



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

2° Reporte Social 2012 - 2013

todo para su sitio web!

www.solo10.com



ÍNDICE

01

Carta del presidente



02

Acerca de la empresa



04

Conciencia Ambiental



05

Calidad Laboral



07

Proveedores y Partners



08

Satisfacción del cliente



09

Comunidad



09

Anticorrupción



09

Derechos Humanos



Investigación + Desarrollo + Innovación

Carta del presidente de solo10.com S.A.



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

Rafaela, 5 de Mayo de 2013

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

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

Este ha sido un año de desafíos importantes, tanto por la situación económica mundial, como por la inquietud y el stress que invade el mundo del trabajo.

Como empresa consideramos que es de vital importancia mantenernos firmes, poniendo siempre como prioridad nuestros valores, y nuestra Fe.

Queremos renovar el compromiso y la adhesión a los principios del Pacto Global, los cuales nos dan un marco para “mirarnos y medirnos”, y en base a lo transitado hacer planes para mejorar.

“Lo que no avanza, retrocede” dice un viejo proverbio, y acorde a ello, renovamos el compromiso de esfuerzo y trabajo por avanzar!

Daniel Pierini
Presidente
Solo10.com S.A.

Con un equipo interdisciplinario en el que interactúan profesionales en diseño gráfico, programación y marketing, Solo10.com brinda soluciones web a más de 22 mil clientes en 20 países, a través de portales pensados para responder a las necesidades específicas de cada uno.

NUESTRAS UNIDADES de NEGOCIO



Registro de Dominios
Servidores
Webhosting



Desarrollo de Software,
Innovación y Ejecución
de nuevos Startups

Solidaridad



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

Responsabilidad Social



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

Compromiso



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

S10

NUESTROS CLIENTES

**+ de 22MIL
CLIENTES**



20 PAISES



SOLO10.com
todo para su sitio web



+ de 90MIL
Registros de Nombres
de Dominio



CONCIENCIA AMBIENTAL

Tender al “Uso 0 de papel”: Oficina Electrónica

Implementación de
Factura
Electrónica

Reducción a 0 del uso de papel para facturación. Las 4457 facturas emitidas durante 2012, se realizaron en formato electrónico (Régimen de Factura Electrónica) y se enviaron por e-mail. Se redujo así el uso de papel empleado para la impresión, tintas y toners,

Utilización de
herramientas de
software para memos,
bocetos y diagramas

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

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

Todos los equipos PC del personal fueron configurados con un software de ‘impresora virtual’ que permite imprimir a archivos PDF los comprobantes tales como tickets, constancias de transferencias, constancias de IVA, etc. Se ha eliminado así el uso de papel y ya se han retirado los equipos de impresión, quedando solo el scanner que permite digitalizar documentación recibida.

Ahorro Energético

Iluminación natural
de las nuevas
oficinas

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

Servidores con
eficiencia
energética

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

Modernización de
las PCs

Actualización de equipos informáticos con la consiguiente reducción de consumo eléctrico.

Todos los logos y marcas mencionados pertenecen a sus respectivos dueños



CONCIENCIA AMBIENTAL

Ahorro Energético

Redistribución de puestos de trabajo para ahorro de energía

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

% de ahorro de energía eléctrica

18 %

Reciclado

Reducción del consumo de plásticos

Compra de elementos de limpieza fraccionados en envases reutilizables, reduciendo así el consumo y desecho de plásticos.

Uso racional de las bolsas plásticas

Para las compras de insumos de supermercado se utilizan bolsas reusables, de manera de evitar la utilización de bolsas de nylon.

Separación de residuos

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



CALIDAD LABORAL

Equilibrio familiar y laboral

Respeto por el descanso de fin de semana

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

Permisos de salida durante el horario laboral

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

Todos los logos y marcas mencionados pertenecen a sus respectivos dueños



CALIDAD LABORAL

Equilibrio familiar y laboral

Horarios de trabajo adaptados a las necesidades de cada persona

Cada empleado es responsable del cumplimiento de sus funciones y el alcance de los objetivos planteados, y mientras los cumpla debidamente puede, previa coordinación, organizar su horario de trabajo en forma flexible. Adherimos al concepto de Google ® de que los empleados no realicen “hora nalga”, es decir, horas no productivas donde solo están sentados por la obligación de cumplir un horario, sino que usen el tiempo proactivamente. Es así que quienes estudian organizan sus horarios para asistir a la facultad, padres de familia para colaborar con el transporte de sus hijos a la escuela, etc. Para el personal de atención al cliente, se establecieron pautas especiales a fin de que puedan gozar de esta flexibilidad y asegurar a su vez los estándares de calidad de atención.

