



SOFTSHOP

**MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD 2011**

Este documento es de propiedad de **SoftShop S.A.**. Su elaboración y presentación no tiene fines lucrativos, por lo que, no podrá ser comercializado. La reproducción, difusión parcial o total por cualquier medio del presente documento está permitida, previa autorización o que se haga mención de la fuente y propiedad de la empresa.

Esta Memoria de Sostenibilidad próximamente estará disponible en la web de la empresa | Asunción, Paraguay | Julio 2012

INDICE



1. CARTA DEL PRESIDENTE

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

3. IMPORTANCIA DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

4. PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS

5. COMPROMISO RESPONSABLE

6. CLIENTES

7. EMPLEADOS

8. PROVEEDORES

9. MEDIO AMBIENTE

10. ACCIÓN SOCIAL

11. DATOS DE CONTACTO

12. REQUISITOS GRI (GLOBAL REPORTING INITIATIVE)



1. CARTA DEL PRESIDENTE ESTIMADOS ACCIONISTAS, CLIENTES Y AMIGOS

Hace 22 años, cuando –junto con mi familia y acompañado de algunos amigos– decidíamos salir al mercado con nuestra propuesta, lo hacíamos conscientes del desafío que representaba. Eran los frenéticos días de la apertura del Paraguay al mundo luego de casi cuatro décadas de aislamiento, no sólo político, sino –por extensión– de aislamiento cultural y, por consiguiente, tecnológico. Empezaba la expansión comercial a niveles nunca antes visto en el país. Se trataba de una sociedad que empezaba a experimentar la libertad y con ella la necesidad de adaptarse rápidamente al nuevo mundo que emergía ante sus ojos: el de la globalización. Eran muchas las exigencias. Las empresas se vieron frente al desafío de adaptar rápidamente sus estructuras sobre bases más sólidas en términos de asegurar herramientas tecnológicas adecuadas a la complejidad del nuevo sistema de información que dominaría desde entonces las relaciones humanas y comerciales. Fue así que nació **SoftShop S.A.**, para dar satisfacción a la creciente demanda de sistemas que vuelvan más eficientes las organizaciones empresariales y comerciales. Nació para que el hecho de hacer negocios con nosotros sea en verdad un gran negocio para nuestros clientes.

22 años después, consolidados en el mercado y con nuevas metas, la empresa que fundé y que dirijo hasta hoy emprende un nuevo desafío, el de contribuir con los esfuerzos propios de una organización responsable con el entorno humano y social en medio del cual desarrolla sus actividades. Por ello, hoy tengo la satisfacción de presentarles, en nombre de los accionistas, colaboradores y amigos que todos los días contribuyen con ideas y esfuerzo a la concreción de este emprendimiento la primera *Memoria de Sostenibilidad* de **SoftShop S.A.** en la que se informa de su desempeño económico, social y ambiental. Esta memoria nace con un triple objetivo: exponer las actividades desempeñadas para responder a las metas de Responsabilidad Social Empresarial que nos hemos propuesto; satisfacer las expectativas de información que demandan los clientes, colaboradores, organismos gubernamentales y cualquier institución o persona interesada; y convertirse en una guía verificable del nivel de cumplimiento de los objetivos que nos hemos impuesto. Este documento es el testimonio del compromiso que hemos asumido con el país y con su gente. La responsabilidad social empresarial ha de situarse en una posición clave de la estrategia de las empresas, puesto que el fortalecimiento de la dimensión responsable de las organizaciones contribuye con el progreso económico, social y ambiental; además, supone un valor diferenciador y una ventaja competitiva. Esta memoria pretende testificar nuestro aporte al desarrollo sostenible de la sociedad y dar a conocer con transparencia e información constatable los resultados obtenidos con dedicación profesional, ideas y –sobre todo– con el esfuerzo de todos los que forman parte de **SoftShop S.A.**

Juan Bautista Cazenave Cardús | Presidente

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

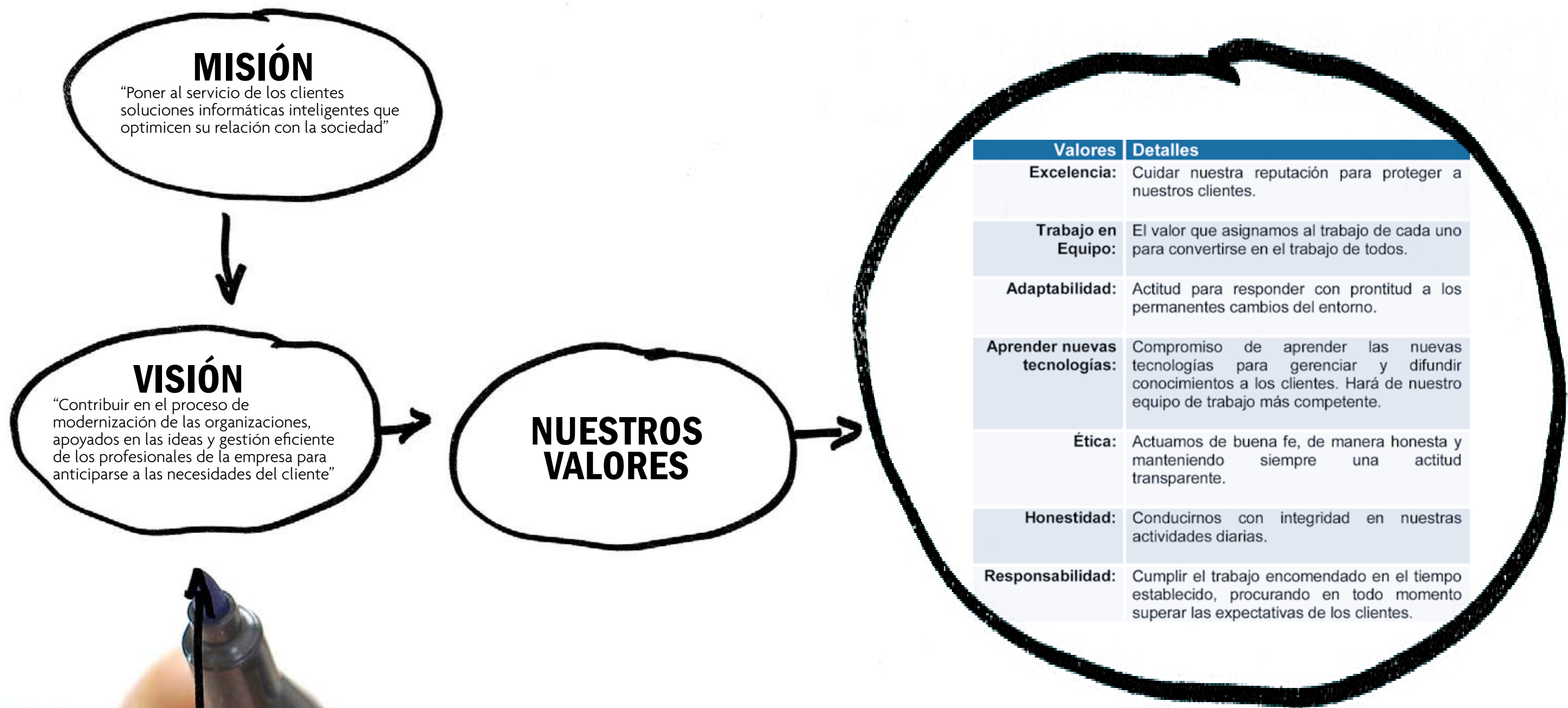
SoftShop S.A. es una empresa especializada en infraestructura IT y servicios, fundada en 1990 con el objetivo de brindar soluciones informáticas, integrando un grupo de Asociados de Negocios de reconocidas compañías internacionales. En 1992 comienza su expansión incorporando diferentes tipos de soluciones, plataformas de hardware, software y servicios diversos para una importante cartera de clientes, de las más diversas industrias, agrupados tanto en el sector público como en el privado. Sostener la confianza alcanzada entre los clientes es el compromiso más importante para la organización. Por esta razón, desde el Año 2007 se ha iniciado la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 y re-certificados a la nueva versión de la norma internacional ISO 9001:2008 para mejorar los procesos internos y esfuerzos orientados a la obtención de estándares de mayor eficiencia y calidad. Asimismo, la empresa cuenta con especialistas certificados en diferentes productos y servicios:

