

# Comunicación de Progreso 2



# Contenidos

Mensaje de la Alta Dirección	3	Social	32
Nuestra historia en el proceso de cambio	5	Derechos Humanos	32
Fomentando una cultura organizacional basada en la sustentabilidad	6	Igualdad e inclusión	34
Política de calidad	7	Igualdad y Violencia de Género	36
El diálogo, herramienta para la transformación	9	Protocolo de actuación para la prevención, orientación, abordaje y erradicación de la violencia de género en el ámbito laboral	36
Grupos de Interés	9		38
Cadena de Valor	10	Salud	39
Materialidad	12	Derechos Laborales	40
Perfil de la organización	14	Conciliación Trabajo / Familia	43
Ubicación de las operaciones	15	Clima Laboral	44
Tamaño de la Organización	16	Clientes y Proveedores	45
Cadena de suministro	17	Trato Justo	45
Afiliación a Asociaciones	18	Capacitación y Sencibilización	46
Gobernanza	19	Debida Diligencia	47
Estructura y Funcionamiento de la Gobernanza Empresaria	20	Compras inclusivas	47
Misión, Visión y Valores	20	Comunidad	48
Funcionamiento de la Gobernanza	21	Programa Pasantía Inclusiva	48
Comité de Ética	22	Programa Jardín de Infantes	50
Comité de Sostenibilidad	23	Medioambiente	52
Ética y Transparencia	24	Política de Medioambiente	53
Código de Ética	24	Reciclaje	54
Mecanismos de contacto, consultas y denuncias	26	Agua	56
Proceso de Debida Diligencia	27	Energía	57
Uso de la información	30	Huella de carbono	58
Fortaleciendo la seguridad informática	31	Desafíos 2023	59

# Mensaje de la Alta Dirección

Siguiendo con nuestra labor y compromiso tenemos la alegría de presentar la segunda Comunicación de Progreso (COP) ratificando nuestro continuo apoyo al Pacto Mundial y 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.

En nuestro primer informe hemos comentado cómo dimos inicio al proceso de integrar la sustentabilidad en el corazón de la estrategia de Desol y en su gestión. El trabajo diario para contribuir al cambio cultural necesario y cómo fuimos dando los primeros pasos en la gestión, materializando algunos pequeños logros. La información que propiciamos corresponde al período desde 31/12/2021 a 31/12/2022.

El Directorio, que lidera con compromiso activo, brinda el apoyo que requiere el trabajo estrecho e inclusivo con nuestros grupos de interés.

Durante el 2022 continuamos llevando adelante procesos de capacitación, concientización y acciones participativas con los grupos de interés internos, fortaleciendo las definiciones organizacionales impulsadas en 2021, e impulsando la implementación de los cambios internos y nuevos procedimientos a partir de la alineación con nuestro Código de Ética, sus políticas y el proceso de Debida diligencia. Cuestión de relevancia y que conlleva dificultades propias.

Reafirmamos nuestra visión de éxito empresarial. En la convicción y la gestión sostenible de las acciones, basadas en la toma de decisiones empresariales que minimicen los impactos negativos y potencien los impactos positivos ambientales, sociales, económicos y en la tolerancia cero a la corrupción. Con buena gobernanza e impulsando la consideración de todas las partes interesadas, la cadena de valor y a la comunidad en donde operamos.

En 2022 sellamos el compromiso asumido en 2021 como Empresa B Certificada, alcanzando los 94,3 puntos sobre 100.

El aplicar para ser Empresa B implicó un gran trabajo, realizamos un diagnóstico inicial, para ver donde nos encontrábamos. En primer lugar comprender desde el comienzo uno a uno de los requisitos necesarios. Debimos revisar nuestras políticas, procedimientos y documentos relacionados a dicha certificación, como por ejemplo las Políticas de Calidad, de Derechos Humanos, Ambientales, entre otros. Esto nos dio un panorama de cual era nuestro punto de partida, y hacia donde deberíamos ir. Es decir, realizamos una evaluación inicial para identificar las brechas existentes entre los requisitos y las prácticas actuales de Desol. Planificamos y asignamos los recursos necesarios, implementamos las medidas para asegurar el cumplimiento. Realizamos seguimientos a través de auditorías internas para poder

Una vez culminados estas instancias del proceso, pudimos dar el último paso que fue aplicar para la Certificación final.

Certificar como Empresa B es el punto de partida, seguimos transitando este camino de transformación. Esto quiere decir que requiere un compromiso continuo con la mejora de nuestras prácticas y procesos. Es necesario a cada momento dedicación para trabajar en todas las acciones, involucrando a nuestro públicos de interés.



Una de las barreras en las que tuvimos que trabajar pensando en la relación de Desol con sus grupos de interés fue el rubro en el cual nos desempeñamos. En ese momento, éramos inexpertos en este proceso, y no encontrábamos una relación directa con nuestra industria, lo que nos llevó a investigar las mejores prácticas y estándares laborales de otras empresas del sector. Aprender de sus éxitos para ayudarnos a alinear nuestras acciones de manera efectiva.

Como barrera interna, uno de los desafíos más significativos fue el alinear las acciones con el público interno de Desol, donde tuvimos que ir a la raíz de nuestros procesos de comunicación, analizándolos y hasta modificándolos para poder transmitir de manera clara y transparente los beneficios de habernos transformado. Para el próximo año seguiremos trabajando en fomentar la participación y compromiso de los colaboradores, y sobre todo sostener una comunicación interna continua, lo que nos va a permitir generar un sentido de pertenencia.

En Desol, los 10 Principios de Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son una parte integral de nuestro proceso de crecimiento. Los asumimos con la mayor responsabilidad empresarial, reconociendo que necesitamos comunicar y transversalizar a toda la organización la importancia de ser sustentables. Sin un enfoque sostenible, no podemos pensar en un futuro próspero para nosotros y para el mercado donde operamos.

Entendemos que nuestro objetivo principal es comprender las necesidades de nuestros clientes y agregar valor a sus procesos. Reconocemos que estos procesos también deben ser sustentables y tener un propósito claro de mejorar la calidad de vida de las personas, ya que en última instancia, eso es lo que realmente importa.

En Desol, seguimos creyendo que ser una empresa sustentable nos pone a la vanguardia, nos alinea y nos permite establecer conexiones más sólidas con nuestros clientes, nuestros colaboradores y con la comunidad en donde operamos. Compartir filosofías afines nos ayuda a entendernos mejor y nos brinda oportunidades de crecimiento mutuo. Estamos firmemente convencidos de nuestro compromiso con el desarrollo de América Latina y de generar más empleo, fomentando equipos que compartan nuestra visión de crecimiento sustentable.

Es esencial que sigamos profundizando en los principios fundamentales del Pacto Global, y eso implica capacitar a nuestros colaboradores en línea con esos principios. Nos comprometemos a continuar promoviendo la conciencia sobre la sostenibilidad y a fomentar una cultura interna que refleje nuestro compromiso con los ODS y la responsabilidad empresarial. Solo a través de este enfoque colectivo podremos lograr un impacto positivo y duradero en nuestro entorno y en la sociedad en general.

Saluda a Ud. distinguidamente,



Pablo Federico Lühning  
Presidente Desol S.A.

# Nuestra historia en el proceso de cambio

El presente informe da cuenta de que nuestro compromiso nació cuando, como empresa, comenzamos a pensar y sentir la necesidad de transformar el corazón del negocio, convirtiéndonos en líderes y agentes de cambio. Para ello, trabajamos en torno a lo económico, la visión social, la perspectiva ambiental y la transparencia en nuestra gestión organizacional, con el acompañamiento continuo de la Consultora Sustainability Accounting.

El desafío que asumimos en 2020 representó para Desol un largo camino de cambios y aprendizaje. Medimos nuestro impacto social y ambiental; atravesamos un proceso de evaluación de nuestra empresa que abarcaba cinco áreas: Gobernanza, Trabajadores, Clientes, Proveedores y Medio Ambiente. Durante dicho proceso surgieron desafíos propios de ser una pyme. Lograr la conciliación de la operatoria habitual de la empresa a la vez que comenzábamos a gestar el cambio cultural implicó un gran esfuerzo por parte de todos, siendo una estructura empresarial pequeña.

No obstante ello, con el compromiso de todos los que formamos parte de Desol logramos seguir adelante con el proceso de integración, conforme el compromiso asumido por la Alta dirección.

A lo largo del análisis de las distintas áreas abarcadas por la Evaluación B, fueron surgiendo transformaciones, nuevas acciones, nuevos procesos e ideas que contribuyeron a mejorar el impacto social y ambiental.

## CERTIFICACIÓN

En este camino, en noviembre de 2022, decidimos ampliar la nómina de colaboradores en el equipo de sustentabilidad. Es así que se incorpora Lilian para sumar su colaboración en la consecución de los objetivos planteados, sosteniendo las decisiones y fortaleciendo los procedimientos desarrollados desde los inicios. Siendo un nexo/facilitador de la transversalización a todas las áreas para revisar, sostener e impulsar los objetivos y desafíos planteados, en Desol y sus grupos de interés externos.

Su primera labor activa fue representar a Desol en el Festival +B, que se llevó a cabo los primeros días del mes de noviembre. Dicho Festival tuvo un alto grado de expectativas y de gran relevancia para la Comunidad B, debido a que después de mucho tiempo se pudo realizar de manera presencial. Además, fue la primera participación de Desol como parte de la comunidad B.

Asumir el rol de facilitador fue un proceso muy enriquecedor y complejo, y está cargado de muchos retos para el próximo año. Entre ellos encontramos seguir trabajando en nuestro cambio cultural para llevar a cabo estas prácticas sustentables y seguir trabajando en nuestra conciencia colectiva sobre la importancia de esta nueva cultura organizacional. Otro de los desafíos es seguir en la búsqueda de activar nuestra red, nuestra cadena de valor, donde podamos encontrar aliados que basen su accionar con los mismos valores de Desol.



**Lilian Rizzi**

Cargo Operativo

Cargos en Comité de Ética

Cargo en Comité de Sostenibilidad



**Virginia Ravera**

Cargo Operativo

Cargos en Comité de Ética

Cargo en Comité de Sostenibilidad

# Fomentando una cultura organizacional basada en la sustentabilidad



En Desol nos preocupamos por ayudar a ordenar el ecosistema de las empresas, facilitando la interacción entre personas, clientes y empresas, desarrollando e implementando soluciones tecnológicas de comunicación y gestión, a medida, para potenciar sus operaciones. Nuestros desarrollos están pensados para potenciar la gestión de tus procesos en:

Ayudamos a ordenar el ecosistema de las empresas, facilitando la interacción entre personas, clientes y empresas, desarrollando e implementando soluciones tecnológicas de comunicación y gestión, a medida, para potenciar sus operaciones. Nuestros desarrollos están pensados para potenciar la gestión de tus procesos en :

- Ventas
- Atención al Cliente
- Cobranzas
- Soporte
- Gestión de turnos o casos
- [Encuestas](#)

**[¡Conocé más sobre los inicios de Desol haciendo click!](#)**

En 2020 tuvimos la inquietud de ser miembros del movimiento global que se estaba observando a nivel mundial, en cuanto a incorporar la mirada del triple impacto en las decisiones empresariales, acorde con nuestra visión de hacer negocios, camino que hoy seguimos convencidos de transitar.

