



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2014

Crecemos en armonía



Mensaje de nuestro Gerente General

Para INTESIS el año 2014 fue año de hitos; como organización cumplimos 10 años en el mercado nacional ofreciendo soluciones de integración tecnológica de primer nivel y vanguardia. También finalizamos con éxito el proyecto de construcción de nuestro datacenter, una infraestructura ubicada en el edificio corporativo, que cumple con los más altos estándares internacionales como son las certificaciones de Uptime Institute y es capaz de albergar una gran capacidad de cómputo y dar soporte continuo a las operaciones simultáneas de todos nuestros clientes.

En retrospectiva, nuestra organización creció no solo en términos de consolidación de mercado sino que también en el número de las personas que pasaron a formar parte de la familia INTESIS. Visto desde el interior de nuestra organización, este crecimiento es a la vez el resultado de esfuerzos mancomunados no exentos de obstáculos, y un inmenso desafío que aceptamos con fuerzas y visiones renovadas.

INTESIS ha logrado plasmar en su cultura organizacional valores sólidos que nos posicionan en un sitio importante en el mercado. El tema de los valores cobra relevancia absoluta cuando no se concibe avanzar sin bases; metafóricamente en nuestro caso, se trata de los cimientos que nos recuerdan lo que ha costado erigirlos y que son la prueba tangible de que nuestros soportes nos permitirán llegar tan alto como queramos.

INTESIS nace de un sueño y ese sueño ahora es compartido; queremos dejar huellas positivas en la vida de las personas, pero no solo de quienes trabajan en nuestra organización. En INTESIS, queremos contribuir a poner tecnologías y soluciones de excelencia al servicio de personas, ya sea mediante proyectos empresariales o de gobierno. Nuestro fin siempre es el mismo, servir, pero servir apuntando alto. Esa es nuestra visión de desarrollo sustentable, la que nos define como apasionados por lo que hacemos pero respetuosos y cuidadosos en nuestro accionar, imaginando el futuro.

Este Reporte de sostenibilidad es nuestro segundo ejercicio de rendición de cuentas, que tuvo su génesis en nuestra adherencia a los valores que defiende y promueve el Pacto Global de las Naciones Unidas, pero que ahora se ha vuelto nuestro mapa de ruta a medida que hemos ido poniendo nombre a lo que siempre fue nuestra esencia.

Sean bienvenidos: queremos compartir con ustedes nuestro Reporte, que habla de INTESIS, de nuestra gente y de nuestras acciones.

Abdel Karim Sheja Seleme
Gerente general
asheja@intesis.cl

Santiago, julio de 2015

Acerca de este reporte

Bienvenidos a nuestro segundo Reporte de Sostenibilidad que corresponde al año 2014: nuestro compromiso tangible con la transparencia y la rendición de cuentas, una forma de abrir las puertas a nuestro mundo y de medir nuestros avances año a año y nuestra forma de promover y respetar nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas y sus principios.

Este Reporte recopila no solo indicadores, es más bien el resultado de un proceso más extenso de definición de los temas que tanto nuestra organización como nuestras Partes interesadas consideran de interés.

Este documento abarca nuestras acciones, según la definición anterior, entre el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014; al igual que el reporte anterior dicho periodo conforma el año natural y año presupuestal de la empresa, lo que facilita la comparabilidad de las cifras reportadas.

A modo de resumen, podemos destacar algunos hitos de nuestro año 2014:

- ✓ Reformulación del Área de Desarrollo Organizacional en Recursos Humanos, para abarcar aspectos más amplios y pertinentes en el crecimiento no solo de nuestra plantilla sino de que también de sus necesidades.
- ✓ Incremento de la plantilla en un 34,4% con respecto al año 2013.
- ✓ Mantención de nuestra Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001 por parte de Bureau Veritas.
- ✓ Finalización de la construcción en nuestro edificio corporativo de un Datacenter certificado en la categoría TIER III por la organización internacional Uptime Institute, con el objetivo principal de incrementar la oferta de productos y servicios de valor agregado a nuestros clientes.
- ✓ Premios recibidos de nuestros partners durante 2014:
 - **Sales Award** - Mayor Volumen de Sistemas con Procesadores INTEL en la región de MCA de Intel - HP
 - **Top Revenue** de Oracle
 - **Ventas en Cuentas estratégicas - On Premise** de Oracle
 - **Partner de mayor venta de Productos HP** de AVNET
 - **Partner de mayor crecimiento año sobre año** de HP Enterprise

Este documento mantiene el formato de reporte y principios promovidos por la Iniciativa Global de Reportes (*Global Reporting Initiative – GRI*) en su versión G4, estos son:

1. **Participación de los grupos de interés.** INTESIS Chile mantiene un diálogo fructífero con los grupos de interés que se han identificado. En este reporte damos cuenta de las instancias y actividades que se han generado para conocer expectativas, resolver dudas y acordar compromisos.
2. **Contexto de sostenibilidad.** La organización se desenvuelve sobre la base del concepto ampliado de sostenibilidad según lo indicado por GRI; sin embargo, el año 2014 incursionamos en una forma de contribución social más allá de la esfera propia de INTESIS.
3. **Materialidad.** Fue definida siguiendo las pautas de relacionamiento con grupos de interés e incorporó proyecciones internas respecto de los impactos más significativos de la organización en las tres dimensiones: ambiental, social y económica.
4. **Exhaustividad.** Aplicamos una metodología que permitió analizar los impactos significativos, por ende la información presentada cubre los aspectos materiales y dichos impactos durante el periodo señalado por este reporte.
5. **Equilibrio.** En este reporte apelamos a la imparcialidad a la hora de dar cuentas de nuestro desempeño, procurando evitar omisiones y facilitando la precisión y claridad.

6. **Comparabilidad.** Hemos mantenido las unidades y medidas de uso internacional presentadas en el documento anterior: los valores económicos son presentados en dólares y en esta ocasión, se incluyen datos para comparaciones entre los años 2013 y 2014 en 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 orientaciones necesarias para que los lectores comprendan vocabulario técnico como interno.

A partir de la información reportada, INTESIS declara este reporte de conformidad “esencial” (Core) 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 INTESIS
- Consultas y diálogo con públicos de interés de INTESIS
- Encuesta a diferentes actores con respecto a los temas de interés a reportar
- Entrevistas al personal de INTESIS encargado de cada tema reportado, tanto a nivel gerencial como operativo
- Benchmarking con análisis de contenido de otros reportes de sostenibilidad de empresas de la industria
- Revisión de literatura y estudios sectoriales e internacionales con tendencias respecto de reportabilidad, formatos, mejores prácticas

Si desea obtener más información sobre INTESIS en temas de sostenibilidad o acerca de nuestro Reporte, le invitamos a visitar www.intesis.cl o a contactarse con:

Beatriz Placencio
Jefe de Procesos y Sustentabilidad
bplacencio@intesis.cl
sustentabilidad@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

INTESIS es visión de futuro, uno pleno de desafíos que van más allá del ámbito comercial y operativo. Desde la Dirección de INTESIS consideramos la sostenibilidad como un mapa único y crítico hacia ese futuro que queremos para nosotros y para ofrecer al resto.

Si bien como toda empresa, buscamos hacer negocios fructíferos y consolidarnos mediante la confianza y preferencia de nuestros clientes, en INTESIS además orientamos nuestras acciones a integrar y desarrollar en nuestro modelo de negocios aspectos que pueden parecer “intangibles” y de largo plazo.

En INTESIS la sostenibilidad adquiere forma en sus políticas, directrices, lenguaje e iniciativas y en nuestro compromiso con principios universales como los del Pacto Global de las Naciones Unidas. Además de formar parte de nuestra estrategia, se conjuga con aspectos como ética, cuidado y respeto por el entorno, personas y participación, comunidad y fortalecimiento de vínculos, cooperación. En definitiva, impactos en un contexto ampliado y reflexionado con acciones concretas que se evalúan con altura de miras y la firme intención de avanzar continua y armónicamente.

Tal como aplicamos nuestros talentos a diseñar e implementar formas innovadoras y creativas de ofrecer soluciones de tecnologías de TI altamente competitivas y de vanguardia, también dedicamos tiempo y esfuerzos a integrar y difundir nuestro concepto de sostenibilidad entre nuestras partes interesadas, en especial con iniciativas concretas entre nuestros trabajadores, sus familias y entidades sin fines de lucro con las cuales estamos vinculados voluntariamente.

Creer no es solo vender más y mejor, crecer es respetarnos y mejorar cada día, por nosotros y para todos. Así respiramos la sostenibilidad en INTESIS.

Abdel Karim Sheja Seleme
Gerente General

Perfil de la Organización

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

G4-4 *Marcas, productos y servicios más importantes* INTESIS ha estado brindando servicios y soluciones informáticas de excelencia a sus clientes desde 2014. Somos reconocidos entre nuestros clientes, proveedores, competencia y asociaciones en general como referentes en el rubro TI con profesionales de excelencia, comprometidos con su trabajo y con nuestra organización.

Las soluciones que ofrecemos se agrupan en las siguientes líneas de negocio:

- Outsourcing
- Integración
- Consultoría
- Servicios tecnológicos
- Productos tecnológicos

Puede obtener más información sobre nuestros servicios y productos en nuestro sitio web: www.intesis.cl

En resumen, INTESIS representa productos y soluciones de marcas de renombre mundial, entre las cuales se cuentan:



G4-5	<i>Lugar donde se encuentra la sede central de la organización</i>	La sede corporativa está situada en Elidoro Yáñez 2238, Comuna de Providencia, Santiago de Chile.
G4-6	<i>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</i>	INTESIS tiene su ámbito de actuación actualmente en Chile.

G4-7	<i>Naturaleza de la propiedad y forma jurídica</i>	INTESIS es una empresa privada con forma jurídica de una sociedad anónima cerrada.
-------------	--	--

G4-8	<i>Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios)</i>	<p>INTESIS trabaja en los sectores de actividad privado y público; este último ha sido designado internamente como “Gobierno” y constituye una línea de negocios muy importante para la organización si consideramos aspectos generales como la magnitud, el impacto y la cobertura de este tipo de proyectos a nivel país.</p> <p>En el sector Privado, si bien atendemos proyectos y requerimientos de distintos rubros, nos focalizamos principalmente en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finanzas • Retail • Salud • Educación
-------------	---	--

Todos estos sectores están circunscritos al mercado chileno.