Productos	Certificaciones
Sistemas IBM	IBM Certified Specialist iSeries, pSeries, xSeries
VMWare	Certified Virtual Infrastructure,
Double-Take	Certified Double-Take Professional
Cisco	CCNA, CCDA
Linux	System Administrator, Red Hat INC.

Todos los días la empresa enfrenta nuevos desafíos y esto la motiva a seguir con su línea de trabajo, proponiendo e incorporando nuevas soluciones cuyo único objetivo es satisfacer las exigencias de quienes son su razón de ser: los clientes.

Puede acercarse hasta SoftShop S.A. en:
Luís Morales 483 esq. Ricardo Brugada, Asunción - Paraguay
Teléfono: (595) (21) 205-925 / Fax: (595) (21) 205-935
Correo electrónico: info@softshop.com.py





IMPORTANCIA DEL BALANCE DE SOSTENIBILIDAD

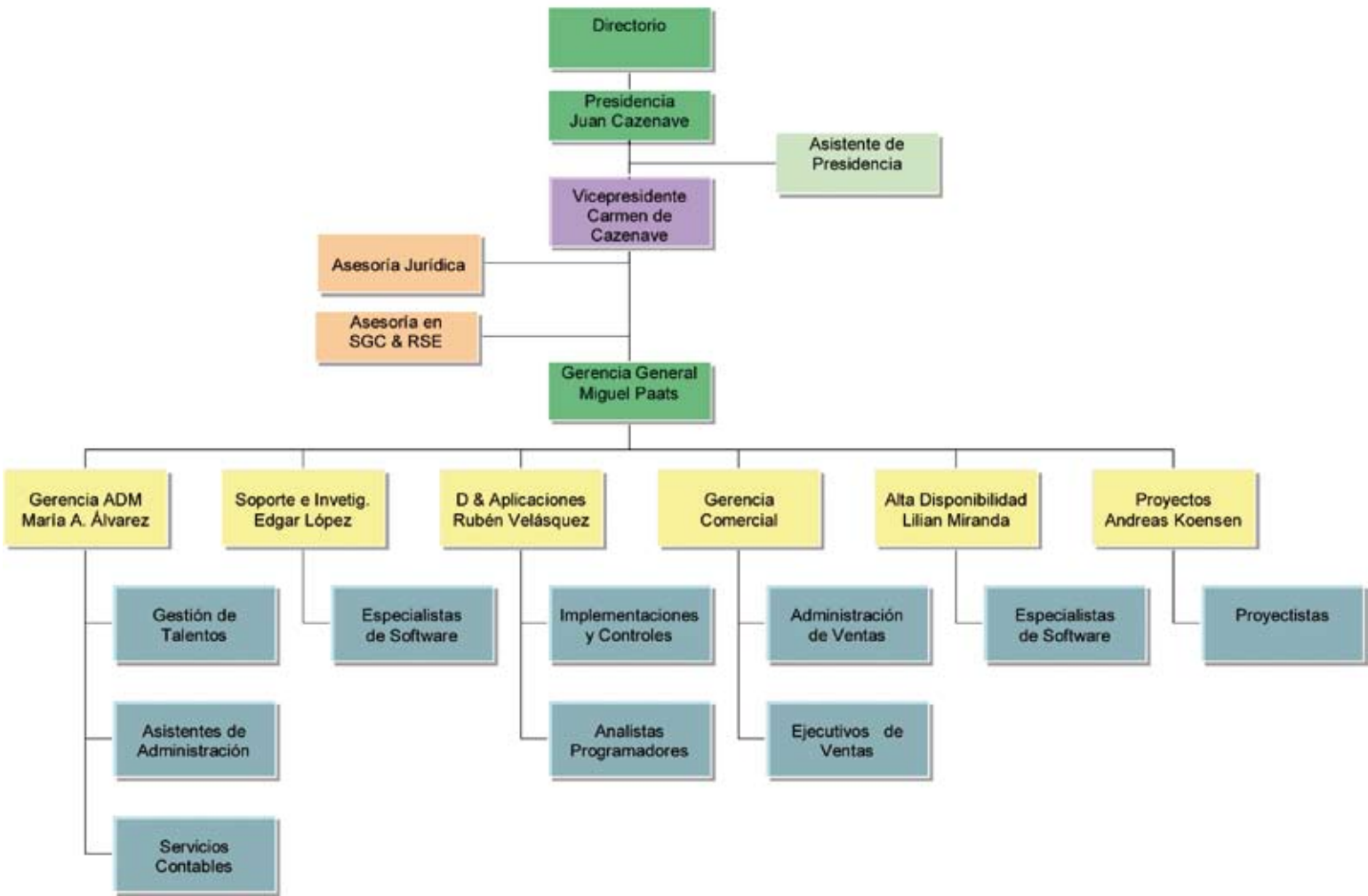
El Balance de Sostenibilidad o Balance Social Empresarial es un complemento al balance financiero publicado anualmente por la empresa. En el se da cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a empleados, inversionistas, accionistas y a la comunidad en su conjunto. Es también un instrumento estratégico para avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). En el Balance de Sostenibilidad, la empresa muestra lo que hace por sus profesionales, colaboradores y por la comunidad, dando transparencia a las actividades que buscan mejorar la calidad de vida de quienes la rodean. Es decir, su función principal es hacer pública la responsabilidad social empresarial, construyendo mayores vínculos entre la empresa, sus colaboradores, propietarios, la sociedad y el medioambiente. Este informe sigue las directrices establecidas por la Guía G3 de elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI).

