



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2013

Nuestro Aporte Ambiental, Social y Económico a la Sociedad



Mensaje de nuestro Gerente General

El éxito de una empresa no puede estimarse sólo en términos de los rendimientos económicos; INTESIS ha comprendido este hecho y sabe que su contribución a la sociedad es parte indispensable de su naturaleza como negocio. Por esta razón, durante los 9 años de operaciones en el país la compañía se ha caracterizado por buscar un equilibrio entre la rentabilidad y los servicios informáticos responsables y sostenibles.

Hoy nuestro compromiso con el bienestar de la sociedad es cada vez más estrecho y consideramos una necesidad, velar por el mejoramiento del entorno económico, social y ambiental de los colaboradores, la comunidad y el país en general.

Por esta razón la empresa ha liderado una serie de iniciativas que apuntan a sensibilizar a los colaboradores, sus familias y a la comunidad sobre diversos temas que van desde la salud ocupacional hasta la gestión ambiental.

Parte de estas iniciativas tienen el carácter de ser esfuerzos que inician; otras tienen el valor de ser procesos continuados que hemos sostenido al ver sus buenos resultados e impactos sobre el área social y el entorno ambiental.

Les invito a conocer en detalle cada uno de los resultados de nuestra gestión durante el 2013 y a compartir con nosotros sus impresiones.

Abdel Karim Sheja Seleme
Gerente General
asheja@intesis.cl

Acerca de este reporte

El Reporte de Sostenibilidad 2013 de INTESIS Chile es el primero de la empresa, y se presenta como un medio idóneo de rendición de cuentas a los grupos de interés y sociedad en general.

En el reporte se detallan las iniciativas y avances en los objetivos de sostenibilidad alcanzados durante el 2013 para los temas materiales determinados por la empresa.

Este documento comprende el periodo del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2013, lapso que conforma el año natural y año presupuestal de la compañía.

En el periodo cubierto por este reporte se registraron los siguientes cambios significativos en la empresa:

- ✓ Formación del Área de Desarrollo Organizacional, con el objetivo principal de incorporar, mantener y desarrollar de manera eficiente a las personas que conforman INTESIS Chile.
- ✓ Incremento de la plantilla en un 37% con respecto al año 2012.
- ✓ Certificación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001 por parte de Bureau Veritas
- ✓ Implementación de nuestro Sistema de Gestión de Responsabilidad Social basado en la norma SA8000.
- ✓ Inicio de la construcción, en nuestro edificio corporativo, de un Data Center certificado por el Uptime Institute en la categoría TIER III, con el objetivo principal de incrementar la oferta de productos y servicios de valor agregado a nuestros clientes.

Para recopilar y analizar la información que se presenta a continuación se partió de los principios propuestos por la Iniciativa Global de Reportes (GRI, por sus siglas en inglés) en su versión G4, estos son:

1. Participación de los grupos de interés. INTESIS Chile se ha preocupado por identificar y dialogar con sus grupos de interés. El presente reporte incorpora la metodología que se ha aplicado para el acercamiento a cada uno de ellos, así como las iniciativas que la compañía ha desarrollado en su beneficio.
2. Contexto de sostenibilidad. INTESIS Chile trabaja el concepto de sostenibilidad bajo la norma SA8000. Además, en el reporte se presentan indicadores que permiten comparar el rendimiento organizacional con el contexto nacional en las tres dimensiones.
3. Materialidad. Este reporte incluye aquellos aspectos y/o indicadores que reflejan los impactos más significativos de INTESIS Chile en las tres dimensiones: ambiental, económica y social.
4. Exhaustividad. La información presentada cubre los aspectos materiales y los impactos significativos que han tenido lugar en el periodo señalado por este reporte.
5. Equilibrio. El reporte presenta de forma imparcial el desempeño de la empresa sin incurrir en omisiones que puedan alterar la toma de decisiones de los grupos de interés.
6. Comparabilidad. Los valores económicos son presentados en dólares. Este reporte, además, utiliza el sistema internacional de unidades y realiza un comparativo entre el 2012 y el 2013 para los principales indicadores.
7. Precisión. La información suministrada es suficientemente detallada para permitir a los grupos de interés establecer sus conclusiones sobre el desempeño de la empresa.
8. Claridad. El reporte cuenta con las guías necesarias para que los lectores puedan comprender tanto los vocablos técnicos como internos.

A partir de la información reportada, INTESIS considera el presente reporte de conformidad esencial con la guía para elaboración de reportes G4 del GRI.

La metodología aplicada para determinar los temas materiales del reporte contó con las siguientes acciones:

- Consultas al Comité de Responsabilidad Social de la empresa
- Entrevistas a profundidad con asociados de INTESIS encargados de cada tema reportado.

- Análisis de contenido de otros reportes de sostenibilidad de empresas de la industria.
- Análisis de resultados de los instrumentos de autoevaluación internos como: encuestas de satisfacción de clientes, cuestionarios de autoevaluación de proveedores, entre otras.
- Consultas y diálogo permanente con públicos de interés de la empresa.

Para más información sobre INTESIS Chile y este reporte, puede visitar www.intesis.cl , o bien contactar a:

José Alejandro Soto Zevallos
Gerente de Procesos y Soluciones
asoto@intesis.cl

Parte I. Contenidos Generales

Estrategia y Análisis

G4-1 *Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia*

DECLARACIÓN DE LA RELEVANCIA DE LA SOSTENIBILIDAD PARA LA DIRECCIÓN DE INTESIS CHILE

Desde la dirección de INTESIS Chile queremos confirmar la relevancia que para nuestra empresa tiene la sostenibilidad, entendida como la capacidad para mantener la continuidad en el largo plazo del medio ambiente y de las actividades humanas en sus aspectos económicos, sociales y ambientales.

Este concepto de sostenibilidad, se incluye en nuestra planificación estratégica mediante su inclusión en nuestros valores definidos en nuestra política integrada de gestión en la que definimos nuestra misión, visión y valores.

Esta es nuestra primera publicación de nuestro informe de progreso con nuestro compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial y los Diez Principios del mismo.

En la actualidad queremos incrementar nuestro compromiso con la información y la transparencia de nuestras actividades, por lo que hemos decidido integrar todas nuestras informaciones en un única memoria redactada de acuerdo a los requisitos del informe de progreso del Pacto Mundial y a la memoria de sostenibilidad requeridas en la guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI).

Abdel Karim Sheja Seleme
Gerente General

Perfil de la Organización

G4-3 *Nombre de la organización* INTESIS Chile, Integradores de Tecnología y Sistemas S.A.

G4-4 *Marcas, productos y servicios más importantes* INTESIS Chile nació a fines del año 2004 y comenzó brindando servicios y soluciones informáticas de excelencia a sus clientes. Actualmente cuenta con un equipo humano de primer nivel con amplia experiencia en el rubro TI, hecho reconocido en el mercado regional tanto a nivel clientes, proveedores como competencia en general.

Actualmente INTESIS Chile está reconocida como una de las 10 más importantes empresas en Chile en Soluciones de Negocio de Alto Valor Agregado y externalización de Servicios Tecnológicos.

