



## Reporte de Sostenibilidad

Innovación y entusiasmo para  
seguir avanzando

**INTESIS**

**2015**

## MENSAJE DE NUESTRO GERENTE GENERAL

Como la mayoría de las empresas del rubro, el año que recién pasó nos enfrentó a un sinnúmero de desafíos sobre todo en el ámbito económico; a INTESIS se sumó el reto que implica el crecimiento orgánico en tiempos de dinamismo absoluto. El año anterior había culminado con la construcción de nuestro datacenter y en abril de 2015, este “se presentó en sociedad” con una excelente acogida de clientes y partners. Esa acogida nos dio un mayor impulso para proponernos metas ambiciosas en términos de operación, eficiencia e incluso aventurarnos a obtener la certificación ISO27001:2013 para nuestro Sistema de gestión de seguridad de la información. Este estándar venía a complementar las certificaciones del Uptime Institute y avala no solo nuestra alta capacidad de cómputo y de soporte continuo a las operaciones simultáneas de todos nuestros clientes, sino que además otorga la garantía de que nuestras prácticas apuntan a resguardar la

confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información albergada.

En cuanto a nuestra gente, podemos decir que en 2015 fue nuestro foco. Hemos seguido creciendo y decidimos concentrarnos en fomentar la participación y ofrecer alternativas para incorporar especializaciones considerando las necesidades cada vez más cambiantes del mercado y la contingencia nacional.

En lo que se refiere a nuestras metas, seguimos planteándonos altas expectativas y trabajando en pro de la excelencia; sin embargo, no es lo único que nos impulsa, quien ingresa a INTESIS se incorpora a una familia ampliada, que como tal comparte valores y principios, y en donde se fomenta la iniciativa, la responsabilidad y el trabajo de todos como un gran equipo.

En INTESIS hay espacio para todos y todas, y seguimos progresando hacia la consolidación del sueño que se gestó hace 11 años; fruto de esto, nuestros proyectos se enfocan cada vez más en ofrecer servicios que satisfagan necesidades de una gran mayoría, y que, en pocas palabras, sirvan al bien común.

Este es nuestro tercer Reporte de sostenibilidad y lo consideramos una forma de materializar y renovar nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas, rindiendo cuentas sobre nuestro actuar en los ámbitos que nos competen y, más aun, en aquellos que además consideramos que podemos ejercer un impacto.

Nuevamente abrimos las puertas de INTESIS y compartimos con ustedes, nuestros logros, desafíos y retos.

*Abdel Karim Sheja Seleme*  
*Gerente general*  
[asheja@intesis.cl](mailto:asheja@intesis.cl)

*Santiago, julio de 2016*



## ACERCA DE ESTE REPORTE

Este es nuestro tercer Reporte de Sostenibilidad y corresponde al año 2015. Como ejercicio de transparencia, hemos ido madurando con él y en nuestro compromiso con actividades concretas, objetivos más ambiciosos y mediciones continuas. Sin embargo, el proceso de elaboración del reporte también ha cumplido un rol importante en un cambio de perspectiva hacia la responsabilidad social y hemos podido comprobar la premisa de que “hacer las cosas bien” es la mejor inversión y que muchas veces para ello solo se requiere voluntad y creatividad.

Si bien este Reporte recopila enfoques de gestión e indicadores, estos son el fruto de esfuerzos por aunar criterios, asignar prioridades y lograr la participación de muchas partes que consideramos vitales para nuestro desarrollo.

Como los años anteriores, en este documento se relatan las actividades de un año calendario: 1 de enero al 31 de diciembre del 2015; cabe reiterar que ese período conforma el año natural y año

presupuestal de la organización, y facilita la comparabilidad de las cifras reportadas.

Si nos pidieran describir nuestro accionar resumido, destacaríamos estos desafíos que superamos en 2015:

- ✓ Creación de unidades específicas como Gerencia de Software para atender requerimientos de clientes, necesidades del mercado u organizacionales.
- ✓ Incremento de la plantilla en un 15% con respecto al año 2014.
- ✓ Fin del primer ciclo de Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001 por parte de Bureau Veritas.
- ✓ Obtención de la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la Norma ISO 27001:2013 por la certificadora internacional LL-C.
- ✓ Inauguración de nuestro Datacenter certificado en la categoría TIER III por la organización internacional Uptime Institute.
- ✓ Resultados positivos de las encuestas internas sobre Clima laboral y aspectos psicosociales.

- ✓ Aumento significativo en la inversión y horas de capacitación y formación de toda nuestra plantilla.
- ✓ Premios recibidos de nuestros partners durante 2015:
  - Integrador de mayor crecimiento en Infraestructura TI en la Región de Latin America FY15 - HP Enterprise
  - Big Data Revenue and Quota Attainment FY15 - HP Enterprise
  - Sales Award 2015, Integrador de mayor volumen en ventas de sistemas en MCA de HP con tecnología INTEL - Intel / HP
  - LATAM Infrastructure Growth Partner FY15 - \*Multi-marca



Al igual que el año anterior, el formato de reporte y principios corresponde al promovido por la Iniciativa Global de Reportes (Global Reporting Initiative – GRI) en su versión G4 e incluye “Principios de contenido y de calidad”:

**Participación de los grupos de interés.** INTESIS Chile sigue valorando el diálogo con los grupos de interés y su matriz se actualiza cada año. En este reporte nuevamente se resumen las instancias y actividades realizadas para conocer expectativas, resolver dudas y acordar compromisos con los grupos identificados.