¿Por qué hacerlo?

Porque los diversos grupos de la sociedad tienen interés en conocer íntegramente el desempeño de las empresas, sus resultados operacionales, el aporte que brindan a la comunidad, con sus trabajadores y el medio ambiente. Este trabajo también pretende estimular a otras empresas del Paraguay a que comiencen a aplicar, desarrollar y presentar el Balance Social o de Sostenibilidad.

En adelante, **SoftShop S.A.** se une al compromiso sugerido por organismos internacionales de reportar públicamente el desempeño de las actividades realizadas en el marco de las prácticas de RSE.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE SOFTSHOP S.A.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

PRESIDENTE
Juan B. Cazenave Cardús

SINDICO TITULAR
Edgar Velásquez Vera

ESPECIALISTAS DE SOFTWARE

VICE PRESIDENTE
Carmen de la Luz Serratti de Cazenave

GERENTE GENERAL
Miguel E. Paats Grau

GERENTE DE DESARROLLO & APLICACIONES
Rubén Velásquez

DIRECTORES TITULARES
Corina Magdalena Cazenave Cardús
Miguel E. Paats Grau

GESTION DE CALIDAD & RSE
Ignacio D. Báez M.

ANALISTAS PROGRAMADORES

DIRECTORES SUPLENTE
Osvaldo Serratti Machaín
Corina Cardús de Cazenave

GERENTE DE ADMINISTRACION
María Angélica Alvarez

GERENTE DE ALTA DISPONIBILIDAD (HA)
Lilian Miranda

GERENTE DE SOPORTE E INVESTIGACIONES
Edgar López

RESPONSABLE DE PROYECTOS
Andreas Koenzen

3. IMPORTANCIA DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

La Memoria de Sostenibilidad o Balance Social Empresarial es un complemento al balance financiero publicado anualmente por la empresa, en el cual se da cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a los empleados, inversionistas, accionistas y a la comunidad en su conjunto. Es también un instrumento estratégico para avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). En el Balance de Sostenibilidad, la empresa muestra lo que hace por sus profesionales, colaboradores y por la comunidad, dando transparencia a las actividades que buscan mejorar la calidad de vida de quienes la rodean. Es decir, su función principal es hacer pública la responsabilidad social empresarial, construyendo mayores vínculos entre la empresa, sus colaboradores, propietarios, la sociedad y el medioambiente. Este informe sigue las directrices establecidas por la Guía G3 de elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI).

¿Por qué hacerlo?

Porque los diversos grupos de la sociedad tienen interés por conocer íntegramente el desempeño de las empresas, sus resultados operacionales, su aporte a la comunidad, con sus colaboradores y el medio ambiente. Pretendemos estimular mediante este trabajo a otras empresas del Paraguay para que comiencen a aplicar, desarrollar y presentar el Balance Social o de Sostenibilidad. En adelante reportar públicamente el desempeño de nuestras actividades es el compromiso asumido por *SoftShop S.A.* en el marco de las prácticas de RSE.

Principios fundamentales de la Memoria de Sostenibilidad	
PRINCIPIO	DETALLE
Comparabilidad	Al constituir este documento, la primera Memoria de Sostenibilidad de SOFTSHOP S.A. no ofrece datos comparativos interanuales de evolución. Por ello, nos comprometemos a seguir elaborando anualmente, por lo que presentaremos en las sucesivas Memorias de Sostenibilidad que se elaboren.
Periodicidad	El informe se publicará anualmente.
Fiabilidad	Las informaciones han sido aportadas por los responsables de los distintos sectores implicados y contrastadas en la medida de lo posible con otros informes emitidos por la empresa.
Claridad	Toda la información presentada trata de exponer de una forma comprensible y accesible, evitando tecnicismo para la correcta interpretación de los diversos grupos de interés.

4. PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS

Valor económico generado y distribuido.	
CONCEPTOS	Año 2011
Valor económico generado	En millones de Gs.
Ingresos provenientes Sector Público y Privado	25.641.806.864
Ingresos extraordinarios (inversiones, otros)	900.758.616
Total valor económico generado	26.542.565.480
Valor económico distribuido	
-Pagos a proveedores por costos de mercaderías, productos y servicios	(13.161.234.631)
-Gastos de ventas	(3.634.970.929)
-Pagos a empleados	(1.798.880.561)
-Seguro Social	(460.956.239)
-Capacitación (Cursos, viajes, estadías, viáticos)	(430.225.566)
Pagos de Honorarios Profesionales	(223.672.898)
-Gastos Operacionales	(2.901.130.823)
-Otros Gastos Administrativos	(2.007.449.108)
-Pagos a Bancos (Intereses y comisiones)	(284.991.525)
-Acción Social	(33.316.282)
-Impuesto a la Renta	(224.514.303)
Total valor económico distribuido	25.161.342.865
Beneficios para Accionistas	1.381.222.615
Total valor económico generado	26.542.565.480

5. COMPROMISO RESPONSABLE

Principios fundamentales de la Memoria de Sostenibilidad	
PRINCIPIO	DETALLE
Comparabilidad	Al constituir este documento, la primera Memoria de Sostenibilidad de SOFTSHOP S.A. no ofrece datos comparativos interanuales de evolución. Por ello, nos comprometemos a seguir elaborando anualmente, por lo que presentaremos en las sucesivas Memorias de Sostenibilidad que se elaboren.
Periodicidad	El informe se publicará anualmente.
Fiabilidad	Las informaciones han sido aportadas por los responsables de los distintos sectores implicados y contrastadas en la medida de lo posible con otros informes emitidos por la empresa.
Claridad	Toda la información presentada trata de exponer de una forma comprensible y accesible, evitando tecnicismo para la correcta interpretación de los diversos grupos de interés.