Las soluciones que ofrecemos se agrupan en 7 líneas de negocio:

- Proyectos TI + SI (Hardware + software + servicios)
- Servicios Data Center
- Servicios Outsourcing / Insourcing
- Servicios PAAS
- Mesa de Servicios
- Servicios Printing
- Soluciones I + D

Representamos productos y soluciones de marcas de renombre mundial, entre las cuales podemos mencionar: IBM, Hewlett Packard, Oracle, Lexmark, Hitachi, Redhat, EMC, Lenovo, Brocade, VmWare, Dell, Parallels, Citrix, Microsoft, Samsung, Blackboard, VSN, Symantec, Palo Alto.

G4-5 *Lugar donde se encuentra la sede central de la organización* La sede corporativa está situada en Eliodoro Yañez 2238, Comuna de Providencia, Santiago de Chile, Chile

G4-6 *Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria* INTESIS Chile tiene su ámbito de actuación actualmente en Chile.

G4-7 *Naturaleza de la propiedad y forma jurídica* INTESIS Chile es una empresa privada con forma jurídica de una sociedad anónima

G4-8 *Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios)* INTESIS Chile trabaja principalmente en los siguientes sectores de actividad:

- Finanzas
- Retail
- Gobierno
- Educación

Todos ellos en el mercado chileno.

G4-9 *Dimensiones de la organización informante incluyendo el número total de trabajadores/as, las ventas netas, la capitalización total y la cantidad de productos o servicios prestados*

Dimensiones	Al 31/12/2013
Número total de empleados	96
Ventas netas 2013	US\$ 25.577.322
Activo corriente	US\$ 17.943.411
Patrimonio neto	US\$ 9.492.785
Deuda neta	US\$ 8.004.323
Cantidad de productos o servicios prestados	Durante el 2013 hemos realizado 546 proyectos de venta / integración de soluciones informáticas

G4-10 *Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo*

a. Número de empleados por contrato laboral y sexo

31-12-2013	Hombres	Mujeres	Total
Total personal	76	20	96
Contrato indefinido	74	19	93
Contrato a plazo fijo	2	1	3

b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo

31-12-2013	Hombres	Mujeres	Total
Total personal	76	20	96
Contrato indefinido	74	19	93
Contrato a plazo fijo	2	1	3

c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo

31-12-2013	Hombres	Mujeres	Total
Total personal	76	20	96
Empleados	76	20	96
Trabajadores externos	0	0	0

d. Tamaño de la plantilla por región y sexo

31-12-2013	Hombres	Mujeres	Total
Total personal	76	20	96
Región Metropolitana	76	20	96
Otras regiones	0	0	0

e. Indicar si una parte sustancial del trabajo en la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas:

No tenemos casos de dicho tipo en nuestra empresa.

f. Indicar cualquier variación significativa en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola):

No tenemos estacionalidad en el empleo.

G4-11 *Porcentaje total de empleados cubiertos por un convenio colectivo*

El 100% de nuestros trabajadores están cubiertos por el Código del Trabajo de Chile.

G4-12 *Describir la cadena de suministro de la organización*

La cadena de suministro de nuestros servicios esta conformada por:

- Proveedores de hardware
- Proveedores de software
- Proveedores de servicios externos
- Proveedores de desplazamiento
- Proveedores de material de oficina, utilities y mantenimiento

Proveedores	Chile	Resto Mundo	Total
Valor Total adquirido (%)	95,62%	4,38%	100%

G4-13 *Cambios significativos durante el período de referencia en el tamaño de la organización, estructura y propiedad de la organización o su cadena de suministro*

Estructura de personal: hemos pasado de una plantilla media de 70 personas en 2012 a 96 en 2013

Estructura de propiedad: no se han producido cambios

Estructura de proveedores: no se han producido cambios significativos

G4-14 *Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución*

En INTESIS Chile entendemos que es vital en el desarrollo sustentable que proyectamos para nuestra organización, abordar los posibles impactos ambientales, por lo cual nos hemos propuesto como objetivo fundamental el implementar un Sistema de Gestión Ambiental basado en

la norma ISO 14001 en los siguientes dos años, integrándolo con nuestro actual Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001 que tenemos certificado, así como con el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que estamos implementando.

G4-15 *Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe*

INTESIS Chile se ha adherido de forma voluntaria al PACTO MUNDIAL de las Naciones Unidas.



Anualmente publicamos el informe de progreso correspondiente.

Grupos de interés: trabajadores, clientes, proveedores, partners, accionistas, comunidad, autoridad

G4-16 *Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya*

INTESIS Chile apoya a la Fundación San José para la Adopción mediante el reciclaje de papel, para lo cual tenemos instalados receptores de papel en diferentes áreas de nuestro edificio corporativo.

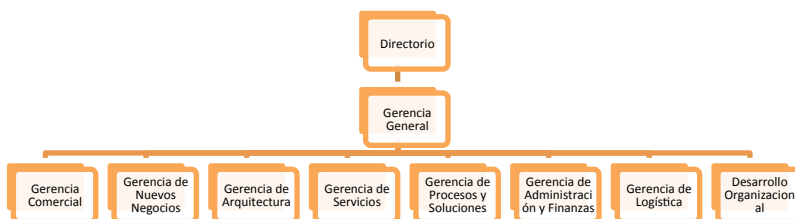


Aspectos materiales y cobertura

G4-17 *Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (join ventures)*

INTESIS Chile no pertenece a ningún grupo empresarial, ni posee filiales ni negocios conjuntos.

La estructura organizativa de INTESIS Chile queda definida en el siguiente organigrama:



G4-18	<p><i>Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Determinación de la materialidad</i> • <i>Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de los aspectos</i> 	<p>El proceso de definición del contenido de este informe ha seguido las directrices del G4 del Global Reporting Initiative para la elaboración de memorias y los intereses de los principales grupos de interés, a partir de los diferentes canales de comunicación establecidos para cada uno de ellos.</p> <p>Para priorizar los aspectos y definir los que son materiales se ha elaborado una matriz en la que se puntuaba cada aspecto según:</p> <p>Significancia del impacto: cómo afecta cada asunto al negocio: importancia (0 a 5)</p> <p>Cómo influencia cada asunto en las decisiones de los principales grupos de interés: importancia (0 a 5)</p> <p>Cada criterio es valorado de 1 a 5 puntos. Los asuntos materiales son los que obtienen una puntuación superior a 5</p>
--------------	---	---