**Materialidad.** El ejercicio para su definición siguió las pautas de relacionamiento con grupos de interés e incorporó proyecciones tanto internas como externas respecto de los impactos más significativos de la organización en las tres dimensiones: ambiental, social y económica.

**Contexto de sostenibilidad.** La organización coordina su accionar sobre la base del concepto ampliado de sostenibilidad según lo indicado por GRI; en esos términos, INTESIS entiende que es necesaria su contribución en iniciativas orientadas a satisfacer necesidades o resolver temas que afectan a la sociedad como un todo; en pro de ese objetivo, la evaluación estratégica de nuestras acciones incorpora el Principio de precaución para abordar los temas relacionados.

**Exhaustividad.** Se aplica una metodología que permite analizar los impactos significativos, por lo cual la información que se presenta en este documento cubre los aspectos definidos como materiales y sus impactos durante el periodo señalado por este reporte: 2015.

**Precisión.** La información que presentamos contiene el nivel detalle suficiente para facilitar su lectura y conclusiones sobre el desempeño de la organización.

**Equilibrio.** Reconocemos la imparcialidad como pauta para dar a conocer nuestro desempeño en los temas atinentes, con el objetivo de evitar omisiones y facilitar la precisión y claridad.

**Comparabilidad.** Al igual que los años anteriores, mantuvimos las unidades y medidas de uso internacional; los valores económicos son presentados en dólares y se incluyen datos para comparaciones entre los años 2014 y 2015 en los principales indicadores.

**Claridad.** Conscientes de que el rubro en que nos desenvolvemos utiliza terminología específica y, en ocasiones, esto puede representar una barrera para la comprensión de un público masivo, procuramos ofrecer las orientaciones necesarias.



A partir de la información reportada, INTESIS declara este reporte de conformidad “esencial” (Core) con la guía para elaboración de reportes G4 del GRI (Global Reporting Initiative).

La metodología aplicada para definir los temas materiales del reporte se basó en:

- Consultas al Comité de Responsabilidad Social de INTESIS
- Consultas y diálogo con públicos de interés de INTESIS
- Encuesta en línea 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 y formato de otros reportes de sostenibilidad de empresas de la industria, tanto chilenas como extranjeras, particularmente en cuanto a modelos de Matrices de materialidad
- Revisión de literatura con tendencias sobre reportes, formatos, mejores prácticas
- Revisión del sitio web de GRI y Pacto Global de las Naciones Unidas

Para obtener más información sobre la forma en que INTESIS aborda los temas relacionados con la sostenibilidad o acerca de nuestro Reporte, visite [www.intesis.cl](http://www.intesis.cl) o a contáctese con:

*Beatriz Placencio*  
*Subgerente de Procesos y Sustentabilidad\**  
[bplacencio@intesis.cl](mailto:bplacencio@intesis.cl)  
[sustentabilidad@intesis.cl](mailto:sustentabilidad@intesis.cl)

*\*Al momento de la redacción de este documento, la Jefatura de Procesos y Sustentabilidad había cambiado a Subgerencia.*





## PARTE I. Conceptos 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 con sus atributos de vanguardia, excelencia y visión ha logrado plasmar en el “concepto de sostenibilidad” su postura en la forma de hacer las cosas. Nuestras acciones se alinean con nuestros modelos de negocios, en un contexto ampliado hacia el bien común.

Hace casi tres años, asumimos el compromiso de adherir al Pacto Global de las Naciones Unidas y con ello hemos aprendido a fortalecernos como organización con principios que abarcan desde derechos humanos hasta ética.

En INTESIS creemos en la rendición de cuentas y una prueba de ellos es que en este reporte abrimos nuestras puertas a los stakeholders interesados en conocer nuestros desafíos, mejores prácticas y prioridades. Sin embargo, ya en el tercer año del ejercicio de reporte, hemos podido valorar aún más la metodología como lo que es: una herramienta clara, visible y útil para ir midiendo nuestros avances. INTESIS no es la misma empresa cuyo primer reporte se emitió en 2013, hemos madurado, enfrentado los desafíos comunes a las empresas del rubro y los

particulares que impone nuestra cultura organizacional. Para nosotros el sentido de sostenibilidad (o sustentabilidad como se leerá a lo largo de este reporte) es enfrentar diferentes escenarios considerando no solo los aspectos económicos, sino que alinearlos con los temas sociales y medioambientales en que podemos tener un impacto o dejar una huella. Como organización, entendemos que debemos ser competitivos, estar a la vanguardia y promover la excelencia en servicios; pero eso solo es posible si nuestros trabajadores, proveedores y la comunidad están en condiciones de aunar voluntades y recursos para colaborar; lo mismo sucede con el medioambiente: no podríamos crecer si nuestras operaciones hipotecaran el futuro del entorno en que nos desenvolvemos. He ahí que este reporte cobra mayor importancia, porque nos permite evaluar cómo vamos avanzando en cada uno de los objetivos que nos proponemos y también nos facilita hacer ese alto en el camino, tan necesario para ponderar prioridades y tener una visión en 360° materializada en iniciativas concretas, políticas, directrices y valores.

*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 en el rubro con servicios y soluciones informáticas desde 2005. Nuestra práctica de hacer nuestro trabajo combinando la flexibilidad, capacidad de respuesta y calidad, nos ha valido el reconocimiento de nuestros clientes, proveedores, partners, competencia y organizaciones en general como referentes en el rubro TI; nuestro éxito no es gratuito, contamos con profesionales de excelencia, motivados por ir siempre un paso adelante en conocimientos técnicos, comprometidos con su trabajo y con nuestro enfoque de servicio al cliente.