GESTIÓN DE CALIDAD

SoftShop S.A. está comprometida con la calidad, por ello se ha puesto la prioridad de desarrollar su gestión dentro de los márgenes establecidos en las normas ISO 9001:2008 de Gestión de Calidad.

Es de la más alta importancia ofrecer servicios diferenciados que satisfagan a los clientes, cumpliendo con los requisitos establecidos, tanto legales como de otro orden, incluyendo los de carácter ambiental. Todo ello, dentro de un marco de desarrollo sostenible, asumiendo un modelo empresarial de presente y de futuro, en el que se involucren todos los recursos humanos de la organización apuntando en todo momento a la continua superación de gestión.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Dentro de la línea estratégica de la empresa, se decidió estructurar esta propuesta y en reunión del Directorio, celebrada en el año 2007, se acordó la incorporación de prácticas de RSE, estableciendo una nueva línea de trabajo dentro de la organización con el objetivo desarrollar políticas y acciones tendientes a consolidar una empresa socialmente responsable. *SoftShop S.A.* posiciona de este modo su actividad entendiendo la vinculación necesaria entre su crecimiento económico y comercial, con la responsabilidad que se adquiere frente a la sociedad. La empresa se gestiona a través de personas y la ética de las personas se traslada a la gestión ética de la empresa.

La adopción de las prácticas RSE le agrega a la competitividad el valor de la gestión eficiente y rentable, en términos financieros y también socio-ambientales, como lo podemos comprobar en el siguiente cuadro:

	Sin RSE	Con RSE
Finalidad de la empresa	Simple obtención de bienes y servicios	Obtención de bienes y servicios considerando como y a que precio social.
Recursos productivos	Los recursos están para ser utilizados	Los recursos son limitados y hay que conservarlos
Decisiones internas	Dirección único elemento de decisión.	Cada miembro de la organización puede colaborar.
Decisiones externas	El mercado es el único que puede imponer su ley a la empresa.	Cualquier afectado por las acciones de la empresa debe influenciarla.
Objetivos	Elevar el beneficio o el valor de la empresa.	Incluir acciones relacionadas con la naturaleza y sociedad.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

SoftShop S.A. se rige por un Código de Ética y Conducta, que resume el compromiso de buenas prácticas que deben ser aplicadas por todos los colaboradores de la empresa. Su contenido expresa la visión de un mundo en el que los negocios se desarrollen bajo criterios éticos de transparencia, evaluación y control.

Los directivos y colaboradores de la empresa tienen el derecho y el deber de observar y promover los principios contenidos en este código en sus respectivos ámbitos de actuación personal y profesional.

El código resalta aspectos muy importantes de convivencia y enfatiza diversos criterios:

1. No se admite ningún tipo de discriminación fundamentada en el sexo, edad, raza, religión o discapacidad de las personas.
2. El respeto humano y profesional es la norma fundamental de conducta exigida y está terminantemente inadmisibles la práctica del acoso o abuso sexual.
3. Todos los derechos laborales están garantizados, siendo prioritario remunerar de manera justa y digna a los profesionales que prestan servicios en la empresa, cumpliendo así las exigencias legales que buscan asegurar un nivel de vida acorde a la dignidad humana.
4. Disponer de un entorno de trabajo seguro y saludable, dotado de la infraestructura, equipamiento y comodidades suficientes que faciliten un ambiente laboral adecuado para el desarrollo desde el punto de vista profesional, medioambiental, sanitario, con seguridad e higiene.
5. Los colaboradores de **SoftShop S.A.** hacen propio el compromiso de participar en actividades de voluntariado para comprender y contribuir a la solución de las necesidades de la comunidad en la que se halla inserta. Los colaboradores deciden dedicar una parte de su tiempo en favor de otros.

El voluntariado corporativo es una forma concreta de colaboración, una herramienta valiosa del programa de RSE que las empresas pueden implementar.

Las personas y profesionales de la empresa tienen el deber y el compromiso de cumplir las normas de actuación contenidas en este Código de Ética & Conducta.

6. CLIENTES

Ofrecer tecnología de calidad, innovación y la experiencia ha hecho posible que **SoftShop S.A.** se consolide en el mercado nacional, ofreciendo a sus clientes servicios que se adaptan a sus necesidades, a través de cada una de las propuestas de las diferentes líneas de productos o servicios que ofrecemos.

Para lograr el reconocimiento de los clientes se requiere de equipos integrados por expertos en cada área de especialización, capaces de ofrecer las mejores soluciones.

El trabajo en equipo, la creatividad y la dedicación completa son los ejes fundamentales que han fundamentado el crecimiento y la consolidación de la empresa.

El objetivo es atraer y fidelizar a los clientes mediante propuestas de calidad y un continuo proceso de innovación, con la presentación de productos y servicios que superen sus expectativas en respuesta a la confianza recibida de parte de ellos.