G4-9	<i>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</i>
-------------	--

Dimensiones	Al 31/12/2014
Número total de empleados	134
Ventas netas 2014	US\$ 47.015.778
Activo corriente	US\$ 15.502.293
Patrimonio neto	US\$ 9.885.961
Deuda neta	US\$ 11.804.778
Cantidad de productos o servicios prestados	Durante el 2014 hemos realizado 547 proyectos de venta / integración de soluciones informáticas

G4-10	<i>Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo</i>
--------------	---

En INTESIS, prevalece y se asume el principio de la No discriminación en la selección, contratación, promoción y durante todo el ciclo de vida del trabajador en nuestra organización. Nuestra plantilla en términos globales se compone de 19% de mujeres, lo que va de la mano con las tendencias de empleo tanto nacionales (<http://www.acti.cl/detalle-noticia?mul=773>) como internacionales. La postura de INTESIS al respecto es abrir sus puertas no solamente a grupos que tradicionalmente no han tenido mayor presencia en el rubro, sino que a todo aquel o aquella que cumpla con el requisito fundamental: la idoneidad y capacidad para realizar una determinada labor.

A continuación nuestro desglose de nuestra fuerza laboral:

a. Número de empleados por contrato laboral y sexo

31-12-2014	Hombres	Mujeres	Total
Total personal	109	25	134
Contrato indefinido	106	24	134
Contrato a plazo fijo	3	1	4

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

31-12-2014	Hombres	Mujeres	Total
Total personal	109	25	134

Contrato indefinido	106	24	130
Contrato a plazo fijo	3	1	4

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

31-12-2014	Hombres	Mujeres	Total
Total personal	110	26	136*
Empleados	109	25	134
Trabajadores externos	1	1	2

*Con trabajadores externos

d. Tamaño de la plantilla por región y sexo (solo propios)

31-12-2014	Hombres	Mujeres	Total
Total personal	109	25	134
Región Metropolitana	109	25	134
Otras regiones	0	0	0

*Excluye trabajadores externos

- 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:

En INTESIS durante 2014 se subcontrataron obras de construcción y readecuación de espacios en el edificio corporativo. Si bien no se trató de una gran masa de personas ni de una parte sustancial de la operación, se puso especial atención en el cumplimiento a todas las exigencias de la ley relacionadas con prevención de riesgos, cotizaciones previsionales y bienestar de los trabajadores subcontratados.

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

Dado nuestro rubro, no tenemos estacionalidad en el empleo.

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

INTESIS proporciona una serie de beneficios sociales y generales a sus trabajadores, los que han sido propuestos por la administración o empleados para su factibilidad; sin embargo, hasta la fecha no hemos tenido la necesidad de establecer algún instrumento como convenio colectivo para satisfacer requerimientos de nuestros trabajadores. Internamente asumimos positivamente esta situación como el fruto del diálogo fructífero entre las partes, una política de puertas abiertas, la consideración de las expectativas y realidades y la madurez que hemos alcanzado en estos diez años.

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

La cadena de suministro de nuestros servicios está 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 (%)	98,70%	1,30%	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 96 personas en 2013 a 134 en 2014, lo que representa un incremento de 34,4%.
- 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*
- Como estrategia de negocios, aplicada también a la sostenibilidad, INTESIS entiende el dinamismo de los mercados, con sus riesgos y oportunidades; por ende, asume un enfoque que considera diferentes escenarios y posibles riesgos desde la perspectiva ambiental. Si bien en 2013 la proyección era implementar un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001 hacia finales de 2015, nuestra organización ha experimentado diferentes cambios en cuanto a expansión, por lo cual decidimos ir integrando formalmente los aspectos ambientales de forma paulatina, sin llegar en 2015 a la certificación, en espera también de la nueva versión y directrices de dicha norma.
-
- G4-15** *Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe*
- Desde 2013, INTESIS adhiere al Pacto Global de las Naciones Unidas, programa internacional que promueve la participación de las empresas en el respeto, implementación y promoción de diez principios relativos a Derechos humanos, Derechos laborales, Medioambiente y Anticorrupción. En este Reporte o memoria, INTESIS da cuenta también de sus avances en los temas que abarcan los Diez Principios. En el siguiente enlace se puede verificar el compromiso de INTESIS con el Pacto Global: <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/19075-Integradores-de-Tecnologia-y-Sistemas-S-A->



En esa calidad de adherentes, apoyamos los siguientes principios:

Derechos humanos <i>Derivan de la Declaración Universal de los Derechos Humanos</i>	
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.	
2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.	
Normas laborales <i>Derivan de la Declaración de la OIT sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.</i>	
3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.	
4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.	
5. La abolición del trabajo infantil.	
6. La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.	
Medioambiente <i>Derivan de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y Desarrollo.</i>	
7. Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.	
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.	
Anticorrupción <i>Deriva de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.</i>	
10. Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.	

En este último principio cabe destacar la incorporación de INTESIS entre las 274 empresas que a enero de 2015 habían acogido el Llamado a la acción de las Naciones Unidas en la fecha del Décimo Aniversario del Principio contra la Corrupción (*Call to Action: Anti-Corruption and the Global Development Agenda*), asumiendo de esta manera este compromiso como un desafío crítico no solo para las empresas sino que para la sociedad en su totalidad

INTESIS: https://www.unglobalcompact.org/docs/issues_doc/Anti-Corruption/Call_to_Action_Global_Development_Agenda_Signatories.pdf

Sign the Call to Action

unglobalcompact.org/anti-corruption

#BizAgainstCorruption



10TH PRINCIPLE Anniversary

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 pertenece a la *Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información – AG* (<http://www.acti.cl/>), comunidad de empresas de la industria de Tecnologías de la Información y Telecomunicación del país, sindicada como principal representante de las empresas del sector ante autoridades gubernamentales, académicas, fundaciones y otros sectores empresariales, cuyo objetivo es promover el desarrollo de una industria local de clase mundial. INTESIS aparece en el siguiente enlace como miembro de la organización: <http://www.acti.cl/directorio-empresas?let=i>

INTESIS además forma parte de la *Cámara Chileno Norteamericana de Comercio, AmCham Chile*, que es una cámara de comercio binacional con más de 95 años de trayectoria. Representa a los sectores y empresas que hacen comercio y/o invierten en Estados Unidos y/o en Chile, ya sea locales, estadounidenses o binacionales. Cuenta con más de 600 socios, los que emplean a más de 422.000 personas. En el siguiente enlace se aprecia la presencia de INTESIS en dicha cámara: <http://www.amchamchile.cl/socio/intesis/>

Aspectos materiales y cobertura

G4-17

Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)

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

El siguiente organigrama refleja la estructura organizativa de INTESIS durante el año 2014:



G4-18 *Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:*

- *Determinación de la materialidad*
- *Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de los aspectos*

El proceso de definición del contenido de este informe sigue las directrices del G4 del *Global Reporting Initiative* para la elaboración de memorias y la incorporación del diálogo y los intereses de grupos de interés o partes interesadas (stakeholders) identificados en nuestro proceso de mapeo, mediante sesiones de trabajo del Comité de Responsabilidad Social y con el resultado final de una Matriz de poder/influencia. A partir de este documento, el diálogo se estructura de manera más formal y sistemática para INTESIS, de manera de establecer diferentes canales de comunicación según sea más adecuado.

INTESIS decidió desarrollar una Matriz de impactos materiales de sostenibilidad aplicando un Análisis de materialidad y las recomendaciones de la versión G4 de GRI. La matriz consta de dos dimensiones que reflejan el Interés tanto de los Grupos de interés como de la Organización.

El proceso incluyó la Identificación de los Aspectos pertinentes y la determinación de nuestro alcance (impactos al interior o exterior de INTESIS) en ellos considerando el Contexto de sustentabilidad y la Inclusión de los grupos interesados.

Para definir el listado de Aspectos, se hizo una Revisión del Reporte o memoria anterior; Análisis de la industria y el contexto país; Benchmarking con análisis de contenido de otros reportes de sostenibilidad de empresas del rubro; Revisión de literatura y estudios sectoriales e internacionales con tendencias respecto de reportabilidad, formatos, mejores prácticas.

Una vez que obtuvimos un listado acotado de los temas materiales, estos se sometieron a consulta entre los diferentes grupos interesados, principalmente a través de Entrevistas con personal directivo y operativo de las distintas áreas de nuestra organización, Análisis del Comité de Responsabilidad Social de INTESIS, Reuniones con el Directorio y la Aplicación de una Encuesta de temas materiales (en formato digital e impreso). Todo ello con el fin de conocer si los temas propuestos reflejaban los impactos de la organización en las tres dimensiones y el interés/evaluación de nuestros grupos.

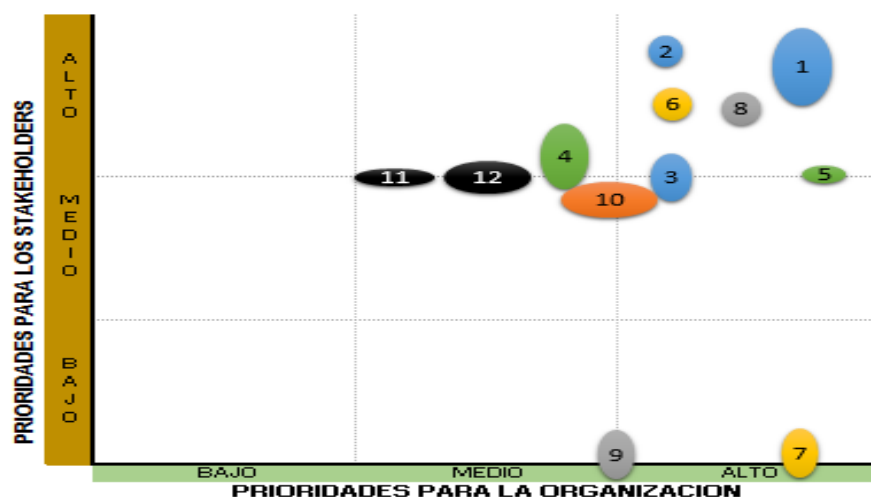
En la Encuesta se presentó un listado de 31 temas, que debían ser calificados por relevancia siendo 1 el más importante y 5 el menos importante; N/A si no aplica. Se obtuvieron 12 temas materiales.

Nuestra Encuesta fue respondida por un 30% del universo; como organización dicha cifra nos deja satisfechos por tratarse de nuestro primer ejercicio ampliado de participación en nuestro Reporte y porque entendemos que la incorporación de nuestros públicos irá en aumento en la medida en que nuestro Reporte adquiera pertinencia, relevancia y madurez.

Finalmente, los Aspectos a reportar fueron validados por el Comité de Responsabilidad Social y el Directorio, cuya evaluación tomó en cuenta la cobertura, severidad de los impactos (en caso de haberlos), la probabilidad de los riesgos u oportunidades derivados, su validez/criticidad en el largo plazo, la extensión, entre otros.

Los Aspectos resultantes se reportan ya sea a través de los Enfoques de gestión o de Indicadores de desempeño. En términos generales, aumentaron los indicadores con respecto al reporte o memoria anterior. De conformidad con el espíritu de la Guía G4, se decidió no incluir los Aspectos que no fueron considerados materiales luego de los análisis.

A continuación nuestra **Matriz de materialidad** y los Temas identificados gracias a ella.