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

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

Para obtener más información sobre nuestros servicios y productos, le invitamos a visitar nuestro sitio web: [www.intesis.cl](http://www.intesis.cl).

En resumen, INTESIS representa productos y soluciones de marcas ampliamente reconocidas a nivel internacional:





G4-5

*Lugar donde se encuentra la sede central de la organización*

La sede corporativa está ubicada en la ciudad de Santiago, calle Eliodoro Yáñez 2238, Providencia.

G4-6

*Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria*

En la actualidad, INTESIS tiene su ámbito de actuación en Chile.

G4-7

*Naturaleza de la propiedad y forma jurídica*

INTESIS es una empresa privada con forma jurídica de una sociedad anónima cerrada.

G4-8

*Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios)*

INTESIS ofrece sus productos y servicios en los sectores de actividad privado y público; este último fue designado internamente como “Gobierno” y durante 2015 se fue consolidando cada vez más en nuestra organización, lo que se explica por sí solo si consideramos que tal como lo manifestamos en nuestro reporte anterior, uno de los pilares que nos inspiran es contribuir al bien común; creemos que participar en proyectos de este sector nos permite colaborar a generar un impacto a nivel país.

En el sector Privado, seguimos atendiendo proyectos y requerimientos de distintos rubros; sin embargo, durante 2015 nos focalizamos en:

- Finanzas
- Retail
- Salud
- Educación



G4-9

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

Dimensiones	Al 31/12/2015
Número total de empleados	154
Ventas netas 2015	US\$ 53.425.723
Activo corriente	US\$ 31.081.269
Patrimonio neto	US\$ 10.420.120
Deuda neta	US\$ 32.574.541
Cantidad de productos o servicios prestados	Durante 2015 hemos realizado 393 proyectos de venta / integración de soluciones informáticas

**2014**

**2015**


G4-10

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

En INTESIS, desde 2013 se trabaja en virtud de una Política de Responsabilidad Social con directrices específicas, entre las que destaca la Directriz sobre No discriminación. Esta indica que no se acepta ninguna acción que pueda ser interpretada como discriminación en los procesos de selección, contratación, promoción y durante todo el ciclo de vida del trabajador en nuestra organización. Es más, nuestra empresa se abre claramente a la comunidad como una alternativa de empleo atractiva y seria y para ello hemos establecido alianzas con entidades que promueven el empleo sin sesgo y entre grupos tradicionalmente desfavorecidos.

Nuestra plantilla en términos globales se compone de 20% de mujeres; ese mismo porcentaje se exhibe en la relación específica hombres/mujeres especializados en TI. Estas cifras es el reflejo de las acciones concretas con las cuales se aborda nuestra Directriz. Si bien estamos muy por sobre lo indicado en estudios locales: “En Chile, según la ACTI la participación

femenina en el mercado TI es de apenas un 5%”, y tenemos plena conciencia de que mundialmente la participación es baja, cada vez nos acercamos más a la tendencia del 25% informada en estudios de la Universidad de Stanford

(<http://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/ventajas-de-integrar-las-mujeres-en-la-industria-ti>), por tanto seguimos buscando formas de pavimentar el camino para facilitar la integración de las mujeres en nuestra empresa.

INTESIS se declara como una organización abierta a la participación no solo de grupos que tradicionalmente no han tenido mayor presencia en el rubro como mujeres, sino que acoge a toda persona que cumpla con nuestro requisito fundamental de siempre: su idoneidad y capacidad para realizar determinada labor.



A continuación el desglose de nuestra fuerza laboral:

a) *Número de empleados por contrato laboral y sexo*

31-12-2015	Hombres	Mujeres	Total
Total personal	123	31	154
Contrato indefinido	114	30	144
Contrato a plazo fijo	9	1	10

b) *Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo*

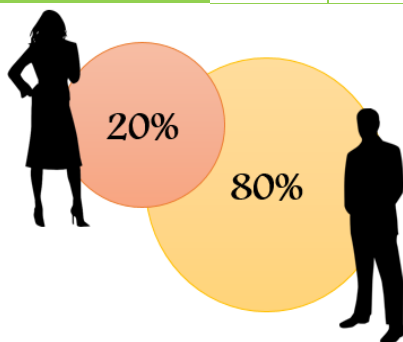
31-12-2015	Hombres	Mujeres	Total
Total personal	123	31	154
Contrato indefinido	114	30	144
Contrato a plazo fijo	9	1	10

c) *Tamaño de plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo*

31-12-2015	Hombres	Mujeres	Total
Total personal	125	33	158
Empleados	123	31	154
Trabajadores externos	2	2	4

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

31-12-2015	Hombres	Mujeres	Total
Total personal	123	31	154
Región Metropolitana	122	31	153
Otras regiones	1	0	1



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 2015 se contrataron obras de mantenimiento regulares del edificio

corporativo, incluido nuestro Datacenter, y servicios puntuales relacionados con la readecuación de espacios de oficinas. Nuestra preocupación por el bienestar de los trabajadores se extiende a la cadena de suministro, por tanto el área de Procesos y Sustentabilidad asume la responsabilidad de velar por el cumplimiento de todas las exigencias de la ley relacionadas con prevención de riesgos y bienestar de los trabajadores subcontratados y, el área de RR.HH, por su parte, se encarga de supervisar el cumplimiento de las obligaciones de cotizaciones previsionales y otros temas relacionados.