COMPORTAMIENTO ANTE LOS CLIENTES

Toda actuación de **SoftShop S.A.** debe ceñirse siempre a las siguientes pautas o conductas:

1. No emplear en la comercialización de productos o servicios, promociones engañosas, conductas ilegales, no éticas y peligrosas.
2. Proveer información clara, comprensible, veraz, completa y detallada sobre:

Características de los servicios ofrecidos
Precios, plazos, garantías, impuestos
Derechos y deberes del cliente

3. Negociar éticamente los términos de los contratos, sin engaños ni manipulaciones, proporcionando el presupuesto de los servicios cuando se requieran y la factura por los servicios prestados.
4. Cumplir las prestaciones, los plazos, la calidad, el precio, la garantía y el resto de las condiciones.
5. Cumplir lo que sea practica habitual y legítima, sin abuso de posiciones dominantes, ni alteración de las características, ni del precio de los servicios ofrecidos.
6. Clarificar los requisitos de los pedidos y verificar la capacidad de cumplirlos en todos los aspectos: características, plazos, precios, condiciones de entregas, etc.
7. Mantener la debida confidencialidad en las relaciones con los clientes y el respeto a la privacidad de sus datos, cumpliendo la legislación vigente en cuanto a la protección de datos de carácter personal y de servicios de seguridad de la información y comercio electrónico.
8. Garantizar que las relaciones con los clientes excluyen pagos, regalos u otras compensaciones o prácticas que puedan restar libertad a ambas partes para actuar siempre con honestidad.
9. Recoger sugerencias, quejas, reclamos y tratarlos adecuadamente.
10. Difundir a todos los clientes de **SoftShop S.A.** las conductas y compromisos asumidos en este documento.

7. EMPLEADOS

Los colaboradores constituyen la base sobre la que se sustenta nuestro crecimiento organizacional. En este sentido, los canales de comunicación y el diálogo son amplios, fomentando su participación en el día a día del negocio. Logramos hacerlo, fundamentalmente, a través de diferentes propuestas, tales como: la realización de encuestas de clima laboral con la reconocida firma internacional **GREAT PLACE TO WORK**, a través de un diálogo directo con directores, gerentes y administradores en reuniones periódicas de confraternidad.

El equipo humano de **SoftShop S.A.** está compuesto por colaboradores con amplia formación profesional y pertenecientes a diversas disciplinas del sector tecnológico, lo que indudablemente constituye la principal ventaja competitiva de la empresa.



EMPLEO DE CALIDAD

Al cierre del ejercicio 2011, **SoftShop S.A.** está conformada por 38 colaboradores. La edad promedio de los mismos se sitúa en torno a los 34 años, lo que permite un adecuado equilibrio entre el saber hacer de la experiencia y la vitalidad de las ideas de los profesionales jóvenes.

OPORTUNIDAD PARA TODOS

Las políticas de Recursos Humanos se rigen por los principios del Código de Ética y Conducta de **SoftShop S.A.** que garantizan la igualdad de oportunidades para todos, la no discriminación y el fomento a la promoción interna.

En la selección de colaboradores, el valor que sobresale es la adecuación del postulante al puesto de trabajo, independientemente de las aptitudes y destrezas particulares observadas en ella o él. La rigurosidad y el profesionalismo caracterizan al proceso de selección de personal.

La igualdad de oportunidades para la mujer es una realidad. De hecho, la presencia de ellas en las diversas áreas de actividad desarrolladas en la empresa y en los niveles jerárquicos es altamente significativa.

El 47% del plantel de **SoftShop S.A.** está conformado por mujeres y, del total de cargos directivos y gerenciales, en el 29% de ellos se desempeñan personas del sexo femenino.



FORMACIÓN

La formación de los colaboradores desde su incorporación a la organización dispone de programas que permiten el desarrollo de sus capacidades profesionales y su adaptación a las necesidades futuras de la empresa. El objetivo central de la gestión formativa es favorecer el desempeño eficiente de las funciones de cada colaborador y avanzar en el desarrollo de sus competencias de cara a la asunción de otras responsabilidades. Una de las iniciativas estratégicas emprendidas por la Alta Dirección de **SoftShop S.A.** fue la organización de clases gratuitas de inglés para los colaboradores que quieran beneficiarse de esta importante capacitación.

OTROS BENEFICIOS PARA LOS COLABORADORES

- **Flexibilidad laboral:** la empresa facilita 1 (un) día libre por mes a cada colaborador para realizar diversas gestiones y trámites personales.
- **Igualdad de oportunidades:** es una apuesta clara a privilegiar la capacidad de las personas. En este sentido mencionamos dos aspectos positivos: Del total del plantel de colaboradores, el 47% está conformado por mujeres. Del total de cargos directivos y gerenciales existentes en la empresa, el 29% de los mismos es ocupado por mujeres.

- **Chequeo médico:** se provee de un chequeo anual a los colaboradores, a través de la visita a sus instalaciones de profesional médico y de una bioquímica para la realización de análisis clínicos. La Dirección de la empresa asumió el compromiso de asegurar el cumplimiento de esta exigencia legal, de modo a no descuidar la salud de todos los profesionales vinculados a ella, para lo cual se ocupa de la realización de controles específicos.
- **Subvención de almuerzos:** este beneficio aplica para todos los colaboradores y la empresa abona el equivalente del 50% por cada almuerzo diario, para lo cual otorga una tarjeta “**Gourmet Card**” en la que mensualmente se acreditan los fondos.

8. PROVEEDORES

El perfil de un proveedor se crea mediante un proceso de selección basado en principios de transparencia, objetividad e igualdad de oportunidades, asegurando que los mecanismos de compra aplicados sean una alternativa de negocios y crecimiento para cualquier empresa proveedora. Cada año se incorporan nuevos proveedores para cubrir las diversas necesidades técnicas y operativas de nuestra organización y, de esta forma, garantizar la provisión de los servicios que se ofrecen al cliente. La relación con nuestros proveedores es de largo plazo, por lo que podemos encontrar vínculos que ya superan los diez años con algunos de ellos, existiendo un diálogo permanente, análisis y planificación conjunta para la provisión segura y en tiempo de los diversos insumos, máquinas y equipos que adquiere **SoftShop S.A.** para sus clientes.

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Con el propósito de controlar los diversos productos adquiridos, anualmente se realiza una evaluación de los proveedores. Las incidencias reportadas de esta evaluación son valoradas para tener visibilidad del comportamiento y aplicar las correcciones si ameritan. Desde este año 2012 trabajaremos con todos los proveedores en la Cadena de Valores hacia una relación que busca extender la adopción de prácticas de RSE en sus respectivas organizaciones. Asimismo, antes de iniciar una relación comercial con nuevos proveedores, se facilitará toda la información relacionada con los procesos (Sistemas de Calidad, adhesión al Código de Ética, cláusulas que prohíben ocupar a niños como fuerza laboral, prácticas anticorrupción y RSE). Nuestra actividad es –esencialmente– de prestación de servicios, por lo que pretendemos lograr que todos nuestros proveedores nos acompañen en la profundización de las prácticas empresariales socialmente responsables y así, todos juntos, mantener el firme compromiso de respetar y preservar el medio ambiente.