**[¡Conocé nuestro Perfil B haciendo click!](#)**

# Política de calidad

Seguimos fortaleciendo a la organización desde la convicción de la alta dirección en conseguir óptimos resultados en todos sus procesos; consolidando el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001. El proceso de desarrollo e implementación puede consultarse en el siguiente [link COP 1 páginas 8 y 9](#).

Es por esto que en 2022 realizamos una nueva auditoria de los procesos de nuestro Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001, con el fin de medir los estandares con que son ofrecidos los servicios de Desol. Esta nueva auditoria dio como resultado la el mantenimiento de la la certificación del sistema de gestión de la calidad conforme los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.



Los compromisos planteados:

Promover el compromiso de responsabilidad social y medioambiental en las prácticas, procesos y objetivos.

Robustecer la cadena de valor de los procesos de nuestra organización con la finalidad de sistematizar los procesos y transformarlos en estrategias que fortalezcan relaciones de confianza con los clientes.

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

Maximizar la cultura del mejoramiento continuo de los procesos buscando mejores formas de hacer las cosas

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

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

<https://desol.cloud/calidad/>

Así mismo, realizamos la comunicación pública de dicha Certificación en nuestras redes sociales (Instagram, [@desol.cloud](https://www.instagram.com/desol.cloud), febrero 2022)

# El diálogo como motor del cambio.

Hemos comunicado públicamente en la primera comunicación de Progreso (COP) nuestra convicción de 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.

Lo que motivó la apertura de diálogo con nuestras relaciones más relevantes. Y comenzar a trabajar fuertemente en fortalecer el cambio cultural dentro de la Organización y en relación con ellas

En la primera etapa (2021) realizamos un proceso participativo con los grupos de Interés internos a partir de abrir espacios de capacitaciones y diálogo. Se inició el proceso de identificación y validación de los grupos de interés clasificándolos en internos y externos y propusimos la primera lista de expectativas basadas únicamente en la percepción desde el punto de vista de Desol. Hicimos también el primer reconocimiento de la Cadena de Valor y analizamos los impactos más relevantes.

Uno de los desafíos planteados para 2022 fue avanzar con el proceso de relacionamiento con nuestros grupos de interés externos. A medida que fuimos transitando cada paso debimos reacomodar tiempos, acciones y propuestas, que nos demoraron en este compromiso. Es por esto que nos queda como objetivo para el 2023.

[\*\*¡Conocé Grupos de Interés y Cadena de Valor haciendo click!\*\*](#)  
pagina 10 y 11 (Grupos de Interes y Cadena de Valor)



# Cadena de Valor

Mantenemos con firmeza el compromiso con un grado de ambición más amplio como referencia. Estamos cada vez más comprometidos con los Objetivos claros definidos de inicio en materia de Diversidad, Equidad e Inclusión, Transparencia y Reducción de Impactos ambientales:

- 1 Equilibrio de género en todos los niveles de la dirección.
- 2 El 100% de los colaboradores perciban salarios por arriba de los mínimos.
- 3 Cero emisiones de residuos sin destino.
- 4 Reducción de emisiones basada en ciencia.
- 5 Transparencia a través de todas las operaciones.

Continuamos profundizando el proceso participativo con los grupos de Interés Internos y externos a través de diversas metodologías. Abordando los nuevos temas e integrándolos con los diálogos preexistentes entre los equipos de trabajo dentro de la organización y con los clientes.

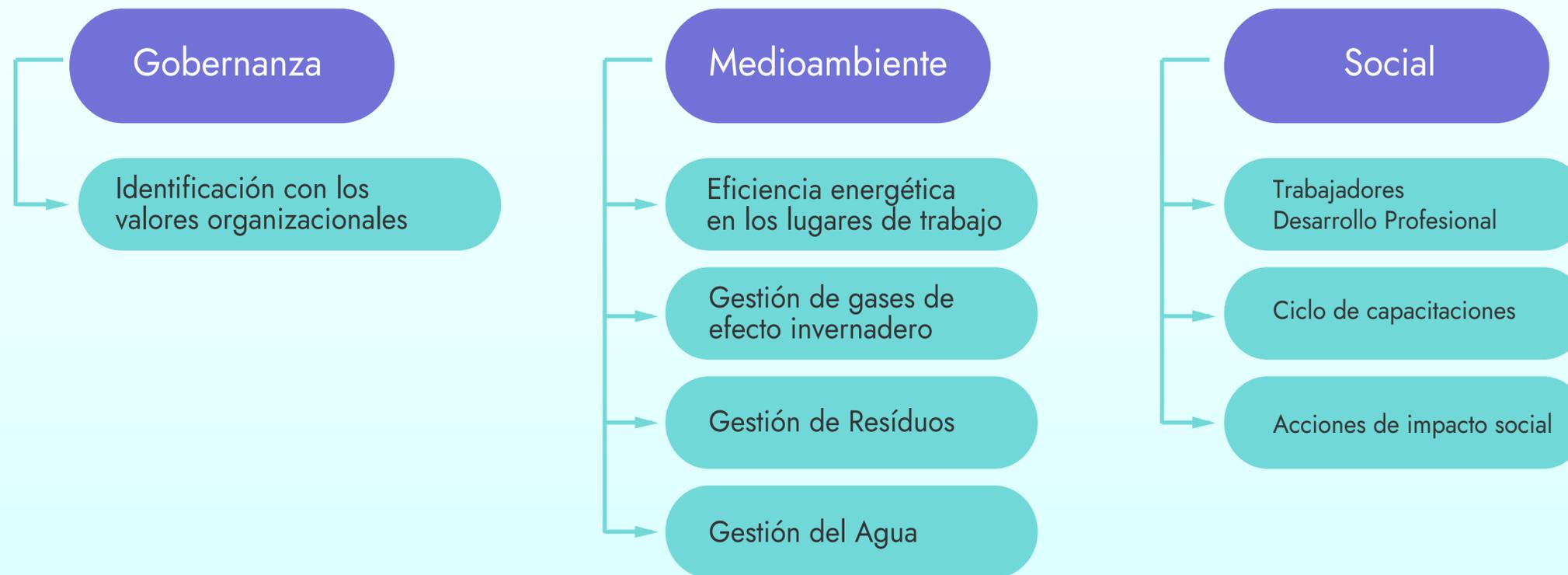
**Durante el 2022 hemos profundizado el proceso de relacionamiento a través de:**

- Reuniones semanales de Staff (mandos medios).
- Seminario capacitación sobre Principios de Pacto Global y ODS.
- Capacitación inicial sobre Reportes de Sustentabilidad.
- Encuestas 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.

Proyectamos profundizar el proceso de relevamiento de expectativas de nuevos grupos de interes, que alimentarán el nuevo ejercicio de materialidad durante el 2023. Nos enfocamos en desarrollar todos los procedimientos para la implementación de las definiciones, diseño e implementación de la Gestión e instrumentar los mecanismos de captura de información para comenzar a medir los primeros efectos de la gestión en cada tema material definidos en ese primer ejercicio. Simultáneamente, apoyar la transversalidad de los temas para contribuir paso a paso al proceso de cambio cultural interno. Mantenemos los temas de abordaje y que luego fueron priorizados.

**Los temas de abordaje en esta etapa fueron las siguientes:**

### Temas abordados en el Proceso participativo con los grupos de interés: empleados y accionistas



El proceso de cómo se llevó a cabo la compilación y el relacionamiento puede consultarse en el siguiente link COP 1, página 13, del mismo modo que el proceso de Priorización de los ODS de la Agenda 2030 llevados a cabo en 2021

**[¡Conocé el proceso haciendo click!](#)**

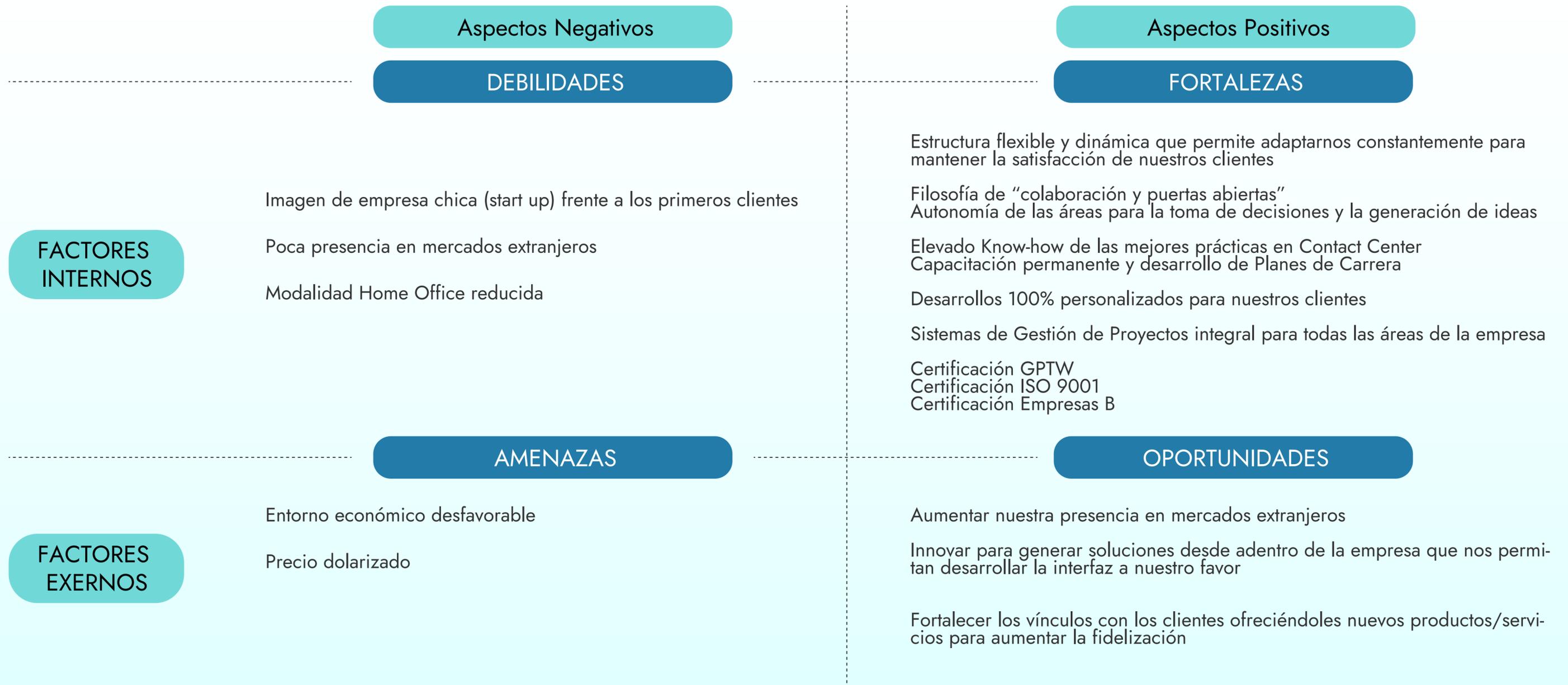
# Materialidad

Durante el 2022 continuamos con el trabajo transversal que desarrollamos durante el 2021, a partir de los temas materiales identificados en los aspectos Sociales, Ambientales, Económicos y de Gobernanza.