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*

El área de RR.HH. es la encargada de articular los beneficios que INTESIS proporciona a sus trabajadores; estos, en su mayoría, han sido gestionados por la empresa o propuestos por trabajadores; hasta la fecha ninguna de las partes ha identificado la necesidad de establecer un instrumento como convenio colectivo para atender propuestas de nuestros trabajadores o formalizar beneficios otorgados por la organización. Contamos con un Representante de los trabajadores, elegido por votación, cuya misión es transmitir las inquietudes y abogar por los intereses de los trabajadores ante la alta dirección. La figura de este Representante, según la indicación de la Norma SA8000, se instauró en 2013 y ha sido reconocida por todas las partes como positiva en cuanto favorece el diálogo en pos de una mejor calidad de vida, permite obtener un panorama neutro con respecto a las expectativas y medir el nivel de madurez que vamos alcanzando como organización.

G4-12

*Describir la cadena de suministro de la organización*

La cadena de suministro de nuestros productos y servicios se desglosa como sigue:

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

Proveedores	Chile	Resto del mundo	Total
Valor total adquirido (%)	96,48%	3,52%	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:** nuestra plantilla ha aumentado de 134 en 2014 a 154 personas en 2015, esto equivale a un incremento de 15%.
- **Estructura de propiedad:** no se produjeron cambios.
- **Estructura de proveedores:** no se produjeron cambios significativos.

G4-14

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

Al definir las estrategias de negocios en INTESIS se aplican principios generales de gestión de riesgos; la sustentabilidad y todo lo que ella implica, no está exenta del análisis que procura identificar, evaluar, gestionar y controlar sistemáticamente los riesgos, tanto de procesos internos como los que plantea el dinámico entorno en que nos desenvolvemos. Nuestro enfoque se basa en principios y directrices recomendados por la Norma ISO31000 para la gestión de riesgos.

En este ámbito, desarrollamos análisis como Evaluaciones de impactos para el negocio (BIA, Business Impact Analysis), matrices de riesgos, mapeo de stakeholders, análisis PESTAL, FODA, recopilamos información de nuestros stakeholders a través de canales formales, entre otras acciones, todo con el objetivo general de minimizar o mitigar el impacto de cualquier riesgo que pudiera afectar nuestros objetivos y metas en temas de sustentabilidad.

El año anterior se reportó la consideración de la implementación de la Norma ISO14001 tomando en cuenta diferentes escenarios y posibles riesgos desde la perspectiva ambiental. Finalmente y en espera de la nueva versión y directrices, se decidió comenzar a sentar las bases de la gestión ambiental con la formalización de una Directriz sobre Medioambiente. Esta directriz estaba siendo implementada informalmente desde 2013 cuando se empezaron a evaluar y diseñar acciones en temas como Reciclaje electrónico, uso eficiente de la energía, entre otros.

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. Como en años anteriores, en este Reporte o memoria, INTESIS da cuenta también de sus avances en los temas que abarcan los Diez Principios.

Para verificar el compromiso de INTESIS con el Pacto Global, visite:

<https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/19075-Integradores-de-Tecnologia-y-Sistemas-S-A->



**APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL**

INTESIS como adherente, apoya y trabaja en pro de los siguientes principios:



## Derechos humanos

Derivan de la Declaración Universal de los Derechos Humanos

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

Derivan de la Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales en el trabajo

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.



## Medio ambiente

Deriva de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y Desarrollo

- 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 ambiente.
- 9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

## Anticorrupción

Deriva de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción

- 10. Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

En este último principio cabe destacar la materialización de acciones en pro del Llamado a la Acción de las Naciones Unidas por el Décimo Aniversario del Principio contra la Corrupción (*Call to Action: Anti-Corruption and the Global Development Agenda*) del año anterior; durante 2015 hicimos eco entre nuestros colaboradores con respecto a los temas que identifica Naciones Unidas como situaciones de riesgo de corrupción.



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 ACTI - 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. A la fecha de elaboración de este reporte, la página web de la asociación indica que 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/>