Principales magnitudes de compras a proveedores:

Productos & Servicios	Año 2011 (En millones de Gs.)	
Máquinas y Equipos	12.503.590.455	95,00 %
Insumos	266.351.204	2,02 %
Servicios básicos	187.017.789	1,42 %
Consultorias	204.275.183	1,56 %

9. MEDIO AMBIENTE

Promovemos el respeto y protección del medio ambiente, incentivando la utilización eficiente de los recursos disponibles y apoyando las iniciativas orientadas a la sostenibilidad ambiental. En nuestra organización, el punto de partida del desarrollo en este ámbito se produjo en el año 2009, cuando fue implementado el programa de buenas prácticas ambientales.

La gestión medioambiental de **SoftShop S.A.** se fundamenta en tres ejes:

1	Reducir el impacto de nuestras actividades, siendo eficientes en el control de las emisiones y en el consumo de los recursos.
2	Prevenir la contaminación, a través del fomento y difusión del reciclaje y del tratamiento correcto de los residuos.
3	Incorporar en la cultura y en las actividades diarias de la empresa los conceptos medioambientales, a través de campañas de acción destinadas a sensibilizar y comprometer a los colaboradores y proveedores.

El compromiso con el medio ambiente requiere de acciones concretas. A tal efecto, se promueve la realización de distintas iniciativas implementadas y registradas mediante el Indicador de Desempeño Ambiental.

ILUMINACIÓN

Énfasis en la reducción del consumo eléctrico, en la duración de los materiales y en el impacto ambiental de los mismos. Hemos cambiado todas las bombillas por focos y tubos fluorescentes de bajo consumo en todas las oficinas y adyacencias de la empresa. Este cambio permite más luz con un menor consumo. Asimismo, la vida útil de estos artefactos es superior que el anterior sistema y con una reducción de los residuos. El consumo de electricidad producido en nuestras oficinas asciende a: 88.361 KW/Año.

AGUA

El consumo de agua (m3) producido en nuestras oficinas asciende a: 930 m3/Año.

PAPEL

El consumo de papel (resma de 500 hojas) producido en nuestras oficinas asciende a: 84 resma/Año.

TÓNER

El consumo de toner (unidades) generado en nuestras oficinas asciende a: 6 unidades/Año.

PILAS

A fines del año 2011 se dispuso implementar la campaña “Cárgate las pilas”, consistente en recuperar las usadas y/o gastadas, así como las baterías de teléfonos celulares, y posteriormente enviarlas a la Fundación Itá Enramada para su reciclaje y/o disposición final.

Para avanzar en el proceso de sensibilización y ejecución de las acciones de preservación del medio ambiente, **SoftShop S.A.** articulará -a la par de sus actividades diarias- iniciativas conjuntas con sus colaboradores y proveedores de modo a lograr la concreción de este objetivo. Asimismo, se refuerza su compromiso de respeto al medio ambiente, amparado y guiado por un Decálogo de buenas prácticas en la vida diaria.

#	Decálogo de buenas prácticas en la vida diaria
1	En TODO momento REDUCE, REUTILIZA y RECICLA lo máximo posible.
2	Adopte medidas que tiendan al ahorro del AGUA, NO MALGASTE es un bien preciado pero escaso.
3	Consume la ENERGIA necesaria SIN DESPILFARRAR, un día puede FALTAR.
4	Reduce y recicla siempre el uso del PAPEL. El consumo racional es la MEJOR OPCION para reducir las necesidades del papel.
5	Separa tus residuos y deposita en los lugares apropiados y establecidos.
6	No utilice el DESAGUE para deshacerte de tus desperdicios.
7	No utilice los electrodomésticos a media carga.
8	Los residuos peligrosos deben ser gestionados para su DISPOSICION FINAL.
9	Intenta vivir y actuar sin contaminar, utilice su vehículo, solo cuando es inevitable.
10	Plante árboles, un solo árbol absorbe UNA TONELADA de dióxido de carbono durante TODA LA VIDA.

IDENTIFICACIÓN DE ELEMENTOS TÓXICOS EN PRODUCTOS INFORMÁTICOS

Los residuos electrónicos de los equipos informáticos generan una serie de problemas específicos a saber:

1	PLOMO
	El plomo se encuentra en monitores CRT y soldaduras. El plomo en altos grados, puede causar varios efectos no deseados, como son: perturbación de la biosíntesis de hemoglobina y anemia, incremento de la presión sanguínea, daño a los riñones, abortos y abortos sutiles.
2	CROMO
	El cromo suele utilizarse en acero como anticorrosivo en los equipos informáticos. Esta sustancia en dosis altas puede causar efectos sobre la salud: erupciones cutáneas, malestar de estómago, úlceras, problemas respiratorios, debilitamiento del sistema inmune, daño en los riñones e hígado, alteración del material genético, cáncer de pulmón, muerte.
3	MERCURIO
	El Mercurio es utilizado en pilas y baterías. Esta sustancia en alto nivel tiene efectos sobre los humanos, que pueden ser todos simplificados en las siguientes: daño al sistema nervioso, daño a las funciones del cerebro, daño al ADN y cromosomas reacciones alérgicas, irritación de la piel, cansancio, dolor de cabeza, efectos negativos en la reproducción, daño en el esperma, defectos de nacimientos y abortos.
4	CADMIO
	Esta sustancia es usada en baterías recargables. A exposiciones elevadas de esta sustancia, puede producir efectos sobre la salud como diarreas, dolor de estómago, vómitos, severas fracturas de huesos; fallos en la reproducción y posibilidad incluso de infertilidad; daño al sistema nervioso central; daño al sistema inmune, desordenes psicológicos, posible daño en el ADN o desarrollo del cáncer.
5	ARSENICO
	Es un componente usado en tubos de rayos catódicos. La exposición ante cantidades significantes puede causar efectos sobre la salud como: irritación del estómago e intestinos, disminución en la producción de glóbulos rojos y blancos, cambios en la piel, e irritación de los pulmones.
6	SELENIO
	Es utilizado en los tableros de circuitos. Una exposición a dosis elevada de esta sustancia puede provocar mareos, fatiga e irritaciones de las membranas mucosas. Incluso, puede hasta provocar retención de líquido en los pulmones y bronquitis.