1	Mejores prácticas laborales Formación continua y desarrollo profesional Iniciativas por una mejor calidad de vida Beneficios sociales ofrecidos por la empresa Reconocimientos
2	Código de Ética y manejo de quejas Salud y seguridad en el trabajo: estadísticas de accidentes, planes de prevención
3	Aspectos de derechos humanos como trabajo infantil, trabajo forzado Ejercicio de la libertad de asociación Iniciativas hacia grupos familiares, actividades de acciones sociales y recreativas
4	Prácticas amigables con el medioambiente Eficiencia energética Gestión de residuos (e-waste) Reciclaje
5	Incidentes y manejo de quejas por temas ambientales
6	Nuevos productos Ética, transparencia y anticorrupción
7	Mercados y comercialización Prácticas de competencia Mejora continua en sostenibilidad
8	Certificaciones Manejo de incidentes y quejas
9	Marketing responsable Salud y seguridad del cliente Reconocimientos
10	Selección de proveedores (inclusión)
11	Prácticas de adquisiciones
12	Evaluación de prácticas laborales

G4-19 Lista de todos los aspectos materiales identificados en el

proceso de
definición del
contenido del
informe

Categoría	Subcategoría	Aspecto
Economía		Desempeño económico
		Presencia en el mercado
		Prácticas de contratación
Medio Ambiente		Energía
		Cumplimiento ambiental
		Reciclaje
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
		No discriminación
		Prácticas de seguridad laboral
	Sociedad	Lucha contra la corrupción
		Cumplimiento regulatorio
	Responsabilidad sobre productos	Privacidad de los clientes
		Cumplimiento regulatorio
		Seguridad y salud de los clientes
		Comunicaciones de marketing

- G4-20** *Limitación de los aspectos* La información alcanza a todas las actividades desarrolladas por INTESIS durante el ejercicio 2014.
- Para cada uno de los aspectos identificados se determina en qué proceso de la actividad de INTESIS Chile el asunto es material; en lo que respecta a la zona geográfica, por la actividad de INTESIS y su única ubicación, está siempre será Chile.
- G4-21** *Para cada aspecto material, indicar la cobertura del* Quisiéramos destacar que en línea con la implementación de la norma SA8000, la organización y los públicos de interés consultados identificaron como aspecto material fuera de la organización, la Evaluación de prácticas laborales de proveedores.

aspecto fuera de la organización sí:

El aspecto es material fuera de la organización

Si el aspecto es material fuera de la organización,

señale que entidades o elementos así lo 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

Si bien INTESIS no dispone de una cadena de suministro con proveedores con riesgos en la vulneración de los Derechos Humanos, o con impactos medioambientales, nuestro interés es promover los principios a los que adherimos y que son de aplicación universal. Nuestro foco en este Aspecto han sido los proveedores de menor tamaño (MYPE en Chile) a quienes se les aplicó una Autoevaluación en aspectos de sustentabilidad, que va más allá de solo requerir documentación exigible por ley. Nuestra intención es conocer su situación y desempeñar un rol de orientación en caso de que sea necesario.

G4-22 *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*

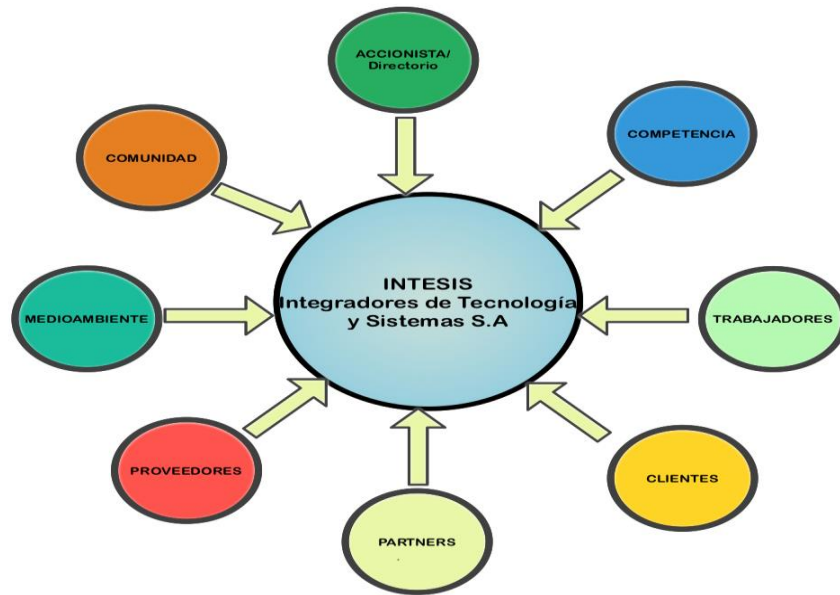
La memoria de sostenibilidad 2014 de INTESIS es la segunda memoria realizada y como tal ha sufrido modificaciones en los planteamientos y presentación de datos. Básicamente se han incluido aclaraciones a conceptos para efectos de precisión y comparabilidad y se han agregado indicadores producto del nuevo ejercicio de matriz de materialidad.

G4-23 *Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria*

La memoria de sostenibilidad 2014 de INTESIS es la segunda memoria realizada, y en ella se presentan algunas variaciones en la valoración de datos para precisión como G4-EC4.

Participación de los grupos de interés

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



G4-25 *Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete*

INTESIS trabajó en la identificación de los grupos de interés mediante una Matriz de influencia/poder, que se actualizó el año 2014 y que considera:
La revisión de los públicos con los cuales nos relacionamos y con quienes tenemos responsabilidades; su priorización en cuanto a los impactos que ejerce o puede ejercer la organización en ellos y en qué Aspectos; el interés que tiene determinado grupo en la organización y su influencia en la misma.

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 de relacionamiento
Trabajadores	Reuniones de evaluación; eventos y actividades de camaradería	Anual
	Publicaciones a disposición de toda la organización: diarios murales, folletos, correos electrónicos	Cada vez que se utilice
	Sistemas internos	Cada vez que se utilice
	Charlas e inducciones	Cada vez que se actualicen
	Procedimientos asociados Sistema de gestión de la calidad	Cada vez que se requiera
	Actividades de diversos Comités	Cada vez que se requiera
	Reporte de sostenibilidad	Anual

	Clientes	Encuesta de clima	Anual
		Visitas	Continuas
		Eventos y desayunos	Trimestral
		Respuesta formal por correo electrónico	Cuando se solicite
		Actas de reunión	Cuando se solicite
		Informes de proyectos	Cuando se solicite
		Llamados telefónicos	Cada vez que se solicite
		Portales de licitación	Cada vez que se solicite
		Reporte de sostenibilidad	Anual
	Accionistas	Sesión de Directorio	Mensual
		Reporte de sostenibilidad	anual
		Cierre de resultados	Anual
	Proveedores	Visitas	Continua
		Correo electrónico	Cada vez que lo requiera
		Llamados telefónicos	Cada vez que sea necesario
		Evaluaciones	Anual
	Partners	Visitas	Continua
		Evaluaciones	Anual
	Comunidad	Contacto por correo electrónico; reunión si se requiere	Anual o cada vez que se requiera
		Redes sociales	Cuando se requiera
		Reporte de sostenibilidad	Anual

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	Mayor cobertura a las necesidades de los trabajadores	Creación de la Jefatura de RR.HH.
	Incremento de formación	Plan de capacitación 2014 Encuesta de necesidades de capacitación 2014
	Remuneración económica	Mantenimiento nivel salarial 2014
	Mejores prácticas laborales	Oportunidades de participación en actividades de la empresa (Comités) Conciliación vida-trabajo Diálogo

		Desarrollo profesional y transparencia	Código de ética Igualdad de oportunidades
		Salud y Seguridad en el trabajo	Programa de Prevención de Riesgos en Salud y Seguridad
		Iniciativas hacia grupos familiares	Actividades que promueven la participación e integración de los grupos familiares como eventos de fin de año
Clientes		Satisfacción de las necesidades con soluciones rentables y eficientes	Sistema de Gestión de la Calidad Capacidad de adaptación con soluciones y servicios exclusivos de valor agregado
		Transparencia y confiabilidad	Sistema de Gestión de la Calidad Relación de cercanía con el cliente Cumplimiento de compromisos sin excepción
		Respaldo y soporte de especialistas en el rubro	Alineamiento organizacional basado en el desarrollo de competencias y con enfoque al cliente Visión estratégica para estar a la vanguardia en conocimientos y tecnologías y capacidad de reacción en diferentes escenarios
Accionistas		Información fidedigna	Sistema de Gestión de la Calidad; auditorías internas y externas
		Incremento anual de resultados	Mejora de procesos; rendición de cuentas
		Posicionamiento y buenas prácticas	Reconocimiento de la organización como líder del mercado
Proveedores		Pago a tiempo	Sistema de Gestión de la Calidad; compromisos formales
		Oportunidades de mercado en conjunto	Evaluación de proveedores
		Relación de largo plazo	Evaluación de proveedores; retroalimentación constante
Partners		Pagos a tiempo	Sistema de Gestión de la Calidad; Acuerdos de mutuo beneficio
		Relación a largo plazo	Retroalimentación continua Planes de desarrollo y oportunidades conjuntas
Comunidad		Fomentar la convivencia	Sistema de Gestión de Responsabilidad Social; relacionamiento
		Generación de oportunidades de empleo	Igualdad de oportunidades

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 2014.
G4-29	<i>Fecha de la memoria anterior más reciente</i>	La primera memoria de sustentabilidad de INTESIS de conformidad con la adherencia al Pacto Global de las Naciones Unidas y según el estándar GRI 4 del <i>Global Reporting Initiative</i> se presentó en julio de 2013.
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>	Beatriz Placencio Jefe de Procesos y Sustentabilidad bplacencio@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 de la versión G4 de GRI El nivel de nuestra memoria es “Esencial” (G4 GRI) - Core
G4-33	<i>Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria</i>	Nuestra memoria no ha sido sometida a verificación de terceros.

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 estuvo liderada por el Directorio y la Gerencia General, encargada de la toma de decisiones en coordinación con siete gerencias de línea, una subgerencia y dos áreas: Gerencia Comercial Sector Privado, Gerencia Comercial Sector Público, Gerencia de Arquitectura y Soluciones TI, Gerencia de Desarrollo de Negocios y Alianzas Estratégicas, Gerencia de Servicios, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de PMO (Project Management Office), Subgerencia de Logística, Área de Recursos Humanos y Área de Procesos y Sustentabilidad.</p> <p>Adicionalmente, la empresa cuenta con cinco comités estratégicos en los que participan los principales líderes de la empresa y los trabajadores. Su función es consultiva y de asesoría en la toma de decisiones de relevancia y que atañen a obligaciones legales.</p> <p>Estos son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comité de Ética: ver Objetivos en Sección <i>Ética e Integridad</i> 2. Comité de Calidad: relacionado con nuestro Sistema de gestión de la calidad ISO9001:2008 y la Mejora continua 3. Comité de Responsabilidad Social: gestado a partir de la implementación de la Norma SA8000; es el nexo formal entre trabajadores y empresa. Está conformado por representantes
--------------	---	---

de la empresa, de los trabajadores, del área de Procesos y sustentabilidad y Recursos Humanos.