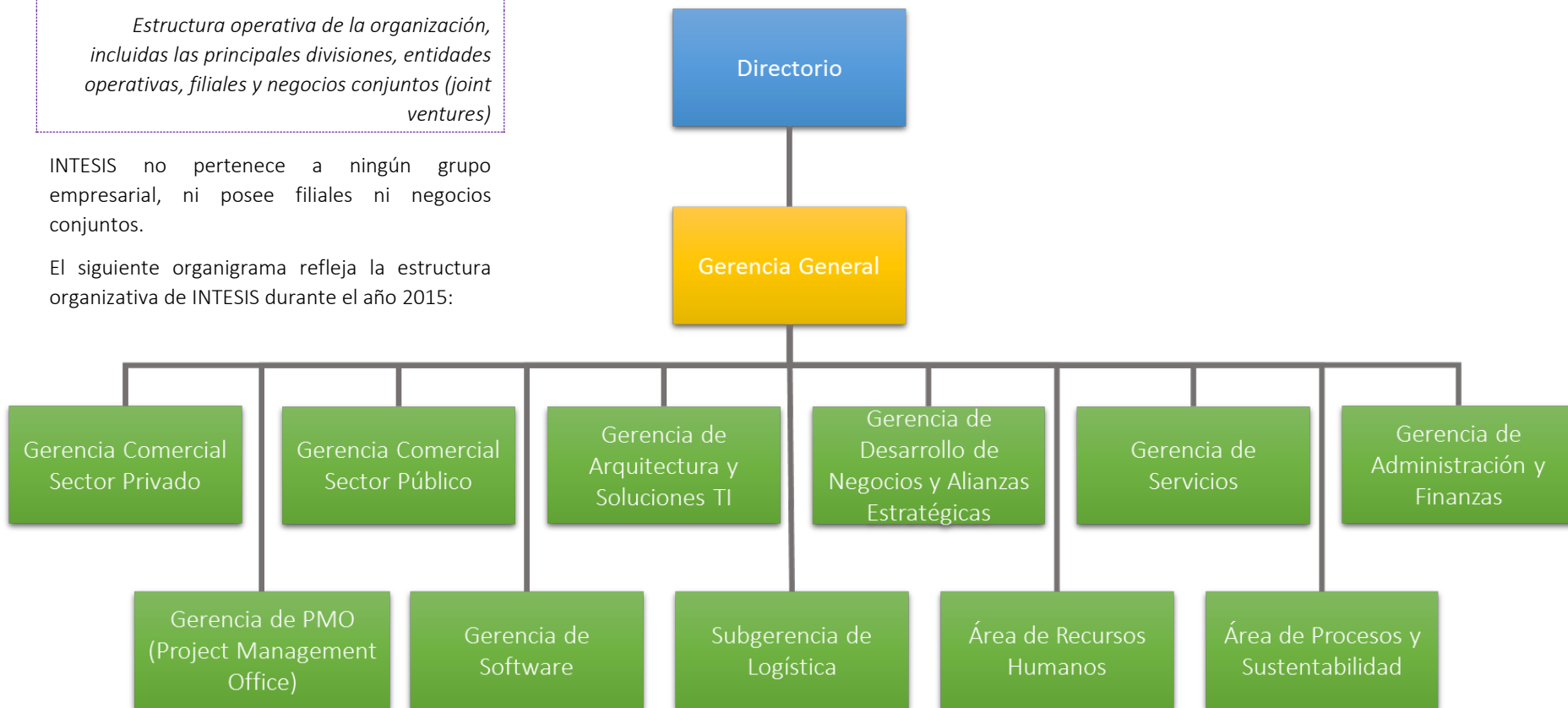


G4-17

*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 2015:



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*

Al igual que el año 2014, 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. Ambos procesos se llevaron a cabo 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, que además fue formalizado en nuestro Sistema de gestión de la Responsabilidad Social, el diálogo con nuestros grupos de interés se estructura de manera formal y sistemática, con diferentes canales de comunicación según sea adecuado.

El Comité de Responsabilidad Social de INTESIS desarrolló una Matriz de impactos materiales de sostenibilidad aplicando un Análisis de materialidad y las recomendaciones de la versión G4 de GRI, además de las mejores prácticas en la literatura consultada. 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 sostenibilidad y la Inclusión de los grupos interesados.

Para definir el listado de Aspectos, se hizo una Revisión de los Reportes o memorias anteriores; se analizaron tendencias de la industria y el contexto país; se efectuó una revisión del contenido de otros reportes de sostenibilidad de empresas del rubro, tanto en Chile como en el mundo; se revisó literatura y estudios sectoriales e internacionales con tendencias respecto de reportabilidad, formatos, mejores prácticas; además de noticias sobre tendencias de TI, estudios de género y Responsabilidad Social Empresarial. Además se consideraron los resultados de estudios internos, encuestas internas sobre clima laboral y aspectos psicosociales de conformidad con la ley 16.744 y protocolo del Ministerio de salud.



Con el listado de temas materiales, se realizó una consulta entre los diferentes grupos interesados, principalmente a través de Entrevistas con personal directivo y operativo de distintas áreas, Análisis del Comité de Responsabilidad Social de INTESIS, y la Aplicación de una Encuesta de temas materiales; a diferencia del año anterior y considerando nuestra Directriz sobre medioambiente, esta vez la consulta se realizó solo en formato digital. Este proceso nos permitió verificar si los temas propuestos para reportar coincidían con los impactos de la organización en las tres dimensiones: económica, social y ambiental, y el interés/evaluación de nuestros grupos.

Con esta Encuesta para stakeholders, que incluyó a los Colaboradores, se definió un listado de 27 temas, elegidos como materiales según la relevancia para los públicos; la tabulación de los datos consideró el porcentaje de importancia asignado a cada tema, desde 0 a 100%. En la encuesta en cada Aspecto se debía identificar al menos tres temas según importancia de 1 a 3 (alto a bajo). Con esta información, además de la visión de las otras instancias internas, se construyó la Matriz de materialidad.

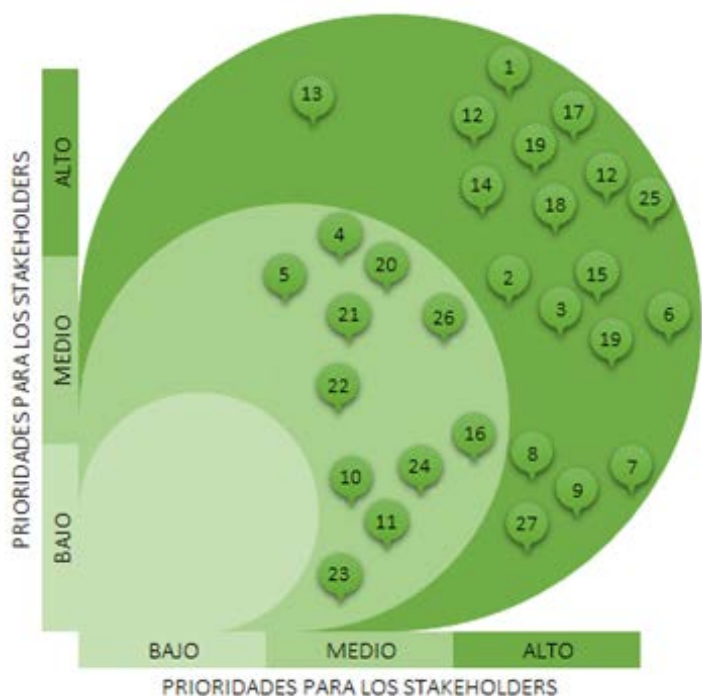
Nuestra Encuesta fue respondida por un 37,6% del universo de Colaboradores; esta cifra representa un aumento de 7,6% en relación con la participación de dicho grupo de interés en el ejercicio del año anterior. Creemos que los temas de sustentabilidad están adquiriendo mayor visibilidad y suscitando la respuesta espontánea de los grupos ante la consulta. El año pasado nos planteamos como objetivo difundir lo que como organización realizábamos en materia de sustentabilidad, y decidimos abordarlo mediante el desarrollo y operación de nuestra Intranet, donde se creó una sección especial llamada “Sustentabilidad”; con este nivel de difusión contribuimos a la sociabilización de estos aspectos y a su concientización, lo que nos inclina a concluir que este nuevo Reporte tiene un mayor grado de pertinencia, relevancia y madurez.

