realizado, los avances y las expectativas futuras de este camino de transformación emprendido, entendiendo a la sostenibilidad como pilar de la gestión estratégica de Desol.

La sustentabilidad como eje de la cultura organizacional

En el año 2005 analizamos el mercado tecnológico y decidimos tomar contacto con empresas con desarrollos de vanguardia en Francia. Es así que introdujimos en el mercado local, el desarrollo de una plataforma de software para atención al cliente. Luego de muchos esfuerzos como empresa obtuvimos el primer cliente, con cuyos ingresos, apenas nos alcanzaba para cubrir los costos fijos. Logramos conseguir nuestro primer cliente call center, contábamos con 2 colaboradores: uno en el área de desarrollo y otro en el área soporte.

A partir de ahí fuimos logrando nuevos clientes, crecimos en cantidad de colaboradores y en la cantidad de prestaciones.

Desol propone mejorar y eficientizar los procesos de gestión a través de un servicio personalizado para call centers desarrollando un CRM a medida, BOTS para automatizar gestiones y una plataforma todo en uno, que permite integrar canales y tener el historial de contactación de los clientes: Llamadas, Mails, Whatsapp, Chat, Redes Sociales, entre otros.

Pasamos de utilizar placas y servidores físicos a utilizar software y virtualizaciones.

El despegue de la empresa fue en 2017. Si bien somos una empresa de tecnología nos definimos como una empresa de servicios con el foco puesto en el cliente.

El crecimiento generado nos presenta la necesidad de ir más allá de los resultados económicos. Comenzamos a sentir que como empresa podíamos pensar en actuar en línea con las iniciativas globales y que debíamos contribuir con soluciones a las problemáticas que se plateaban a nivel mundial, en relación a ambiente, derechos humanos y transparencia. Así es que fuimos forjando desafíos como personas y como empresa. Hacer realidad esos desafíos significó comenzar a transitar el camino de la sustentabilidad.

Política de calidad

El primer paso para fortalecer a la organización fue la convicción de la alta dirección en conseguir óptimos resultados en todos sus procesos. Para ello se decidió implantar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001, para mejorar la calidad del servicio a nuestros clientes y que nos mantiene en constante evolución y mejora. Uno de nuestros aliados estratégicos es la calidad y es por ello que desde marzo de 2021 contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con los requisitos de la norma: IRAM – ISO 9001:2015.

En Desol, el camino hacia la certificación inició en el año 2020. Con un gran esfuerzo de nuestro equipo, se llevó a cabo un análisis profundo y un diagnóstico de cada uno de los procesos de la empresa. Fue un trabajo largo, pero sirvió mucho para conocer y poder detectar fallas, y proponer las mejoras a implementar de forma instantánea.

El proceso de diagnóstico, fue el puntapié inicial del profundo trabajo realizado en todos los procesos de la Organización: análisis de las desviaciones, actualización de documentos, creación de documentos, codificación de procesos, documentos e instructivos, registro y seguimiento de estos, auditorías internas y muchas correcciones; formaron parte de algunas de las tareas que realizamos para poder alinear nuestros procesos a la norma en cuestión.



De esta manera y con un trabajo transversal a toda la organización, se desarrollo, se aprobó y publico la Política de calidad por medio de la cual nos comprometemos a:

Impulsar el compromiso de responsabilidad social y medioambiental alineándose prácticas, procesos y objetivos.

Optimizar la cultura del mejoramiento continuo de los procesos.

Identificar y consolidar la cadena de valor de los procesos de nuestra organización con el fin de sistematizar los procesos y transformarlos en estrategias que fortalezcan relaciones de confianza con los clientes.

Fortalecer las competencias del personal a través de actividades planificadas de formación con el fin de garantizar la prestación de los servicios con altos estándares de calidad.

Promover la motivación del personal, para que la conducta de trabajo lleve siempre la búsqueda de la excelencia.

Esta política es revisada, difundida y aplicada en todos los niveles de la organización y está disponible para todas las partes interesadas.

El diálogo, herramienta para la transformación

Creemos firmemente que las comunidades que se basan en principios éticos, la responsabilidad y el respeto por las personas y el medio ambiente, poseen las herramientas esenciales para considerarse exitosas y promover el pleno desarrollo para todos.

Es por este motivo que comenzamos a trabajar fuertemente en fortalecer el cambio cultural dentro de la Organización y con todas sus relaciones.

Generar conciencia sustentable a nivel personal y organizacional se convirtió en nuestro desafío inicial y una estrategia a futuro. Por eso en Agosto de 2020 comenzamos el proceso de concientización, capacitación, comunicación y diálogo.

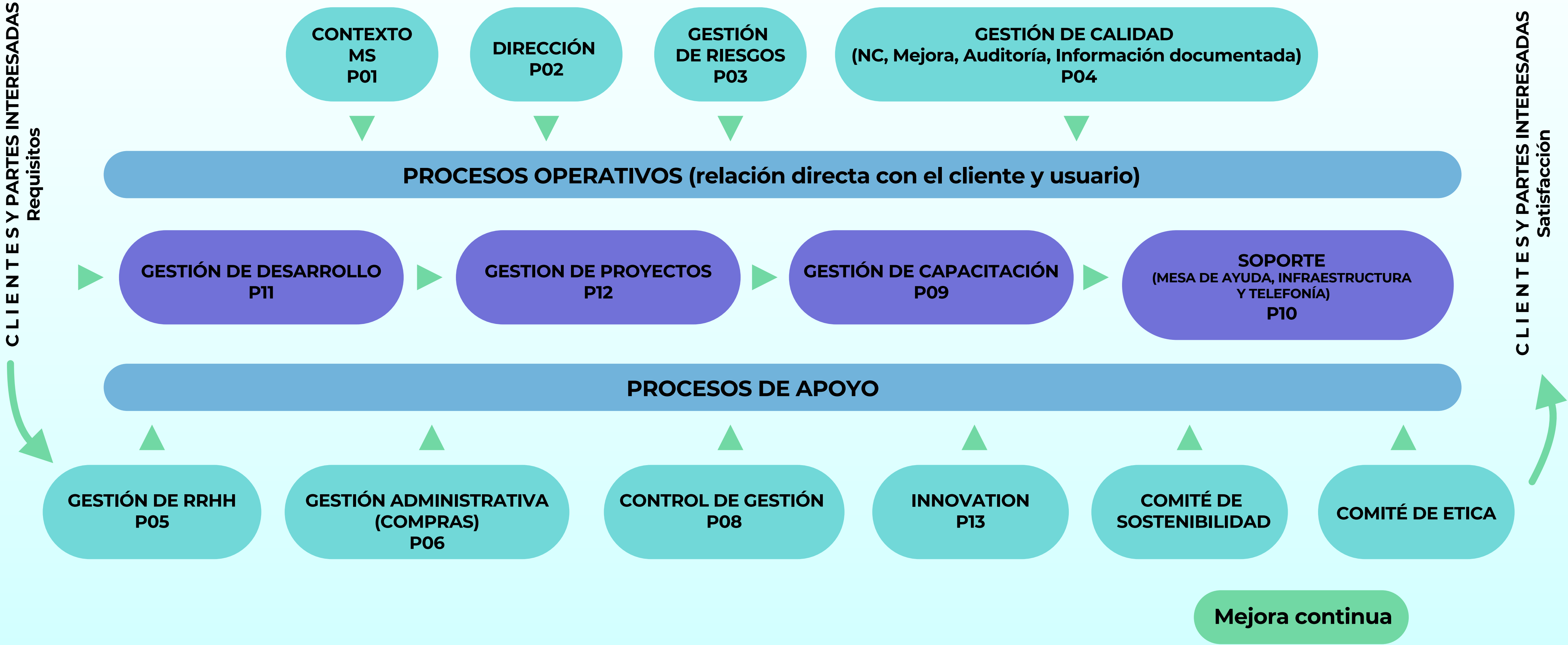
Durante el proceso de trabajo en conjunto de los mandos medios y la dirección identificaron y validaron los grupos de interés clasificándolos en internos y externos e hicieron la primera lista de expectativas basadas únicamente en su percepción. Asimismo, trabajaron conjuntamente en el reconocimiento del alcance de su Cadena de Valor.

Grupos de interés



Cadena de Valor

PROCESOS ESTRATÉGICOS



Inicialmente, el proceso de dialogo se dio a nivel interno, con los grupos de interés colaboradores en todos los niveles de la organización y los accionistas. Llevamos a cabo una fuerte capacitación sobre los Principios de Pacto Global y la Agenda 2030. Abordando la comprensión de las múltiples e integradas dimensiones de los problemas globales que abordan cada uno de los ODS y el modo de contribución a la solución. Decidimos comprometernos con un grado de ambición más amplio como referencia, tales como Equilibrio de género en todos los niveles de la dirección, que el 100% de los colaboradores perciban salarios por arriba de los mínimos, Cero emisión de residuos sin destino, Reducción de emisiones basada en ciencia o Cero incidencia de Sobornos. Generamos un diálogo nuevo en el proceso participativo con los grupos de Interés a través de diversas metodologías y abordando los nuevos temas e integrándolos con los diálogos preexistentes entre los equipos de trabajo dentro de la organización y con los clientes.

Utilizando para el relevamiento de las expectativas:

- Encuestas a Grupos de Interés Internos.
- Reuniones semanales de Staff (mandos medios).
- Seminario capacitación sobre Principios de Pacto Global y ODS.
- Capacitación inicial sobre Reportes de Sustentabilidad.
- Taller Misión-Visión y Valores con los Grupos de Interés Internos.
- Encuesta de Great Place to Work.
- Reunión de Comités de Sustentabilidad.
- Encuesta de Satisfacción a nuevos Clientes.
- Encuestas de Satisfacción a Clientes por Mesa de Ayuda.
- Capacitaciones y Charlas con Clientes y Proveedores.

Los temas de abordaje en esta etapa fueron las siguientes:



La compilación de todas las respuestas se sistematizó y se siguió trabajando transversalmente de donde surgieron acciones, desarrollos de procesos, validaciones, definiciones y capacitaciones que se informan en el cuerpo del presente informe.

Se incorporó a este proceso a clientes y proveedores a través de la invitación a participar en capacitaciones específicas, haciéndolos partícipes de la comunicación del Código de Ética, todas sus políticas, la Adhesión a Pacto Global de Naciones Unidas, la priorización de los ODS y se los invitó a realizar alianzas estratégicas en pos de lograr una mayor Contribución para todos.

Concepto	Personas	Porcentaje
Participación en las respuestas	15	50 %
Participación en la validación de los valores	15	50%
Colaboradores capacitados	20	95%
Mandos medios capacitados	6	100%
Directivos capacitados	3	100%

Pacto Global, Agenda 2030, Objetivos de Desarrollo Sostenible

En el 2019 nos preguntábamos ¿Puede una empresa de tecnología aportar a la sustentabilidad? Comenzamos a entender la importancia y el impacto que cada una de nuestras acciones pueden generar en la comunidad donde nos encontramos y en el medio ambiente.

En el año 2020 nos adherimos a la mayor iniciativa internacional de Responsabilidad Social Empresaria de las Naciones Unidas: el Pacto Global de Naciones Unidas, Red Argentina, comprometiéndonos a alinear nuestros objetivos y estrategia a los Diez Principios Universales que se agrupan en las siguientes cuatro áreas temáticas:



DERECHOS HUMANOS



MEDIO AMBIENTE



**ESTÁNDARES
LABORALES**



ANTICORRUPCIÓN

Naciones Unidas en septiembre de 2015 dio a conocer un nuevo conjunto de 17 Objetivos que marcan la Agenda 2030 del desarrollo para los próximos 15 años; invitando al sector privado a participar activamente para colaborar en el cumplimiento de los mismos.

OBJETIVOS **DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



Entendemos que los objetivos de desarrollo sostenible se convierten en la herramienta que mejor define las dimensiones de los problemas globales y constituye en sí misma, una buena guía para la integración de la sustentabilidad en la organización.

Materialidad

El proceso de dialogo resultó un trabajo transversal a medida que se desarrollaron las distintas capacitaciones. Generó información base para lograr el entendimiento de los temas y esbozar el primer análisis de los temas importantes para la organización y para terceros. Considerando todos aquellos temas que son importantes tanto por su impacto negativo, como todos aquellos que potencian los impactos positivos. Y comprender la prioridad con que debíamos abordarlos. Resultó un verdadero proceso de preparación interna para identificar cuáles eran los temas prioritarios surgidos en el relevamiento de las expectativas y de la información recabada a través de los mecanismos de relacionamiento utilizados.