4. **Comité Paritario de Salud, Higiene y Seguridad:** conforme a la normativa, vela y promueve la salud y seguridad de nuestros trabajadores con concientización y capacitación; además de las actividades propias de este tipo de Comités.
5. **Comité Bipartito de Capacitación:** asesora a la Gerencia general y Directorio en desarrollo de carrera y actividades de capacitación generales.

Ética e Integridad

G4-56 *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*

INTESIS se desarrolla de forma integral, incorporando las tres dimensiones de la sostenibilidad en su accionar y otorga un lugar privilegiado a los temas de ética e integridad con la premisa de que sin ellos no es posible generar valor, hacer negocios ni contribuir a las personas y al país.

En 2013, INTESIS desarrolló su primer Código de ética, el cual fue bien acogido por sus trabajadores, dado que no se consideró una imposición sino que una forma lineal y fluida de hacer las cosas. A fines de 2014, se revisó este Código con el fin de actualizarlo según directrices propias y en línea con los códigos de los distintos *partners* con que trabajamos.

A continuación, nuestra Misión y Visión renovadas y nuestro Código actualizado.

Misión

Somos una empresa innovadora con servicios y soluciones informáticas de vanguardia y excelencia orientados a los sectores público y privado en Chile.

Gracias a nuestra visión estratégica y alta capacidad de respuesta colaboramos en el éxito de los negocios de nuestros clientes, y en el desarrollo armónico y sustentable de nuestros trabajadores, la comunidad y el medioambiente que nos rodean.

Visión

Ser la empresa de servicios y soluciones, informáticas y tecnológicas, que conjugue la máxima capacidad de crecimiento, flexibilidad y rentabilidad para sus clientes. Ello con el fortalecimiento de las relaciones e intereses de sus colaboradores, proveedores, comunidades, medioambiente y todas las partes interesadas con las que nos relacionemos.

Nuestro Código de ética es la expresión de los valores, principios y normas éticas que INTESIS ha hecho propios. En este documento plasmamos las expectativas corporativas respecto del actuar de todos quienes trabajamos en INTESIS al realizar acciones o tomar decisiones en el contexto de los negocios.

Nuestro Código, con su segunda versión, es producto de la madurez de la organización y, como tal, esta vez aspira más alto: pretende unir las visiones y experiencias de todos para conformar una guía única, adaptada a nuestra cultura, con el fin de fortalecernos aún más como organización y promover e incentivar el actuar ético y uniforme de todos sus miembros.

En sí, nuestro Código es una herramienta muy importante dentro de nuestro sistema de gestión de la Responsabilidad social empresarial (RSE) y se apoya en el compromiso de asumir nuestro trabajo desde la adherencia a principios e iniciativas éticas de aceptación internacional y de alinearnos con nuestros *partners* en el respeto y promoción de modelos compartidos.

Ámbito de aplicación

Las estipulaciones de este Código de ética establecen las pautas básicas de actuar de INTESIS como organización y de todos quienes se desempeñan en INTESIS: directores, ejecutivos y trabajadores.

Cabe destacar que este código no tiene como objetivo abarcar o dar instrucciones respecto a todas las situaciones posibles que pudieran presentarse en las actividades diarias en INTESIS; por lo tanto, este documento debe considerarse una guía, que complementa las leyes, decretos, reglamentos y demás instrumentos jurídicos aplicables en el país y los convenios e iniciativas a las que ha adherido INTESIS voluntariamente.

En caso de dudas sobre cómo actuar en una situación determinada, es deber del trabajador comunicarse con su jefatura directa o con el Comité de ética para obtener orientación. Más adelante se detallan los mecanismos de comunicación.

Comité de ética

INTESIS ha dispuesto la conformación de un Comité de ética, compuesto por representantes de la Gerencia general, Directorio y el Representante de los trabajadores para la Norma SA8000, entre otros. El Comité tiene como objetivo promover y regular el cumplimiento de las normas, principios y valores que se establecen en este Código por parte de todos quienes se desempeñan en INTESIS. El Comité de ética basa su accionar en los principios de la integridad e independencia.

Entre las labores del Comité se cuentan:

- Establecer los mecanismos para velar por el cumplimiento y difusión de este Código.
- Atender las consultas y denuncias que se presenten por infracciones, o supuestas infracciones, a este Código.
- Llevar a cabo las investigaciones pertinentes en el caso de denuncias.
- Aprobar las sanciones, asegurando siempre la confidencialidad de los temas y la privacidad de quienes formulen denuncias.

- Informar a las partes interesadas con respecto a los resultados de las investigaciones.
- Aprobar y actualizar el presente Código en los intervalos en que sea necesario.

El Comité sesionará al menos dos (2) veces por año, y de manera extraordinaria, cada vez que sea convocado por alguno de sus miembros, mediante citación por correo electrónico a cada uno de los integrantes.

Procedimiento para el manejo de quejas e inquietudes de asuntos éticos

Para asistir en el cumplimiento del Código de Ética, INTESIS cuenta con un Procedimiento para el manejo de quejas e inquietudes de asuntos éticos, que ha sido creado como una herramienta para prevenir o detectar cualquier comportamiento potencialmente contrario a los principios que nos guían. Este procedimiento ha sido aprobado por el Comité de ética.

El Procedimiento para el manejo de quejas e inquietudes de asuntos éticos estipula:

INTESIS posee un canal interno para recibir y responder quejas, consultas, inquietudes y denuncias sobre todos los temas relacionados con este Código.

En el caso de que la persona que desee presentar una inquietud, no quiera identificarse, podrá enviar un mensaje de forma anónima; sin embargo, cabe destacar que las denuncias presentadas con esta modalidad, y sus resoluciones, no necesariamente tendrán difusión interna.

Toda denuncia o queja deberá contener al menos los siguientes datos:

- Descripción del hecho o problema
- Lugar y fechas de referencia
- Área y nombre de la o las personas involucradas

Todo trabajador que requiera aclaraciones u orientación puede utilizar el canal de consultas para su tratamiento.

Si el trabajador lo desea puede plantear el problema directamente al Comité de ética, solicitando una reunión a través de la cuenta de correo. La cuenta de correo puede ser utilizada también por cualquier otra persona fuera de INTESIS que necesite poner de manifiesto abierta o confidencialmente acciones o circunstancias que pueden perjudicar a INTESIS, sus trabajadores o terceros y que estén relacionadas con este Código de ética.

INTESIS se compromete a no adoptar ninguna forma de represalia, directa ni indirecta, contra los trabajadores que hubiesen formulado una comunicación a través del correo electrónico, salvo en caso de denuncia falsa comprobada e intencionada.

INTESIS da por sentado que todos sus trabajadores deben entender y actuar según este Código de ética y se les incentiva a que presenten sus

preocupaciones sobre asuntos éticos según lo establecido en este Procedimiento.

Si algún trabajador requiere orientación adicional con respecto a los temas tratados en este Código tiene la responsabilidad de solicitarla al Comité o a su jefatura directa para que se le derive.

Cualquier información relacionada con violaciones éticas será investigada oportuna y exhaustivamente y se dará una respuesta por escrito al remitente a más tardar 10 días hábiles de recibida la comunicación.

En el caso en que se determine que ha ocurrido una violación ética, se procurará recopilar recomendaciones en cuanto a las medidas correctivas. Este proceso incluirá retroalimentación de las áreas funcionales o afectadas, gerentes relacionados y el Directorio, cuando sea necesario.

Las medidas correctivas y/o disciplinarias que se aplicarán tendrán como base las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, o en legislación laboral aplicable; todo esto sin perjuicio de cualesquiera otras responsabilidades civiles, penales o administrativas que resulten legamente exigibles.

Una vez que se haya tomado una decisión, el Comité de ética coordinará la implementación de dicha decisión y le dará seguimiento.

Las personas que hayan presentado una queja/denuncia y se hayan identificado serán informadas con respecto a las posibles medidas; sin embargo, detalles específicos y la identidad de las personas contra quienes se tomarán dichas medidas se manejarán de forma confidencial.

Consideraciones sobre las infracciones al Código de ética

La violación a las estipulaciones de este Código de ética por parte de cualquier persona que se desempeñe en INTESIS podrá derivar en sanciones y/o adopción de las acciones legales pertinentes.

INTESIS considera que la denuncia interna de actos o prácticas que infrinjan este Código y la mencionada ley es una obligación de todos quienes se desempeñan en la organización.

Ninguna persona que se desempeñe en INTESIS podrá requerir a otra, independientemente de su posición jerárquica, que realice una acción o cometa un acto que contravenga lo previsto en este Código o, en general, que sea impropia o ilegal. Asimismo, ninguna persona que se desempeñe en INTESIS podrá justificar una conducta contraria al Código de ética amparándose en las órdenes o indicaciones de un superior.

Nuestros valores

En INTESIS estamos convencidos de que nuestro éxito, hasta ahora y futuro, depende de las personas, el talento y una armónica relación para el desarrollo. En una visión ampliada, en INTESIS incorporamos los conceptos de Sustentabilidad y Responsabilidad Social Empresarial como

pilares de la estrategia de negocios y orientamos nuestro accionar en torno a principios éticos y valores compartidos universalmente.

Integridad: actuar con lealtad, respeto y transparencia, incluso en situaciones difíciles, siendo las acciones coherentes con lo que se dice o declara.

Compromiso: ser responsable en asumir acuerdos que seamos capaces de cumplir, y que una vez adquiridos, los cumplamos de la mejor manera y en el tiempo adecuado.

Orientación al logro: realizar todos los esfuerzos 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: habilidad de trabajar juntos hacia una visión común, estando conscientes de que nuestro trabajo es parte de una cadena, por lo que debemos ser responsables por nuestras acciones, apoyando a otros y subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.

Superación: tener la disposición permanente a crecer tanto profesional como personalmente, siendo proactivo en la búsqueda de nuevas posibilidades de desarrollo.

Nuestros Principios éticos

Forjamos relaciones basadas en el respeto y la confianza con los Grupos de interés que han sido identificados como prioritarios en nuestro mapeo de grupos de interés y procuramos mantener el diálogo con cada uno y dar respuesta a sus expectativas en la medida de nuestras posibilidades y prioridades.

Nuestros compromisos

Con el Directorio

Valor en todas sus dimensiones.

- Gestionar responsablemente los activos de la organización, procurando que los gastos e inversiones redunden en el máximo beneficio dentro de los marcos establecidos por la ley.
- Mantener la confidencialidad de la información reservada, especialmente la que sea de interés para el mercado inversionista.
- Actuar con profesionalismo, inspirados en la rendición de cuentas, tomando decisiones que consideren el valor de los recursos financieros y la legislación aplicable.

Con los Trabajadores

Ante todo, personas.