Identificamos tres impactos positivos directos que podemos potenciar desde nuestro negocio:

- Reducción del impacto ambiental en toda la cadena ascendente, producto de la digitalización de todas las operaciones.
- 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.

De dicho análisis surgen las Fortalezas que Desol ha adquirido y las debilidades internas sobre las cuales se debe trabajar. Así mismo se analizan las Oportunidades y Amenazas del entorno, pudiendo determinar los impactos positivos y negativos de las acciones realizadas.



**Nuestro objetivo y compromiso para el 2023, es fortalecer los procesos de relacionamiento con nuestros grupos de interés externos, profundizar en el relevamiento de expectativas y su validación para realizar un segundo ejercicio de Materialidad.**

Los invitamos a consultar nuestro análisis de materialidad en el siguiente link [Página 16](#). Asimismo, ahí podrá consultar como realizamos el primer ejercicio de Materialidad.

**[Ver nuestro análisis de materialidad](#)**

# Perfil de la organización

---



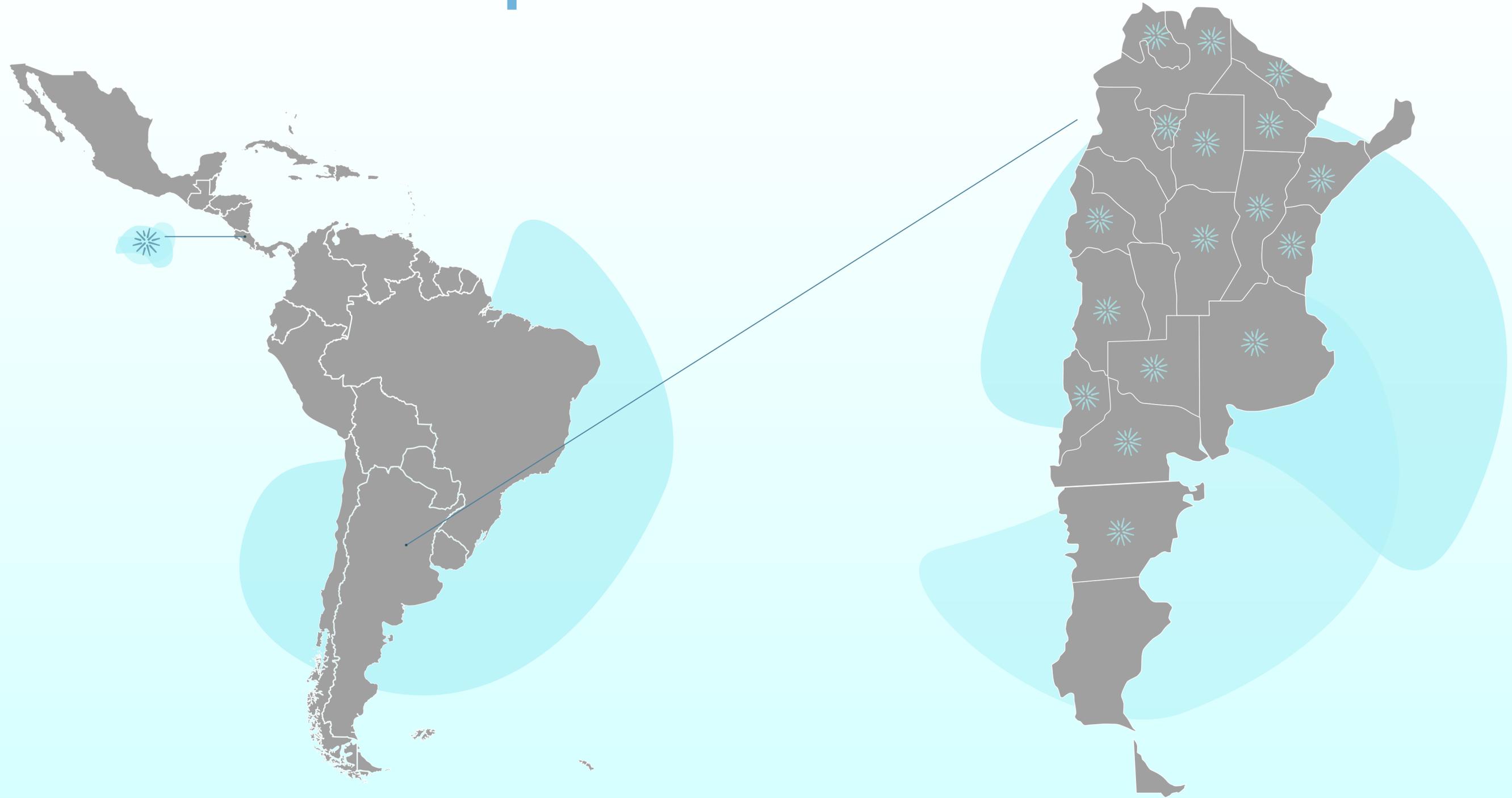
## Desol S.A.

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

 [desol.cloud](https://desol.cloud)

 0810 345 33765

# Ubicación de las operaciones

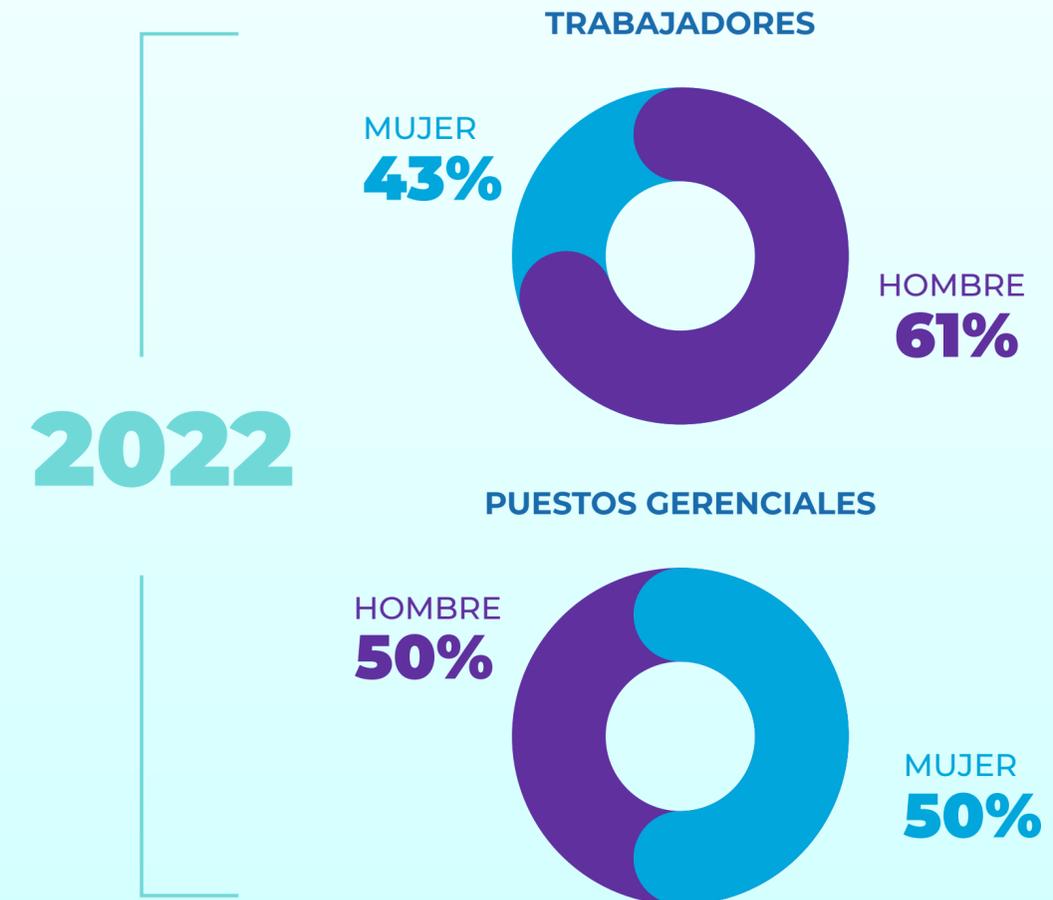
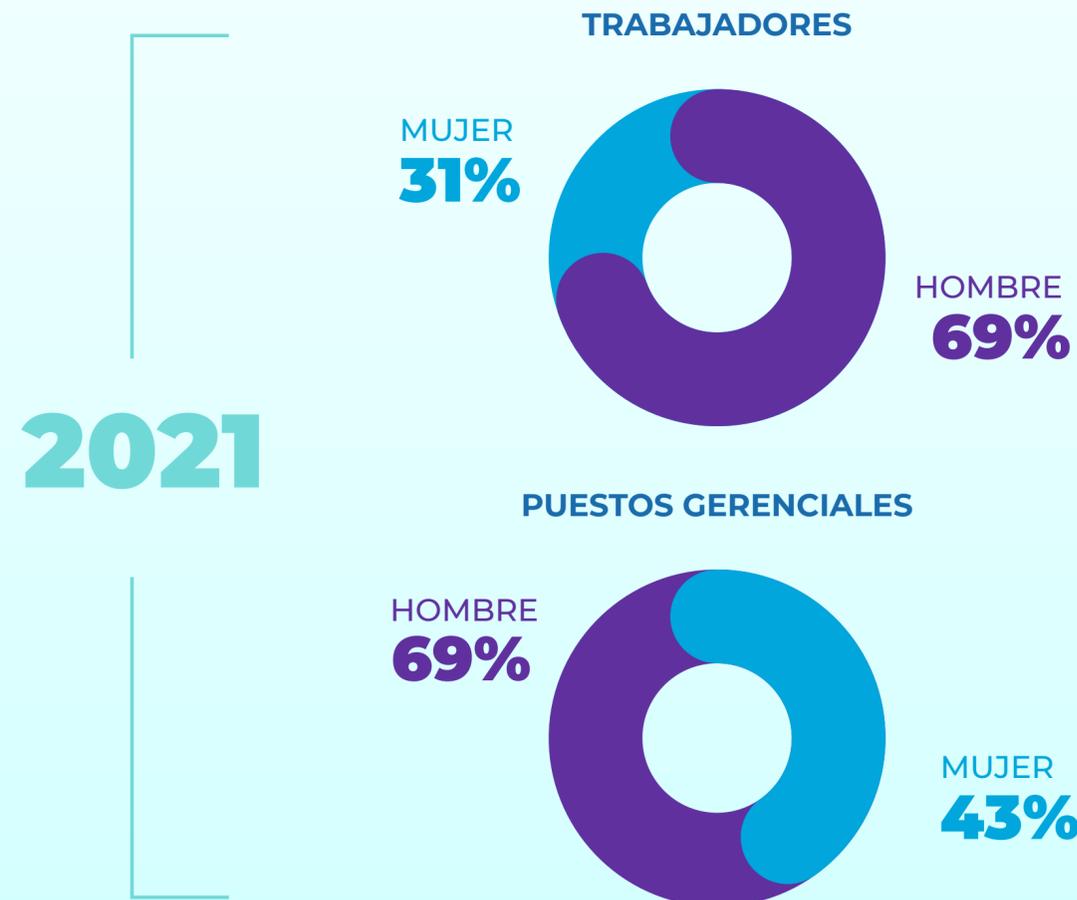


# Tamaño de la Organización

38 trabajadores distribuidos de la siguiente manera:

**3** Trabajadores dueños  
**31** Full time  
**7** Part time

**3** Trabajadores dueños  
**24** Full time  
**4** Part time



Personas	2021		2022	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Menores a 24 años	2	7%	7	18%
Entre 25 y 40 años	23	82%	25	66%
Más de 41 años	3	11%	6	16%

## Cadena de suministro

A diferencia que en 2021, durante el 2022 se realizó una mayor demanda de servicios y productos a proveedores locales, siendo el porcentaje de 51,22%. Hubo una mejora entre el 2021 y 2022 en favor de proveedores locales en 2.82%. Por otro lado, si bien se incrementó el gasto de proveedores del exterior, cabe aclarar que un 80% de los proveedores corresponde a prestaciones de servicios remota

Concepto	Porcentaje de gasto 2021	Porcentaje de gasto 2022
Proveedores de Córdoba	0,2%	1,81 %
Proveedores de otras provincias	48,4%	51,22%
Proveedores del exterior	51,4%	46,97 %

# Afiliación a Asociaciones

Seguimos como socios activos de Córdoba Technology Cluster, con el compromiso de sumar esfuerzos junto a otras empresas de tecnología de Córdoba, de seguir ofreciendo desarrollos de tecnología de nivel internacional.