G4-19	<p><i>Lista de todos los aspectos materiales identificados en el proceso de definición del contenido del informe</i></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th><th>Subcategoría</th><th>Aspecto</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Economía</td><td rowspan="2"></td><td>Desempeño económico</td></tr> <tr> <td>Presencia en el mercado</td></tr> <tr> <td rowspan="2">Medio Ambiente</td><td rowspan="2"></td><td>Energía</td></tr> <tr> <td>Cumplimiento regulatorio</td></tr> <tr> <td rowspan="11">Desempeño Social</td><td rowspan="5">Prácticas laborales y trabajo digno</td><td>Empleo</td></tr> <tr> <td>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</td></tr> <tr> <td>Salud y seguridad en el trabajo</td></tr> <tr> <td>Capacitación y educación</td></tr> <tr> <td>Diversidad e igualdad de oportunidades</td></tr> <tr> <td>Derechos humanos</td><td>Inversión</td></tr> <tr> <td rowspan="3">Sociedad</td><td>Lucha contra la corrupción</td></tr> <tr> <td>Políticas públicas</td></tr> <tr> <td>Cumplimiento regulatorio</td></tr> <tr> <td rowspan="2">Responsabilidad sobre productos</td><td>Privacidad de los clientes</td></tr> <tr> <td>Cumplimiento regulatorio</td></tr> </tbody> </table>	Categoría	Subcategoría	Aspecto	Economía		Desempeño económico	Presencia en el mercado	Medio Ambiente		Energía	Cumplimiento regulatorio	Desempeño Social	Prácticas laborales y trabajo digno	Empleo	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	Salud y seguridad en el trabajo	Capacitación y educación	Diversidad e igualdad de oportunidades	Derechos humanos	Inversión	Sociedad	Lucha contra la corrupción	Políticas públicas	Cumplimiento regulatorio	Responsabilidad sobre productos	Privacidad de los clientes	Cumplimiento regulatorio
Categoría	Subcategoría	Aspecto																											
Economía		Desempeño económico																											
		Presencia en el mercado																											
Medio Ambiente		Energía																											
		Cumplimiento regulatorio																											
Desempeño Social	Prácticas laborales y trabajo digno	Empleo																											
		Relaciones entre los trabajadores y la dirección																											
		Salud y seguridad en el trabajo																											
		Capacitación y educación																											
		Diversidad e igualdad de oportunidades																											
	Derechos humanos	Inversión																											
	Sociedad	Lucha contra la corrupción																											
		Políticas públicas																											
		Cumplimiento regulatorio																											
	Responsabilidad sobre productos	Privacidad de los clientes																											
		Cumplimiento regulatorio																											

G4-20	<p><i>Limitación de los aspectos</i></p>	<p>La información alcanza a todas las actividades desarrolladas por INTESIS Chile durante el ejercicio 2013.</p> <p>Para cada uno de los aspectos identificados se determina en qué proceso de la actividad de INTESIS Chile es material el asunto y en qué zona geográfica, aunque este punto, por la actividad de INTESIS Chile y su única ubicación, siempre será Chile.</p>
--------------	--	---

G4-21	<p><i>Para cada aspecto material, indicar la cobertura del aspecto fuera de la organización si:</i></p> <p><i>El aspecto es material fuera de la organización</i></p> <p><i>Si el aspecto es material fuera de la organización, señale que entidades o elementos así lo</i></p>	<p>Ninguno de los aspectos es material fuera de la organización.</p> <p>La mayoría de aspectos que no han sido identificados como materiales, es debido a la actividad de INTESIS Chile, prestación de servicios de valor agregado en soluciones informáticas.</p> <p>No se dispone de una cadena de suministro con proveedores con riesgos en la vulneración de los Derechos Humanos, o con impactos medioambientales.</p>
--------------	---	---

consideran. Describa también los lugares donde el aspecto en cuestión es material para las entidades

Señale cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada aspecto fuera de la organización

G4-22	<i>Descripción del efecto que pueda tener la re-expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re-expresión</i>	La memoria de sostenibilidad 2013 de INTESIS Chile es la primera memoria realizada, por lo que no existe re-expresión de memorias anteriores.
G4-23	<i>Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria</i>	La memoria de sostenibilidad 2013 de INTESIS Chile es la primera memoria realizada, por lo que no existen cambios respecto a memorias anteriores.

Participación de los grupos de interés

G4-24	<i>Relación de grupos de interés que la organización ha incluido</i>	Los grupos de interés identificados por INTESIS Chile, son:
--------------	--	---



G4-25	<i>Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete</i>	<p>INTESIS Chile ha elaborado la identificación de los grupos de interés mediante una valoración de los siguientes conceptos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Ejerce este grupo una influencia en su desempeño económico? • ¿Ejerce este grupo una gran influencia en su desempeño social? • ¿Ejerce este grupo una gran influencia en su desempeño ambiental? • ¿Se ve afectado en gran medida este grupo por su desempeño económico? • ¿Se ve afectado en gran medida este grupo por su desempeño social? • ¿Se ve afectado en gran medida este grupo por su desempeño ambiental? • Este grupo, ¿ejercerá mucha influencia o se verá muy afectado en el futuro? <p>Cada criterio es valorado de 1 a 5 puntos. Los grupos de interés relevantes</p>
--------------	---	---

son los que obtienen una puntuación superior a 15.

G4-26 *Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés*

Grupos de interés relevantes	Canal de comunicación	Frecuencia comunicación
Trabajadores	Reuniones de evaluación	Anual
	Encuesta de satisfacción	Anual
Clientes	Visitas	Continuas
	Eventos y desayunos	Trimestral
	Redes sociales	Semanal
Accionistas	Sesión de Directorio	Mensual
	Cierre resultados	Anual
Proveedores	Visitas	Continua
	Evaluaciones	Anual
Partners	Visitas	Continua
	Evaluaciones	Anual
Comunidad	Reuniones	Anual
	Redes sociales	Mensual
Autoridad	Informes fiscales	Mensual

G4-27 *Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.*

Grupos de interés relevantes	Principales preocupaciones expresadas	Respuesta INTESIS Chile
Trabajadores	Conciliación laboral y familiar	Formación del Área de Desarrollo Organizacional
	Incremento de formación	Plan de capacitación 2013
	Remuneración económica	Mantenimiento nivel salarial 2013
Clientes	Mantener y mejorar la actual relación	Sistema de Gestión de la Calidad
Accionistas	Información fidedigna	Sistema de Gestión de la Calidad
	Incremento anual de resultados	Mejora de procesos
Proveedores	Pago a tiempo	Sistema de Gestión de la Calidad
	Condiciones igualitarias	Evaluación de proveedores
	Relación a largo plazo	Evaluación de proveedores
Partners	Pago a tiempo	Sistema de Gestión de la Calidad
	Relación a largo plazo	Evaluación de proveedores
Comunidad	Mantener una correcta convivencia	Sistema de Gestión de Responsabilidad Social
Autoridad	Cumplimiento de ley vigente	Sistema de Gestión de Responsabilidad Social

Perfil de la memoria

G4-28	<i>Período cubierto por la información contenida en la memoria</i>	La información que contiene esta memoria hace referencia al año natural de 2013.
G4-29	<i>Fecha de la memoria anterior más reciente</i>	Se trata de la primera memoria de sustentabilidad elaborada por INTESIS Chile y asimismo la primera que elaboramos de acuerdo al estándar GRI 4 del Global Reporting Initiative.
G4-30	<i>Ciclo de presentación de memorias</i>	Anual
G4-31	<i>Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido</i>	Jose Alejandro Soto Zevallos Gerente de Procesos y Soluciones asoto@intesis.cl
G4-32	<i>Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria</i>	Nuestra memoria sigue el índice de contenidos G4 GRI El nivel de nuestra memoria es Esencial (G4 GRI)
G4-33	<i>Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria</i>	Nuestra memoria no ha sido verificada externamente.