Así surge el primer ejercicio de priorización de temas materiales focalizados en cuatro grandes temas organizacionales: Sociales, Ambientales, Económicos, Gobernanza.

Identificamos tres impactos positivos directos generados desde el corazón mismo del negocio:

Reducción del impacto ambiental en toda la cadena, producto de la digitalización.

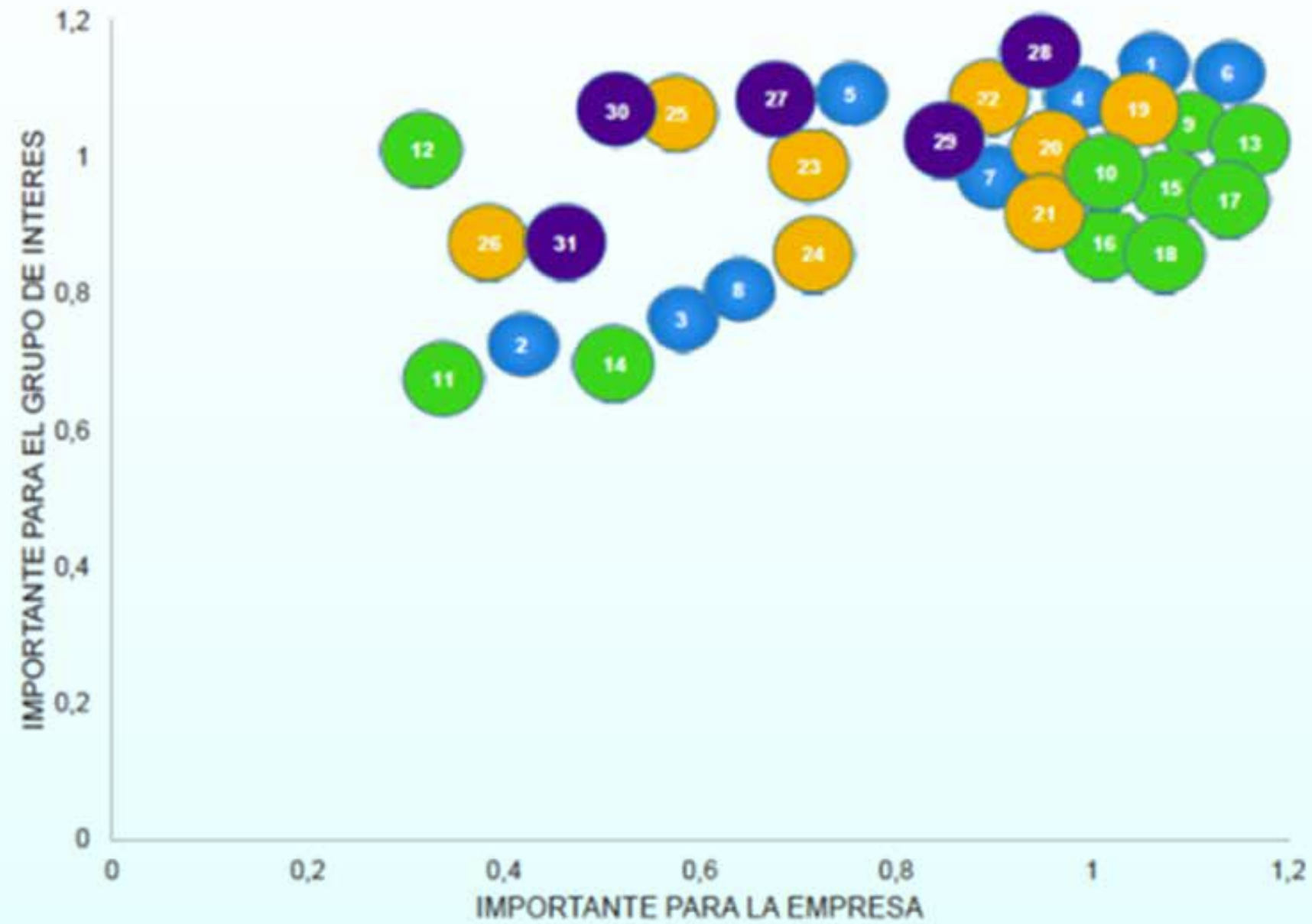
Transparencia en los negocios y trazabilidad en las transacciones.

Fortalecimiento del respeto de Derechos Humanos y Derechos Laborales a través de la transparencia y la trazabilidad en las operaciones.

A partir del ejercicio de Materialidad, se ha realizado la priorización de los ODS.

A continuación del gráfico de nuestra materialidad, se describen las referencias a los impactos, considerados positivos y negativos.

MATERIALIDAD



SOCIALES

PERDIDA de PERSONAL POR DESACTUALIZACION (-)	1	EQUILIBRIO DE GENERO EN PUESTOS GERENCIALES (+)	5
INCLUSION DE GENERO EN LA INDUSTRIA (+)	2	FORTALECER CRECIMIENTO PROFESIONAL DE COLABORADORES (+)	6
CREACION DE EMPLEO INCLUSIVO (+)	3	ACOMPañAR EL DESARROLLO ECONOMICO DE COLABORADORES	
ALINEACION CON ESTANDARES DE SUST. INTERNACIONALES (+)	4	Y SU GRUPO FAMILIAR DIRECTO(+)	7
EQUILIBRIO DE GENERO EN PUESTOS GERENCIALES (+)	5	ACOMPañAR A PEQUEÑOS PROVEEDORES LOCALES	
FORTALECER CRECIMIENTO PROFESIONAL DE COLABORADORES (+)	6	EN LA GENERACION DE EMPLEO FORMAL(+)	8

AMBIENTALES

CONSUMO PAPEL Y TINTAS IMPRESIONES A LO LARGO DE LA CADENA DE VALOR (-)	9	MATRIZ ENERGETICA -FUENTES DE ENERGIA RENOVABLE (+)	14
RESIDUOS ELECTRONICOS CONTAMINANTES (-)	10	CONSUMO COMBUSTIBLE FOSILES (-) EMISION GASES EI (-)	15
FOMENTO DE ECONOMIA CIRCULAR (+)	11	CONSUMO DE PAPEL Y MAT. DE UNICO USO EN OFICINA Y OFICINAS VIRTUALES (-)	16
CREAR CULTURA SOSTENIBLE PARA LA COMUNIDAD (+)	12	CONSUMO DE AGUA EN OFICINA Y OFICINAS VIRTUALES (-)	17
CONSUMO ELECTRICO (-)	13	HUELLA DE CARBONO PRE PANDEMIA (-)	18

ECONÓMICO

PERDIDA DE CLIENTES POR INEFICIENCIAS OPERATIVAS O TECNOLOGICAS (-)	19
CRECIMIENTO SOSTENIBLE (+)	20
INNOVAR EN LOS DESARROLLOS TECNOLOGICOS: OMNISCANAL - NUBE - AMIGABLES (+)	21
CONFIANZA A TRAVES DE LA TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES: MODELAR RESPUESTAS A CLIENTES - TRAZABILIDAD. (+)	22
PRACTICAS RESPETUOSAS EN DDHH Y TRABAJO (TRANSPARENCIA - TRAZABILIDAD DIGITAL EN LAS OPERACIONES) (+)	23
INCLUSION (+)	24
SER AGENTE DE CAMBIO (+)	25
ALIANZAS (+)	26

GOBERNANZA

INNOVAR Y SER LIDER DE CAMBIO CULTURAL PARA LA ORGANIZACIÓN Y PARA LA INDUSTRIA (+)	27
DECISIONES BASADAS EN LA GENERACION DEL BIEN COMUN (+)	28
FORMALIZACION DEL CAMBIO CULTURAL ORGANIZACIONAL (+)	29
INCLUSION DE LOS GRUPOS DE INTERES (+)	30
PROCEDIMIENTOS DE DEBIDA DILIGENCIA	31

ODS Priorizados



Perfil de la organización



Desol S.A.

 Bv. Bicentenario de la Independencia Nacional 35, Córdoba, Argentina

 desol.cloud

 0810 345 33765

Actividades de la organización

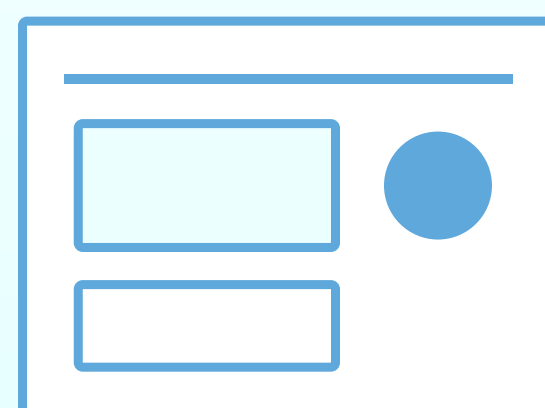
Desarrollamos e implementamos soluciones tecnológicas de comunicación y gestión a medida para potenciar las operaciones de call center de nuestros clientes.

Nos basamos en:



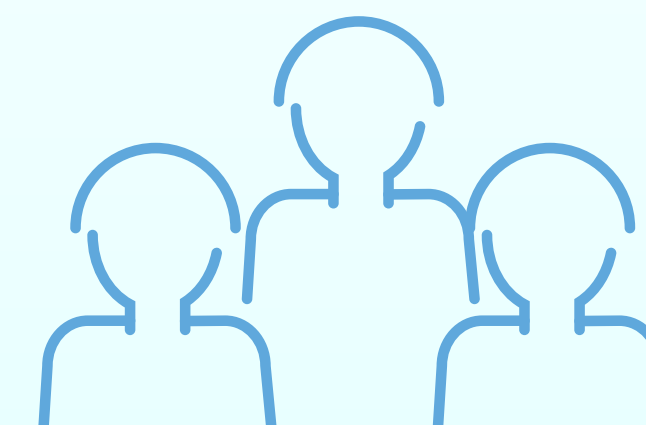
Desol Bot:

Mejora los resultados automatizando gestiones con nuestra solución de inteligencia artificial.



Plataforma Omnicanal:

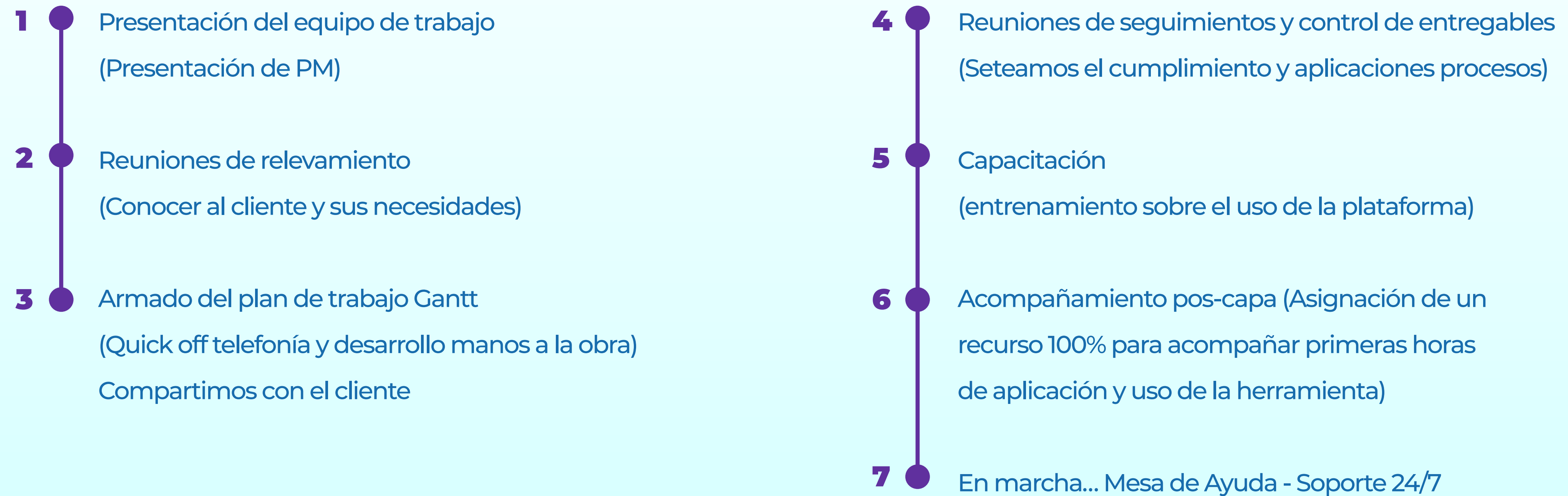
Gestiona todos los canales de comunicación en una plataforma única. Lleva la experiencia de cada contacto a su máximo nivel.