Conscientes de que las empresas e instituciones complementarias e interconectadas entre sí, mantienen un alto nivel de excelencia, 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



## Estructura y Funcionamiento de la Gobernanza Empresarial

### MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Desol en el 2021, 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 para erradicar la violencia y fomentar la tolerancia cero a la corrupción.

Durante el 2022, trabajamos fuertemente en fortalecer el cambio cultural dentro de la Organización y en todas sus relaciones. Los invitamos a conocer el proceso inicial de compromiso de la organización con la sustentabilidad, la misión, visión y valores, ingresando a la COP 1 página 28/29:

[CLICK ACÁ](#)

Durante 2022 sucedieron varios cambios a nivel Organigrama. Dentro de Desol trabajamos con un Plan de Carrera, en donde se da la posibilidad a los colaboradores de ocupar las vacantes que se generan, según su perfil.

4 colaboradores fueron promocionados a mandos medios. Estos 4 cambios de puestos conformaron el 75% de los nuevos puestos cubiertos por colaboradores de Desol.

# Funcionamiento de la Gobernanza

La gobernanza impulsa el cambio cultural incorporando la sustentabilidad en forma transversal a toda la organización; desde el 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.

Para ampliar sobre Gobernanza Link COP 1 pag.30



## Comité de Ética

Durante el 2022 el Comité de ética recibió su primer caso a través de una denuncia de un cliente.

Ejerciendo sus funciones el comité de ética, evaluó y propuso a la Alta Dirección las sanciones correspondientes al incumplimiento del código de ética. En relación al caso donde el colaborador incurrió en una falta grave, se procedió a separarlo de sus funciones.



## Comité de Sostenibilidad

El Comité de Sostenibilidad es el órgano encargado de coordinar transversalmente en toda la organización, las acciones de sostenibilidad. 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.

Inicialmente se trabajó con 4 equipos, Agua, Energía Eléctrica, Reciclaje e Inclusión. Durante 2022 se decidió unificarlos en 2 comisiones, organizados por temática, quedando conformados los equipos de Inclusión y Medio Ambiente. Los mismos fijan objetivos y metas individuales o de equipo, y trabajan en el desarrollo de los procedimientos y métricas. A través de reuniones periódicas se revisan los objetivos de cada comisión y se trabaja en el desarrollo de los nuevos compromisos y procedimientos.

La comisión de Inclusión cuenta con 9 miembros y la de Medio ambiente con 13. En total 22 colaboradores de los cuales 5 son Mandos medios.



# Ética y Transparencia

## Código de Ética

Afirmamos nuestra convicción que tener un comportamiento ético es fundamental para establecer y mantener relaciones transparentes, legítimas y productivas. Guiados por nuestros valores y principios fundacionales e incorporando la nueva visión de generación de valor compartido; continuamos el proceso de comunicación e implementación del Código de Ética elaborado y aprobado durante el 2021, que tiene como objeto guiar las acciones y las relaciones en nuestro trabajo cada día. Reafirmamos 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.

Continuamos comunicando y capacitando para que nuestro Código de Ética sea 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.

En 2022 se reforzó la acción de poner en conocimiento a todos los colaboradores del Código de Ética, mediante el envío de mail, y se encuentra también disponible en la página web [www.desol.cloud](http://www.desol.cloud)

Para el 2023, realizaremos la revisión de posibles cambios y mejoras a incluir en el Código y políticas que lo forman.

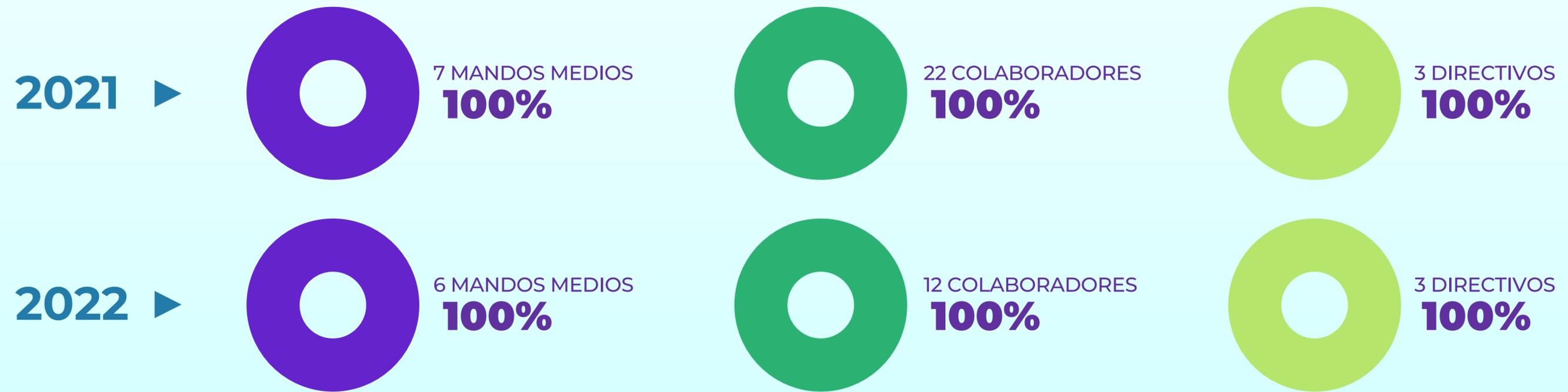


Se realiza la comunicación efectiva a todos los colaboradores que ingresan a la organización como también a los clientes y proveedores nuevos; y anualmente se capacita a todos los colaboradores para que se familiaricen con las políticas, procesos y procedimientos. Todos los colaboradores deben estar capacitados en el Código de Ética y sus Anexos.

En el 2022 se realizó la capacitación sobre el Código de Ética al 100% de los nuevos colaboradores y Mandos Medios.

Los nuevos ingresos reciben el Código y sus Anexos por escrito durante el proceso de Inducción, y aceptan formalmente respetarlos.

## CAPACITACIÓN REALIZADA DEL CÓDIGO DE ÉTICA



## Mecanismos de contacto, consultas y denuncias

Se encuentra en pleno funcionamiento el email alerta@desol.com.ar como mecanismo de contacto, para consultas, gestionar dudas o efectuar denuncias por posibles violaciones al Código de Ética , políticas o procedimientos internos.

Garantizamos la confidencialidad de la denuncia, de las partes y de la investigación; valorando e incentivando la ayuda de su personal para identificar cualquier práctica contraria a los lineamientos internos o violaciones a la normativa vigente y la organización 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.

En el año 2022 tuvimos nuestra primera experiencia con un hecho que se enmarca como violación al Código de Conducta.

Hecho ocurrido el día 7 de febrero de 2022. Durante una reunión virtual entre personal de la empresa y un cliente, se visualizó un chat interno entre dos colaboradores de Desol en donde se dirigían hacia un integrante del cliente presente en la reunión de manera ofensiva.

Ante esto, el cliente elevó el reclamo correspondiente que fue tomado por el Comité de Ética. Luego de analizada la situación, y en concordancia con nuestro Código de Ética y Políticas, se determinaron las siguientes medidas:

- Con respecto al primer colaborador, y el más comprometido en la situación, se determinó su desvinculación inmediata.
- En tanto el segundo colaborador recibió un apercibimiento bajo notificación escrita, exhortándolo para que en lo sucesivo no se reiteren hechos similares.

### INDICADOR - MEDICIÓN:

	2022
Cantidad de denuncias recibidas	1
Cantidad de denuncias tratadas	1
	<u>100%</u>

## Proceso de Debida Diligencia

Como parte de nuestro compromiso expresado en la Comunicación de Progreso N° 1, a través del desarrollo y aprobación del procedimiento de Debido Diligencia, seguimos trabajando en la implementación del mismo 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.

En el mes de abril de 2022 se envió un mail comunicando nuestro Código de Ética y adjuntando nuestro Cuestionario de Debida Diligencia a clientes y proveedores, del cual solo se recibieron 2 respuestas.

Por este motivo es que asumimos el compromiso para el 2023 de volver a reforzar el envío de ambos documentos fundamentando la importancia de los mismos para la organización, y solicitar de manera fehaciente la devolución de este último.

Dentro del Proceso Comercial de Desol (P07 Gestión Comercial) se establece dentro del primer contacto con el cliente las siguientes acciones:

Comunicación con sus clientes ha dispuesto los siguientes canales:

- Web
- Teléfono
- WhatsApp
- E-mail
- Google
- Redes Sociales
- Referidos

A través de todos ellos, el cliente puede solicitar información sobre nuestros servicios (Disponibilidades, precios, ofertas y puede solicitar también servicios personalizados, indicándonos los requisitos que deben tener, para que la organización estudie la viabilidad de proveerlos.)

Una vez recibido el primer contacto con el cliente, el Responsable Comercial realiza revisiones o análisis previos de la empresa (Web, RRSS, otros canales de contacto, organigrama, entre otros).

Lo anterior, no solo se realiza con la intención de validar alcance o aplicación de nuestros servicios, sino también de que se trate de un empresa que tenga un negocio fidedigno con el que podamos establecer una relación comercial, previniendo y mitigando posibles consecuencias negativas sobre los derechos humanos, el medioambiente y la gobernanza directamente relacionadas con operaciones, productos o servicios prestados por dicha empresa.

Dichas acciones se incorporaron formalmente al proceso comercial el día 8 de noviembre de 2022.

A continuación se exponen los prospectos (posibles clientes) contactados durante 2022, tanto por medio de mail como por redes sociales.

De estos prospectos o leads se realiza una clasificación según sean Aptos o No Aptos y Fuera de Target.

Los prospectos clasificados como Fuera de Target son aquellos que no cuentan con estructura o servicio apto para aplicar la herramienta, o se trata de empresa unipersonal, o de estructura muy pequeña donde tampoco pueden aplicarse los servicios ofrecidos.

En el caso de los clasificados como No Aptos, son empresas que aparecen con denuncias públicas o que no podemos validar la existencia de la marca.