- Establecer y fomentar una relación basada en el respeto, la confianza y la sana convivencia, rechazando cualquier forma de maltrato, incluido todo tipo de acoso.

- Garantizar un entorno de trabajo en que predomine la cultura preventiva en términos de Salud y seguridad ocupacional, procurando siempre el autocuidado y el comportamiento prudente.
- Respetar y promover la inclusividad, diversidad e igualdad de oportunidades y la no discriminación en la selección, contratación, remuneración, acceso a capacitación, ascenso, cese o retiro sobre la base de la raza, origen nacional, territorial o social, religión, situación de discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidades familiares, estado civil, membresía sindical, opiniones políticas, edad o cualquier otra condición que pueda dar lugar a discriminación.
- Dar fiel cumplimiento a todas las leyes y normativas e incentivar las buenas prácticas relacionadas con derechos como jornada de trabajo, remuneración, libertad de asociación y negociación colectiva, entre otros.
- Ofrecer oportunidades de desarrollo de carrera y equilibrio de la vida familiar y laboral.

Con los Clientes

Ofrecemos más que confianza.

- Cumplir los compromisos, garantizando siempre información transparente y oportuna. La competencia justa es uno de nuestros pilares, no permitimos ningún tipo de práctica que pueda ser considerada no ética con nuestra competencia; apoyamos estándares internacionales en temas de anticorrupción y ética en los negocios.
- Esforzarnos por ofrecer la mejor combinación de innovación, rentabilidad y calidad en todos nuestros productos y soluciones.
- Adaptarnos y estar atentos a las necesidades de nuestros clientes, poniendo a su disposición experiencia técnica, alta capacidad de respuesta y excelencia en todos los servicios.
- Orientarnos a establecer relaciones de largo plazo que nos conviertan en aliados estratégicos de nuestros clientes gracias a nuestro compromiso, profesionalismo y conocimiento del mercado.

Con nuestros Proveedores y Partners

Crecimiento armónico y sustentable.

- Con miras al futuro, desarrollar y fomentar relaciones positivas, de mutuo beneficio y que se mantengan en el tiempo.
- Alinear y promover conductas empresariales acordes con los principios establecidos en este Código, en buenas prácticas

universalmente aceptadas y que en todo momento se rijan por lo establecido por las leyes aplicables.

- Fomentar la transparencia entre proveedor y cliente con el fin de generar una retroalimentación positiva que permita fortalecer la relación en beneficio de ambas partes.
- Evitar siempre conflictos de interés. En las relaciones de negocios con nuestros proveedores no se aceptan ni ofrecen regalos suntuosos (que puedan ser considerados costosos o de lujo) ni ningún otro beneficio que no esté directamente relacionado con las funciones que desempeñamos en nuestros cargos; siempre procuramos evitar toda situación que pueda generar compromisos en el trabajador o en el proveedor. Si no sabe cómo actuar en una situación determinada puede consultar al Comité de ética o a su jefatura directa para orientación.
- Establecer estándares de selección y evaluación de proveedores sobre la base de criterios objetivos relacionados con su desempeño, además de considerar aspectos sociales y ambientales, según corresponda.

Con la Competencia

Competimos de manera justa.

- Conocer y obedecer las leyes que regulan la libre competencia tanto en Chile como en el extranjero.
- Promover un entorno de respeto y “fair play” en que todos nos desarrollemos y aportemos.

Con la Comunidad y el Medioambiente

Comprometidos con un mundo mejor

- Dejar una huella positiva con cada una de nuestras acciones.
- Priorizar soluciones de tecnología de la información que respeten el medioambiente.
- Cultivar la filosofía de ciudadanos respetuosos del entorno y de los derechos de las personas.
- Minimizar los impactos ambientales con el fin de contribuir a nuestro bienestar y el de las generaciones futuras.

Otros temas éticos pertinentes para INTESIS

Protección de la información

Para nuestra empresa, es fundamental proteger la información confidencial y de propiedad privada de INTESIS y de nuestros clientes y proveedores, 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, a ningún trabajador se 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, instamos a nuestros trabajadores a solicitar instrucciones a su jefe directo.

Algunas reglas que ayudarán a proteger la información en INTESIS:

No revele a otros información que INTESIS no haya hecho pública salvo para:

- personas que trabajan para INTESIS, tienen acceso en su puesto de trabajo a ese tipo de información y tienen una razón justificada para conocerla;
- cualquier otra persona autorizada por INTESIS como receptora de dicha información o;
- personas a las que usted, de acuerdo con sus deberes laborales, deba comunicar dicha información.

No acceda, duplique, reproduzca o haga uso, directa ni indirectamente, de la información de dominio privado más allá de lo necesario para el desempeño de sus deberes y trabajo en INTESIS.

En caso de tener conocimiento de cualquier uso o tratamiento incorrecto de la información confidencial, notifíquesele con prontitud a su responsable y coopere con INTESIS para proteger dicha información. Ver Procedimiento para quejas e inquietudes de asuntos éticos.

No almacene información de INTESIS en computadores privados o en otros medios no proporcionados por la empresa.

Si necesita sacar información de las instalaciones de INTESIS o centros de trabajo para cumplir con sus tareas laborales, tiene la obligación de devolver dicha información una vez que las tareas realizadas fuera de las instalaciones hayan finalizado. No debe almacenar información en su casa ni en ningún otro lugar.

Declaraciones en nombre de INTESIS

Toda declaración pública en nombre de INTESIS es realizada exclusivamente por voceros autorizados. Todo trabajador que debido al desempeño de una actividad personal se convierta en figura pública y realice declaraciones en referencia a dicha actividad, lo hará a título personal y no hará referencia a la empresa en ninguna comunicación.

Cada trabajador representa a INTESIS y 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 afectados como consecuencia de alguna conducta o comunicación indebidas.

Compromiso con los Derechos humanos e iniciativas éticas – Pacto Global de las Naciones Unidas (ONU)

INTESIS ha adherido voluntariamente al Pacto Global de las Naciones Unidas y, en esa calidad, todos sus trabajadores velan por el respeto de los derechos humanos. Esto se extiende tanto a su cadena de valor como a las instancias que se encuentren dentro de su ámbito de influencia.

Como empresa, trabajamos activamente por integrar estos principios en nuestro enfoque de gestión.

Así, con el propósito de proteger los derechos humanos, promover condiciones de trabajo justas, fomentar la salud y seguridad ocupacionales, como la gestión responsable de los asuntos medioambientales y principios éticos, nuestro Código de ética aplica a la ejecución de todas las actividades de la empresa, y por ende, toda persona que trabaje para INTESIS está amparada en los Principios de desarrollo sostenible a los cuales suscribimos.

Código de Ética: Responsabilidad de todos

Somos personas comprometidas con nuestro desarrollo personal y profesional, como tales entendemos la importancia del respeto y promoción de los principios incluidos en este Código de ética.

Asumimos con responsabilidad cada una de nuestras acciones y consideramos sus efectos en las dimensiones económicas, ambientales y sociales.

Nuestras relaciones se basan en la confianza y, a través de nuestro propio crecimiento, buscamos contribuir a un mundo mejor.

Parte II. Contenidos Básicos Específicos

Dimensión económica

Aspecto: Desempeño Económico

Enfoque de gestión

Desde nuestra visión de innovadores y confiando siempre en nuestras capacidades y talentos para seguir creciendo, nuestra dimensión económica en los aspectos de sustentabilidad implica evaluar nuestros impactos en los públicos interesados, tanto a nivel local, nacional e internacional.

Internamente, en INTESIS se asume una postura de rendición de cuentas que es el fiel reflejo de la independencia de revisiones externas de estados financieros, creación y seguimiento de procedimientos para satisfacción del cliente y gestión de procesos que aportan valor a nuestros servicios, alineamiento de estrategia y táctica hacia objetivos e indicadores sustentables. Estamos conscientes de que la sustentabilidad no significa solo ser “verdes”, más bien estar un paso adelante en las tres dimensiones. En INTESIS, nos preocupamos de conocer tendencias y prepararnos para atender las necesidades de los mercados y de nuestros clientes, pero también de ser una alternativa atractiva y viable de empleo para nuestros trabajadores y comunidad en general.

Indicadores

G4-EC3	<i>Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones</i>	INTESIS no dispone de programas de beneficios sociales adicionales (planes de jubilación) para su personal y cumple con las obligaciones legales y costumbres vigentes en el país en esta materia. A pesar de que no hay cifras especiales que reportar, hemos mantenido este indicador como una forma de aclarar que se refiere a “planes de jubilación” y no a las prestaciones adicionales que ofrece INTESIS con su seguro complementario de salud para los trabajadores y/o familias.
G4-EC4	<i>Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno</i>	INTESIS no recibió ayudas financieras de gobiernos durante el año 2014. En este indicador, debemos mencionar que en nuestro país, existe la franquicia tributaria del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence), que es un incentivo para que las empresas deduzcan de sus impuestos un monto determinado en inversiones por concepto de capacitación de su fuerza laboral. INTESIS desarrolló su plan anual de capacitación de 2014 basando un alto porcentaje de la inversión en este subsidio. Por otra parte, y como una forma de agilizar la gestión del Plan, desde fines de 2014, INTESIS trabaja con PROFORMA, un Organismo Técnico Intermedios para Capacitación (OTIC), que nos ayuda a organizar y supervisar los programas de capacitación para nuestro sector.

Aspecto: Presencia en el mercado

Enfoque de gestión

INTESIS presta servicios y ofrece sus productos en Santiago de Chile y se ha convertido durante estos diez años en una alternativa atractiva en términos de liderazgo en oferta laboral; como tales, estamos conscientes de que el bienestar económico de las personas es una forma de inversión no solo en ellas mismas, sino que también en la organización y su competitividad.

Nuestro enfoque es buscar la mejor relación entre las calificaciones y experiencia, no como una obligación de respetar las leyes vigentes en cuanto a remuneraciones e igualdad, sino que motivados por los principios que impone la Norma SA8000. Según este estándar, INTESIS aplica anualmente una metodología de cálculo respecto al sueldo/salario que satisfaga las “necesidades básicas” de las personas. Este concepto se refiere a “la remuneración recibida por un trabajador por una semana estándar de trabajo en un lugar en particular, y que es suficiente para solventar un nivel de vida digno para el trabajador y su familia. Los elementos de un nivel de vida digno incluyen alimentación, agua, vivienda, educación, servicios de salud, transporte, vestido, y otras necesidades esenciales incluyendo la previsión de eventos inesperados. (Documento Guía SA8000:2008, junio de 2014).

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 se encuentra un 34,4% por sobre el salario mínimo legal de Chile y no se hace diferencia entre los sueldos de entrada que perciben hombres y 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 y respuesta ante nuestra oferta laboral, la totalidad de nuestra plantilla (100%) es contratada en la Región Metropolitana, Santiago de Chile.