Gobierno

G4-34	<i>La estructura de gobierno de la organización. Incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia de supervisión de la organización</i>	<p>La estructura de gobierno de la empresa es liderada por el Directorio y la Gerencia General encargada de la toma de decisiones en coordinación con 8 gerencias de línea: Gerencia Comercial, Gerencia de Consultoría y Arquitectura TI, Gerencia de Nuevos Negocios, Gerencia de Servicios, Gerencia de Procesos y Soluciones, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Logística y Área de Desarrollo Organizacional.</p> <p>Adicionalmente, la empresa cuenta con cuatro comités estratégicos en los que participan los principales líderes de la empresa. Su función es consultiva y de asesoría en la toma de decisiones de gran relevancia.</p> <p>Estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comité de Ética ✓ Comité de Calidad ✓ Comité de Responsabilidad Social ✓ Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
--------------	---	--

Ética e Integridad

G4-56	<i>Declaraciones de misión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación</i>	<p>La base para conseguir un compromiso total con la calidad, el medio ambiente, la innovación, la seguridad y salud laboral y la responsabilidad social, en INTESIS Chile, se fundamenta en:</p> <p>Nuestra Visión</p> <p>Llegar a ser una empresa reconocida como líder en el rubro tecnológico, en la entrega de soluciones de negocio innovadores y servicios con altos estándares de calidad.</p>
--------------	--	---

Nuestra Misión

Queremos transformarnos en los colaboradores estratégicos de nuestros clientes para brindarles soluciones y servicios utilizando tecnología de alto impacto, colaborando y apoyando el logro de sus objetivos, a fin de que aumenten su competitividad y, en consecuencia, contribuyan con el éxito en sus negocios.

Nuestros Valores

- ✓ *Integridad*, que entendemos como actuar con lealtad, respeto y transparencia, incluso en situaciones difíciles, siendo las acciones coherentes con lo que se dice o declara.
- ✓ *Compromiso*, que es ser responsable en asumir acuerdos que seamos capaces de cumplir, y que una vez adquiridos, lo realicemos de la mejor manera y en el tiempo adecuado.
- ✓ *Orientación al logro*, realizar un esfuerzo por cumplir los objetivos planteados en la organización, viendo cada tarea como un desafío personal que nos permite alcanzar el éxito conjunto.
- ✓ *Trabajo en equipo*, entendido como la habilidad de trabajar juntos hacia una visión común, estando conscientes que nuestro trabajo es parte de una cadena por lo que debemos ser responsables por nuestras acciones, apoyando a otros y subordinando los intereses a los objetivos del equipo.
- ✓ *Superación*, que es tener la disposición permanente a crecer tanto profesional como personalmente, siendo proactivo en la búsqueda de nuevas posibilidades de desarrollo.

Nuestro Código de Ética

Nuestro Código de Ética establece los principios de comportamiento que deben guiar las acciones que realizamos como parte de nuestras funciones en INTESIS, y que nos llevarán a mantener relaciones sólidas fundamentadas en una conducta ética.

Ha sido elaborado con la participación de trabajadores de distintas áreas, a quienes agradecemos por su compromiso y apoyo.

Es nuestra responsabilidad y compromiso garantizar su cumplimiento y dar el ejemplo con nuestras acciones, así como informar sobre cualquier falta ética de la que tengamos conocimiento.

INTESIS dirige su negocio bajo altos estándares de integridad, honestidad y realiza negociaciones justas. La Compañía requiere que todos sus trabajadores sigan estos estándares de integridad, y a la vez que eviten conflictos de interés, y obedezcan las leyes y reglamentos vigentes en nuestro país y políticas aceptadas mundialmente. Esta política aplica para todos los empleados de INTESIS estableciendo deberes, responsabilidades y procedimientos a seguir en caso de reportar asuntos o sospechas de violaciones a esta política. Así el compromiso ético asumido por INTESIS va más allá de ajustarse a la ley vigente, además se amplía a la promesa de ajustarse y cumplir con todos los compromisos pactados a través de la adhesión de la compañía a normas ISO y principios mundialmente aceptados.

Nuestros Principios Éticos

Construimos relaciones basadas en el respeto y la confianza con todos nuestros grupos de interés:

1. Con el Directorio

Creamos valor.

- Producimos beneficios lícitos que justifiquen la inversión. E incrementen el valor de la misma.
- Gestionamos adecuadamente tanto los activos financieros como los intangibles. Y preocuparse de que todos los gastos e inversiones redunden en beneficio para la empresa.
- Proveemos información permanente y oportuna. A través de los canales de comunicación establecidos para ello.
- Mantenemos la confidencialidad de información reservada. Especialmente la que sea de interés al mercado inversionista.
- No utilizamos información privilegiada en transacciones propias o relacionadas. Ya sea de acciones u otros valores.
- Trabajamos con profesionalismo. Y tomamos decisiones responsables respecto de los recursos financieros.

2. Con los Trabajadores

Individuos con derechos y obligaciones.

- El respeto por la persona, la honestidad y la integridad son los pilares que sustentan cada una de nuestras acciones. Sabemos que la confianza es la base de toda relación sostenible y por eso nos esforzamos por construirla con cada actividad que realizamos.
- Somos respetuosos de la diversidad. Todos estamos sujetos a los mismos derechos independientemente de la raza, edad, religión, sexo, opinión política, orientación sexual, discapacidad, origen social y nacionalidad. Reconocemos en la diversidad una riqueza que promueve la innovación y permite un mejor entendimiento de las culturas con las que trabajamos.
- Fomentamos el libre intercambio de ideas, pues reconocemos la fuerza del diálogo para la construcción de una cultura de innovación y el logro de una visión común.
- Mostramos una actitud de servicio permanente en nuestras relaciones. Nos anticipamos a las necesidades de nuestros clientes internos para atenderlas de manera empática y solidaria. Mostramos respeto y un interés genuino por las personas, buscando siempre la forma de contribuir con su bienestar.
- Somos transparentes en situaciones de conflicto de intereses. Cuando nuestros intereses personales se contraponen a los intereses de la empresa o cuando pueden influir en nuestra toma de decisiones relacionadas a las funciones que desempeñamos en INTESIS, debemos comunicarlo a nuestro jefe directo con el fin de analizar la situación y decidir la mejor línea de acción. Ante una toma de decisión de negocios, deberá primar siempre el interés de la empresa frente a cualquier tipo de interés personal.
- Aseguramos los activos de la empresa. Su uso está limitado exclusivamente al cumplimiento de las labores asignadas al trabajador como parte de sus funciones. Cada uno es responsable del cuidado de los activos que utiliza o supervisa y debe evitar usos inapropiados. Lo mismo queda establecido para el uso de herramientas y medios de comunicación de la empresa.
- Protegemos la información de la empresa. Pues es un activo muy valioso y debe ser manejado con absoluta reserva. Es responsabilidad de cada uno mantener la confidencialidad y velar por el cuidado de la información que tiene a su alcance. De ser necesario, al intercambiar

información con terceros debemos comprometerlos a respetar la confidencialidad de ésta. Del mismo modo, toda información de terceros compartida con nosotros debe ser tratada con la debida confidencialidad.