Equipo de Control de Gestión:

Juntos con el cliente trabajamos para potenciar los recursos, optimizar tiempos y mejorar la performance, rentabilidad y productividad del contact center.

Los servicios prestados por Desol son brindados de manera 100% remota. El proceso inicia con el contacto comercial, en el cual se realiza un relevamiento de los requerimientos del prospecto y luego se presenta una propuesta a medida de sus necesidades. Una vez que se decide avanzar con la propuesta, intervienen las áreas técnicas (Desarrollo, Telefonía, Infraestructura) con las cuales se comienza a trabajar en el desarrollo de la propuesta y posterior implementación.

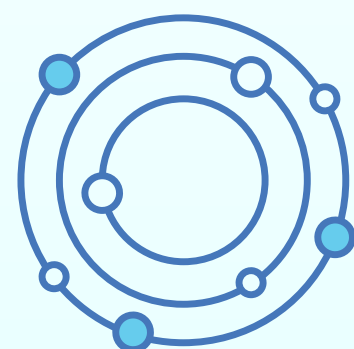




Desde 2006

Contamos con experiencia Cloud

Nuestros clientes no necesitan de una inversión en infraestructura, ya que se trata de una solución alojada en la nube.



1 Sistema

Con integración para todos

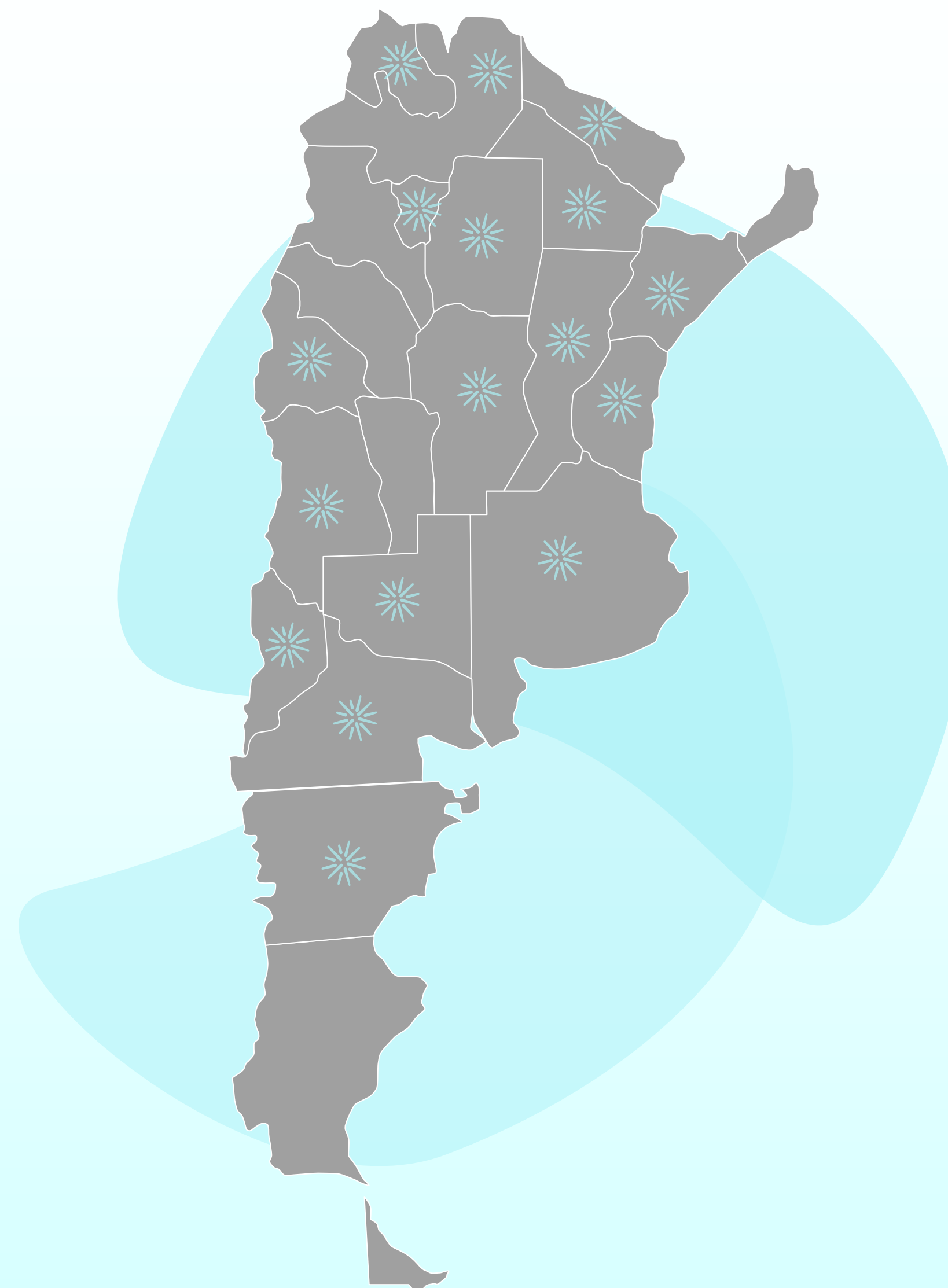
All-in-One: todo en un único sistema, accesible mediante un navegador web.



24/7

Soporte y mantenimiento

Incluido en el esquema de licencias y servicios.



Clientes y beneficiarios / Más de 140 clientes en Latam



Tamaño de la Organización

31 trabajadores distribuidos de la siguiente manera:

3

Trabajadores dueños

24

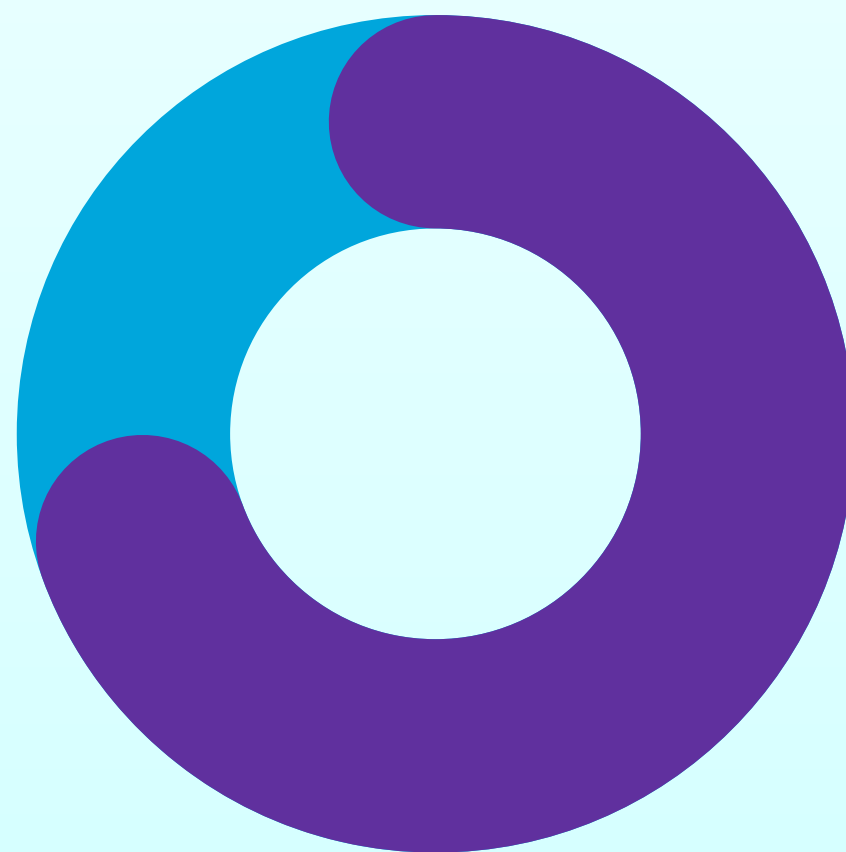
Full time:

4

Part time

TRABAJADORES

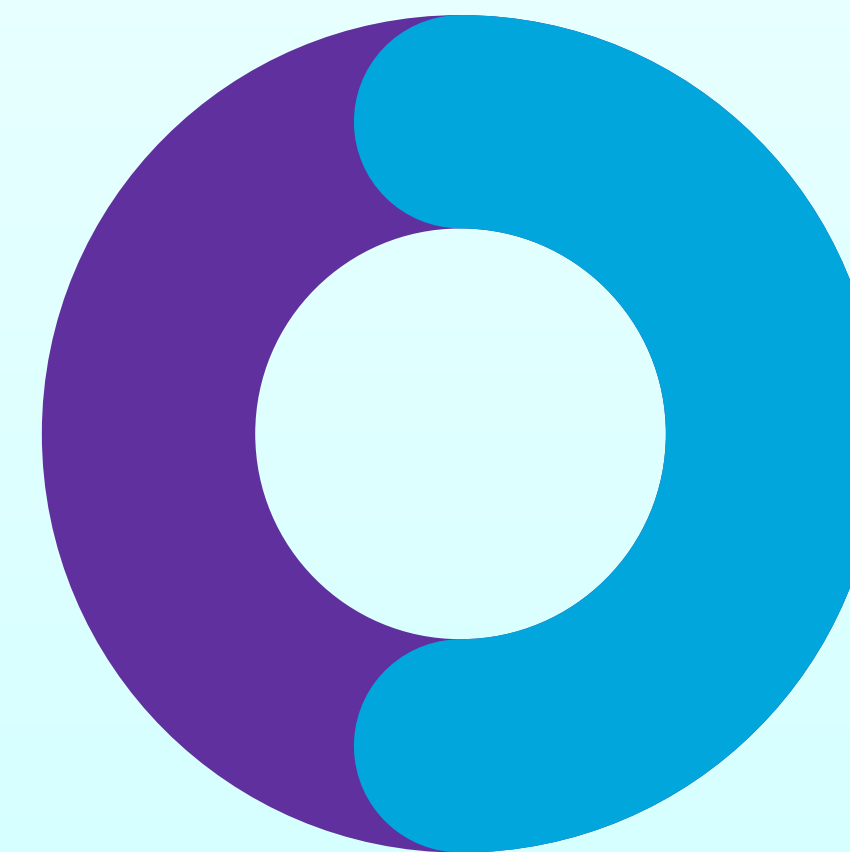
MUJER
31%



HOMBRE
69%

PUESTOS GERENCIALES

HOMBRE
50%



MUJER
50%

Personas	Cantidad	Porcentaje
Menores a 24 años	2	7 %
Entre 25 y 40 años	23	82 %
Más de 41 años	3	11 %

Cadena de suministro

Cuando analizamos en relación al valor económico del gasto, que corresponde a la cadena de suministro diferenciado por provincia; el mayor porcentaje de gasto se realiza a proveedores que están radicados en otras provincias correspondiendo a ellos el 51,4% del gasto anual, el 48,4% a los proveedores locales y el 0,2 % a proveedores del exterior.

Concepto	Porcentaje de gasto
Proveedores del exterior	0,2%
Proveedores de Córdoba	48,4%
Proveedores de otras provincias	51,4%

Afiliación a Asociaciones

Somos socios activos de Córdoba Technology Cluster que es una organización conformada por importantes empresas de tecnología radicadas en la provincia de Córdoba, Argentina, que mediante la configuración de un Cluster, se propusieron complementar esfuerzos para desarrollar y ofrecer soluciones tecnológicas de nivel internacional.

Concientes de que las empresas e instituciones complementarias e interconectadas entre sí, mantienen un alto nivel de rivalidad competitiva, en Córdoba Technology Cluster se busca la cooperación para mejorar la competitividad del conjunto, estableciendo acuerdos, celebrando alianzas estratégicas, buscando y recibiendo propuestas de inversión.