Dimensión ambiental

La estrategia medioambiental de INTESIS tiene relación con la identificación de aspectos e impactos, evaluación de medidas de mitigación de riesgos y la implementación de planes de concientización en temas ambientales.

Como adherentes al Pacto Global de las Naciones Unidas promovemos el uso eficiente de los recursos, asumimos una mayor responsabilidad ambiental a medida que incorporamos conceptos y acciones y procuramos buscar las tecnologías que provoquen el menor impacto en el entorno, en especial en las operaciones más susceptibles.

Buscamos alinear nuestros actuales sistemas de gestión con la próxima versión del estándar ISO14001:2015, y rediseñar nuestras iniciativas de conformidad con estos nuevos lineamientos.

Es así como en 2014 trabajamos en una matriz de riesgos ambientales, se dio inicio a capacitaciones en medición de huella de carbono y se realizaron campañas para la recopilación de desechos electrónicos (e-waste) de nuestros propios trabajadores. Nuestro objetivo para los dos próximos años es adaptarnos a nuevas exigencias reglamentarias a la vez que incorporamos y evaluamos la mejor forma de integrar el estándar 14001 en su nueva versión.

Según nuestras evaluaciones, nuestras operaciones no implican un impacto ambiental significativo; aun así confiamos en que nuestra postura haga eco más allá de las fronteras de la organización y privilegiamos la sensibilización en estos temas desde las prácticas de adquisiciones hasta el uso eficiente de los recursos.

Aspecto: Energía

Enfoque de gestión

INTESIS procura la optimización del consumo de energía en todas sus actividades; para ello como parte los procedimientos desarrollados en el área de Logística se programan mantenciones mensuales preventivas y medidas correctivas en todas las dependencias de la organización y en relación con artefactos y dispositivos cuyo mal estado pudiera afectar nuestra meta en materia ambiental de mejorar la eficiencia. Durante 2014, el 80% de la iluminación de nuestro edificio corporativo contó con lámparas ahorradoras de energía y esperamos llegar al 100% en el corto plazo.

Desde el punto de vista comunicacional, creemos que las campañas de concientización son una excelente forma de apoyar nuestros objetivos y que nuestro discurso frente al tema se respalda fielmente con inversiones y/o mejoras que buscan esencialmente el ahorro energético.

Por otra parte, también estamos conscientes de que la energía no es solamente “consumo de electricidad” y fomentamos entre nuestros trabajadores el uso de la bicicleta como medio de transporte, para lo cual se dispuso la instalación de bicicleteros dentro de nuestras instalaciones y se realizó una pequeña campaña de promoción de medidas de prevención como el uso de casco, normas de tránsito que se deben respetar, entre otros.

Finalmente, sin olvidar que los impactos trascienden nuestras fronteras, procuramos que los productos que ofrecemos a nuestros clientes optimicen el uso de la energía con un etiquetado que así lo valide.

Indicadores

G4-EN2	<i>Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados</i>	INTESIS mantiene desde enero de 2014 un contrato con la empresa RECYCLA CHILE S.A. El contrato contempla el retiro y transporte de los residuos electrónicos desde las instalaciones de INTESIS hasta la planta de reciclaje de RECYCLA; la clasificación y pesaje de los residuos en la planta de RECYCLA; la destrucción y/o minimización de los residuos, mediante la desmantelación, pieza por pieza, de sus componentes y la clasificación de todos y cada uno de los componentes de los residuos por grupo o familia, tales como: metales, cables, tarjetas electrónicas y plásticos. Posteriormente a la clasificación, los residuos se almacenan separadamente para luego ser comercializadas entre empresas nacionales o extranjeras, con certificación de la norma ISO 14.001. Respecto de aquellos materiales que no sean exportables ni
---------------	--	---

comercializables, son enviados por RECYCLA a un destinatario autorizado ambientalmente para su disposición final. Finalmente, el contrato incluye un informe del proceso de reciclaje y los certificados de reciclaje, de borrado seguro y de destrucción de equipos.

INTESIS cuenta con el Certificado 2450 de reciclaje para el año 2014 por un peso de 638 k.

Cabe destacar que desde el punto de vista social, la empresa hace un aporte directo a la generación de trabajo y horas laborales de programas de reinserción laboral y riesgo social.

G4-EN3 *Consumo energético interno*

Nuestro consumo de energía eléctrica durante el año 2014 ha sido de 1.181.997 kWh, el que se explica por varios factores:

- Las cifras de este reporte incluyen el consumo de las dos empresas arrendatarias que existen en el edificio corporativo dado que con la ejecución de diversas obras de mejoramiento de infraestructura no fue posible desagregarlo.
- El consumo de energía se incrementó de la mano con el aumento en la plantilla de la organización, que pasó de 96 empleados a 134 personas.
- Finalmente, durante 2014 se inició la operación del Data Center de INTESIS.

Para efectos de futuras memorias, la cifra del consumo de energía se informará consolidada para facilitar la comparabilidad año con año.

G4-EN6 *Reducción del consumo energético*

Nuestra dotación de personal se incrementó de 96 trabajadores a fines del 2013 a 134 trabajadores a fines de 2014, lo cual equivale a un incremento de 34,4%. Evidentemente tal aumento tiene un impacto en el consumo energético, el que hemos procurado paliar adoptando medidas de eficiencia energética como campañas internas de concientización para el uso eficiente de los recursos, monitoreo constante de las dependencias para favorecer la aislación térmica de las instalaciones, mantener en buen estado artefactos de climatización y evitar fugas de calor, frío, controlando además la humedad.

Además se ha mantenido la preocupación constante por utilizar iluminación con ampolletas eficientes y se ha favorecido la compra de equipos con etiquetado de eficiencia energética.

Aspecto: Cumplimiento regulatorio

Enfoque de gestión

Como política INTESIS procura siempre cumplir y estar al día con respecto a cambios en las normativas y reglamentaciones que nos aplican. Para ello desde 2014 contamos con la asesoría interna de un abogado y con el diálogo directo y constante con organizaciones como Asociación Chilena de Seguridad, Dirección del Trabajo, entre otros.

Indicadores

G4-EN29 *Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental*

En este aspecto, nos complace afirmar que durante el 2014, INTESIS no recibió ninguna sanción o multa relacionada con incumplimientos a la legislación o la normativa ambiental; creemos que este resultado no es azaroso, sino que es el resultado de una preocupación constante de nuestra empresa en su calidad de buen ciudadano corporativo.

G4-EN34	<i>Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación</i>	INTESIS no registró reclamaciones ambientales durante 2014.
----------------	---	---

Dimensión Social

Prácticas laborales y trabajo digno

INTESIS mantiene una política de puertas abiertas donde prevalece el respeto, la integridad y el interés por el desarrollo armónico de las personas y la empresa; estos no son solo pilares organizacionales sino que son parte de nuestra cultura y cobran mayor importancia considerando el crecimiento de la plantilla y la diversificación de las operaciones.

Siempre conscientes de las normativas y reglamentaciones, tanto chilenas como las derivadas de Convenios internacionales aplicables, INTESIS modificó su enfoque el año 2014 cambiando el área de Desarrollo Organizacional por Recursos Humanos, con el fin de abarcar de mejor manera el abanico de necesidades de nuestra fuerza laboral. Nuestra intención con esta modificación fundamental es continuar con las buenas prácticas del área anterior y seguir avanzando acercándonos a la gente y escuchando sus expectativas y planteamientos.

En línea con esta postura y de acuerdo con nuestro Compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas, rechazamos toda forma de trabajo infantil, trabajo forzado u obligatorio y discriminación respecto del empleo y la ocupación. Para ello contamos con una *Política de Responsabilidad Social y Condiciones laborales* y con Directrices que forman parte de nuestro Sistema de gestión de la Responsabilidad Social. A pesar de que nuestro análisis de riesgos, nos indica que estas no son situaciones a las que estemos expuestos (ni tampoco nuestra Cadena de valor), durante 2014 realizamos algunas iniciativas para contribuir a causas sociales relacionadas como por ejemplo el abrir las puertas al Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia – UNICEF con el fin de que presentaran a nuestros trabajadores su labor y captaran socios con ayudas mensuales.

Finalmente, pero no por eso menos importante, INTESIS desarrolló iniciativas tendientes a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores como actividades de recreación y deporte: ej. clases de yoga en las instalaciones y durante el horario de trabajo y clases de idioma cofinanciadas.

A lo anterior se suman los reconocimientos entregados por INTESIS a fines de año con motivo del Aniversario número 10 de la organización, que además incluyó premios al desempeño y a los trabajadores que encarnan los valores de INTESIS.

Aspecto: Empleo

Enfoque de gestión

Los aspectos relacionados con la selección, contratación, promoción y todo el ciclo de vida del trabajador en INTESIS se encuentran establecidos en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. Si bien las gerencias y jefaturas participan en la determinación de perfiles de puestos, el proceso en sí está en manos del área de RR.HH., encargada de cumplir y supervisar la aplicación de Directrices de la Norma SA8000 como No discriminación, Jornada de trabajo, Remuneración, entre otras.

Adicionalmente, INTESIS pone especial énfasis en otorgar a sus nuevos trabajadores no solo las herramientas de trabajo, sino que además inducciones adecuadas que le permitan incorporarse de mejor manera a la organización. Entre estas inducciones destacan la Inducción corporativa (Valores, organigrama, etc.), Inducción al Sistema de gestión de la calidad, y Charla *Obligación de Informar* (ODI) asociada a la prevención de riesgos de conformidad con las leyes vigentes.

Por otra parte, se han establecido mecanismos de comunicación constantes como:

- Reuniones personales entre la dirección y el personal
- Encuestas de clima laboral anual
- Reuniones del Comité de Responsabilidad Social
- Procedimiento de Evaluación de Personal
- Comité de ética

Indicadores

G4-LA1 *Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región*

Nuevas contrataciones	2013		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total en número:	46	20	49	14
Por edad en número:				
Hasta 30 años	26	9	20	5
Entre 30 y 50 años	15	9	22	7
Mayor de 50 años	5	2	7	2
Por edad, en %:				
Hasta 30 años	56%	45%	40,8%	35,7%
Entre 30 y 50 años	32%	45%	44,9%	50%
Mayor de 50 años	12%	10%	14,3%	14,3%

Personal que deja la empresa	2013		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total en número	33	13	26	15
Por edad, en número				
Hasta 30 años	20	6	12	8
Entre 30 y 50 años	10	5	13	7
Mayor de 50 años	3	2	1	0
Por edad, en %				
Hasta 30 años	60%	46%	46.2%	53.3%
Entre 30 y 50 años	30%	38%	50%	46.7%
Mayor de 50 años	10%	16%	3.8%	0
Por antigüedad, en número				
Hasta 10 años	33	13	26	15
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*

INTESIS está avanzando en ofrecer a sus colaboradores iniciativas y beneficios sociales para una mejor calidad de vida. Todos ellos aplican a la totalidad del personal contratado por INTESIS y durante 2014 incluyeron:

- Formación a cargo de la empresa de acuerdo con un Plan de Capacitación anual.
- Bono por matrimonio y cuatro (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 o hija.
- Días libres con goce de sueldo por fallecimiento de familiar directo.
- Seguro de vida, complementario de Salud, dental y catastrófico.