Los Aspectos que estamos reportando fueron validados por el Comité de Responsabilidad Social y el Directorio, cuya evaluación sigue las mejores prácticas en el área y considera la cobertura, severidad de los impactos (en caso de haberlos), la probabilidad de los riesgos u oportunidades derivadas, 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. De conformidad con 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:





Colaboradores	1	Formación continua y desarrollo profesional
	2	Mejores prácticas laborales
	3	Beneficios sociales ofrecidos por la empresa
	4	Iniciativas por una mejor calidad de vida
	5	Reconocimientos
	6	Iniciativa hacia grupos familiares, actividades de acciones sociales y recreativas
	7	Políticas Laborales
	8	Código de ética y manejo de quejas
	9	Salud y seguridad en el trabajo: estadísticas de accidentes, planes de prevención
	10	Ejercicio de la libertad de asociación
	11	Aspectos de derechos humanos como trabajo infantil, trabajo forzado
Medioambiente	12	Reciclaje
	13	Prácticas amigables con el medioambiente
	14	Gestión de residuos (e-waste)
	15	Eficiencia energética de operaciones de datacenter
	16	Incidentes y manejo de quejas por temas ambientales
Consumidores	17	Reconocimientos por buen servicio
	18	Certificaciones en Satisfacción del cliente
	19	Manejo de incidentes y quejas
	20	Marketing responsable (productos que cumplan lo establecido)
	21	Salud y seguridad del cliente (productos que al usarse no afecten o dañen al usuario)
	22	Reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes
Comunidad	23	Contribución al desarrollo local
	24	Iniciativas en comunidades
Proveedores	25	Evaluación
	26	Selección de proveedores (inclusión)
	27	Prácticas de adquisiciones



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
Medio ambiente		Energía
		Cumplimiento regulatorio
		Materiales (reciclaje)
Desempeño social	Prácticas laborales y trabajo digno	Capacitación y educación
		Empleo
		Relaciones entre los trabajadores y la organización
		Salud y seguridad en el trabajo
		Diversidad e igualdad de oportunidades
	Derechos humanos	Inversión
		No discriminación
	Sociedad	Lucha contra la corrupción
		Cumplimiento regulatorio
	Responsabilidad sobre los productos	Calidad de Servicio
		Cumplimiento regulatorio
		Seguridad y salud de los clientes
		Comunicaciones de marketing
		Privacidad de los clientes

G4-20

*Limitación de los aspectos*

La información se refiere a las actividades desarrolladas por INTESIS durante el ejercicio 2015.

Para cada uno de los aspectos identificados se determina en qué proceso de la actividad de INTESIS el asunto es material; en lo que respecta a la zona geográfica, por la actividad de INTESIS y su única ubicación, siempre será Chile.

G4-21

*Para cada aspecto material, indicar la cobertura del aspecto fuera de la organización si:*

*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*

Los públicos de interés consultados identificaron como aspecto material fuera de la organización un aspecto relacionado con la cadena de proveedores.

Al respecto cabe señalar que abordamos a los proveedores desde nuestra Evaluación de proveedores que tiene dos variantes: la primera está relacionada con aspectos contractuales y de cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio en general, y se enmarca dentro del Sistema de gestión de la calidad (SGC); la segunda y que

aplica en este caso, se relaciona con una cadena de suministro acotada a los proveedores de servicios, que han sido identificados en nuestro Mapeo de stakeholders como aquellos en los que INTESIS puede ejercer un impacto. Cabe destacar que muchos de nuestros proveedores de productos son marcas consideradas como “Partners”. En su mayoría, estas marcas de nivel internacional poseen Códigos de conducta y sistemas de gestión estrictos y de alta visibilidad. Como “partners” incluso compartimos ciertos códigos y adherimos a los mismos principios. Por ende, estos proveedores no son objeto de evaluaciones de prácticas de derechos humanos y laborales. Los proveedores identificados para este tipo de evaluaciones son proveedores de servicios locales y las evaluaciones se enfocan en verificar su cumplimiento laboral y de derechos humanos en línea con los principios a los cuales adherimos. Nuestro plan en caso de encontrar vulneraciones en estos aspectos tiene como objetivo solicitar regularización de situaciones y orientar en medidas correctivas, en caso de ser requerido. En cuanto a medidas preventivas, y durante 2015 nuestro énfasis se hizo en la prevención de riesgos de salud y seguridad.