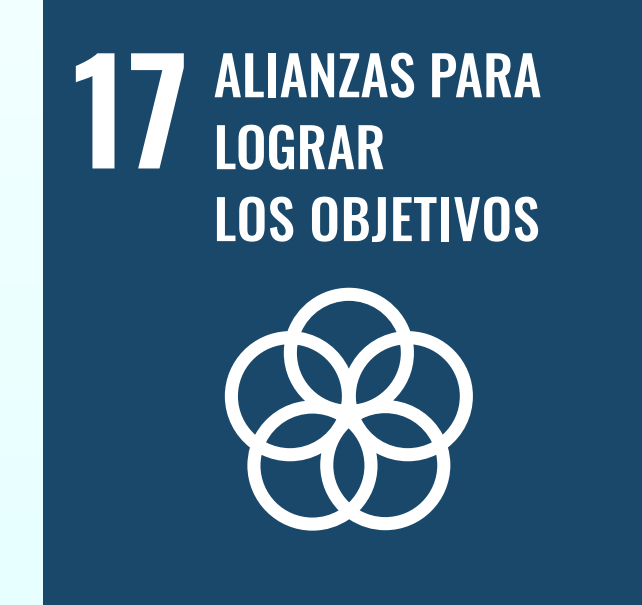
Gobernanza



DERECHOS HUMANOS



ANTICORRUPCIÓN



Estructura y Funcionamiento de la Gobernanza Empresaria

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Desol ha repensado la Misión y Visión organizacional, entendiendo que el éxito de una empresa radica en promover el pleno desarrollo de todos sus integrantes y el compromiso de identificar y trabajar sobre el impacto que sus acciones generan en el medioambiente, en la comunidad en la que se encuentra y en toda su cadena de valor. Además de trabajar en favor de la transparencia y llevar adelante acciones en favor de erradicar la violencia y la corrupción. En este sentido, trabajamos fuertemente en fortalecer el cambio cultural dentro de la Organización y en todas sus relaciones.

Sellamos la decisión impulsando una modificación en el Objeto Social de Estatuto de la empresa, aprobado por la Asamblea General Extraordinaria del 01 de Junio de 2021 e incorporando el siguiente compromiso:

...” En el desarrollo de las actividades descritas en el objeto social, la sociedad además de crear valor económico generará un impacto material, social y ambiental, en beneficio de la sociedad, el ambiente y las personas o partes vinculadas a ésta”...

Además, referido a las facultades de los Directores, se incorporó en el Estatuto social lo siguiente:

...” En el desempeño de su cargo, los administradores deberán tener en cuenta en sus decisiones y actuaciones los efectos de dichas decisiones o actuaciones con respecto a los intereses de (i) la sociedad, (ii) sus socios, (iii) empleados y (iv) los clientes, proveedores y otras partes vinculadas a la sociedad. Asimismo, deberán velar por la protección del ambiente. El cumplimiento de la obligación antedicha por parte de los administradores sólo podrá ser exigible por los socios y la Sociedad.”

MISIÓN:

Facilitar la interacción entre Personas - Clientes — Empresas, desarrollando y creando soluciones tecnológicas de comunicación y gestión, que potencie sus operaciones a la vez que promueve mayor transparencia. Difundiendo buenas prácticas de Sostenibilidad empresarial, promoviendo el respeto por los Derechos Humanos y el respeto por el Medio ambiente.

VISIÓN:

Ser una Empresa reconocida a nivel regional por la Excelencia en sus servicios, promoviendo Transparencia en la Operaciones, el Respeto por el Capital Humano, el Capital Ambiental y la Buena Gobernanza.

VALORES:

Los valores que rigen el accionar de DESOL fueron reformulados y validados con los grupos de interés a través de distintas herramientas como encuestas personales y espacios de dialogo y discusión.

Integridad, actuar siempre apegado a los Valores de la empresa.

Honestidad y Verdad, tanto para su trato con clientes como internamente.

Responsabilidad, asumimos los compromisos que derivan de cada uno de nuestros actos, convencidos de que a través de nuestro accionar dejamos una huella en la sociedad, el medio ambiente y el mercado.

Compromiso Social, con Inclusión y Equidad para con la sociedad entera, colaborativamente.

Sentido de Equipo, fomentamos la participación de todos para conquistar un objetivo común, compartiendo información y conocimientos.

Funcionamiento de la Gobernanza

Desol tiene un organigrama formal que define una estructura de gestión y reporte de la empresa encabezada por el Directorio, Mandos medios, Comité de Ética, Comité de Sostenibilidad y Colaboradores.

Las funciones, la asignación de responsabilidad y la evaluación de las competencias, quedan definidas por la Dirección de DESOL los cuales son comunicados y puestos a disposición de los colaboradores. Durante el proceso actual, se readecuaron dichos perfiles incorporando a los mismos objetivos relacionados al desempeño social y ambiental.

El Directorio funciona con la presencia de la mayoría absoluta de sus miembros y debe reunirse en la sede social obligatoriamente por lo menos en forma trimestral. También se organizan reuniones de mandos medios para planificar estrategias y tomar decisiones operacionales.

Se integró el desempeño social y ambiental en la toma de decisiones, en la descripciones de puestos y también en la evaluación semestral que se realiza a todos los colaboradores y en la anual, a la Junta Directiva.

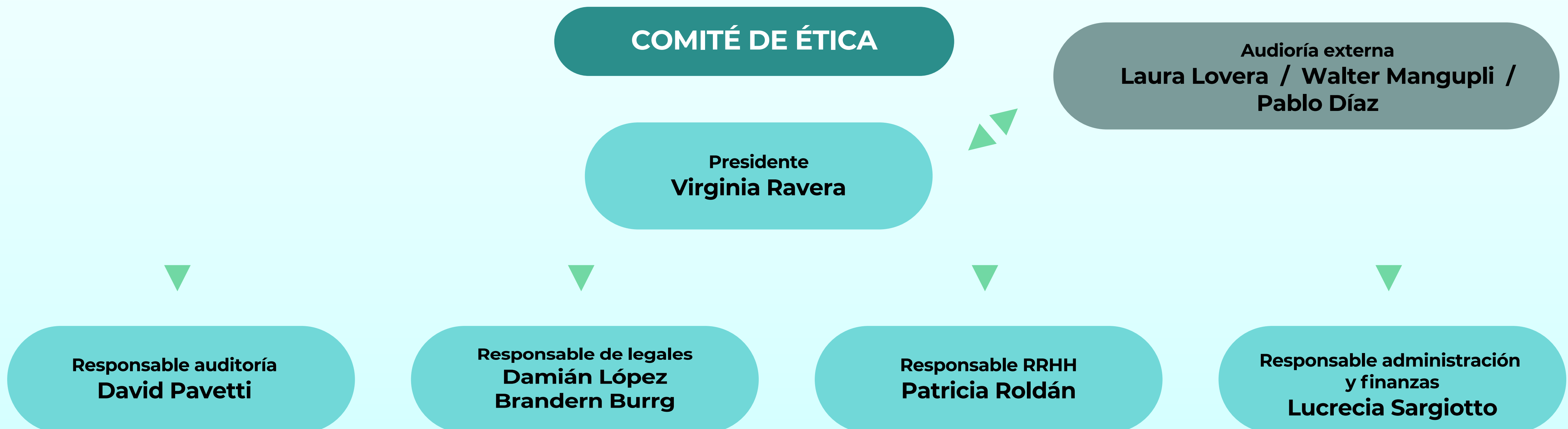


Comité de Ética

Durante el proceso se ha creado el Comité de ética e integrado a la estructura formal. El seguimiento y control del Código de Ética es una de sus funciones, además de ser el órgano encargado de recepción de las denuncias, opiniones, sugerencias; realizar el análisis de cada recepción y la eventual derivación al área respectiva; e iniciar si fuera pertinente, el proceso de investigación y seguimiento hasta la resolución.

El Comité de Ética, será quien evalúe y proponga a la Alta Dirección las sanciones correspondientes por los incumplimientos al Código y por otras acciones disciplinarias.

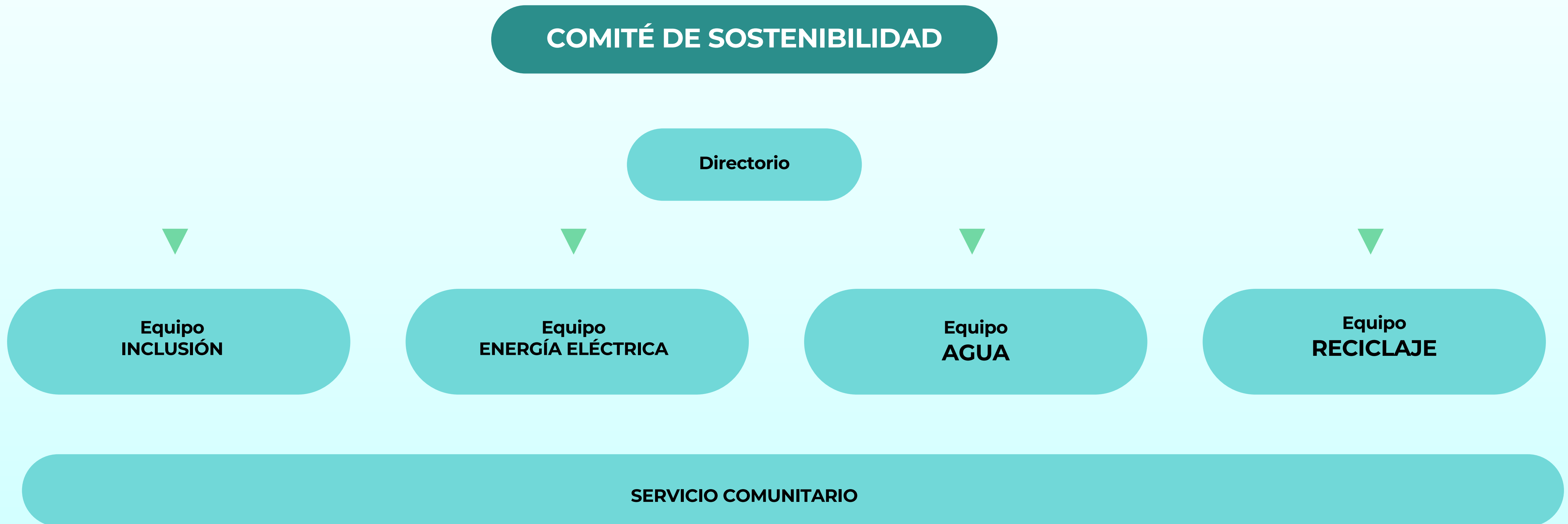
Para situaciones leves se prevé la posibilidad de aplicar como sanción la obligatoriedad de capacitarse en la temática involucrada y de promover una jornada de capacitación interna al resto de los colaboradores.



Comité de Sostenibilidad

El Comité de Sostenibilidad es el órgano encargado de coordinar transversalmente en toda la organización, las acciones de sustentabilidad. Tiene a cargo llevar adelante el programa de integración, la coordinación de las acciones y realizar el seguimiento de los resultados. Como así, implementar los procedimientos necesarios de compilado de información para los reportes.

Actualmente hay 4 equipos que forman parte del comité de sostenibilidad, organizados por temas. Los mismos fijan objetivos y metas individuales o de equipo, y trabajan en el desarrollo de los procedimientos y métricas.



Ética y Transparencia

Código de Ética

Estamos convencidos que tener un comportamiento ético es fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas. Guiados por nuestros valores y principios fundacionales e incorporando la nueva visión de generación de valor compartido, se elaboró un Código de Ética que tiene como objeto guiar la acción y las relaciones en nuestro trabajo cada día. Tomamos el compromiso de adoptarlo para actuar con respeto, de manera transparente e íntegra con los clientes, proveedores, colaboradores, accionistas, entes públicos y con todos nuestros grupos de Interés.