Otras iniciativas

- Celebraciones por días especiales como Celebración de Fin de año para la familia, Fiestas Patrias, Día del Trabajo, Día de la madre, otros.
- Almuerzo de camaradería para los cumpleaños de cada mes.
- Clases de yoga en las instalaciones de INTESIS.
- Clases de inglés cofinanciadas por la organización e impartidas en horario laboral.
- 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	2013		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número total de empleados con derecho a baja por maternidad / paternidad	59	11	109	25
Número de empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad / paternidad	1	0	5	0

Aspecto: Relaciones entre los trabajadores y la Dirección

Enfoque de gestión

Políticas y compromisos: mejores prácticas laborales

Como se ha mencionado anteriormente, INTESIS mantiene y promueve su “Política de Responsabilidad Social y Condiciones Laborales”, que se apoya con la adherencia al *Pacto Global de las Naciones Unidas* en estos temas, nuestro *Código de ética* y con las Directrices asociadas. Puede encontrar estos documentos en www.intesis.cl.

Política de Responsabilidad Social y Condiciones Laborales

En INTESIS S.A, nos comprometemos a brindar un entorno laboral que promueva el desarrollo armónico de nuestros trabajadores, en línea con la adherencia a iniciativas internacionales relacionadas con el desarrollo sustentable y la Responsabilidad social empresarial (RSE). Para ello, implementamos un sistema de gestión de la RSE basado en la Norma internacional SA8000 que abarca Derechos humanos y laborales.

En consecuencia, INTESIS se compromete a:

- Cumplir las leyes nacionales aplicables y otros requisitos a los que la empresa suscriba, respetando los instrumentos internacionales y su interpretación de acuerdo con lo expresado en la norma SA8000 y, particularmente, de conformidad con Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Asegurar prácticas laborales justas y un ambiente de trabajo seguro y saludable y de respeto y sana convivencia para todas las personas.
- Cumplir todas sus obligaciones laborales relacionadas con Remuneraciones y Jornada de trabajo de conformidad con las leyes aplicables.
- Trabajar 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.
- Rechazar el trabajo forzado y obligatorio y, el trabajo infantil.
- Respetar la libertad de asociación y la negociación colectiva.

Esta Política es revisada regularmente y cada vez que ocurra algún cambio en la legislación o en los requisitos de los códigos suscritos, con el propósito de asegurar la mejora continua de este sistema de gestión.

Indicadores

G4-LA4	<i>Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos</i>	Los cambios organizacionales se comunican a todos los trabajadores con diferentes canales: correo electrónico, reuniones por área, reuniones de toda la organización, u otros canales más personalizados; los plazos para hacerlo dependen de la magnitud y efecto en la organización; sin embargo siempre se toma en cuenta la necesidad de conocer del trabajador. No existen convenios que impongan otros plazos.
---------------	--	--

Aspecto: Seguridad y salud ocupacional

Enfoque de gestión

En INTESIS funciona un Comité Paritario de Higiene y Seguridad según los requisitos legales vigentes en Chile y su misión fundamental es la prevención de riesgos en el trabajo y enfermedades profesionales 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>	El 100% de nuestros trabajadores está representado por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) ; este comité trabaja activamente en la prevención de riesgos, capacitando a sus miembros, realizando investigación de accidentes, asesorando sobre las necesidades de formación en salud y seguridad de los trabajadores y abogando con campañas de concientización sobre conductas seguras no solo en INTESIS, sino que también haciendo extensivos los contenidos a los hogares como por ejemplo, riesgos durante fiestas de fin de año, cuidados del peatón y ciclista.
---------------	---	---

Además, de conformidad con la legislación, INTESIS cuenta con un Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales, cuya misión es planificar, organizar, asesorar, ejecutar, supervisar y promover acciones permanentes para evitar accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

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	2013	2014
		Total de accidentados	4	3
		Total de días perdidos por incapacidades temporales	11	124
		Total de días perdidos por casos fatales	0	0
		Total de días cargo	11	124
		Número de trabajadores promedio	95	115
		Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales	11,53	107,13
		Tasa de siniestralidad por invalideces y muertes	0,0	0,0
		Tasa de siniestralidad total	11,0	107
		Tasa de accidentabilidad	4,19	2,59
		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

La capacitación y el desarrollo de carrera son una de las prioridades no solo de INTESIS, sino que además han sido considerados como un aspecto material en nuestra Matriz y consulta a públicos interesados. Para dar satisfacción a estas expectativas, INTESIS mantiene en su Sistema de Gestión de la Calidad procedimientos y encuestas que buscan maximizar los beneficios educativos de nuestros trabajadores, ofreciéndoles alternativas de desarrollo y especialización.

Además de los cursos y programas formativos que cada Gerencia y área presentan a Recursos Humanos cada año, quienes trabajan en INTESIS tienen la posibilidad de especialización de acuerdo con requisitos y estándares de nuestros *clientes* y con las tendencias del mercado en nuevas tecnologías. Esto evidentemente incrementa el valor y favorece la innovación en nuestra organización, pero también representa una opción extremadamente valorada por nuestra gente.

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	2013		2014	
			Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
		Número total de empleados por categoría profesional	76	20	109	25
		Personal ejecutivo	8	1	12	5
		Personal táctico	8	1	16	1
		Personal operativo	60	18	81	19

Horas totales de formación por empleado y categoría profesional				
Personal ejecutivo	140	0	182	94
Personal táctico	68	12	230	48
Personal operativo	548	116	818	352
Promedio de horas por empleado formado y categoría profesional				
Personal ejecutivo	17,5	0	15.1	18
Personal táctico	8,5	12	14.4	48
Personal operativo	9,1	6,4	10.1	18.5

G4-LA11 *Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo y por categoría profesional*

Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional	2013	2014
Número total de empleados	96	134
Hombres	76	109
Mujeres	20	25
Empleados con revisiones de desempeño	100%	37%
Hombres (%)	79%	26,6%
Mujeres (%)	21%	32%

Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades

Enfoque de gestión

El Sistema de Responsabilidad Social de INTESIS incluye aspectos como la no discriminación en ninguna de sus formas y favorece la inclusividad y diversidad en el lugar de trabajo sobre la base de las aptitudes y méritos de las personas para realizarlo.

La igualdad de oportunidades se traduce en la posibilidad de que cualquier trabajador de INTESIS pueda acceder a formación continua si lo requiere, postular a otros puestos internos y que su desempeño sea evaluado de manera objetiva y equitativa. En el año 2014 se sumó la consulta sobre intereses educacionales donde los trabajadores evaluaron sus necesidades, contribuyendo de esta manera a confeccionar el Plan de capacitación anual de INTESIS.

Indicadores

G4-LA12 *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*

Empleados en planilla	2013	2014
Número total de empleados	96	134
Por sexo		
Hombres	76	109
Mujeres	20	25
Por tramo de edad		
Hasta 30 años	48	40
Entre 30 y 50 años	39	75
Mayor de 50 años	9	19
Por categoría profesional		
Personal ejecutivo	9	17
Personal táctico	9	17
Personal operativo	78	100

Derechos humanos

INTESIS apoya la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* y respeta y promueve los Convenios aplicables de la *Organización Internacional del Trabajo*, las Convenciones de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño y la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, entre otros.

INTESIS manifiesta su compromiso con ofrecer un entorno laboral libre de discriminación mediante su “*Política de Responsabilidad Social y Condiciones laborales*” inspirada en la Norma SA8000 y en sus diferentes directrices que establecen encarecidamente su posición en cuanto a temas como la no discriminación de persona alguna por ningún motivo tales como edad, sexo, raza, religión, creencia política, orientación sexual, estado civil, afiliación política, responsabilidad familiar o condición física.

INTESIS procura, de la misma forma, ofrecer un entorno laboral seguro y saludable a sus colaboradores, una jornada laboral justa y condiciones que propicien el bienestar de nuestros trabajadores como el diálogo y la participación.

Por otra parte, INTESIS de conformidad con su adherencia al *Pacto Global de las Naciones Unidas* se opone al trabajo infantil y promueve esta postura con acciones concretas en pos de la infancia como la mencionada con el *Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia – UNICEF Chile*.

Finalmente, INTESIS se manifiesta en contra del trabajo forzado u obligatorio en todas sus formas y pone especial énfasis en salvaguardar los derechos de personas migrantes que deseen optar por un puesto en INTESIS.

Aspecto: Inversión

Enfoque de gestión

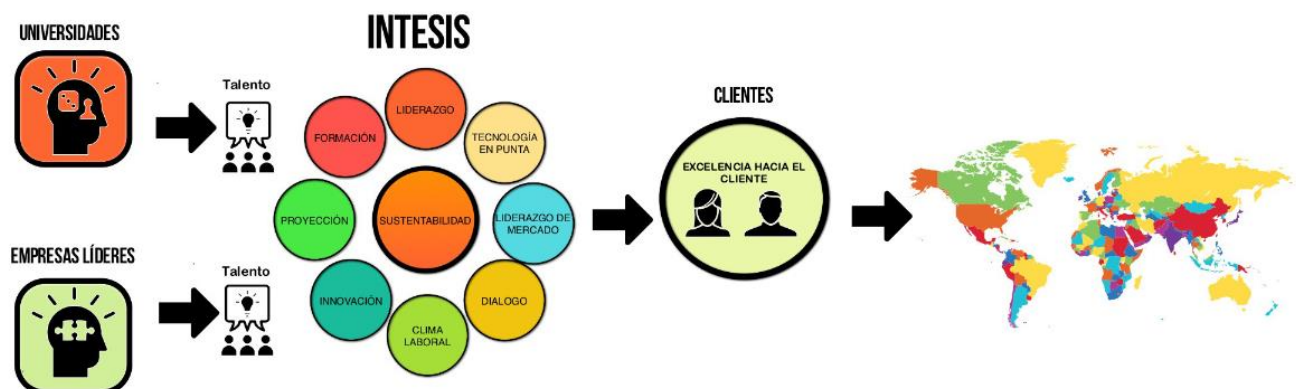
INTESIS considera que la inversión en las personas es fundamental en su éxito durante estos diez años y seguirá siendo un pilar crítico en nuestra estrategia. Durante 2014 se aplicó un Plan de capacitación y desarrollo interno con distintos cursos al interior de la organización y fuera de ella en el caso de especializaciones o cursos para ciertos trabajadores.

Entre este plan destacan la formación en temas de calidad con el fin de dar la oportunidad a los trabajadores de participar como auditores internos o para obtener los conocimientos y experiencia para la elaboración de procedimientos y cumplimiento de estándares hacia la mejora continua: curso de Auditor interno en ISO 9001:2008, Curso de Análisis de Causa Raíz, Curso sobre Norma en ISO 27001:2013.