ACCIONES PARA MINIMIZAR USO DE PRODUCTOS TECNOLÓGICOS

- 1 Es muy importante reciclar antes que enterrar. Tenemos en cuenta que si los elementos contaminantes se entierran, los desechos tóxicos nos llegan a través del agua.
- 2 Lo que ya no utilizamos por cualquier motivo (monitores, impresoras, teclados) etc. a otros les puede ser útil.
- 3 No tirar a la basura los productos tecnológicos en desuso u obsoletos.
- 4 Incorporar el consumo responsable que incluya el reciclado de los equipos electrónicos.
- 5 Reducir la generación de desechos electrónicos a través de la compra responsable y el buen mantenimiento.
- 6 Donar o vender los equipos electrónicos que todavía funcionen. Donar equipos rotos o viejos a organizaciones que los reparan y reutilizan con fines sociales.
- 7 Reciclar los componentes que no puedan repararse.



UN TECHO PARA MI PAÍS

Con participación efectiva en iniciativas orientadas a la superación de la pobreza, **SoftShop S.A.** contribuye con la Fundación Un Techo para Mi País, organización civil sin fines de lucro que promueve la concreción de soluciones habitacionales de emergencia a familias que viven en la extrema pobreza. El involucramiento de la empresa es directo, a través de la participación de los colaboradores en la preparación y construcción de las viviendas, a lo que debe agregarse el aporte de recursos económicos entregados anualmente a esa Fundación.

Para el año 2012 **SoftShop S.A.** planteará a sus proveedores y clientes una "participación asociativa", para brindar mayor impulso a la construcción de viviendas de emergencia para las personas más desprotegidas de nuestro entorno comunitario.

FUNDACIÓN TELETÓN

Como todos los años, la empresa se adhirió a la convocatoria de la Fundación Teletón en la maratón televisiva de 27 horas realizada anualmente para recaudar fondos destinados a solventar sus programas de rehabilitación de niños, niñas y adolescentes de hasta 18 años que padecen algún tipo de discapacidad.

Anualmente, en nombre de todos los colaboradores, la Alta Dirección de **SoftShop S.A.** suma su aporte a los de todo el país, y realiza su donación monetaria para tal campaña.

OTRAS COLABORACIONES

Como complemento de la acción directa en materia de compromiso social, **SoftShop S.A.** apoya a instituciones educativas en la provisión de kits escolares, programas educativos LICENCIA EN CARTA y pasantías para estudiantes de nivel secundario.

Instituciones con las que estamos comprometidos:

- Fundación Paí Pukú
- Primera Escuela Paraguaya de Sordos
- Colegios de Nivel Secundario.

El fomento de la acción social tiene objetivos relevantes para **SoftShop S.A.:**

Las carencias y necesidades abundan en nuestro país, evidenciadas en la todavía importante brecha social entre los que más tienen y pueden, y los menos favorecidos por las condiciones de pobreza y carencias educativas, sanitarias y de oportunidades en medio de las que viven. Pero estamos seguros de algo: beneficiarnos de la rentabilidad que nos brinda el esfuerzo y el ingenio de quienes conformamos esta empresa, sin comprometernos con quienes no han tenido la misma fortuna que nosotros, sería un acto de ingratitud hacia los habitantes del país al que pertenecemos y una deuda imperdonable con las futuras generaciones. Por ello nuestro compromiso seguirá siendo cada vez más fuerte, porque -de algún modo- reintegramos al país, a los clientes, proveedores, colaboradores y a la sociedad en su conjunto parte de todo lo que hemos conseguido juntos y también gracias a ellos.

10. ACCIÓN SOCIAL

SoftShop S.A., asumió un fuerte compromiso con la incorporación del valor social y económico a sus actividades en el Paraguay. Para hacer realidad este compromiso, la empresa destina parte de sus beneficios anuales a las ayudas de carácter social a efectos de contribuir con las personas más necesitadas de nuestra comunidad. Las acciones emprendidas se circunscriben a proyectos educativos y solidaridad social. De ellas participan directamente los colaboradores, gerentes y directivos, a través de un programa de voluntariado. A continuación se destacan los proyectos más importantes en los que hemos participado durante el ejercicio 2011:



11. DATOS DE CONTACTO

La información presentada en la edición de esta memoria pretende aproximarse a las expectativas de los diferentes grupos de interés de nuestra organización. Cualquier inquietud, sugerencias, aportes o comentarios por parte de los diversos grupos de interés de **SoftShop S.A.** respecto al contenido de la misma o sobre aspectos relacionados con nuestra práctica de responsabilidad social empresarial, puede ser realizada, a través del correo rse@softshop.com.py o directamente en nuestra oficina central:



Luís Morales 483 esquina Ricardo Brugada, Asunción - Paraguay
Teléfonos: (595) (21) 205-925
Fax: (595) (21) 205-935
Esta Memoria de Sostenibilidad próximamente
estará disponible en la web de la empresa.
Asunción, Paraguay | Julio 2012

12. REQUISITOS GRI (GLOBAL REORTING INITIATIVE)

ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI

REQUISITOS GRI (Global Reporting Initiative)	CAPITULO/DESCRIPCION	Páginas/ Status
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
Estrategia y Análisis	Epígrafe 1. Carta del Presidente	1
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
Perfil de la Organización	Epígrafe 2. Nuestra Organización	2, 3, 4
3. PARAMETROS DE LA MEMORIA		
Perfil de la Memoria	Epígrafe 3. Importancia de la Memoria de Sostenibilidad.	5
Alcance y cobertura de la Memoria	Epígrafe 3. Importancia de la Memoria de Sostenibilidad	5
Índice de Contenido GRI	Epígrafe 12. Requisitos GRI	21, 22, 23, 24, 25
Verificación	N/A	
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
Gobierno	Epígrafe 2. Misión, Visión y Valores de la Organización	2, 3,
Compromisos con iniciativas externas	Epígrafe 2. Misión, Visión y Valores de la Organización	2, 3,