- Garantizamos instalaciones de trabajo seguras y cómodas. Que ofrezcan condiciones óptimas en un adecuado ambiente laboral.
- Rechazamos cualquier forma de maltrato, incluyendo todo tipo de acoso. No aceptamos ninguna forma de trabajo forzoso o de explotación pues creemos ante todo el respeto a la dignidad de ser humano. Asimismo, nos pronunciamos en contra del trabajo infantil.
- Toda declaración pública realizada en nombre de INTESIS será hecha exclusivamente por voceros autorizados. Todo trabajador que por el desempeño de una actividad personal se convierta en figura pública y realice declaraciones en referencia a dicha actividad, lo hará a título personal.
- Cada trabajador representa a la empresa. En cualquier trato que establezca a nivel personal o profesional. Deberá velar en todo momento porque la reputación y el prestigio de INTESIS no se vean dañados por causa de alguna conducta o comunicación indebida.

3. Con los Clientes

Nuestra razón de ser.

- Conocemos profundamente a nuestros clientes. Consideramos sus necesidades y expectativas en la definición de nuestros productos y servicios. Nuestras soluciones consideran al cliente el foco de sus acciones.
- Garantizar la calidad de nuestros productos es una de nuestras principales responsabilidades. Nos preocupamos por la seguridad de nuestros clientes y nos caracterizamos por ofrecer productos, servicios y soluciones de excelente calidad, los cuales son constantemente evaluados con el fin de mantener su calidad a través del tiempo.
- Ofrecemos información veraz sobre los productos. En cada una de las comunicaciones dirigidas al cliente. Comunicamos de manera transparente las cualidades y restricciones o precauciones de uso de nuestros productos.
- Conocemos las últimas tendencias tecnológicas. Con el fin de estar a la vanguardia en nuestro portafolio de productos. Impulsamos la innovación como motor de crecimiento.
- Respetamos la propiedad intelectual. Reconocemos nuestro derecho a propiedad en las soluciones y servicios que comercializamos.
- Creemos en la competencia justa. Y, por lo tanto, rechazamos todo tipo de prácticas que puedan ser consideradas no éticas con nuestra competencia.

4. Con los Proveedores y Partners

Crecemos con ellos.

- Nuestros proveedores son parte fundamental del negocio. Establecemos con ellos relaciones positivas que signifiquen el crecimiento de su negocio junto con el nuestro pues son nuestros socios comerciales.
- Todo proveedor debe estar alineado. Con los principios establecidos en el presente Código, mostrando en todo momento una conducta ética y respeto por los derechos de sus trabajadores.
- Mantenemos una relación transparente. Entre proveedor y cliente.

Esto permite establecer relaciones de confianza y generar una retroalimentación positiva que contribuya a fortalecer la relación en beneficio de ambas partes.

- Tendremos un acuerdo de confidencialidad respetado por ambas partes. En casos que se considere necesario. Esto con el propósito de proteger nuestra propiedad intelectual así como la del proveedor.
- Evitamos cualquier tipo de interferencia. En la relación de negocios que establecemos con nuestros proveedores. No aceptamos ni ofrecemos regalos suntuosos (costosos o de lujo) ni ningún otro beneficio que no esté directamente relacionado con las funciones que desempeñamos en nuestro cargo, que puedan generar compromiso en el trabajador o en el proveedor.
- Nuestros proveedores deben operar su negocio dentro de los marcos legales. Establecidos por las autoridades, al igual que INTESIS desarrolla sus actividades de negocio.
- Evaluamos y seleccionamos a los proveedores. En base a criterios objetivos ligados a su desempeño económico, social y ambiental. Descartamos cualquier decisión que sea tomada en base a criterios subjetivos o preferencias personales.

5. Con nuestros Competidores

Competimos de manera justa.

- Los empleados de INTESIS, especialmente los que tengan contacto con los competidores, tienen la responsabilidad de conocer y obedecer las leyes que promueven y protegen la competencia. Estas leyes protegen la información registrada y otro tipo de información delicada. Dichas leyes aplican en muchos países en los que la compañía realiza negocios.
- INTESIS no adquirirá los secretos comerciales o información registrada de otra compañía por medios inapropiados, o permitirá el uso no autorizado de las patentes de un tercero, derechos de autor o marcas registradas. Los individuos que adquieran secretos comerciales u otro tipo de información registrada pueden ser sometidos bajo responsabilidad legal o criminal. Además, ciertos medios como ingeniería invertida pueden ser prohibidos por acuerdos contractuales o pueden violar derechos de patentes u otros derechos de información registrada.
- INTESIS competirá de manera justa al hacer negocios, en cuanto a los derechos de otras partes. Esto incluye el respeto por las relaciones comerciales con la competencia con los posibles clientes de la empresa.

6. Con la Comunidad

Contribuimos a un mundo mejor.

- Nuestra aspiración es contribuir a un mundo mejor, preservando la armonía. Somos una empresa que busca dejar huella en cada acción que realiza. Desde nuestros inicios hemos generado un impacto social positivo al favorecer soluciones de tecnología de la información que respeten el medio ambiente.
- Promovemos la participación en iniciativas que favorezcan el Desarrollo Sustentable. A nivel nacional, regional y local, como en cualquier lugar en que desarrollemos actividades.
- Somos actores positivos en el desarrollo de las sociedades en las que trabajamos. Fomentando entre nuestros trabajadores una filosofía de ciudadanos solidarios y respetuosos de los Derechos Humanos.

Trabajadores que se esfuerzan por hacer que sus acciones tengan efectos positivos, considerando las ideas, creencias y expectativas de las personas con las que se relacionan.

- Creemos en la imaginación, la sinergia y la confianza. Que construimos en nuestras relaciones para lograr nuestra visión y contribuir al progreso de la sociedad. En INTESIS lo extraordinario si es posible ... lo ideamos, lo hacemos.

7. Con el Gobierno

El respeto por la ley.

- En INTESIS promovemos una relación abierta, transparente y participativa con la Autoridad. Fundada en el respeto con las normas contempladas en el ordenamiento jurídico.
- En INTESIS todos somos respetuosos de la legislación. Vigente y aplicable al negocio en cada uno de los países donde estamos presente.
- Conocemos los requisitos legales que regulan la comercialización. De nuestros productos, servicios y soluciones. En caso de existir alguna duda buscamos la asesoría correspondiente.
- Nuestros valores y principios guían cada una de nuestras acciones. Incluso por encima de los estándares establecidos por la ley. Esto con el fin de generar y mantener relaciones éticas y sostenibles con nuestros grupos de interés.

8. Con el Medio Ambiente

Comprometidos con su cuidado.

- En INTESIS, somos conscientes de los impactos ambientales que generamos. Y tomamos las medidas necesarias para minimizarlos. Es responsabilidad de cada trabajador implementar y hacer seguimiento desde su área de acción a los planes de manejo ambiental establecidos.
- Cada trabajador debe tomar en cuenta cualquier forma de minimización de impacto ambiental. Que sea posible implementar. Cada dirección, gerencia y jefatura fomentará un desempeño ambientalmente responsable entre sus trabajadores.
- Respetamos las leyes y normas ambientales. Contamos con una Política y un Comité Ambiental.
- En todas nuestras decisiones consideramos el impacto que nuestras acciones tendrán en las generaciones futuras. Queremos un mundo en el que nosotros y nuestros hijos podamos desarrollarnos en todo nuestro potencial. Queremos un mundo lleno de vida y posibilidades.