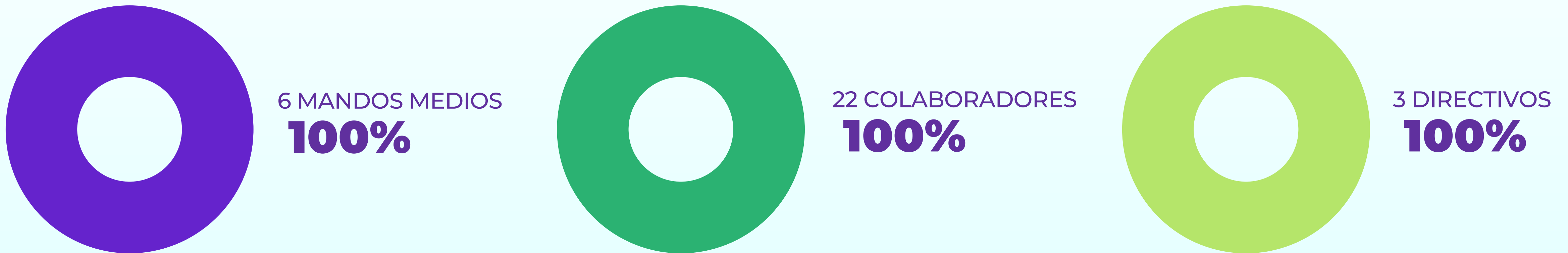
El Código de Ética es aplicable a todas las personas que forman parte de DESOL. Por lo que todos ellos tienen la obligación de conocer, comprender, respetar y cumplir con lo establecido en el mismo y en todos sus anexos. Así mismo aquellas personas que, por su posición funcional, gestionan equipos de trabajo o cuentan con un poder de decisión, ejecución o influencia tienen una mayor responsabilidad en la aplicación de la misma.

Se realizó la presentación del Código de Ética y sus Anexos a todos los colaboradores, proveedores y clientes. También se encuentra publicado en la página web www.desol.cloud



Se Implementaron los medios para la comunicación efectiva y la capacitación para que todos los colaboradores se familiaricen con las políticas, procesos y procedimientos. Todos los colaboradores deben estar capacitados en el Código de Ética y sus Anexos.

CAPACITACIÓN REALIZADA DEL CÓDIGO DE ÉTICA



Mecanismos de contacto, consultas y denuncias

Desol SA desarrollo e implementó el email alerta@desol.com.ar como mecanismo de contacto, para consultas, gestionar dudas o efectuar denuncias por posibles violaciones al Código de Conducta, políticas o procedimientos internos.

Garantizamos la confidencialidad de la denuncia, de las partes y de la investigación; valorando la ayuda de su personal para identificar cualquier práctica contraria a los lineamientos internos o violaciones a la normativa vigente y se compromete a atender de forma inmediata cualquiera de estos supuestos. Este mecanismo se define y queda aprobado en el Código de Ética que se comunica a todos los grupos de interés y se encuentra también disponible en la página web **www.desol.cloud**

Proceso de Debida Diligencia

Como parte de nuestro compromiso, desarrollamos, aprobamos y estamos en proceso de implementación del procedimiento de Debida Diligencia a través del cual DESOL puede identificar, prevenir, mitigar efectos negativos reales y potenciales de la actividad, en sus grupos de interés y a través de su cadena de valor.

PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA

ANÁLISIS Y SELECCIÓN

- Se indaga sobre los antecedentes del Cliente, Proveedor, Personal accediendo a información pública
- Ante el hallazgo de antecedentes que se consideren posibles impactos negativos, el comité de ética conjuntamente con quien realizó la búsqueda de información; realizarán la evaluación final de la misma.

FORMALIZACIÓN - CONTRATACIÓN

- Se comunica el Código de Ética, las Políticas y valores de la Empresa a Clientes y Proveedores; mediante acuse de recibo y entendimiento fehaciente.
- Se formaliza Acuerdo de confidencialidad y no divulgación
- Se solicita completar el Cuestionario de Due Diligence

SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN

- Se analizarán y valorarán periódicamente, las denuncias o comunicaciones ingresadas al canal de denuncias que impliquen un impacto negativo potencial o real para DESOL.
- Se realizará un seguimiento de la evolución de los clientes y proveedores actualizando y valorando periódicamente la información.

Uso de la información

La transparencia es una de las bases sobre las cuales se construyen las verdaderas y duraderas relaciones de una organización. Para Desol S.A. es fundamental el tratamiento respetuoso y el resguardo de la información de todos sus grupos de interés. Por ello, se han implementado distintos procedimientos de compromiso para el resguardo de la Confidencialidad de la información, según se describe y grafica seguidamente:

Los colaboradores deben realizar

▶ Una DDJJ de conocimiento y aceptación de respetar y accionar de acuerdo a los valores y las políticas insertas en el Código de Ética.

▶ CONTRATO DE CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD – NO CONCURRENCIA - INCOMPATIBILIDADES - conforme el artículo 3 de la Ley 24.766. EL EMPLEADO asume la obligación de confidencialidad acordada por todo el plazo de la relación laboral y por un plazo adicional de 5 años contados a partir de la extinción del contrato de trabajo.

Los Clientes deben realizar

▶ Un proceso de Homologación y alta de Clientes, donde los mismos aceptan y se comprometen con la veracidad de la información proporcionada y a la legalidad en el uso de los productos o servicios contratados

Los Proveedores deben realizar

▶ - Un proceso de Homologación y alta de Proveedores
- ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACION

Los sistemas informáticos tienen diferentes mecanismos de protección que utilizan contraseñas que cambian periódicamente y posee diferentes niveles de acceso según la asignación de responsabilidades.

SOCIAL



DERECHOS HUMANOS



ESTÁNDARES
LABORALES



Derechos Humanos

Desol, como empresa dedicada al Desarrollo de Soluciones Tecnológicas ha decidido promover el desarrollo sostenible, justo e inclusivo, asumiendo el compromiso de actuar con liderazgo en la protección y difusión de los Derechos Humanos.

La empresa reconoce el poder replicador de las buenas prácticas y los impactos que genera en las personas tanto como empleador como a través del desarrollo y comercialización de las soluciones tecnológicas; por ello define e impulsa una Política de Derechos Humanos para ayudar a identificar y promover en toda su cadena de valor los impactos positivos y minimizar los impactos negativos en las personas y la comunidad.

En línea con su cultura organizacional, DESOL se compromete a respetar, proteger y promover los Derechos Humanos en su ámbito de actuación, y a prevenir, o en su caso, mitigar, cualquier vulneración provocada directamente por el desarrollo de su actividad.

Como parte del proceso de formalización en la integración de la sustentabilidad fue esencial elaborar la Política de Derechos Humanos fundada en los principios y compromisos, inspirados en las principales declaraciones internacionales, como:

La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y sus ocho convenios fundamentales.

Los Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas.

Plan de Acción Nacional de Empresas y Derechos Humanos.

Los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Agenda 2030 ODS Objetivos de Desarrollo Sostenible

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.

Convención sobre los derechos del niño de Naciones Unidas

Igualdad e inclusión

Impulsamos la igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo y la promoción profesional, incorporando también el seguimiento de altas y bajas; asegurando en todo momento la ausencia de discriminación por razón de sexo, raza, color, opinión política, edad, religión, origen, discapacidades, estado civil, estado de HIV, orientación sexual, condición social, o ningún otro concepto.

La acción concreta es la incorporación de un mensaje que afirma su compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión en todas sus búsquedas laborales. A tal fin, se ha realizado una comunicación expresa a la Consultora responsable de las búsquedas de RRHH, solicitando que se incorpore la visión en la prestación profesional

7 Incorporaciones
de colaboradores

5 Bajas

16 Perfiles de puestos se analizaron y adecuaron respecto a los requisitos y el lenguaje que se utiliza en las descripciones de tareas para garantizar que sean equitativos e inclusivos.

Creemos que la educación es la mayor herramienta de inclusión y equidad. Nuestros colaboradores reciben capacitaciones continuas sobre temas relacionados directamente con su profesionalización.

59%

De los colaboradores no tienen título de educación superior, reciben Capacitación in company.

Creemos que la equidad salarial entre hombres y mujeres a iguales tareas y responsabilidades, es fundamental para el desarrollo sostenible, y la reducción de las desigualdades.

-2%

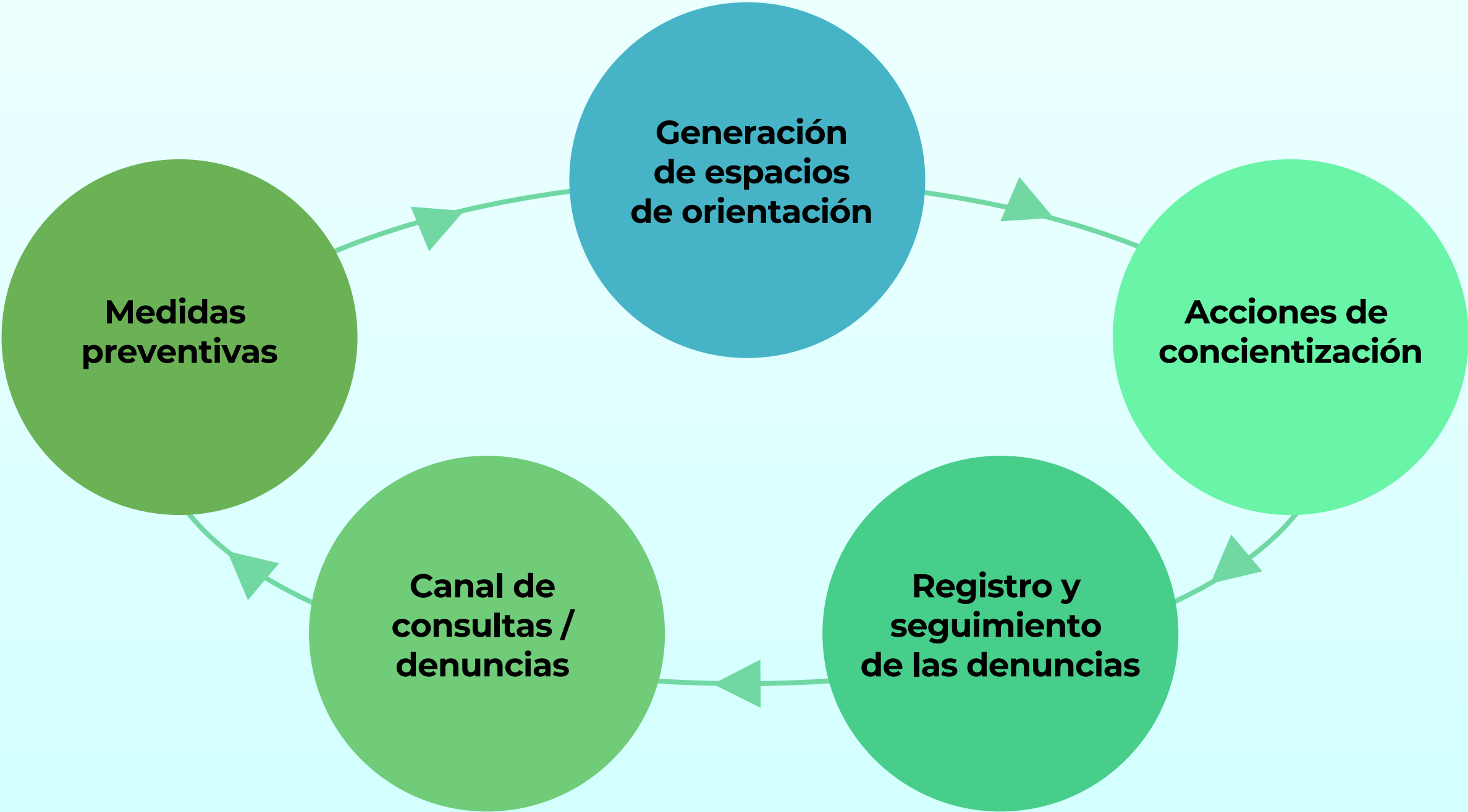
Es la variación promedio entre los sueldos de las mujeres respecto a los varones.

Igualdad y Violencia de Género

Desde Desol decidimos contribuir a desarticular la tendencia creciente de violencia en las comunidades. Visibilizando la existencia de los distintos tipos de violencia en las relaciones entre las personas en el ámbito laboral, intrafamiliar y en los ámbitos públicos.

Contribuimos capacitando y aplicando mecanismos de mitigación de potenciales situaciones de violencia donde se vean vulnerados los derechos humanos. En este sentido se elaboró y aprobó formalmente la aplicación de un Protocolo que tiene por objeto regular las acciones de prevención, orientación, abordaje, y erradicación de la violencia de género para el personal que se desempeña en el ámbito laboral de DESOL S.A., promoviendo y garantizando un ambiente libre de discriminación, hostigamiento y violencia, promoviendo condiciones de igualdad y equidad para todos.