Generalmente no aparece en internet nada publicado del cliente/empresa.

2022												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Email mkt	1	7	4	5	2	2	0	0	0	0	0	0
RRSS	39	39	22	23	8	0	0	0	0	0	0	0
Total leads						152	100%					
Leads no aptos						1	0,66%					
Leads fuera del target						63	41,45%					
Leads aptos						88	57,89%					

## Uso de la información

La transparencia, la confidencialidad y la seguridad en la información son las bases del corazón del negocio que desarrolla la 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 .

## Fortaleciendo la seguridad informática

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

En noviembre del 2022 se comenzaron a desarrollar los siguientes procesos pensados para los colaboradores, clientes o proveedores en relación a la seguridad digital y privacidad de información. Se publicaron en marzo del 2023 a toda la empresa de manera interna.

Procesos:

1. Actualización de contraseña
2. Gestión de riesgos: el output es una matriz con el listado de servicios, analizados según criterios (impacto, posibilidad de ocurrencia y tiempo promedio de recuperación), se prioriza el listado para avanzar con la mitigación. Los riesgos se pueden aceptar o mitigar. Si se mitiga hay que analizar cuando y como.
3. Inventario y clasificación de activos (se nombra el activo físico y la información que contienen por ej. Una computadora).

Los colaboradores que forman parte del equipo de Infraestructura son los encargados de llevar los temas de seguridad, y reciben capacitación en su inducción.

En el 2022 el coordinador de Telefonía-Area Infraestructura recibió formación en :

- Seguridad en Linux: Server Hacking 12 hs de cursado

Si bien comenzamos a trabajar en seguridad digital, no tenemos aún definido quién será el responsable de esta tarea. En 2022 se inició con el análisis de la evaluación y presupuestos de proveedores para poder tercerizar la tarea de Seguridad Informática.



# SOCIAL



## Derechos Humanos

Desol, como empresa dedicada al Desarrollo de Soluciones Tecnológicas consolida su decisión y accionar promoviendo el desarrollo sostenible, justo e inclusivo, asumiendo el compromiso de actuar con liderazgo en la protección y concientización de los Derechos Humanos.

La empresa pone en valor el poder replicador de las buenas prácticas y los impactos que genera en los colaboradores, en la comunidad y en los grupos de interés tanto como empleador como a través del desarrollo y comercialización de las soluciones tecnológicas; por ello impulsa su Política de Derechos Humanos para ayudar a identificar y promover en toda su cadena de valor los impactos positivos y mitigar y/o remediar los impactos negativos en las personas y la comunidad. En línea con su cultura organizacional, DESOL sigue trabajando en su compromiso asumido de 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.

En el proceso de mejora continua de integración de la sustentabilidad en la gestión estratégica de la organización, es esencial seguir 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**

Para ampliar sobre la Política de Derechos Humanos pueden consultar en <https://desol.cloud/wp-content/uploads/2021/09/Politica-DDHH.pdf>

## Igualdad e inclusión

Garantizamos la igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo y la promoción profesional, realizando 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.

Se monitorea periódicamente el mensaje que afirma su compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión en todas las búsquedas laborales, que realiza la Consultora responsable de las búsquedas de RRHH.

2021

**7** Incorporaciones  
de colaboradores

**5** Desvinculaciones

**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.

2022

**12** Incorporaciones  
de colaboradores

**7** Desvinculaciones

Consideramos que la educación es fundamental para promover la inclusión y la igualdad. Por esta razón, brindamos a nuestros colaboradores capacitaciones periódicas centradas en su desarrollo profesional y en temas relevantes para su crecimiento. Creemos en el aprendizaje continuo como una poderosa herramienta para empoderar a nuestro equipo y fomentar su excelencia en el ámbito laboral.

**55%** De los colaboradores no tienen título de educación superior, reciben Capacitación in company.

Seguimos afirmando la importancia de garantizar la equidad salarial entre hombres y mujeres que desempeñan las mismas tareas y responsabilidades. Consideramos que esta equidad no solo es esencial para promover el desarrollo sostenible, sino también para reducir las disparidades y desigualdades en el ámbito laboral. Estamos comprometidos en asegurar que todos nuestros colaboradores reciban una remuneración justa y equitativa, independientemente de su género, reconociendo así el valor y la contribución igualitaria de cada individuo en nuestro entorno laboral.

**-2%** Es la variación promedio entre los sueldos de las mujeres respecto a los varones.



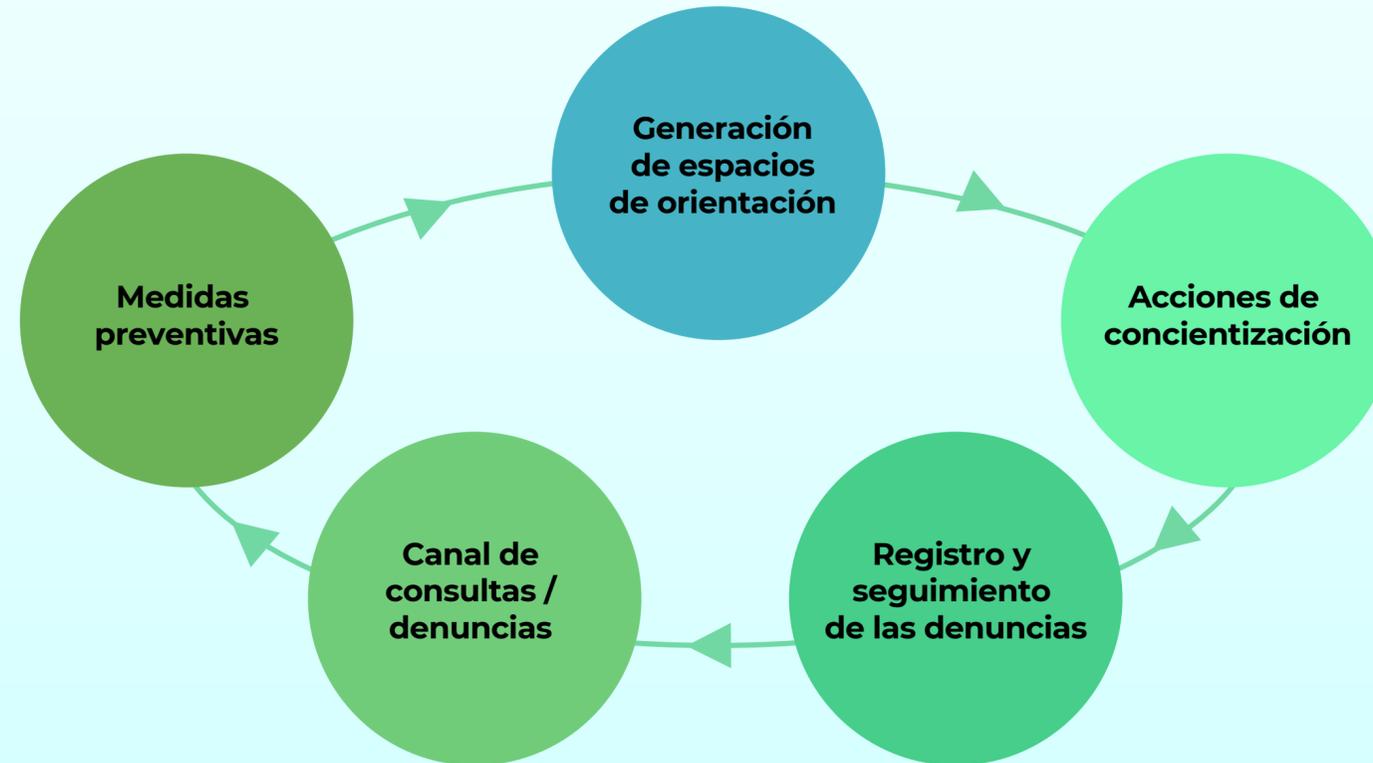
Como empresa, nos enorgullece y nos comprometemos a acompañar y celebrar fechas importantes como el 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer, y el Día de la Diversidad. Reconocemos la importancia de las problemáticas que se visibilizan en la lucha por la igualdad de género y la promoción de la diversidad e inclusión en todos los ámbitos. En este sentido, como parte de nuestro compromiso, llevamos a cabo diversas acciones y actividades de sensibilización para conmemorar estas fechas.

## Igualdad y Violencia de Género

Reafirmando el compromiso asumido en la comunicación de progreso N°1 se impartió una capacitación 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.

Se llevo a cabo la comunicación y capacitación periódica anual de los Protocolos aprobados por la organización, 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. y las licencias especiales por violencia de genero; 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.

¡Conocé más!



**41**

**Colaboradores, Mandos Medios y Directivos capacitados**

Durante 2023 se capacitará a todos los colaboradores ingresados en el último periodo.

## Protocolo de Licencia 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 las personas

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**

[Conocé más sobre este tema haciendo click aquí](#)

## Salud

La salud de las personas es un aspecto fundamental para nuestro desarrollo por eso nos hemos comprometido a mejorar de forma continua las condiciones laborales, capacitando a nuestro equipo, fomentando hábitos saludables y brindando una cobertura de salud adicional más allá de los requisitos legales. Nuestro objetivo prioritario es asegurar que cada persona que forma parte de nuestro equipo cuente con un entorno laboral seguro y saludable. Creemos que al promover la salud y el bienestar, podemos potenciar el rendimiento y el compromiso de nuestros colaboradores, creando así un ambiente propicio para el crecimiento y el éxito de todos.

Debido a los cambios de la normativa de la superintendencia de Salud, respecto de los cambios de obra social que percibe un empleado al momento de cambio de trabajo, situación que implica para el empleado no poder decidir a qué prepaga pertenecer durante un año, se tomó la decisión de que Desol asumiera el pago de de la prepaga de todos sus colaboradores, hasta que el mismo quede habilitado para ingresar en el convenio de la empresa o en la que decida.