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 2015 de INTESIS es la tercera memoria y ha ido evolucionando en varios aspectos, conforme adquirimos madurez en el ejercicio y en la forma en que vamos desarrollando nuestras estrategias como organización. En lo que respecta a la presentación de datos, seguimos alineados con respecto a los indicadores del año anterior, en pro de los principios de precisión y comparabilidad.

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 2015 de INTESIS es su tercera memoria, y siguiendo las pautas del ejercicio anterior, no se han presentado cambios significativos en el alcance, cobertura o métodos de valoración, a excepción de que la matriz de materialidad este año solicitó categorizar los temas que suscitan el mayor interés de los grupos; en el ejercicio anterior, se solicitaba valorar de 1 a 5, todos los temas por orden de interés. Evidentemente, siempre se deja el espacio para la propuesta de otros temas.



## 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*

El Comité de Responsabilidad Social de INTESIS actualizó sus grupos de interés en la Matriz de influencia/poder, 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. En esta versión, se incluyen Asociaciones (sectoriales) a las que pertenecemos.



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*

*Parte 1*

Grupo de interés relevantes	Canal de comunicación	Frecuencia de relacionamiento
Trabajadores	Reuniones de evaluación, eventos y actividades de camadería	Durante todo el año, de forma constante
	Publicaciones a disposición de toda la organización; Intranet, diarios murales, folletos, correos electrónicos	Cada vez que se utilice
	Sistemas internos como protectores de pantalla	Cada vez que se utilice
		Al ingreso y cada vez que se actualicen o se requiera reforzamiento
	Charlas e inducciones	
	Procedimientos asociados Sistemas de gestión de calidad y de seguridad de la información	Cada vez que se requiera
	Actividades de diversos Comités	Cada vez que se requiera
	Reporte de sostenibilidad	Anual
	Encuesta de clima; Encuesta para evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo	Semestral y anual; cada vez que se requiera
Clientes	Visitas	Continuas
	Eventos y desayunos	Cada vez que se requiera
	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



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*

Parte 2

Grupos de interés relevantes	Canal de comunicación	Frecuencia de relacionamiento
<b>Accionistas</b>	Sesión de Directorio	Mensual
	Reporte de sostenibilidad	anual
	Cierre de resultados	Anual
<b>Proveedores</b>	Visitas	Continua
	Correo electrónico	Cada vez que lo requiera
	Llamados telefónicos	Cada vez que sea necesario
	Evaluaciones	Anual
<b>Partners</b>	Visitas	Continua
	Evaluaciones	Anual
<b>Comunidad</b>	Contacto por correo electrónico; reunión si se requiere	Anual o cada vez que se requiera
	Sitio web	Cuando se requiera
	Reporte de sostenibilidad	Anual
<b>Asociaciones</b>	Contacto por correo electrónico; participación en eventos y reuniones	Cada vez que se requiera
	Sitio web	Cada vez que se requiera
	Reporte de sostenibilidad	Cada vez que se requiera

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*

*Parte 1*

Grupos de interés relevantes	Principales preocupaciones expresadas	Respuesta INTESIS Chile
Trabajadores	Mayor cobertura a las necesidades de los trabajadores	Consolidación del equipo de trabajo de la jefatura de RR.HH. Encuestas de clima laboral
	Incremento de formación	Plan de capacitación 2015
	Remuneración económica	Mantenimiento nivel salarial 2015
	Mejores prácticas laborales	Oportunidades de participación en actividades de la empresa (Comités) Conciliación vida-trabajo Diálogo mediante Representante de los trabajadores o directamente Conformación de Comité ISTAS para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo
	Desarrollo profesional y transparencia	Código de ética Igualdad de oportunidades Directrices de Inclusividad, Diversidad y No discriminación Modelo de prevención de delitos, procedimiento para la presentación de quejas e inquietudes en asuntos éticos y Ley 20.393
	Salud y Seguridad en el trabajo	Programa de Prevención de Riesgos en Salud y Seguridad Comité Paritario de Orden, Higiene y Seguridad
	Iniciativa hacia grupos familiares	Actividades que promuevan la participación e integración de los grupos familiares como eventos de fin de año, celebraciones de día de la madre, esquema especial de trabajo durante el verano.

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*

Parte 2

Grupos de interés relevantes	Principales preocupaciones expresadas	Respuesta INTESIS Chile
<b>Clientes</b>	Satisfacción de las necesidades con soluciones rentables y eficiente	Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información Capacidad de adaptación con soluciones y servicios exclusivos de valor agregado Encuestas de satisfacción
	Transparencia y confiabilidad	Sistema de Gestión de la Calidad Relación de cercanía con el cliente Cumplimiento de compromisos sin excepción Modelo de Prevención de Delitos
	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; certificaciones de especialistas y capacitaciones en general
<b>Accionistas</b>	Información fidedigna	Sistema de Gestión de la Calidad; auditorías internas y externas; Modelo de Prevención de Delitos
	Incremento anual de resultados	Mejora de procesos; rendición de cuentas
	Posicionamiento y buenas prácticas	Reconocimiento de la organización como líder del mercado

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*

*Parte 3*

Grupos de interés relevantes	Principales preocupaciones expresadas	Respuesta INTESIS Chile
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 Oportunidades de alianzas y oportunidades conjunta
Partes	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	Fomento de la convivencia	Sistema de Gestión de Responsabilidad Social; relacionamiento
	Generación de oportunidades de empleo	Igualdad de oportunidades, directrices de exclusividad, Diversidad y No discriminación
Asociaciones	Promoción de la productividad y su alineamiento de sus socios	Relacionamiento en niveles operativos y ejecutivos Difusión de buenas prácticas y participación en eventos pertinentes





## Perfil de la memoria

G4-28

*Período cubierto por la información contenida en la memoria*

La información que contiene esta memoria hace referencia al año 2015.