Protocolo de actuación para la prevención, orientación, abordaje y erradicación de la violencia de género en el ámbito laboral.



El Protocolo es aplicable para las personas que se encuentran bajo relación de dependencia laboral en DESOL S.A., con independencia de su situación dentro de la estructura.

Marco normativo por el que se rige:

- Ley N° 26.485 -de Protección Integral de las Mujeres-, reglamentada por el Decreto N° 1.011/2010, I
- Ley N° 26.743 de Identidad de Género
- La Convención sobre la Eliminación de toda forma de Discriminación contra la Mujer (CEDAW),
- Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención de Belem Do Pará”
- El Convenio 190 de la OIT sobre Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo.

31

Colaboradores, Mandos Medios y Directivos capacitados

Protocolo de Licencia por Violencia de género

Profundizando en el mismo sentido se decidió acompañar a las personas ante posibles situaciones concretas de violencia. Desarrollamos y aprobamos el Protocolo de Licencia por Violencia de género, como herramienta de actuación, con el objeto de regular las licencias especiales por violencia de género.

Entendemos por violencia de género “toda conducta, omisión, acción consumada o amenaza que, de manera directa o indirecta, ejercida sobre otra persona, que afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica, como así, su seguridad personal y/o su carrera laboral.

También comprende la violencia ejercida a través de cualquier medio de comunicación escrito, oral, audiovisual, digital, cibernético, electrónico, entre otros medios. Incluye todas las acciones con connotación sexista, cuyo contenido discrimine, excluya, subordine o estereotipe a todas las personas.

Marco normativo por el que se rige:

- Ley N° 26.485 -de Protección Integral de las Mujeres-, reglamentada por el Decreto N° 1.011/2010, I
- Ley N° 26.743 de Identidad de Género
- Convenio 190 de la OIT sobre Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo.

Este protocolo rige para las personas que se encuentran bajo relación de dependencia laboral en DESOL S.A..

5
DÍAS

El plazo máximo de la licencia especial continuos o discontinuos, renovables excepcionalmente por igual período, no será aplicable en aquellos casos que corresponda asignar una licencia por enfermedad.

Principios rectores del Protocolo de Licencia por Violencia de género.

Confidencialidad

No revictimización

Contención y orientación

Salud

La salud de las personas es uno de los pilares del desarrollo. El Capital Humano es para Desol, su mayor capital, es por eso que consideramos primordial la seguridad y la salud de todos los colaboradores.

Definimos como uno de los objetivos prioritarios, la mejora permanente de las condiciones de trabajo, capacitando, fomentando hábitos saludables y otorgando una cobertura a la salud extra, de las exigencias legales.

Fomento de hábitos saludables

- Se provee diariamente, fruta fresca en la oficina.
- Se otorga Descuento en gimnasio para el colaborador, familiar y/o amigo.

ACCESO A COBERTURAS EXTRAS DE SALUD

- Acceso Swiss Medical
- Seguro Dental Privado

GESTIÓN DEL COVID 19

- Capacitaciones de prevención, recomendaciones.
- Se compartió e instruyó en Protocolo de Seguridad e Higiene para el regreso a la oficina
- Se facilitó remises a los colaboradores para asistir a las oficinas.
- Se facilitaron barbijos y alcohol en todos los puestos de trabajo.



Derechos Laborales

Desol realiza prácticas laborales sobre la base del respeto por los Derechos Humanos y las leyes laborales vigentes. Formalizamos el compromiso con las siguientes políticas:

Respetar la libertad de asociación y negociación colectiva, reconociendo el derecho fundamental de los trabajadores a formar sindicatos u órganos de representación y a afiliarse a ellos.

Garantizar el respeto a la libertad de opinión, al ejercicio de la actividad sindical, la negociación colectiva y la protección reconocida a los representantes de los trabajadores, de conformidad con la legislación laboral.

Rechazar el trabajo forzado y la explotación infantil y respetar las disposiciones del Convenio de la OIT o la edad mínima establecida para trabajar en la normativa del país.

Ofrecer un empleo digno, ajustado a su formación, experiencia, responsabilidades y funciones, de conformidad con la legislación aplicable y el contexto socioeconómico.

Se realizaron:

24

Evaluaciones de desempeño 180 grados a todo el personal, cuya política incluye realizarlas como mínimo una vez al año. Incorporando formalmente aspectos sociales, ambientales y de derechos humanos. Estamos trabajando para incluir en las evaluaciones, metas identificadas y alcanzables.

4

Capacitaciones en Derechos Humanos, diversidad, equidad e inclusión; concientizando y liderando las buenas prácticas, a socios, personal y grupos de interés.

8

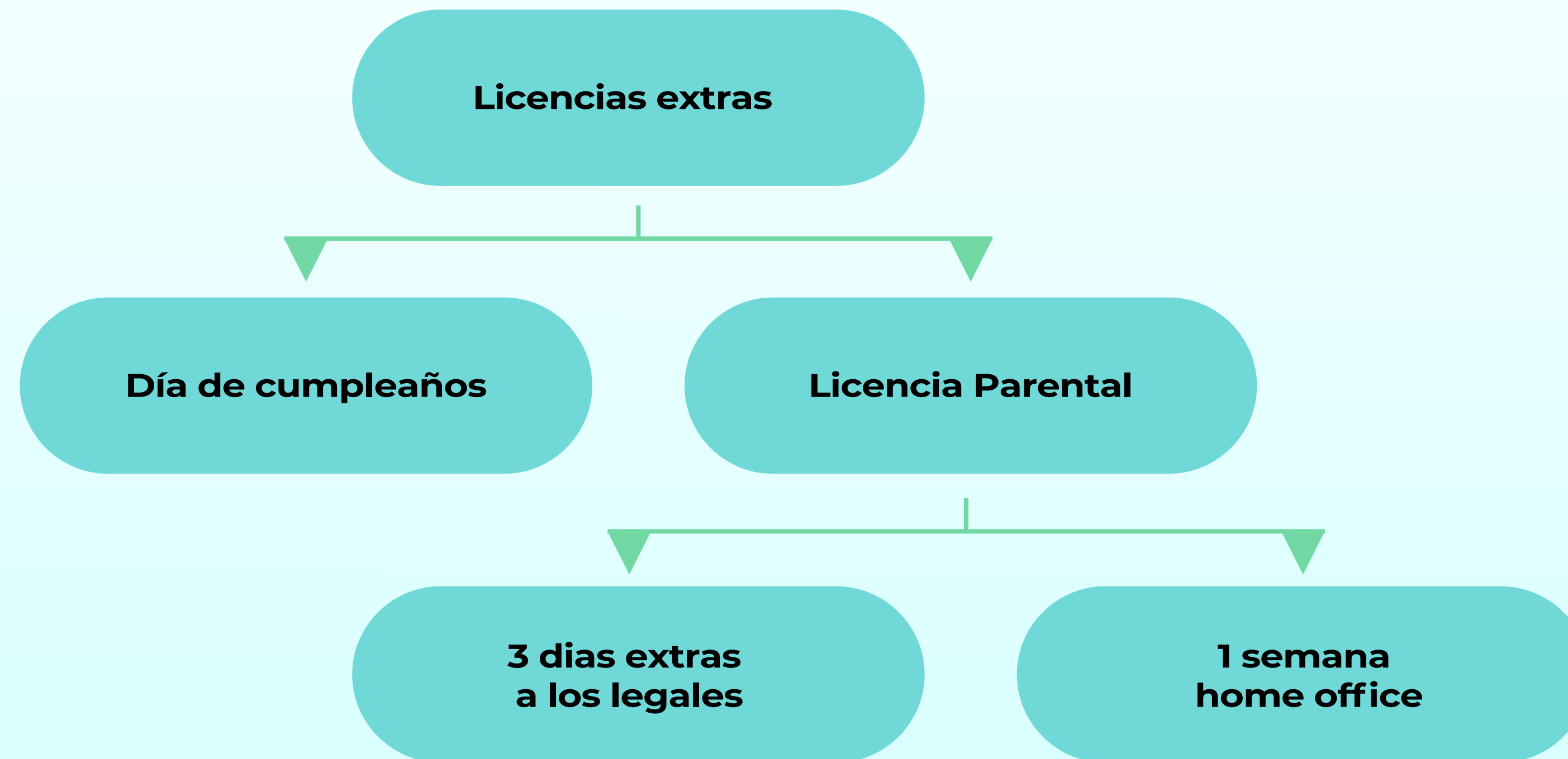
Capacitaciones sobre las principales responsabilidades profesionales, capacitaciones cruzadas para fomentar el desarrollo profesional o para facilitar las transiciones, incentivando la promoción interna para ocupar puestos de mayor jerarquía.

6

Capacitaciones de habilidades para desenvolverse en la vida que no están relacionadas específicamente con sus funciones; capacitaciones sobre herramientas para una mejor gestión financiera, gestión impositiva personal y finanzas sostenibles

Conciliación Trabajo / Familia

El bienestar de sus colaboradores es otra de las prioridades de Desol considerando el valor común de conciliar la vida laboral y familiar. En Desol decidimos y aprobamos licencias extras a las legales conforme a determinados hechos en las vidas de nuestros colaboradores tales como: homenajear el día de su cumpleaños y aumentar la licencia parental más allá de lo establecido por Ley y la posibilidad de elegir 1 semana de trabajo home office cuando su régimen sea presencial.

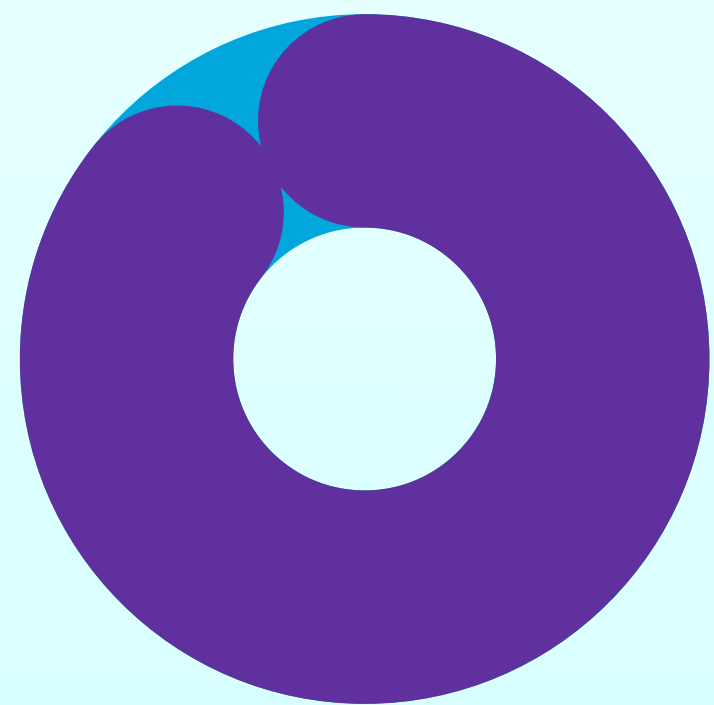


Clima Laboral

Una de las metas planteadas por los fundadores de Desol fue crear un ambiente colaborativo donde todos los integrantes quieran pertenecer, y se sientan socios estratégicos.

Con gran orgullo logramos la segunda certificación de Great Place To Work que significa obtener el reconocimiento de todos los colaboradores que son parte de la empresa.

Ser considerada como uno de los mejores lugares para trabajar no sólo implica medir la cultura organizacional y las acciones realizadas, sino que pone de manifiesto la manera en que se sienten quienes día a día construyen la compañía.