Adicionalmente, se capacitó a personal de RR.HH. en procesamiento de remuneraciones en Payroll.

En 2014 además nos propusimos implementar un plan de desarrollo de habilidades blandas en el cual participó toda la organización; se trató de un proyecto ambicioso en términos de su alcance y objetivos, que nos dejó extremadamente satisfechos ya que contribuyó al acercamiento y relacionamiento interno. Estas sesiones de Coaching, que se extendieron entre marzo y septiembre, se dividieron en Jefaturas y trabajadores y su objetivo fue potenciar el trabajo en equipo, autoconocimiento, liderazgo, entre otros.

Finalmente, en 2014, también se desarrollaron cursos sobre competencias técnicas de acuerdo con tendencias del mercado y necesidades de nuestros negocios y clientes.



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>	<p>Horas de formación por cada empleado: 1 hora</p> <p>Porcentaje de empleados capacitados: 100% de nuevas incorporaciones</p> <p>Como parte de las inducciones a los empleados a INTESIS, se presentan los principios a los cuales adherimos y los valores de nuestro código de ética.</p>
G4-HR10	<i>Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos</i>	<p>INTESIS aplica un <i>Cuestionario de autoevaluación de buenas prácticas en aspectos de derechos humanos y laborales</i> a determinados proveedores, que pudieran ser más vulnerables en cuanto a reglamentaciones y convenios internacionales pertinentes. Nuestro cuestionario se basa en la norma SA8000 y la Iniciativa Empresarial de Cumplimiento Social (BSCI - <i>Business Social Compliance Initiative</i>) que busca lograr el cumplimiento de ciertos estándares sociales y ambientales, de conformidad con Convenios de la Organización Internacional del Trabajo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, las Convenciones de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño y la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, el Pacto Mundial y las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y otros acuerdos relevantes reconocidos internacionalmente.</p> <p>Durante 2014, se aplicó este Cuestionario a tres proveedores. Adicionalmente, se mantuvo reuniones con ellos para explicarles el objetivo, resolver dudas y ofrecerles asesoría, en caso de requerirla. Podemos calificar este primer ejercicio como satisfactorio y exitoso en cuanto a la respuesta de nuestros proveedores y a su disposición para conocer más sobre estos temas que INTESIS pretende poner en la palestra.</p>

Sociedad

Aspecto: Lucha contra la corrupción

Enfoque de gestión

INTESIS se compromete a un comportamiento ético y transparente en toda su actividad mediante nuestro 'Código de Ética'.

Debido a la mejora de los canales de comunicación que ha impulsado INTESIS así como de la difusión a través de redes sociales, ha aumentado considerablemente el conocimiento de nuestras Políticas y Directrices, así como de nuestro Código de ética por parte de nuestros públicos interesados, entre ellos clientes, proveedores y comunidad en general que acceda a INTESIS.

Asimismo, el sistema contable-financiero de INTESIS se ajusta estrictamente a la normativa fiscal, laboral y contable en el marco de la legislación chilena y de acuerdo además con las normas internacionales IFRS, para lo cual se realiza anualmente una auditoría externa independiente, cuyos resultados son informados a la Alta dirección y a los organismos fiscalizadores pertinentes.

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% Durante 2014, INTESIS se sometió a la herramienta de autoevaluación de “The Global Compact Self Assessment Tool” propiedad de Danish Institute for Human Rights, Confederation of Danish Industries, Ministry of Economic and Business Affairs y Danish Industrialisation Fund for Developing Countries) respecto a riesgos generales de los Principios del Pacto Global y especialmente los relacionados con la corrupción. A esto se suma la auditoría de estados financieros realizada por una empresa independiente Ernst & Young.
G4-SO4	<i>Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción</i>	Durante 2014 se modificó nuestro ‘Código de Ética’ con el fin de hacerlo más abordable y claro e incluir declaraciones específicas sobre temas como conflictos de interés, pagos indebidos, presentación de casos al Comité de ética. Además el 60% de nuestro Comité de ética participó en la capacitación “La Lucha contra la corrupción” de United Nations on Drugs and Crime. Nuestra intención es hacer extensiva esta capacitación u otra similar por etapas al resto de la organización durante el año 2015.
G4-SO5	<i>Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas</i>	No tuvimos ningún incidente relacionado con corrupción durante el año 2014.

Aspecto: Política pública

Enfoque de gestión

INTESIS no colabora ni realiza aportaciones financieras ni en especies a ningún partido político.

Indicadores

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

Aspecto: Cumplimiento regulatorio

Enfoque de gestión

Dada la naturaleza de INTESIS como empresa “B2B”, las exigencias de nuestros clientes, implican planificación y esfuerzos adicionales que permitan ofrecer calidad y excelencia en servicios. Para ello nuestra organización desarrolló en 2013 y mantuvo durante 2014 su certificación ISO9001, que si bien se refiere directamente a la satisfacción del cliente para nosotros adquiere un sentido más amplio y forma parte de nuestra línea estratégica con nuestro Programa de Responsabilidad Social.

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>	US\$ 0
---------------	--	--------

Responsabilidad sobre productos

INTESIS asigna el máximo valor a la privacidad de la información sobre los clientes que maneja y respeta las normativas y leyes al respecto, estando siempre atentos a riesgos y tendencias.

Si la privacidad de los datos es una preocupación para nuestros clientes, para nosotros es una obligación ineludible. Nuestro Sistema de gestión de la calidad ISO9001 se complementa con iniciativas internas destinadas a asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos que nos son confiados; establecimos y desarrollamos indicadores de satisfacción de clientes y de gestión de seguridad de la información.

Aspecto: Privacidad de los clientes

Enfoque de gestión

La información es considerada un activo para INTESIS con un alto valor y relevancia. Nuestras acciones apuntan a preservar la privacidad de los clientes en virtud de las leyes y de los compromisos asumidos.

Toda persona contratada por INTESIS cuya labor se relacione con información considerada un activo de la empresa, debe firmar un anexo al contrato en el que se establecen los acuerdos de confidencialidad que deben respetarse tanto internamente como hacia los clientes de INTESIS.

Indicadores

G4-PR7	<i>Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado</i>	INTESIS es miembro de ACTI, Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información, cuyo código de ética establece claramente en su Artículo 6º. "Publicitar nuestros bienes y servicios evitando desacreditar o dañar a nuestra industria, y adhiriendo a los principios de la ética publicitaria". Durante 2014, INTESIS no recibió quejas ni casos por incumplimientos en esta materia.
G4-PR8	<i>Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes</i>	Durante 2014 no recibimos ninguna reclamación relacionada con el respeto a la privacidad o la fuga de datos personales. Este tema es particularmente importante no solo para la imagen y posicionamiento INTESIS, sino que también para dar garantías a nuestros clientes. La organización ha asumido un enfoque preventivo para mitigar cualquier riesgo relacionado con fuga de datos y entre las medidas adoptadas se encuentran la firma de acuerdos de confidencialidad, la segregación de accesos, monitoreo y una matriz de riesgos constantemente actualizada para estos efectos.

Aspecto: Cumplimiento regulatorio

Enfoque de gestión

Como política INTESIS procura siempre cumplir y estar al día con respecto a cambios en las normativas y reglamentaciones que nos aplican. Para ello desde 2014 contamos con la asesoría interna de un abogado; adicionalmente, conforme a la madurez de nuestro sistema de gestión de la calidad se han hecho mejoras en la medición de indicadores de satisfacción del cliente, reclamos, felicitaciones, control de producto no conforme, etc.

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 2014 INTESIS no recibió ninguna sanción o multa relacionada con el incumplimiento de normativa en relación con los servicios de la organización.
---------------	--	--

Índice		Página
Estrategia y Análisis		
G4-1	<i>Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia</i>	5
Perfil de la Organización		
G4-3	<i>Nombre de la organización</i>	5
G4-4	<i>Marcas, productos y servicios más importantes</i>	5
G4-5	<i>Lugar donde se encuentra la sede central de la organización</i>	6
G4-6	<i>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</i>	6
G4-7	<i>Naturaleza de la propiedad y forma jurídica</i>	6
G4-8	<i>Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios)</i>	7
G4-9	<i>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</i>	7
G4-10	<i>Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo</i>	7
G4-11	<i>Porcentaje total de empleados cubiertos por un convenio colectivo</i>	8
G4-12	<i>Describir la cadena de suministro de la organización</i>	8
G4-13	<i>Cambios significativos durante el período de referencia en el tamaño de la organización, estructura y propiedad de la organización o su cadena de suministro</i>	9
G4-14	<i>Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución</i>	9
G4-15	<i>Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe</i>	9
G4-16	<i>Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya</i>	10
Aspectos materiales y cobertura		
G4-17	<i>Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)</i>	11
G4-18	<i>Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:</i> <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> 	12
G4-19	<i>Lista de todos los aspectos materiales identificados en el proceso de definición del contenido del informe</i>	13
G4-20	<i>Limitación de los aspectos</i>	14
G4-21	<i>Para cada aspecto material, indicar la cobertura del aspecto fuera de la organización si:</i> <i>El aspecto es material fuera de la organización</i>	14

	Si el aspecto es material fuera de la organización, señale que entidades o elementos así lo consideren. 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	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	15
G4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	15
Participación de los grupos de interés		
G4-24	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	16
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	16
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	16
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	17
Perfil de la memoria		
G4-28	Período cubierto por la información contenida en la memoria	19
G4-29	Fecha de la memoria anterior más reciente	19
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	19
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido	19
G4-32	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	19
G4-33	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	19
Gobierno		
G4-34	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	19
Ética e Integridad		
G4-56	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	20
Aspecto: Desempeño Económico		
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	29
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	29
Aspecto: Presencia en el mercado		
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	30
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	30
Aspecto: Energía		

G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	31
G4-EN3	Consumo energético interno	32
G4-EN6	Reducción del consumo energético	32
Aspecto: Cumplimiento regulatorio		
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	32
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	33
Aspecto: Empleo		
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	35
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	36
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	36
Aspecto: Relaciones entre los trabajadores y la Dirección		
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	37
Aspecto: Seguridad y salud ocupacional		
G4-LA5	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	37
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	38
Aspecto: Capacitación y educación		
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	38
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo y por categoría profesional	39
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades		
G4-LA12	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	39
Aspecto: Inversión		
G4-HR2	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	41
G4-HR10	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	41
Aspecto: Lucha contra la corrupción		
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	42
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	42
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	42
Aspecto: Política pública		
G4-SO6	Valor total de las contribuciones políticas, por país y destinatario	42

Aspecto: Cumplimiento regulatorio		
G4-SO8	<i>Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.</i>	42
Aspecto: Privacidad de los clientes		
G4-PR7	<i>Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado</i>	43
G4-PR8	<i>Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes</i>	43
Aspecto: Cumplimiento regulatorio		
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>	43