### 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

### CAMPAÑAS DE VACUNACIÓN

- Vacunación antigripal

## Derechos Laborales

Desol respeta y empodera los derechos laborales desde su compromiso con los principios de Pacto Global, su política de derechos humanos y su gestión del negocio integrando la sustentabilidad a la cultura organizacional. Formalizamos el compromiso con las siguientes políticas:

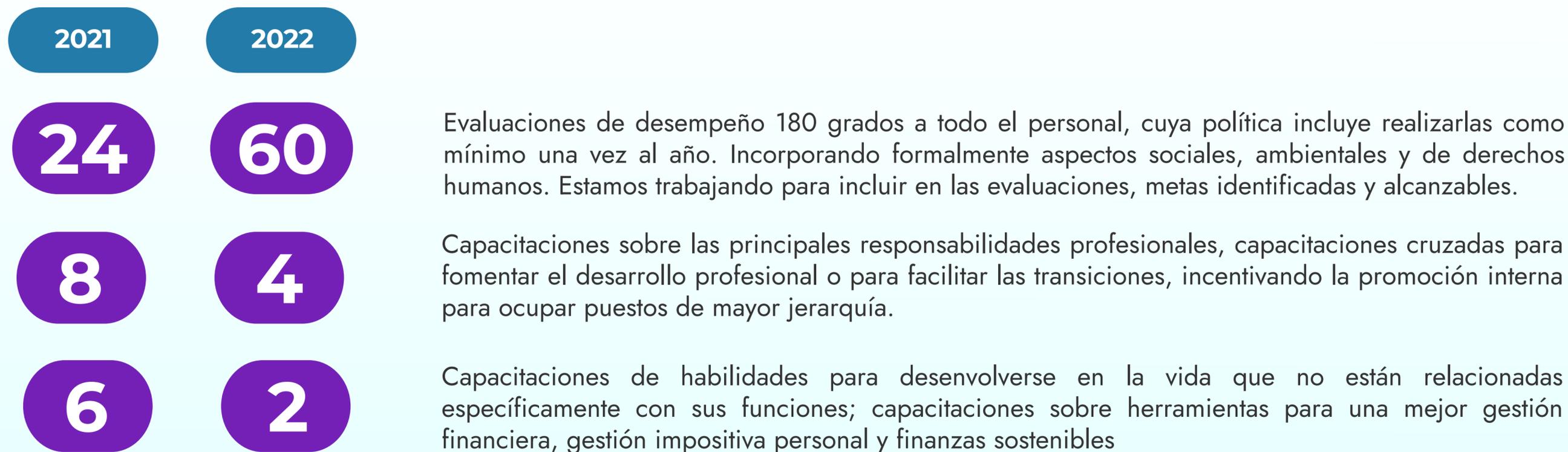
Respetar la libertad de asociación y negociación colectiva, reconociendo el derecho fundamental de los trabajadores a formar sindicatos u órganos de representación y a afiliarse a ellos.

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.

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.

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

Se realizaron en el 2022 cada 6 meses (junio primera evaluación y diciembre segunda evaluación):



### Indicador de total de capacitaciones planificadas versus realizadas:

	1° semestre	2° semestre	1° semestre	2° semestre
Horas totales realizadas	784,5	964,5	119	1149
Horas planificadas	1435	1435	1322	1322
Resultado	55%	67%	9%	86%
	2021		2022	

El total de las horas que se exponen en el cuadro de referencia equivalen a 48 capacitaciones que se dictaron durante 2022 en diferentes areas, a diferentes perfiles y puestos. Se abarcaron temáticas desde capacitaciones operativas y tecnicas hasta capacitaciones de desarrollo personal y profesional.

Como ejemplo de las capacitaciones operativas podemos citar Seguridad en Linux: Server Hacking y Curso SQL Server Nivel Básico – Avanzado, que fueron realizadas por los colaboradores de las areas de Telefonía y Desarrollo.

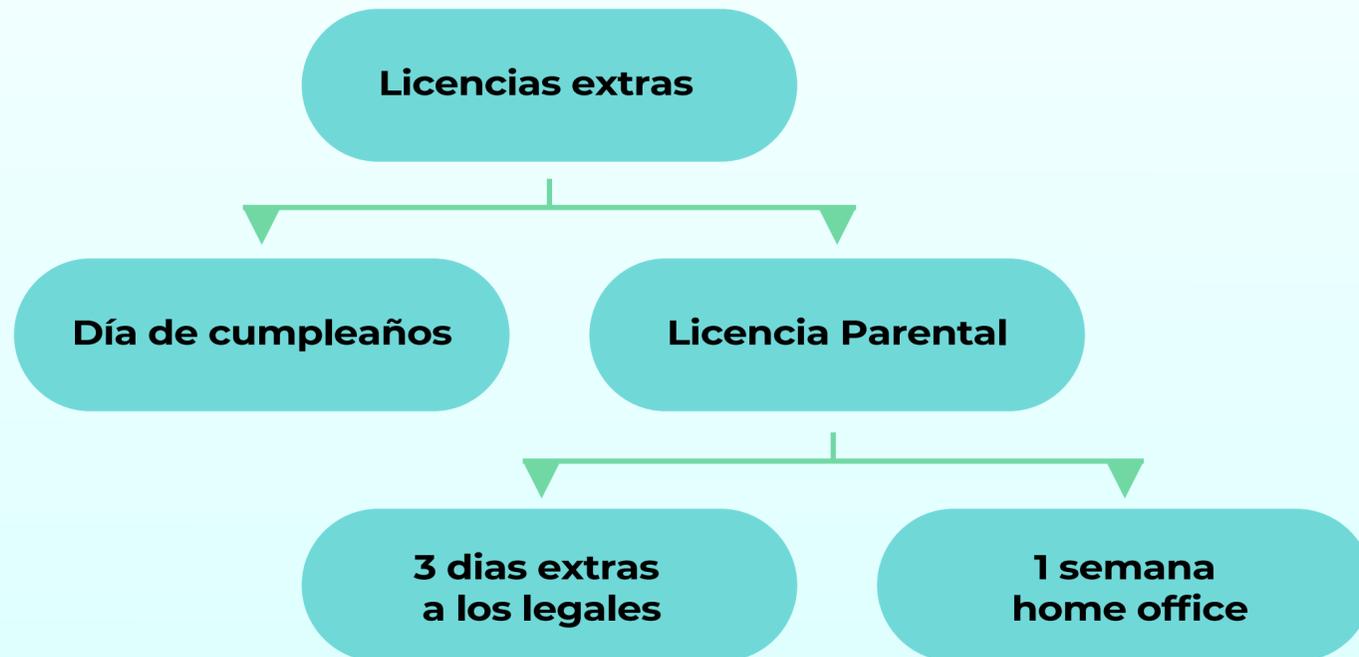
También gestionamos capacitaciones enfocadas en el desarrollo Personal y profesional con el objetivo de proporcionar a nuestros colaboradores las herramientas, habilidades y conocimientos necesarios para que mejoren su crecimiento personal y puedan alcanzar el máximo potencial en su vida personal como en su carrera profesional. Estas capacitaciones buscan fortalecer las competencias claves y el aprendizaje. Por ejemplo:

- Proceso de Coaching Ejecutivo
- Curso de Ingles Beginner/Intermediate/Upper-Intermediate
- Huella de Carbono
- Programa de Integración de la sostenibilidad - Indicadores

Tipo de capacitación	Horas realizadas
Operativas y técnicas	719
Sustentabilidad	23
Desarrollo personal y profesional	580
TOTAL	1332

## Conciliación vida personal / laboral.

La conciliación de la vida laboral, personal y familiar para Desol es un reto en el que viene trabajando, entendiendo que ayudar a equilibrar tanto la vida laboral y la familiar redundan en beneficios para la organización. Se establecen como beneficios al momento de ingreso las licencias extras a las legales conforme a determinados hechos en las vidas de nuestros colaboradores; conformándose en una herramienta fundamental para promover el desarrollo infantil y la igualdad de género.



### INDICADOR - MEDICIÓN:

Licencia por paternidad	2021	2022
Licencias solicitadas	1	0
Licencias otorgadas	1	0
	100%	100%

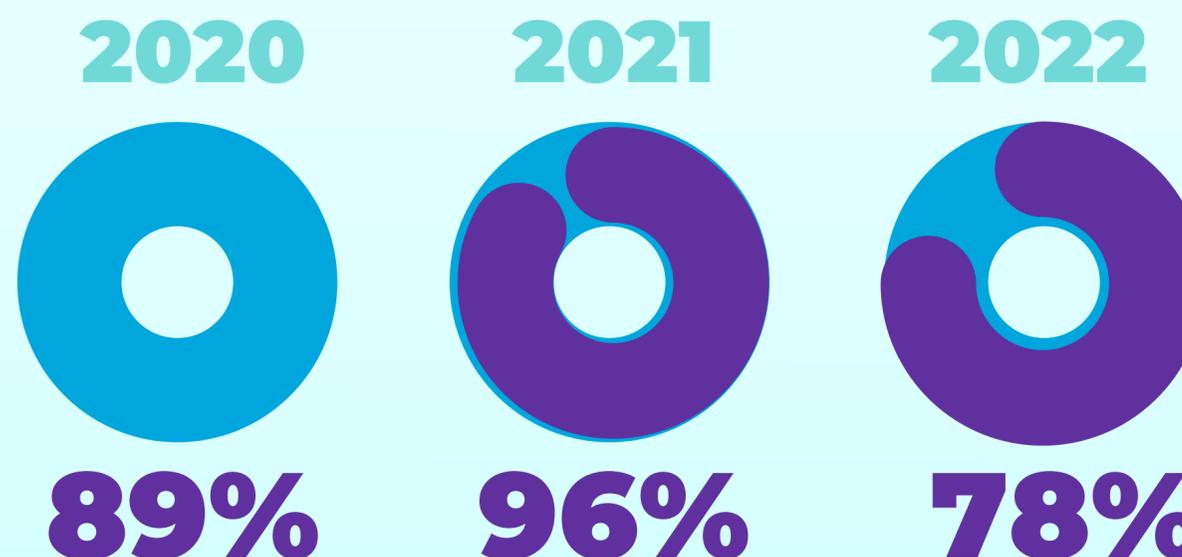
## Clima Laboral

Al crear un ambiente colaborativo y promover la participación activa de todos los integrantes como meta principal, nos esforzamos por cultivar un sentido de pertenencia y compromiso mutuo. Esto nos permite desarrollar relaciones sólidas y duraderas, basadas en la confianza, el respeto y la colaboración, impulsando así nuestra capacidad para innovar, crecer y enfrentar desafíos de manera conjunta.

En Desol, estamos comprometidos en seguir manteniendo y fortaleciendo este ambiente colaborativo, brindando las herramientas y oportunidades necesarias para que cada individuo pueda contribuir y prosperar dentro de la organización. Creemos firmemente que al trabajar juntos como socios estratégicos, podemos alcanzar grandes logros y construir un futuro exitoso para todos.

Con gran orgullo logramos la tercera 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.



De nuestros colaboradores están orgullosos de formar parte del Team Desol.

Resaltando los siguientes valores:



## Clientes y Proveedores

### Trato Justo

Desde nuestra política de Derechos Humanos, nuestros valores, el respeto hacia las necesidades, los productos y servicios ofrecidos y la transparencia en las relaciones, promovemos un trato justo a toda nuestra cadena de valor.

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 tecnológico 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.

Desde el area de Mesa de Ayuda se realizan las encuestas que miden el NIVEL DE SATISFACCION DE RESOLUCIÓN DE CASO. Se envía a todos aquellos clientes que se contactan por alguna solicitud o requerimiento. Dicha evaluación se califica con valores del 1 al 5, siendo 1 no satisfactorio y 5 muy satisfactorio.

A continuación se presentan las encuestas recibidas durante 2021 y 2022:



Adicionalmente, desde el área comercial se realizan encuestas de satisfacción posterior a la implementación del servicio ofrecido. Dichas encuestas son enviadas con el fin de obtener el feedback necesario para realizar mejoras y conocer la satisfacción del cliente en todo el proceso.

Los clientes califican el proceso con valores del 1 al 5.

Encuestas de satisfacción		
Total encuestas realizadas	28	100%
Total encuestas recibidas	3	11%

Calificación obtenida	Puntaje	%
Cliente 1	3	60%
Cliente 2	5	100%
Cliente 3	5	100%

En nuestra empresa, creemos en la importancia de brindar un trato justo y respetuoso a todos nuestros clientes. Nos esforzamos por garantizar que cada interacción con nuestros clientes sea positiva. Tratamos a cada cliente con respeto y consideración, sin importar su género, raza, origen étnico, orientación sexual o cualquier otra característica personal.