96%

De nuestros colaboradores estan orgullosos de formar parte del Team Desol



Resaltando los siguientes valores:

CREDIBILIDAD

RESPECTO

IMPARCIALIDAD

ORGULLO

CAMARADERÍA

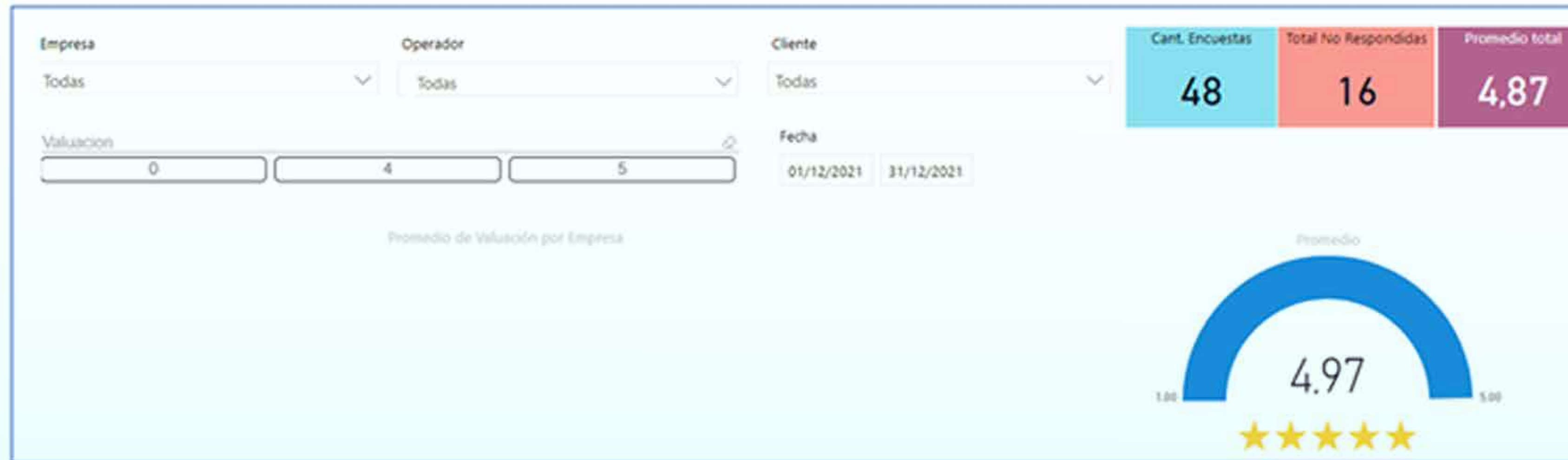
Cientes y Proveedores

Trato Justo

Los valores de Desol nos inspiran a promover un trato justo con todas las relaciones; y así lo formalizamos tomando compromiso en nuestra Política de Derechos Humanos.

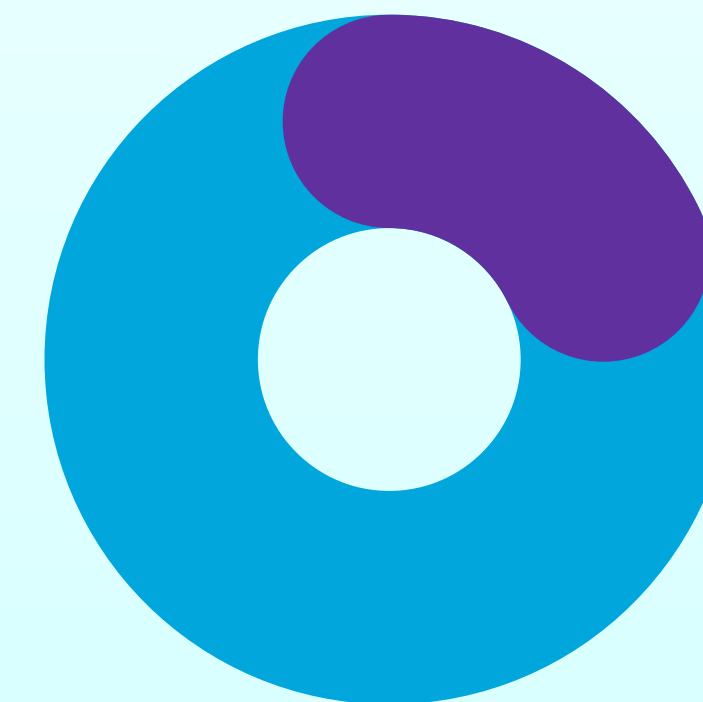
El compromiso con el desarrollo para cada cliente a través de un proceso de análisis detallado de cada organización; con atención personalizada del equipo de especialistas que luego del diagnóstico realizan el desarrollo tecnológicos a medida y el Compromiso con la eficiencia en el uso de recursos del Cliente.

Trabajamos en un proceso de diálogo continuo, con evaluaciones permanentes de nuestros clientes y un seguimiento exhaustivo del feedback recibido.



Capacitación y Sencibilización

Comenzamos un proceso de capacitaciones sobre los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible con el objeto de fomentar e impulsar la integración de la sostenibilidad en nuestra cadena de valor. Haciendo foco en transmitir el respeto por los Derechos Humanos invitando a generar trabajo colaborativo y a compartir las buenas prácticas.



35%

de los clientes y proveedores se capacitaron

Debida Diligencia

Desol desarrolló y aprobó un procedimiento de debida diligencia para prevenir, mitigar y gestionar prácticas que vulneren derechos humanos y velar por la integración en temas ambientales y de buena gobernanza a través de nuestros grupos de interés. Es un proceso nuevo. Actualmente, estamos transitando la etapa de implementación.

Como parte de nuestro proceso de mejora continua y de integración de la Sostenibilidad en la estrategia de Desol, definimos revisar dicho proceso y de los documentos utilizados, anualmente.

- CUESTIONARIO DEBIDA DILIGENCIA (21 preguntas)
- Asumen Compromiso de reconocimiento y respeto del Código de Ética
- Asumen Compromiso de veracidad de la información y legalidad en el uso de productos

0,36 %

de los gastos
son compras inclusivas

Compras inclusivas

Impulsamos las compras con preferencia hacia proveedores que se desarrollen alineados con los valores de Desol, y puedan tomar compromiso con nuestro Código de Ética. Nos comprometemos al trabajo mancomunado con nuestros actuales proveedores, dando plazo y contribuyendo en el proceso de alineación, a todos aquellos que nos exterioricen formalmente su compromiso. Con la idea de no excluir sino que podamos contribuir a aliarnos y desarrollarnos en conjunto.

Comunidad

Programa Pasantía inclusiva

Se desarrolló y aprobó formalmente la implementación de un Programa de Pasantías inclusivas con el objeto de generar oportunidades, brindando empleo a personas con discapacidad o en situaciones de vulnerabilidad, que tienen dificultades de acceso al mercado laboral formal bajo condiciones de igualdad.

Asimismo, decidimos incentivar la inclusión de mujeres en empleos tecnológicos. Crear un espacio de colaboración y acompañamiento con formación en herramientas básicas que le permita desempeñarse dentro de una estructura formal e insertarse laboralmente. El programa incluye una serie de evaluaciones que permitan detectar previamente, sus habilidades, y contribuir a potenciarlas para su mejor desempeño.

Los pasantes reciben:

- Capacitaciones generales: inducción inicial sobre actividad principal de Desol y conformación de la empresa. Capacitación sobre derechos y deberes del empleado y empleador, lectura y comprensión del recibo de sueldo.
- Capacitaciones técnicas: cualquiera sea el puesto que se cubra, la persona que ingrese recibirá las capacitaciones necesarias para desarrollar sus tareas.
- Capacitaciones adicionales: Derechos Humanos, Finanzas Personales, Reciclaje, Inglés.
- Evaluación de desempeño: los pasantes tendrán acceso a una evaluación de su desempeño al menos una vez cada cuatro meses.
- Beneficios adicionales en iguales condiciones para todos los colaboradores.

Programa Jardín de Infantes Capilla de Sitón

A partir de la iniciativa de un miembro de la Comisión de inclusión, se comenzó la colaboración con un Jardín de Infantes ubicado en Capilla de Sitón, a 60km de Totoral, un pueblito muy chiquito al Norte de la provincia de Córdoba al cual se accede por camino de tierra en muy malas condiciones y según el censo de 2010 tiene 550 habitantes.

Se relevaron las necesidades mas urgentes con la maestra del jardín quien nos exteriorizo la urgencia de mejorar las condiciones de higiene, siendo muy crítica para el contexto de pandemia y con la necesidad del lavado de manos como medida de prevención. Solicitaron la provisión de un termo tanque dado que los niños llegan al colegio con mucho frio y no cuentan con agua caliente.

Acciones realizadas:

Bienes donados

Un termotanque
Artículos de librería
Juegos didácticos y de mesa
Alimentos no perecederos para la merienda

+600 Litros
de leche

+3 Viajes

+30 Niños
con mayor y mejor educación

+25 Familias
con mejor acceso a la educación
y calidad de vida



Exponemos un cuadro con información comparativa 2020-2021 en relación a la inversión Comunitaria realizada. Las cifras en porcentajes son relativas al Valor Agregado Bruto de cada período respectivamente.

Inversión Comunitaria	Cantidad	Valor	2020	2021
Monitores	3	13.500		40.500
CPU	5	10.000		50.000
Donaciones Comedores Infantiles	12	30.000		360.000
Escuela en Capilla de Siltón	1	16.500		16.500
			0 %	0,47 %

MEDIOAMBIENTE



MEDIO AMBIENTE



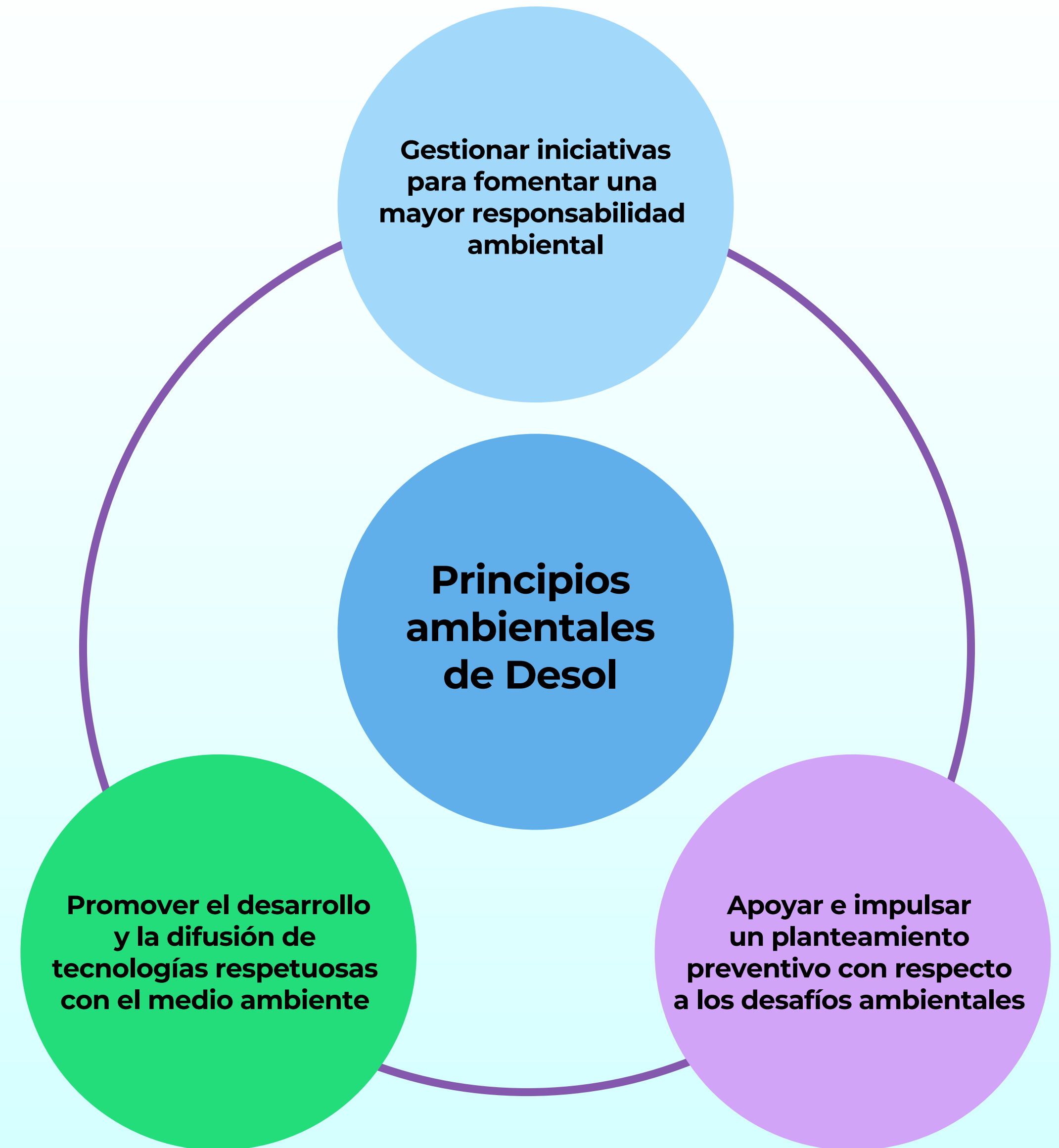
Política de medioambiente

Desol S.A. como empresa dedicada al Desarrollo de Soluciones Tecnológicas propuso como uno de los principales objetivos mejorar el desempeño ambiental de sus actividades. Toda la Empresa se capacitó en los ODS ambientales y en temas de reciclado. Durante el proceso de análisis de Contexto de sostenibilidad y diálogo con los grupos de interés, ha identificado temas ambientales relacionados con la actividad que son materiales: Residuos contaminantes. Consideramos un nivel de ambición elevado a la hora de definir nuestro objetivo de contribución. Es por ello que se decidió no solo evitar la emisión de residuos, sino que los que se generan, puedan ser en su totalidad tratados con destino, realizando su trazabilidad.