Compromiso con los derechos humanos - ONU

INTESIS y todos sus trabajadores deben velar por el respeto a los derechos humanos reconocidos internacionalmente en su cadena de valores y dentro de su ámbito de influencia. Es por esto que trabajamos activamente para integrar estos principios en nuestro marco de dirección. Con el propósito de proteger los derechos humanos y de promover condiciones de trabajo justas, seguridad laboral, una gestión responsable de los asuntos medioambientales y unas prominentes pautas éticas, nuestro Código de Ética se aplica en el desarrollo de todas las actividades de la Empresa, así toda persona que trabaje para INTESIS deberá disfrutar de sus derechos humanos básicos y no podrá, de ninguna manera, ser forzado a sufrir, ni física, ni psíquicamente, como consecuencia de su trabajo. Recomendamos que todos los empleados sean libres para crear o

entrar a formar parte de las asociaciones pacíficas y legales de su propia elección. INTESIS no acepta la mano de obra de menores.

Protección de información

Proteger la información confidencial y de propiedad privada de INTESIS y de nuestros clientes y proveedores es fundamental, puesto que dicha información puede contener datos financieros, estrategias empresariales, información técnica, información sobre los empleados y clientes o cualquier otro tipo de datos. El acceso, uso o divulgación no autorizados pueden perjudicar a INTESIS o a algún tercero y, por lo tanto, no le está permitido acceder, usar o divulgar la información salvo que haya sido debidamente autorizado para ello. El acceso, uso o divulgación no autorizados puede además constituir una infracción de las leyes, incluidas las normas de privacidad. En caso de duda sobre su autorización, solicite instrucciones a su gerencia.

Reglas que ayudarán a proteger la información de INTESIS:

- a. No revele a otros información que INTESIS no haya hecho pública salvo para:
 - i. personas que trabajan para INTESIS, tienen acceso en su puesto de trabajo a ese tipo de información y tienen una razón justificada para conocerla,
 - ii. cualquier otra persona autorizada por INTESIS como receptora de dicha información o
 - iii. personas a las que usted, de acuerdo con sus deberes laborales, deba comunicar dicha información.
 - b. No acceda, duplique, reproduzca o haga uso, ni directa ni indirectamente, de la información de dominio privado más allá de lo necesario para el desempeño de sus deberes y trabajo en INTESIS.
 - c. En caso de tener conocimiento de cualquier uso o tratamiento incorrecto de la información confidencial, notifíquesele con prontitud a su responsable y coopere por completo con INTESIS para proteger dicha información.
 - d. No almacene información de INTESIS en ordenadores privados o en otros medios no proporcionados por la empresa.
 - e. Si necesita sacar información fuera de las instalaciones de INTESIS o centros de trabajo para cumplir con sus tareas laborales, tiene que devolver dicha información una vez que las tareas realizadas fuera de las instalaciones de la Empresa hayan finalizado. No debe almacenar información en su casa ni en ningún otro lugar.
-

Parte II. Contenidos Básicos Específicos

Dimensión Económica

Aspecto: Desempeño Económico

Enfoque de gestión

INTESIS Chile cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001 donde se especifica la gestión por procesos, los indicadores para seguir cada uno de los procesos determinados y los objetivos anuales. Dicho sistema de gestión se encuentra implementado y certificado desde Mayo del 2013.

En el año 2009 se implanto la aplicación SAP para la administración contable, financiera, logística y de costos de la empresa, así como el seguimiento de los proyectos y de los indicadores de desempeño económico.

Indicadores

G4-EC3	<i>Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones</i>	INTESIS Chile no dispone de programas de beneficios sociales (planes de jubilación) para su personal.
G4-EC4	<i>Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno</i>	INTESIS Chile no ha recibido ayudas financieras de gobiernos durante el año 2013.

Aspecto: Presencia en el mercado

Enfoque de gestión

INTESIS Chile aplica una política de contratación de personal en el que prima la adecuación de las personas a las definiciones de puesto de trabajo existentes, en las que se valoran las competencia definidas para cada puesto.

Todos los contratos realizados cumplen con la normativa estipulada en el Código de Trabajo de Chile y en el 100% de los casos la remuneración acordada supera el importe mínimo legal y el sueldo de necesidades básicas tal cual lo estipula la norma SA8000.

Indicadores

G4-EC5	<i>Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas</i>	El salario inicial estándar en INTESIS Chile se encuentra un 33,8% por sobre el salario mínimo legal de Chile, tanto para hombres como para mujeres.
G4-EC6	<i>Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas</i>	Por nuestro ámbito de actuación, la totalidad de nuestra plantilla (100%) es contratada en la Región Metropolitana de Chile.

Dimensión Ambiental

La estrategia medioambiental de INTESIS Chile se vehicula mediante la implantación progresiva de un sistema de gestión medioambiental de acuerdo con los requerimientos de la norma internacional ISO 14001, el cuál, de acuerdo a nuestro objetivo, debería estar plenamente implementado en los siguientes 2 años. El marco de trabajo de un sistema de gestión de mejora continua permite a la organización minimizar el impacto ambiental bajo un paraguas común.

La mitigación del cambio climático es uno de los ejes fundamentales de reducción del impacto ambiental derivado de la actividad de la empresa. Este objetivo se materializa mediante una adecuada gestión de los recursos energéticos e hídricos, la reducción de los consumos de recursos y la implantación y promoción de medidas innovadoras enfocadas a la reducción de la huella de carbono vinculada a los servicios ofrecidos por INTESIS Chile.

De forma paralela, la minimización del impacto ambiental incluye aspectos como la reducción de la contaminación acústica y la generación de residuos así como su correcta gestión, priorizando la reutilización y el reciclaje, incluyendo la mejora del tratamiento interno y el reciclaje a través de empresas especializadas en dicho rubro.

La innovación también es un camino para reducir la huella de carbono de INTESIS Chile, sus unidades de negocio, clientes o proveedores. Con ellos trabajamos para compartir proyectos que añadan valor a nuestro día a día. Cabe destacar, por último, la intención de efectuar a mediano plazo inversiones en sensibilización medioambiental para hacer extensivo este compromiso con el entorno a trabajadores, clientes y proveedores.

Aspecto: Energía

Enfoque de gestión

INTESIS Chile aplica una política de optimización del consumo de energía en todas sus actividades.

Se busca ofrecer a nuestros clientes servicios informáticos que utilicen hardware de última generación, los cuales tengan como una de sus características esenciales el que sean óptimos en el uso de la energía.

Hemos cambiado el 95% de la iluminación de nuestro edificio corporativo por lámparas ahorradoras de energía y en lo posible utilizamos temporizadores para mantenerlas encendidas el tiempo estrictamente necesario. Asimismo, cualquier inversión y/o mejora a nuestro edificio corporativo busca esencialmente el ahorro energético.

Indicadores

G4-EN3	<i>Consumo energético interno</i>	Nuestro consumo de energía eléctrica durante el año 2013 ha sido de 296.400 Kwh
G4-EN6	<i>Reducción del consumo energético</i>	A pesar de que nuestra dotación de personal se elevó de 70 trabajadores a fines del 2012 a 96 trabajadores a fines del 2013, lo cual equivale a un incremento de 37%, el consumo promedio mensual de energía eléctrica solo se elevó un 2,8%.

Aspecto: Cumplimiento regulatorio

Enfoque de gestión

La política de INTESIS Chile es la de estar al día en todas las normativas y reglamentaciones que nos aplican.