Realización de festejos

En las oficinas se celebran sencillos agasajos para festejar cada cumpleaños. Se realiza un obsequio al cumpleaños, comprado con el aporte de todo el personal. Los días viernes durante el verano se realizan las ‘tardes de cerveza’ donde al final de la jornada todo el equipo comparte un momento de esparcimiento, y durante el invierno los ‘sábados de bizcochos’, donde por la mañana se toma mate con facturas y panificados. Periódicamente se realizan cenas y reuniones externas a la oficina y participando de las mismas a la pareja y o familia de cada uno de los miembros del equipo.

Día del cumpleaños no laborable

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

Todos los logos y marcas mencionados pertenecen a sus respectivos dueños



CALIDAD LABORAL



Desarrollo profesional

Incorporación de estudiantes

En la empresa trabajan 3 estudiantes universitarios, a los cuales se los apoya y alienta para que finalicen sus estudios. 1 de ellos este año han obtenido su título de grado y se encuentran realizando postgrados.

Capacitación profesional y desarrollo de habilidades

Se cuenta con un programa de capacitación donde se planifica, previa evaluación anual, las destrezas y habilidades en la que cada miembro del equipo necesita ser capacitado. 380 hs de capacitación anual.

Personal mayor de 40 años / Personal con dificultades de salud

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



PROVEEDORES / PARTNERS

Datacenters Proveedores

Eficiencia energética

Los 2 centros de datos internacionales con los que trabaja la empresa cumplen las normas de eficiencia energética y son auditados a este respecto periódicamente. Uno de ellos se encuentra en Holanda y el segundo en Estados Unidos.

Asociatividad y Negocios

Misiones comerciales

Se participó en 2 misiones comerciales internacionales y en 5 rondas de negocios regionales, con empresas del sector, persiguiendo los fines de Asociatividad y concreción de negocios uniendo esfuerzos.

Todos los logos y marcas mencionados pertenecen a sus respectivos dueños



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

TICs

Acceso online para compra remota

La firma cuenta con 11 sitios web que permiten realizar compras online. Todos los productos y servicios ofrecidos pueden adquirirse a través de estos sitios web, los cuales son un para cada país donde se comercializa, y están geo-personalizados a cada región con su propio vocabulario, moneda y formas de pago.

Boletín de Noticias (Newsletter)

Mensualmente se emite el boletín de noticias, con las últimas novedades, que llega a una audiencia de 39 mil suscriptores.

Blog de la empresa

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

Fan page en Facebook

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

Cuenta Twitter

A través de la cuenta Twitter se comunican novedades.

Cuenta LinkedIn

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

Base de conocimientos (KB)

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

Medición y Mejora Continua

Encuesta de Satisfacción

Cada 3 meses se envía una encuesta de satisfacción a los clientes activos. Dicha encuesta se realiza en forma online, y participan 9000 clientes en cada una de ellas.

Medición de la satisfacción y toma de acciones

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



INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Datos obtenidos en base al análisis de la encuesta realizada en Octubre de 2012 en la que participaron 925 clientes.

Calidad técnica de los servicios

Porcentaje de clientes satisfechos

96%

Usabilidad del sitio web

Porcentaje de clientes que consideran fácil utilizar el sitio web

88%

Atención comercial

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

98%

Atención técnica

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

98%

Percepción del Know How

Porcentaje de clientes satisfechos con el conocimiento del personal

98%

Disposición a recomendarnos

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

95%

Reincidencia de compra

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

95%



ANTICORRUPCIÓN

Anticorrupción

Incidentes de corrupción

No se han registrado incidentes.

Porcentaje de empleados capacitados en las políticas anticorrupción de la empresa

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



DERECHOS HUMANOS

Derechos Humanos

Número total de incidentes de discriminación y acciones tomadas

No se han registrado incidentes.

Trabajo infantil

En las jornadas de capacitación interna se recuerda la política de la empresa del NO al trabajo infantil. Todo el equipo de trabajo manifestó su compromiso con denunciar y actuar ante cualquier suceso en nuestra comunidad donde niños sean explotados y no se respeten sus derechos.



COMUNIDAD

Responsabilidad Gremial Empresaria

Participación de Cámaras Empresariales del Sector

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

Participación en comisiones RSE

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

Participación en Entidades Empresariales a nivel Nacional

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



COMUNIDAD

Responsabilidad Gremial Empresarial

Participación de Cámaras Empresariales Intersectoriales

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

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

Donaciones de Servidores de Webhosting a OSC

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

Compromiso Comunitario

Iniciativas junto a la Fundación Leo Messi

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

Se realizaron las siguientes acciones:

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

Apoyo a iniciativas gubernamentales

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

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



www.solo10.com.ar



www.solo10.com.uy



www.solo10.us



www.solo10.com.bo



www.solo10.es



www.solo10.com.ve



www.so10.com



ni.solo10.com



www.solo10.mx



gt.solo10.com



www.solo10.ec



hn.solo10.com



www.solo10.pe



sv.solo10.com



www.solo10.cl



pr.solo10.com



www.solo10.co



www.solo10.com.pa



www.solo10.co.cr



do.solo10.com