Para nosotros, todos nuestros clientes se encuentran en igualdad de importancia, sin importar en que país se encuentre radicados. Es por eso que nos tomamos el tiempo para poder visitar personalmente a cada uno de ellos.

## Capacitación y Sensibilización

Durante 2022 no se realizaron capacitaciones con Clientes y Proveedores. Desol asume el compromiso de llevar a cabo en el transcurso del 2023 más 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, el medioambiente y la transparencia, invitando a generar trabajo colaborativo y a compartir las buenas prácticas.

Año	% de clientes y proveedores capacitados
2021	35%
2022	0%

## Debida Diligencia

El proceso 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 estamos transitando la etapa de implementación. Ampliar en capítulo Gobernanza página 31.

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

- 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

2021 ► **0,36%**  
de los gastos  
son compras inclusivas

2022 ► **1,21%**  
de los gastos  
son compras inclusivas

## Compras inclusivas

Impulsamos las compras inclusivas con preferencia hacia proveedores de sectores vulnerables y también aquellos que se desarrollen alineados con los valores de Desol, y puedan tomar compromiso con nuestro Código de Ética. La inclusión es la base de la prosperidad de una sociedad, por eso reafirmamos nuestro compromiso al trabajo mancomunado con nuestros grupos de interés y nuestra cadena de valor. Incluir en desafíos incorporar en todas las necesidades que generen compras, la vision de las compras inclusivas.

En 2023 se comenzó con el análisis de los proveedores de las empresas que conforman el ecosistema B en Argentina, las Empresas B de Argentina. Con el objeto de seleccionar y vincularnos con más empresas proveedoras de productos y servicios basados en Economía Circular.

# Comunidad

## Programa Pasantía inclusiva

Continuamos el Programa de Pasantías inclusivas con el objetivo 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.

### Objetivo General del Programa de Pasantías

Participar de programas escuela-organizaciones de la comunidad (entidades oficiales-empresas privadas-ONG,etc) con el fin de posibilitar prácticas educativas en diferentes ámbitos con estudiantes de diferentes niveles sociales y orientarlos en sus futuras elecciones.

### Objetivos específicos

- Desarrollar prácticas que acompañen, sostengan y proyecten la formación general de los alumnos ,con el fin de potenciar su desempeño como estudiante y persona que forma parte de una sociedad.
- Integrar grupos de trabajo que afiancen su capacidad de colaboración y cooperación interactuando con tecnologías y metodologías actuales.
- Incentivar el desarrollo de mujeres en el área tecnológica
- Como objetivo del 2023 queremos llevar nuestro programa de pasantías a colegios públicos donde existen otros tipos de necesidades a nivel social.

### 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.

El primer Programa se llevó a cabo en mayo de 2022 , con una duración de tres semanas, jornada de lunes a viernes de 3 horas diarias.

El grupo contó con 4 integrantes que cursaban el último año de secundario de un colegio privado:

- 2 mujeres
- 2 varones

La institución a la cual pertenecían estos alumnos ofrecía un programa de pasantías a diferentes empresas, en el cual Desol aplicó, quedando seleccionado. Dentro de los requerimientos, se le solicitaba a los alumnos asistencia del 85%, y participación en las tareas asignadas.

El Programa incluyó:

Semana 1: inducción a la empresa, a cada área en particular a cargo de los responsables.

Semana 2: estuvieron afectados a las áreas de Innovación y Desarrollo realizando diferentes tareas, como por ejemplo la creación de un BOT.

Semana 3: estuvieron afectados a las áreas de Infraestructura, Telefonía y Mesa de Ayuda.

Como medición de su desempeño, los responsables evaluaron el perfil y el compromiso. Como medición para mejoras futuras del Programa, se implementó a la finalización del mismo un cuestionario a responder por los participantes sobre su experiencia.

En el mes de octubre del 2022 se llevó a cabo la segunda edición del Programa de Pasantías. A diferencia del primer grupo, en esta oportunidad se invitó a clientes empresa a participar; Vis Asesores de Seguros S.A. y Buyins S.A.

El grupo estaba constituido con alumnos del último año de secundario:

- 4 mujeres

Se replicó el mismo programa de actividades que en el primer grupo al igual que las formas de medición en desempeño y satisfacción

Integrantes	Grupo 1	Grupo 2
Mujeres	2	4
Hombres	2	0
Cumplimiento de actividades	100%	100%

## Programa Jardín de Infantes

### Objetivos

- Potenciar la educación inicial como base para la construcción consciente de un mundo más amable y empático.
- Proveer materiales necesarios que acompañen el buen desempeño en los distintos campos de aprendizaje.
- Posibilitar el acceso a espacios y experiencias de enseñanza y aprendizaje que abran y desarrollen habilidades tecnológicas en los niños.
- Ofrecer herramientas para el fortalecimiento y desarrollo de la vida personal y educativa del niño.

En 2022 continuamos el programa de Jardines de Infantes, en esta oportunidad se realizó una campaña de donaciones para el jardín de infantes Juan de San Martín y Gómez, ubicado en la localidad de Sarmiento, Departamento Totoral. A esta institución asisten 73 niños/as de entre 3 y 5 años y colaboramos con ellos para mejorar sus condiciones y recibir una mejor educación.

### Acciones realizadas:

#### Bienes donados

Juegos didácticos y de mesa

Artículos de librería

Alimentos no perecederos para la merienda

Juegos de patio

#### Alcance

Jardín de infantes	2021	2022
Niños y niñas	30	73
Familias	25	68

#### Agosto 2022

Viaje al jardín para hacer entrega de todo lo recaudado

#### Noviembre 2022

Jornada con los niños, niñas y maestras: "Día en Córdoba":

- Desayuno en el Parque del Kempes, con actividades al aire libre e instancias de recreación.

- Almuerzo en Villa Allende. Elegimos McDonalld's por lo que significa para un niño comer allí. Fue una oportunidad para fortalecer lazos de amistad y compañerismo.

- Visita al Museo Barrilete. Un espacio interactivo que propone al juego como instrumento fundamental para el desarrollo de las infancias. Las actividades allí están relacionadas al arte, la ciencia y la tecnología.

Exponemos un cuadro con información comparativa 2020-2021-2022 en relación a la inversión Comunitaria realizada. Las cifras en porcentajes son relativas al Valor Agregado Bruto de cada período respectivamente.

Inversión Comunitaria	2020	2021	2022
Monitores	No documentado	40.500	
CPU	No documentado	50.000	
Donaciones Comedores Infantiles	No documentado	360.000	120.000
Escuela en Capilla de Siltón	N/A	16.500	
Jardín Juan de San Martín y Gomez	N/A		22.000
		<b>433.021</b>	<b>144.022</b>
		<b>0,47%</b>	<b>0,09%</b>



# MEDIOAMBIENTE

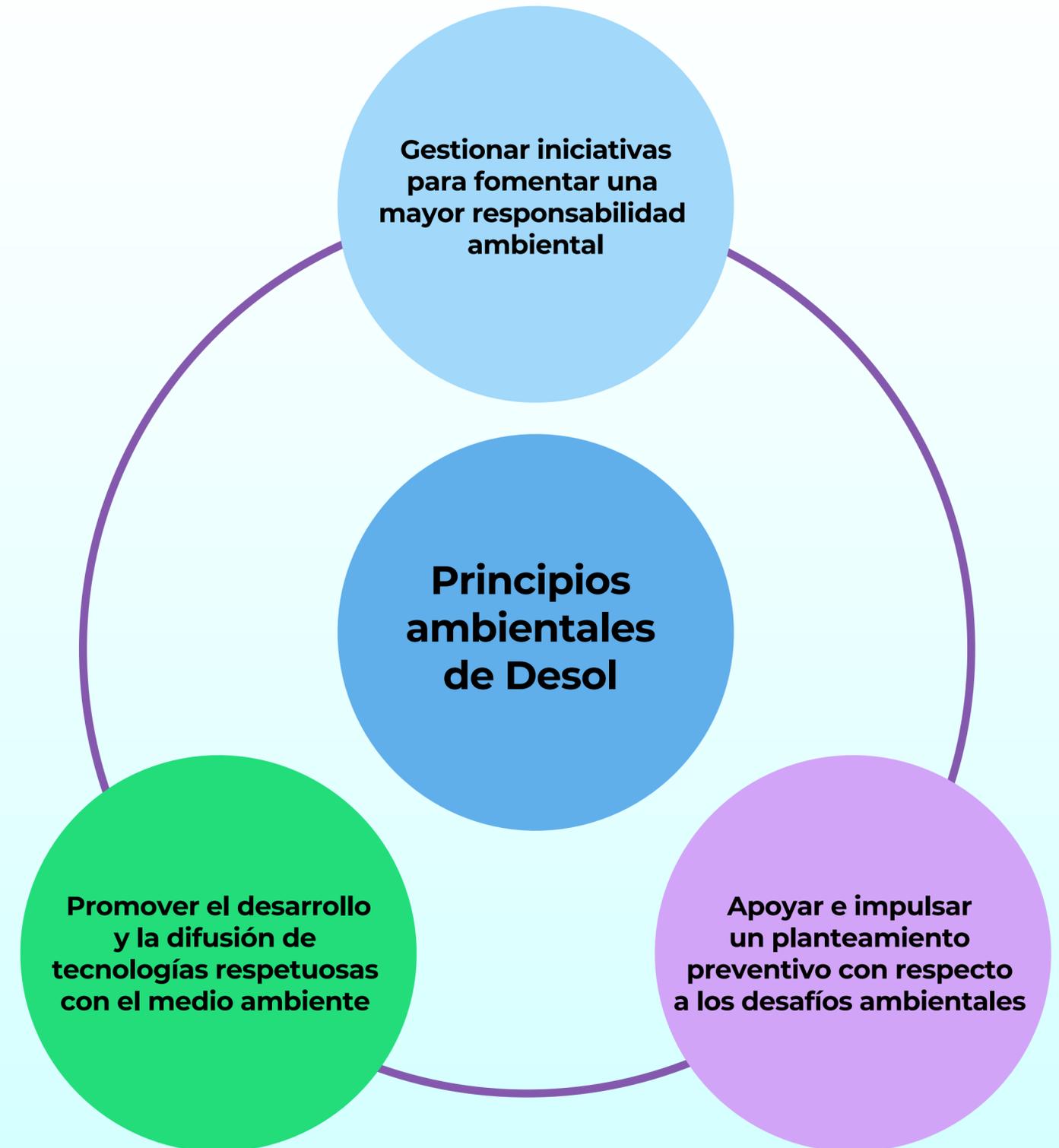


## Política de medioambiente

Durante el ejercicio Desol S.A. como empresa dedicada al Desarrollo de Soluciones Tecnológicas continuó trabajando como uno de los principales objetivos el de mejorar el desempeño ambiental de sus actividades.

También seguimos afianzando 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.

Conocé nuestra política de medioambiente



## Reciclaje

Seguimos impulsando 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 Medio Ambiente 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.

Durante 2022 se continuaron las acciones conjuntas con la empresa Cyclear.

A nivel interno, se continuó con el envío de información vía mail, en los cuales se hace un recordatorio sobre la clasificación y reciclaje, como por ejemplo de los materiales electrónicos.