Indicadores

G4-EN29	<i>Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental</i>	Durante el 2013, INTESIS Chile no ha recibido ninguna sanción o multa relacionada con el incumplimiento de la legislación o la normativa ambiental.
----------------	---	---

Dimensión Social

Prácticas laborales y trabajo digno

En el ámbito laboral, el objetivo principal de INTESIS Chile consiste en disponer de un marco de relaciones laborales adecuado y de mecanismos pactados para la adaptación de la organización a los requerimientos empresariales y sociales, favoreciendo el logro de los objetivos de competitividad y eficiencia empresarial, en un clima de paz social.

Para una adecuada gestión de sus recursos humanos, en las múltiples facetas que la misma contiene, INTESIS Chile formo el Área de Desarrollo Organizacional con los objetivos que se describen en el apartado “Acerca de este reporte” del presente informe, promoviendo en su personal comportamientos y actitudes que se describen en el apartado “Ética e Integridad” de este mismo informe.

Las políticas así definidas contienen las pautas que rigen las relaciones laborales en la compañía y sirven de referencia para definir los objetivos de la misma en la gestión de sus recursos humanos: garantías en el empleo, relación estable con los trabajadores, calidad en los aspectos de seguridad y salud en el trabajo, formación y principios. Garantizando la diversidad y la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y en el desarrollo profesional.

Aspecto: Empleo

Enfoque de gestión

De acuerdo a lo establecido en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, a todas las nuevas contrataciones de INTESIS Chile se les hace una inducción formal en temas asociados a la organización, nuestros sistemas de gestión y los temas incluidos en la Obligación de Informar (ODI) asociados a la prevención de riesgos.

Toda dicha documentación se encuentra disponible para el personal en nuestro sistema de gestión documental.

Los mecanismos de control establecidos son:

- Reuniones personales entre la dirección y el personal
- Encuesta de clima laboral anual
- Reuniones del Comité de Calidad
- Procedimiento de Evaluación de Personal
- Acciones correctivas y preventivas

Indicadores

G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	Nuevas contrataciones	2012		2013	
			Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
		Total en número:	40	8	46	20
		Por edad en número:				
		Hasta 30 años	21	6	26	9
		Entre 30 y 50 años	15	2	15	9
		Mayor de 50 años	4	0	5	2
		Por edad, en %:				
		Hasta 30 años	52%	75%	56%	45%
		Entre 30 y 50 años	37%	25%	32%	45%
		Mayor de 50 años	11%	0%	12%	10%

Personal que deja la empresa	2012		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total en número	28	3	33	13
Por edad, en número				
Hasta 30 años	13	2	20	6
Entre 30 y 50 años	11	1	10	5
Mayor de 50 años	4	0	3	2

Por edad, en %				
Hasta 30 años	46%	67%	60%	46%
Entre 30 y 50 años	39%	33%	30%	38%
Mayor de 50 años	15%	0%	10%	16%
Por antigüedad, en número				
Hasta 10 años	28	3	33	13
Entre 11 y 20 años	0	0	0	0
Mayor a 20 años	0	0	0	0
Por antigüedad, en %				
Hasta 10 años	100%	100%	100%	100%
Entre 11 y 20 años	0%	0%	0%	0%
Mayor a 20 años	0%	0%	0%	0%

G4-LA2 *Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad*

Todos los beneficios sociales se aplican a la totalidad del personal contratado por INTESIS Chile (100%):

- Formación a cargo de la empresa de acuerdo a un Plan de Capacitación anual.
- Bono por matrimonio y 4 días administrativos con goce de sueldo posteriores a la fecha de matrimonio.
- Día libre con goce de sueldo, adicional al período legal establecido por nacimiento o adopción de hijo.
- Días libres con goce de sueldo por fallecimiento de familiar directo
- Medio día libre por cumpleaños

G4-LA3 *Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo*

Baja y reincorporaciones por maternidad / paternidad	2012		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número total de empleados con derecho a baja por maternidad / paternidad	59	11	76	20
Número de empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad / paternidad	1	0	2	0

Aspecto: Relaciones entre los trabajadores y la dirección

Enfoque de gestión

Políticas y compromisos

Para complementar los enfoques generales descritos anteriormente, INTESIS Chile ha definido una política específica en el ámbito de las relaciones laborales: "Política de Responsabilidad Social y Condiciones Laborales" complementada con un Código de Ética que, en conjunto, establecen los principios para llevar a cabo las actividades de gestión de estas disciplinas. Tanto la política como el código de ética están disponibles en www.intesis.cl.

Objetivos

En las relaciones con sus trabajadores, INTESIS ha identificado como asunto de especial relevancia el comprometerse en aportar valor a sus trabajadores:

- ✓ Garantizando y promoviendo el respeto de los derechos humanos.
- ✓ Velando por un entorno laboral seguro, saludable y de sana convivencia en todas las instalaciones.
- ✓ Cumpliendo todas nuestras obligaciones laborales según la normativa local e instrumentos internacionales aplicables, en particular los emitidos por la Organización Internacional del Trabajo y relacionados con remuneraciones y horarios de trabajo.
- ✓ Trabajando por la igualdad de oportunidades y la no discriminación en la contratación, remuneración, acceso a la capacitación, promoción, despido o jubilación basada en la raza, origen social o nacional, nacimiento, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidad familiar, estado civil, afiliación a sindicatos, opiniones políticas, edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.
- ✓ Rechazando el trabajo forzado y obligatorio y el trabajo infantil.
- ✓ Asegurando la libertad de asociación y la negociación colectiva.
- ✓ Haciendo partícipes a los trabajadores de los valores éticos de la compañía.
- ✓ Impartiendo la formación necesaria a los trabajadores para garantizar un desarrollo profesional óptimo.
- ✓ Ofreciendo medidas que faciliten la conciliación de la vida familiar y laboral, y actividades sociales que contribuyan al desarrollo personal.
- ✓ Promoviendo la estabilidad laboral.

Indicadores

G4-LA4	<i>Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos</i>	Los cambios organizativos se comunican trimestralmente a todos los colaboradores por medio de mail, siendo una política de la empresa. Previamente se le informa a el(los) empleado(s) involucrados en forma directa y personal.
---------------	--	--

Aspecto: Seguridad y salud ocupacional

Enfoque de gestión

INTESIS Chile tiene implementado un Comité Paritario de Higiene y Seguridad según los requisitos legales vigentes en Chile, cuya responsabilidad principal es la prevención de riesgos laborales en nuestra organización.

Indicadores

G4-LA5	<i>Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral</i>	100%
		El Comité Paritario de Higiene y Seguridad de INTESIS Chile representa a la totalidad de los trabajadores contratados por la organización.