Desol define el compromiso de la empresa con la protección ambiental en la realización de la actividad dentro de los parámetros de desarrollo sostenible, procurando el control y la gestión eficiente de los impactos ambientales que produce; integrando la política ambiental en la gestión y planificación estratégica de la empresa.

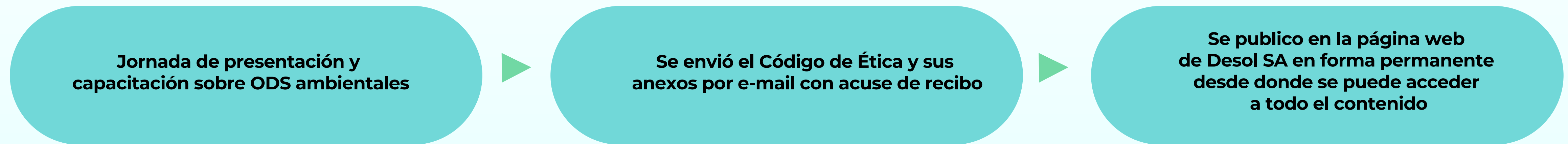
Como muestra del Compromiso se definió una Política Ambiental, que incorpora a la cultura corporativa los principios de respetar, proteger y promover el cuidado del ambiente en su ámbito de actuación, y prevenir o mitigar los impactos negativos provocados directa o indirectamente por el desarrollo de su actividad. Dicha política forma parte de los anexos del Código de Ética, que fuera comunicado a todos sus grupos, incluso publicado en la web. DESOL acepta y promueve principios básicos que integra a su gestión empresarial conforme.

- Los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas,
- Agenda 2030 - ODS
- Acuerdo de París



Promovemos y desarrollamos acciones alineadas a la política ambiental con todos los grupos de interés y en toda su cadena de valor, favoreciendo la participación activa, incluyendo las sugerencias en el proceso de mejora continua.

El compromiso fue comunicado e iniciado un proceso de relacionamiento con Clientes y Proveedores mediante:



Reciclaje

Disminuir los desechos y residuos no peligrosos, mediante la separación de la basura y el tratamiento adecuado de la misma mediante empresas u organizaciones de reciclado.

La Comisión de Reciclaje realiza un trabajo continuo para asegurar la protección del medio ambiente, trabajando de forma respetuosa, previniendo la contaminación y minimizando los efectos ambientales producidos como consecuencia de la actividad desarrollada.

Se realizaron acciones de concientización con información y consejos para la gestión responsable de los residuos; como email a todos los colaboradores y carteles señalizando los lugares de recolección con instrucciones de que y como se deben desechar.

Creemos en la acción conciente individual y colectiva como agentes del cambio que generan nuevos hábitos. En este sentido se realizó una capacitación de 2 horas de duración con la empresa Cyclear a la cual asistieron todos los mandos medios, directores y todos los colaboradores de la empresa. Hemos realizado con Cyclear una alianza estratégica para gestionar responsablemente los residuos inorgánicos limpios y secos y los tecnológicos; teniendo en cuenta el ciclo de vida de los bienes y especialmente su disposición final optimizando la información generada por la misma para reflejar la trazabilidad y transparencia de las acciones.

Los residuos de papel y cartón son retirados por un reciclador urbano; con el cual hubieron algunas reuniones que nos permitieron conocer acerca de su realidad y forjar una relación de empatía. Convencidos de que el trabajo decente y formal es un camino a la inclusión, al acceso a la educación y a la salud, nos propusimos como objetivo contribuir en su inclusión como emprendedor social.

Invitamos a sumarse a la gestión responsable de los residuos a través una comunicación formal incentivando y facilitando al personal de Desol la utilización de los mecanismos de eliminación segura de residuos electrónicos y de otros materiales peligrosos de su ámbito familiar.

Disminuimos la utilización de papel, las impresiones e incentivamos la reutilización, el consumo de papel reciclado o proveniente de bosques gestionados bajo parámetros internacionales de sostenibilidad (sello FSC). En tal sentido en el taller de capacitación sobre Principios de Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible – Agenda 2030, surgió la iniciativa de reemplazar los dispensers de toallas de papel por secadores eléctricos de mano lo cual fue llevado a cabo, logrando disminuir el uso de papel.



Los desechos no peligrosos son gestionados en un 73,77% con destino final respetuoso con el ambiente y un 26,23% tratados como basura.

DESECHOS NO PELIGROSOS	2020			2021		
	TOTAL	CON DESTINO	SIN DESTINO	TOTAL	CON DESTINO	SIN DESTINO
Papeles y plasticos	Sin documentar			337	225	112
Cartones	Sin documentar			90	90	0
	TOTALES EN BOLSAS			427	315	112
	TOTALES EN KILOS			1281	945	336
	100%	0,0%	100%	100%	73,77%	26,23%

Los desechos peligrosos son gestionados en su totalidad con responsabilidad ambiental disponiendo su disposición final segura mediante dos líneas de acción:

- 30 % Donaciones, para aquellos bienes que por obsolescencia tecnológica no son más utilizados en la empresa pero que si se encuentran en condiciones de ser reutilizados.
- 70 % Reciclado, mediante la empresa Cyclear, quien realiza un trabajo de trazabilidad de los bienes hasta su disposición final.

DESECHOS PELIGROSOS	2020			2021		
	TOTAL	DONACIÓN	RECICLADO	TOTAL	DONACIÓN	RECICLADO
Mouse	Sin documentar			2	0	2
Headset	Sin documentar			0	0	0
Monitores	Sin documentar			3	3	0
Notebook	Sin documentar			0	0	0
CPU	Sin documentar			5	0	5
TOTALES EN UNIDADES				10	3	7
				100%	0,0%	100%
				100%	30%	70%

Agua

En la estrategia ambiental se definió reducir el consumo de agua y establecer alternativas de mayor eficiencia en la utilización de la misma, realizando las adecuaciones edilicias necesarias.

Se cambiaron los tiradores de los baños con doble carga

Se cambio el sistema de las canillas por el de corte automático

Se esta analizando sistemas de recolección de agua de lluvia

Se realizaron acciones de concientización con información y consejos para la utilización responsable del agua en la oficina y en el ambito familiar; a través de email a todos los colaboradores.

Energía

En el Comité de Sostenibilidad la Comisión de Energia Electrica trabajó en el objetivo de disminuir el consumo y aumentar la eficiencia energética; analizando y promoviendo cambios de hábitos y transformaciones en las estructuras edilicias de la empresa, procurando la incorporación de fuentes de energías renovables.

Se cambiaron todas las luminarias por tecnología LED

Se cambio el sistema de climatización por uno AAA de eficiencia energética

Se están analizando incorporar energías renovables

Se realizaron acciones de concientización con información y consejos para la utilización responsable de la energía en la oficina y en el ambito familiar; a través de email a todos los colaboradores.



Nuestra energía eléctrica es provista por EPEC Empresa Provincial de Energía Eléctrica de Córdoba, es una empresa estatal argentina, que distribuye, transporta y genera energía eléctrica en la Provincia de Córdoba. El parque de generación esta integrado por diez centrales hidroeléctricas y cinco térmicas.

77%

Energía hidroeléctrica

23%

Energía Térmica

Centrales generadoras de EPEC (val. en MW)

Centrales hidráulicas (total = 918,1)

Fitz Simon	10,5
Cassaffousth	16,2
Reolin	33
Piedras Moras	6,3
La Viña	16
San Roque	24
La Calera	4,4
Molinos I y II	56,5
Cruz del Eje	1,2
Río Grande	750

Centrales térmicas (total = 274)

Deán FunesTV	33
Deán FunesTG	32
Río Cuarto	32
San Francisco	37
Sud Oeste	140

Huella de carbono

Fomentamos las adquisiciones y contrataciones a proveedores locales con el objeto de fortalecer la resiliencia comunitaria, disminuir la huella de carbono y concientizar a todas las partes relacionadas con Desol en la temática relacionada.

Del proceso de diálogo con los Grupos de Interés internos, surgieron diversas iniciativas tendientes a disminuir la Huella de carbono personal y de la Empresa; que desde Desol impulsamos: el uso del transporte público, home office administrado, transporte privado compartido, reuniones virtuales, el uso de bicicletas otorgando un lugar gratuito para su estacionamiento en la oficina, limitar viajes corporativos, etc. para minimizar los impactos negativos de los traslados.

Mejoramos y monitoreamos la calidad del aire mediante una ventilación cruzada óptima de los espacios, como también se incrementó la utilización de plantas en todas las oficinas, en la recepción como también se generó una terraza verde.

Durante el proceso de análisis de temas materiales, identificamos intuitivamente como tema importante por su impacto negativo, nuestra huella de carbono. No hemos realizado aún la medición, ni trabajado en acciones específicas en 2020 y 2021, dado que el nivel de operaciones presenciales, viajes y reuniones corporativas y movilidad de colaborados, se ha visto reducida por efecto de la pandemia y la nueva modalidad de trabajo virtual.

En 2022, tomamos compromiso de realizar la medición de nuestra huella de carbono y trabajar en definir objetivos específicos e instrumentar las acciones.

Exponemos un cuadro con información comparativa 2020-2021 en relación a la inversión verde realizada. Las cifras en porcentajes son relativas al Valor Agregado Bruto de cada período respectivamente.

INVERSIÓN VERDE	2020	2021
Aire acondicionado Inverter		222.000
Focos cambio LED		95.940
Canillas y doble descarga baños		95.000
Honorarios Consultoría y Capacitaciones	132.000	374.000
	132.000	786.940
	0,23 %	0,80 %

Desafíos 2022

Sabemos que apenas dimos los primeros pasos pero también sabemos de nuestro compromiso en continuar profundizando el proceso.

Nos propusimos varios desafíos para abordar durante 2022:

- Impulsar el Programa de pasantías Inclusivas.
- Revisar la definición de Objetivos por cada tema material.
- Definir nuevas acciones en base a la revisión de objetivos y continuar trabajando en las actuales.
- Profundizar en la definición de Indicadores y la sistematización de la información.
- Revisar las definiciones de puestos y las evaluaciones de desempeño para mejor adecuación con objetivos sociales, ambientales y de gobernanza, e incorporar metas específicas, medibles y alcanzables.
- Revision de la viabilidad de medición de Huella de Carbono
- Avanzar en el proceso de relacionamiento con los Grupos de Interés externos: Continuar con las capacitaciones, generar nuevas dinámicas de relacionamiento.
- Generar alianzas con nuestros clientes para crear el Programa de Desarrollo para mujeres en tecnología.
Incorporar en la Matriz energética abastecimiento con energías renovables.
- Establecer el mecanismo de recolección de agua de lluvia para riesgo y limpieza dentro de la oficina.
- Continuar con el Ciclo de Capacitaciones en Desarrollo profesional y de herramientas que permitan el Desarrollo personal.
- Continuar con las acciones llevadas adelante en el Jardín de Infantes Capilla de Sitón.



DESOL

CONTACT CENTER SOLUTIONS

0810 345 33765
(DESOL)