Participación de los grupos de interés	Epígrafe 2. Misión, Visión y Valores de la Organización	2, 3,
ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO: DIMENSIÓN ECONOMICA		
Información sobre el enfoque de gestión	Epígrafe 4. Principales Magnitudes Económicas	6
Objetivo y desempeño	Epígrafe 1. Carta del Presidente	1
Política	Epígrafe 1. Carta del Presidente	1
5. ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO		
EC1	Epígrafe 3. Principales Magnitudes Económicas	6
EC2	Epígrafe 3. Principales Magnitudes Económicas	6
EC3	Epígrafe 3. Principales Magnitudes Económicas	6
EC4	N/A; Es nuestra primera Memoria	*
6. ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO		
EC5	Se incluirá en la próxima Memoria	***
EC6	Se incluirá en la próxima Memoria	***
EC7	Se incluirá en la próxima Memoria	***
7. ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
EC8	Se incluirá en la próxima Memoria	***
EC9	Se incluirá en la próxima Memoria	***

8. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO: DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL		
Información sobre el enfoque de gestión	Epígrafe 9. Medio Ambiente - Compromiso de SOFTSHOP S.A.	14, 15, 16, 17
Objetivos y desempeño	Epígrafe 9. Medio Ambiente - Compromiso de SOFTSHOP S.A.	14, 15, 16, 17
Política	Epígrafe 9. Medio Ambiente - Compromiso de SOFTSHOP S.A.	14, 15, 16, 17
9. ASPECTO: MATERIALES		
EN1	No es aplicable por el giro del negocio	**
EN2	No es aplicable por el giro del negocio	**
10. ASPECTO: ENERGÍA		
EN3	Epígrafe 9. Medio Ambiente – Indicadores de desempeño ambiental.	14
EN4	N/A	
EN5	Es nuestra primera Memoria	*
EN6	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
11. ASPECTO: AGUA		
EN8	Epígrafe 9. Medio Ambiente – Indicadores de desempeño ambiental.	15
EN9	N/A	
EN10	N/A	
12. ASPECTO: BIODIVERSIDAD		

EN11	N/A	
EN12	N/A	
EN13	N/A	
EN14	Epígrafe 9. Medio Ambiente – Indicadores de desempeño ambiental.	16, 17
EN15	N/A	
13. ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		
EN16	N/A	
EN17	N/A	
EN18	N/A	
EN19	N/A	
EN20	N/A	
EN21	N/A	
EN22	N/A	
EN23	N/A	
EN24	N/A	
EN25	N/A	
14. ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS		
EN26	Epígrafe 9. Medio Ambiente – Indicadores de desempeño ambiental.	16, 17
EN27	N/A	
15. ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
EN28	N/A; No detectado en el periodo	

	informado.	
16. ASPECTO: TRANSPORTE		
EN29	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
17. ASPECTO: GENERAL		
EN30	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
18. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO: DIMENSIÓN SOCIAL		
19. PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO		
Información sobre el enfoque de gestión	Epígrafe 7. Empleados	10
Objetivos y desempeño	Epígrafe 7. Empleados	10
Política	Epígrafe 7. Empleados	10
20. ASPECTO: EMPLEO		
LA1	Epígrafe 7. Empleados – Empleo de Calidad	10
LA2	Epígrafe 7. Empleados – Empleo de Calidad	10
LA3	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
21. ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES		

Objetivos y desempeño	Epígrafe 5. Compromiso Responsable – Código de Ética y Conducta	7, 8
Política	Epígrafe 5. Compromiso Responsable – Código de Ética y Conducta	7, 8
26. ASPECTOS: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO		
HR1	N/A	
HR2	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
HR3	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
27. ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN		
HR4	N/A; Ningún caso en el periodo informado.	
28. ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS		
HR5	N/A	
29. ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL		
HR6	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
30. ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS		
HR7	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***

LA4	N/A	
LA5	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
22. ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
LA6	Es nuestra primera Memoria	*
LA7	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
LA8	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
LA9	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
23. ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN		
LA10	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
LA11	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
LA12	N/A	
24. ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
LA13	Epígrafe 7. Empleados – Empleo de Calidad	10, 11
LA14	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
25. DERECHOS HUMANOS		
Información sobre el enfoque de gestión	Epígrafe 5. Compromiso Responsable – Código de Ética y Conducta	7, 8

31. ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD		
HR8	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
32. ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS		
HR9	N/A	
33. SOCIEDAD		
Información sobre el enfoque de gestión	Epígrafe 10. Acción Social	18, 19
Objetivos y desempeño	Epígrafe 10. Acción Social	18, 19
Política	Epígrafe 10. Acción Social	18, 19
34. ASPECTO: COMUNIDAD		
SO1	Epígrafe 10. Acción Social	18, 19
35. ASPECTO: CORRUPCIÓN		
SO2	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
SO3	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
SO4	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
36. ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA		
SO5	N/A	
SO6	N/A	

37. ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL		
SO7	N/A	
38. ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
SO8	N/A	
39. RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Información sobre el enfoque de gestión	Epígrafe 5. Compromiso Responsable – Gestión de Calidad	6
Objetivos y desempeño	Epígrafe 5. Compromiso Responsable – Gestión de Calidad	6
Política	Epígrafe 5. Compromiso Responsable – Gestión de Calidad	6
40. SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE		
PR1	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
PR2	N/A	
41. ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
PR3	N/A	
PR4	N/A	
PR5	Se incluirá en nuestra próxima Memoria	***
42. ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING		
PR6	N/A	
PR7	N/A	

43. ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
PR8	N/A; Ningún caso en el periodo informado.	
44. ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
PR9	N/A; Ningún caso en el periodo informado.	

Ref.	Conceptos
*	Es nuestra Primera Memoria.
**	No es aplicable por el giro de negocio.
***	Se incluirá en la próxima Memoria.



Código QR:

1. Cuando encuentre un código QR, usted podrá acceder a más información acerca del tema sobre el cual está leyendo.
2. Dicho código lo lleva a una dirección url desde su celular.
3. Scanee el código para poder ver la información ampliada.
4. Si no tiene un lector de código, puede descargar de:

I-nigma <http://www.i-nigma.com>

Acepta, descarga e instala.



MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD 2011