G4-LA6	<i>Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo</i>
---------------	---

Estadísticas	2012	2013
Total de accidentados	1	4
Total de días perdidos por incapacidades temporales	1	11
Total de días perdidos por casos fatales	0	0
Total de días cargo	1	11
Número de trabajadores promedio	67	95
Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales	1,48	11,53
Tasa de siniestralidad por invalideces y	0,0	0,0

muertes		
Tasa de siniestralidad total	1,0	11,0
Tasa de accidentabilidad	1,48	4,19
Número de pensionados por accidentes y enfermedades	0	0
Número de indemnizados por accidentes y enfermedades	0	0
Número de accidentes fatales	0	0

Aspecto: Capacitación y educación

Enfoque de gestión

Como parte de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad disponemos de un procedimiento interno para gestionar las necesidades formativas para nuestro personal: "Procedimiento de Formación, Toma de Conciencia y Capacitación"

Indicadores

G4-LA9	<i>Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral</i>	Empleados por categoría y sexo	2012		2013	
			Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
		Número total de empleados por categoría profesional				
		Personal ejecutivo	7	0	8	1
		Personal táctico	7	0	8	1
		Personal operativo	46	10	60	18
		Horas totales de formación por empleado y categoría profesional				
		Personal ejecutivo	0	0	140	0
		Personal táctico	0	0	68	12
		Personal operativo	40	0	548	116
		Promedio de horas por empleado formado y categoría profesional				
		Personal ejecutivo	0	0	17,5	0
		Personal táctico	0	0	8,5	12
		Personal operativo	0,9	0	9,1	6,4

G4-LA11	<i>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo y por categoría profesional</i>	Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional	2012	2013
		Número total de empleados	70	96
		Hombres	59	76
		Mujeres	11	20
		Empleados con revisiones de desempeño	0%	100%
		Hombres (%)	0%	79%
		Mujeres (%)	0%	21%

Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades

Enfoque de gestión

El objetivo de INTESIS Chile para el equipo profesional que conforma la compañía es ofrecer un centro de trabajo para el desarrollo profesional y personal.

Por este motivo, se incluyen en este punto aspectos como la no discriminación; la formación continua; la gestión participativa; el equilibrio entre trabajo, familia y ocio; la salud y seguridad en el trabajo, y la ética empresarial, entre otros.

Se ha tomado como referente la norma internacional SA 8000 que, mediante un sistema de gestión verificable, se centra específicamente en la relación con el trabajador.

Indicadores

G4-LA12	<i>Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad</i>	Empleados en planilla	2012	2013
		Número total de empleados	70	96
		Por sexo		
		Hombres	59	76
		Mujeres	11	20
		Por tramo de edad		
		Hasta 30 años	34	48
		Entre 30 y 50 años	31	39
		Mayor de 50 años	5	9
		Por categoría profesional		
		Personal ejecutivo	7	9
		Personal táctico	7	9
		Personal operativo	56	78

Derechos humanos

INTESIS Chile apoya la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Nuestra empresa no discrimina a persona alguna por ningún motivo tal como edad, sexo, raza, religión, creencia política, orientación sexual, estado civil o condición física. INTESIS Chile garantiza igual paga por igual trabajo, un ámbito laboral seguro y una jornada laboral justa. Nuestra empresa se opone al trabajo infantil.

Aspecto: Inversión

Enfoque de gestión

En INTESIS Chile se han implementado diarios murales en cada una de las áreas del edificio corporativo para la difusión interna y la sensibilización de los temas de responsabilidad social.

Se valoran las necesidades formativas de todo el personal en conjunción con las necesidades de la empresa y se elabora un plan de formación anual que incluye aspectos de Responsabilidad Social.

Durante el año 2013, INTESIS Chile desarrolló, conjuntamente con un consultor externo experto en temas de Responsabilidad Social, un ciclo de charlas denominado “Taller de Sensibilización de Responsabilidad Social: Pacto Global y Norma Internacional SA8000” para todo su personal, con el objetivo de capacitarlo en 3 grandes temas:

1. Responsabilidad Social
2. Pacto Global
3. Norma Internacional SA8000

Asimismo, en el mes de Octubre del 2013, INTESIS Chile realizó, nuevamente con el apoyo de un consultor externo experto en temas de Responsabilidad Social, la primera “Charla para Stakeholders sobre Responsabilidad Social de INTESIS”, a la cual se invitó a clientes, proveedores, partners, empresas vecinas y la comunidad, con el fin de comunicarles las iniciativas de la organización en relación a la Responsabilidad Social Empresarial.

Indicadores

G4-HR2	<i>Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados</i>	Horas de formación por cada empleado: 4 horas Porcentaje de empleados capacitados: 100%
---------------	---	--

Sociedad

Aspecto: Lucha contra la corrupción

Enfoque de gestión

INTESIS Chile se compromete a un comportamiento ético en toda su actividad mediante el documento público ‘Código de Ética’.

Debido a la mejora de los canales de comunicación y a las redes sociales consideramos que ha aumentado el conocimiento de nuestra política y código de ética tanto para nuestros clientes, proveedores y cualquier persona que acceda a INTESIS Chile.

El sistema contable-financiero de INTESIS Chile sigue toda la normativa fiscal, laboral y contable aplicable bajo la legislación chilena y de acuerdo a las normativas internacionales IFRS.

Indicadores

G4-SO3	<i>Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados</i>	100% Toda la actividad de INTESIS Chile ha sido evaluada respecto a los riesgos relacionados con la corrupción.
G4-SO4	<i>Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción</i>	Documento público ‘Código de Ética’ 10%, La totalidad de los gerentes de la compañía que son los que tienen la responsabilidad de realizar las ofertas y firmar los contratos con nuestros clientes y proveedores.
G4-SO5	<i>Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas</i>	No hemos tenido ningún incidente relacionado con la corrupción durante el año 2013.

Aspecto: Política pública

Enfoque de gestión

La política de INTESIS Chile es la de no colaborar con aportaciones financieras ni en especie, con ningún partido político.

Indicadores

G4-SO6	<i>Valor total de las contribuciones políticas, por país y destinatario</i>	0 US\$.
---------------	---	---------

Aspecto: Cumplimiento regulatorio

Enfoque de gestión

La política de INTESIS Chile es la de estar al día en todas las normativas y reglamentaciones que nos aplican.

Indicadores

G4-SO8	<i>Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.</i>	0 US\$.
---------------	--	---------

Responsabilidad sobre productos

Ofrecer excelencia en la calidad de los servicios a los clientes ha sido y sigue siendo uno de los objetivos básicos y esenciales de la actividad de INTESIS Chile. Por ello, una de las líneas estratégicas de nuestro Plan de Responsabilidad Social hace referencia específicamente a la relación con los clientes, para garantizar el diálogo, la transparencia y su satisfacción.

INTESIS Chile valora la privacidad de la información sobre clientes que maneja y toma medidas de seguridad para protegerlos. La naturaleza de los servicios existentes y nuevos que la empresa ofrece continuamente hace que la seguridad de los datos sea una inquietud cada vez mayor para nuestros clientes.

Aspecto: Privacidad de los clientes

Enfoque de gestión

Todas las personas contratadas firman un anexo al contrato en el que se reflejan los acuerdos de confidencialidad a respetar, tanto a nivel de informaciones internas como de nuestros clientes.

Indicadores

G4-PR8	<i>Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes</i>	Durante 2013 no hemos recibido ninguna reclamación sobre el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales.
---------------	---	--

Aspecto: Cumplimiento regulatorio

Enfoque de gestión

La política de INTESIS Chile es la de estar al día en todas las normativas y reglamentaciones que nos aplican.

Indicadores

G4-PR9	<i>Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios</i>	Durante 2013, INTESIS Chile no ha recibido ninguna sanción o multa relacionada con el incumplimiento de normativa en relación con los servicios de la organización.
---------------	--	---