Así mismo se incorporaron diferentes recipientes para clasificar mejor los materiales separados y facilitar su reciclaje. En el momento de la compra de dichos envases se envió un instructivo a modo de capacitación explicando la utilización de los mismos y la importancia del correcto reciclaje de los residuos.

Continuamos con el análisis mes a mes del accionar para disminuir aún más 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.

Siguiendo esta acción, en el 2022 se comenzó con la compra de papel reciclado.

## Desechos No Peligrosos

Los desechos no peligrosos son gestionados en un 88,14% con destino final respetuoso con el ambiente y un 11,86% tratado como basura.

DESECHOS NO PELIGROSOS	2020			2021			2022		
	TOTAL	C/DESTINO	S/DESTINO	TOTAL	C/DESTINO	S/DESTINO	TOTAL	C/DESTINO	S/DESTINO
Papeles y plásticos		Sin documentar		337	225	112	406	346	60
Cartones		Sin documentar		90	90	0	100	100	0
<b>TOTALES EN BOLSAS</b>				427	315	112	506	446	60
<b>TOTALES EN KILOS</b>				1281	945	336	1518	1338	180
	100%	0,00%	100,00%	100%	73,77%	26,23%	100%	88,14%	11,86%

# 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

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

A través de todas las acciones realizadas en el reciclado de los residuos, que incluye la separación de los mismos y concientización de uso, logramos disminuir la cantidad de desechos sin destino. Estos últimos son los desechos no reciclables, como por ejemplo los papeles húmedos o sucios.

DESECHOS PELIGROSOS	2020			2021			2022		
	TOTAL	C/DESTINO	S/DESTINO	TOTAL	C/DESTINO	S/DESTINO	TOTAL	C/DESTINO	S/DESTINO
Mouse				2	0	2	10	0	10
Headset				0	0	0	3	0	3
Monitores				3	3	0	0	0	0
Notebook				0	0	0	0	0	0
CPU				5	0	5	0	0	0
<b>TOTALES EN UNIDADES</b>				<b>10</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>13</b>
	100%	0%	100,00%	100%	30%	70%	100%	0%	100%

## Agua

El indicador de consumo de agua que utilizamos se realiza de acuerdo a los metros cuadrados de oficina. Debido a que las instalaciones en donde se encuentra la oficina de Desol, no tiene medidores individualizados, el consumo se toma de acuerdo al valor monetario de la factura prorrateado según metros cuadrados.

Nuestro consumo es equivalente al 8% del total de la boleta de agua.

Con esto, nuestros consumos equivalen a los siguientes importes monetarios. Para poder acercarnos un poco más a una medición más objetiva, comparamos 2021 con 2022, y aplicamos los aumentos de tarifas de cada mes, lo cual nos lleva a concluir que el gasto en dinero es más elevado debido a los aumentos en la tarifa fija del servicio, y no por aumentos en el consumo.

Consumo de agua	2021	2022		Aumentos tarifa 2021	Aumentos tarifa 2022
Enero	793,66	1.159,28	▶	24%	11%
Febrero	793,66	1.159,28	▶	0%	0%
Marzo	862,52	1.159,28	▶	9%	0%
Abril	862,52	1.159,28	▶	0%	0%
Mayo	935,01	1.337,89	▶	8%	15%
Junio	935,01	1.337,89	▶	0%	0%
Julio	935,01	1.337,89	▶	0%	0%
Agosto	935,01	1.337,89	▶	0%	0%
Septiembre	1.047,21	1.505,59	▶	12%	13%
Octubre	1.047,21	1.505,59	▶	0%	0%
Noviembre	1.047,21	1.505,59	▶	0%	0%
Diciembre	1.047,21	1.736,40	▶	0%	15%
TOTAL IMPORTE	11.241,24	16.241,85			

El aumento de lo abonado por consumo de agua responde a la variación en la tarifa del servicio. El porcentaje de aumento se aplica sobre la tarifa abonada en el mes anterior.

## Energía

El indicador definido para la medición fue el consumo de energía medido en Gigajoules por colaborador. El mismo se elabora mes a mes, analizando las variaciones en el consumo.

A continuación presentamos los consumos comparativos entre 2021 y 2022: podemos ver que con las mejoras realizadas durante 2021, en el año 2022 logramos reducir el consumo de energía por persona en un promedio de 14,29%.

	2021	2022
Consumo Gigajoules	33,54156	34,16004
Nómina anual	324	385
Consumo por persona	0,104	0,089
		-14,29%

La energía provista por EPEC es generada por centrales hidroeléctricas, térmicas y de bombeo. Actualmente, el 85% de la energía proviene de las centrales hidroeléctricas.

Cantidad de centrales	2021	2022
Centrales hidroeléctricas	10	10
Centrales térmicas	5	8
Centrales de bombeo	0	1

Generación de energía	2021	2022
Centrales hidroeléctricas	77%	85%
Centrales térmicas	23%	15%
	100%	100%

## Huella de carbono

Siguiendo el compromiso asumido en 2021, durante el año 2022 se realizaron capacitaciones sobre Huella de Carbono, incluyendo su entendimiento y medición. Así mismo, se realizó una Jornada de capacitación sobre la Integración de la Sostenibilidad a todos los colaboradores de Desol.

En sintonía con los compromisos asumidos en la COP N° 1 de Comenzar acciones para medir nuestra Huella de Carbono, es que en el mes de octubre de 2022 comenzamos el proceso de medición de Huella de carbono junto con la RAMCC, Red Argentina de Municipios frente al Cambio Climático. La medición se lleva a cabo en bloques y se comenzará en enero del 2023:

- 1- Recibimos la capacitación sobre la medición de la huella y conceptos generales en el mes de julio de 2022
- 2- La medición incluye como año base el 2022 y la misma se realiza en bloques:
  - Bloque 1 emisiones: Enero 2023 se comienza con la recopilación de la información de fuentes fijas, gases refrigerantes, consumo eléctrico, desplazamiento in itinere (encuesta a los empleados que mide el traslado a su lugar de trabajo).
  - Bloque 2 registro de trazabilidad: a definir una vez terminado el bloque 1
  - Bloque 3 acciones de reducción: 2023

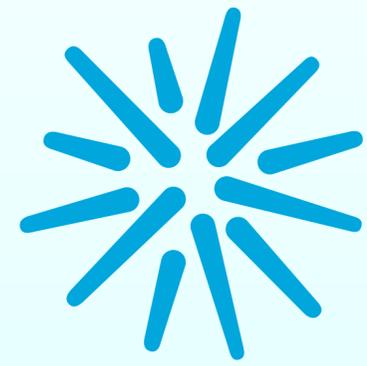
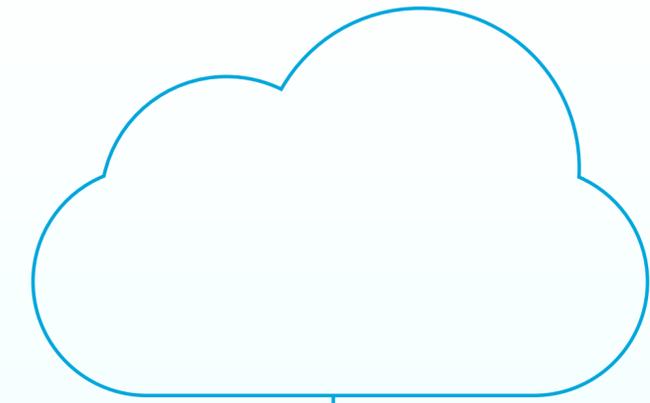
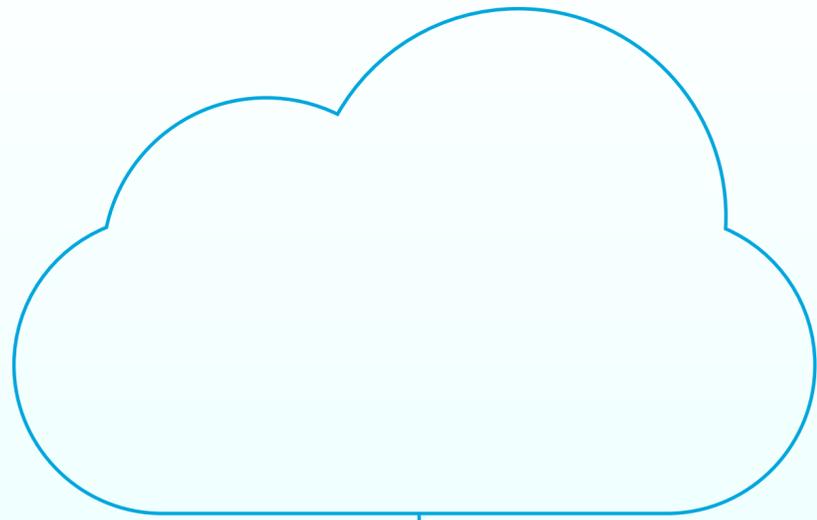
Exponemos un cuadro con información comparativa 2020-2021-2022 en relación a la inversión verde realizada. Las cifras en porcentajes son relativas al Valor Agregado Bruto de cada período respectivamente.

<b>INVERSIÓN VERDE</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
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	222.022
	132.000	786.940	222.022
	<b>0,23 %</b>	<b>0,80 %</b>	<b>0,14 %</b>

# Desafíos 2023

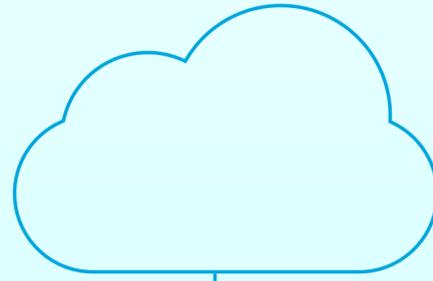
**Luego de todo lo realizado durante el 2022 y entendiendo a la mejora continua como la herramienta fundamental para seguir profundizando la gestión de la estrategia de sostenibilidad de Desol, nos propusimos varios desafíos para abordar en 2023 - 2024**

- Revisar e impulsar la comunicación interna y externa haciendo foco en la estrategia de sostenibilidad de la organización.
- Revisar, comunicar e impulsar la implementación efectiva del proceso de Debida Diligencia
- 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.
- Profundizar en el proceso de relevamiento y validación de expectativas con los Grupos de interés externos: Continuar con las capacitaciones, generar nuevas dinámicas de relacionamiento.
- Realizar un nuevo ejercicio de materialidad, redefinir los objetivos y la gestión para cada tema material. Incorporando un primer ejercicio de Matriz de Riesgo ASG.
- Impulsar el Programa de Pasantías Inclusivas, incentivando la inclusión de mujeres en empleos tecnológicos.
- Profundizar en la definición de Indicadores y la sistematización de la información.
- Lograr la medición de la Huella de Carbono.
- Generar alianzas con nuestros clientes para crear un Programa de Desarrollo para mujeres en tecnología.
- Continuar focalizando en las acciones llevadas adelante con las distintas entidades educativas.
- Profundizar la comunicación de la estrategia de sostenibilidad en la cadena de valor.



# DESOL

CONTACT CENTER SOLUTIONS



0810 345 33765  
(DESOL)

    [desol.cloud](https://desol.cloud)