G4-31

*Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido*

Beatriz Placencio  
Subgerente de Procesos y Sustentabilidad  
[bplacencio@intesis.cl](mailto:bplacencio@intesis.cl)

G4-29

*Fecha de la memoria anterior más reciente*

La segunda memoria de sustentabilidad de INTESIS de conformidad con la adherencia al Pacto Global de las Naciones Unidas y según el estándar GRI 4 del *Global Reporting Initiative* se presentó en julio de 2014.

G4-32

*Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria*

Nuestra memoria sigue el índice de contenidos de la versión G4 de GRI.

El nivel de nuestra memoria es “Esencial” (G4 GRI) – Core.

G4-30

*Ciclo de presentación de memorias*

Anual.

G4-33

*Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria*

Nuestra memoria no ha sido sometida a verificación de terceros.

## 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*

La estructura de gobierno de la empresa estuvo liderada por el Directorio y la Gerencia General, encargados de la toma de decisiones en coordinación con ocho 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), Gerencia de Software, Subgerencia de Logística, Área de Recursos Humanos y Área de Procesos y Sustentabilidad.

INTESIS además cuenta con siete (7) 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 especialmente a obligaciones legales.



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 procura crecer de forma orgánica, para lo cual entiende que se deben incorporar las tres dimensiones de la sostenibilidad en su estrategia y actividades; para INTESIS, por ende, los aspectos éticos tienen alta visibilidad y orienta sus esfuerzos a hacer eco entre sus colaboradores con respecto a sus valores y principios éticos.

Nuestro Código de ética, que ya lleva tres revisiones, ha sido naturalmente acatado por toda la organización; la última revisión se refiere a la modificación del Procedimiento para el tratamiento de quejas e inquietudes en asuntos éticos y relacionados con la Ley 20.393. El Código sigue manteniendo el alineamiento con los códigos de los distintos partners con que trabajamos.

Nuestro Código de ética es la expresión de los valores, principios y normas éticas que INTESIS sigue y promueve. En este documento, a disposición de todos sus stakeholders, 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 última revisión considera además la contingencia y exigencias legales en estos aspectos, y se complementa con un sistema de gestión sólido que permita formar, detectar y actuar frente a posibles desviaciones.

Si nuestro Código de ética es una herramienta guía dentro de nuestro sistema de gestión de la Responsabilidad Social, este ahora se fortalece con las políticas y procedimientos del Modelo de Prevención de Delitos desarrollado en cumplimiento de la Ley 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. El sistema de gestión en sí tiene como misión materializar el compromiso de INTESIS de adoptar principios e iniciativas éticas de aceptación internacional y de alinearnos con requerimientos legales y con nuestros partners en el respeto y promoción de modelos compartidos.

Finalmente, como principio en cuanto a los impactos en temas ambientales o sociales, nuestra postura siempre será el respeto, ya sea por el medioambiente como tal y en el enfoque hacia la comunidad que nos rodean.



# 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.*

*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.*

# Visión

## 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.

Para los casos particulares de la Ley 20.393 de Responsabilidad penal de las personas jurídicas, INTESIS ha designado a un Encargado de prevención de delitos, quien de forma independiente vela por la implementación del Modelo de prevención de delitos e informa a las instancias pertinentes respecto del desempeño.

## 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 y a la Ley 20.393 mediante el Encargado de prevención de delitos en primera instancia.
- 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 y los demás instrumentos relacionados en los intervalos en que sea necesario.



El Comité sesiona 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. Durante 2015, el Comité sesionó solo en una ocasión de forma extraordinaria, resolviendo favorablemente el tema para el cual fue convocado, el cual por procedimiento se mantiene con la debida confidencialidad.

#### **PR-GG-08 Manejo de quejas e inquietudes de asuntos éticos y Ley 20.393**

---

Para asistir en el cumplimiento del Código de Ética, INTESIS cuenta con un Procedimiento para el manejo de quejas e inquietudes de asuntos éticos y Ley 20.393, que ha sido creado (y actualizado) 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 y Ley 20.393 estipula:

INTESIS posee un canal interno para recibir y responder quejas, consultas, inquietudes y denuncias sobre todos los temas relacionados con este Código y los asociados al Modelo de prevención de delitos.

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, o Representante de los trabajadores solicitando una reunión a través de la cuenta de correo o presencialmente.

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 la 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.

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

**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.



## 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. Entre nuestros objetivos se cuentan fomentar el diálogo, conocer las expectativas y evaluar el nivel de injerencia para contribuir a dar respuestas a estos temas.

## 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.
- 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.



- 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.
- 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.
- 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.

### *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

Ya antes de la certificación de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en la norma ISO27.001:2013, INTESIS había orientado sus esfuerzos a proteger la información confidencial y de propiedad privada de INTESIS y de nuestros clientes y proveedores. Se reconocía que dicha información podía contener datos financieros, estrategias empresariales, información técnica, información sobre los empleados y clientes o cualquier otro tipo de datos. En línea con esa certificación, hemos ampliado varios conceptos a toda la organización, independientemente del alcance certificado. Es así como por ejemplo las inducciones al SGSI promueven el reconocimiento de los “activos de la información” y los principios fundamentales de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

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, notifíquese con prontitud a su



responsable y coopere con INTESIS para proteger dicha información. Ver Procedimiento para quejas e inquietudes de asuntos éticos y Ley 20.393.

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.

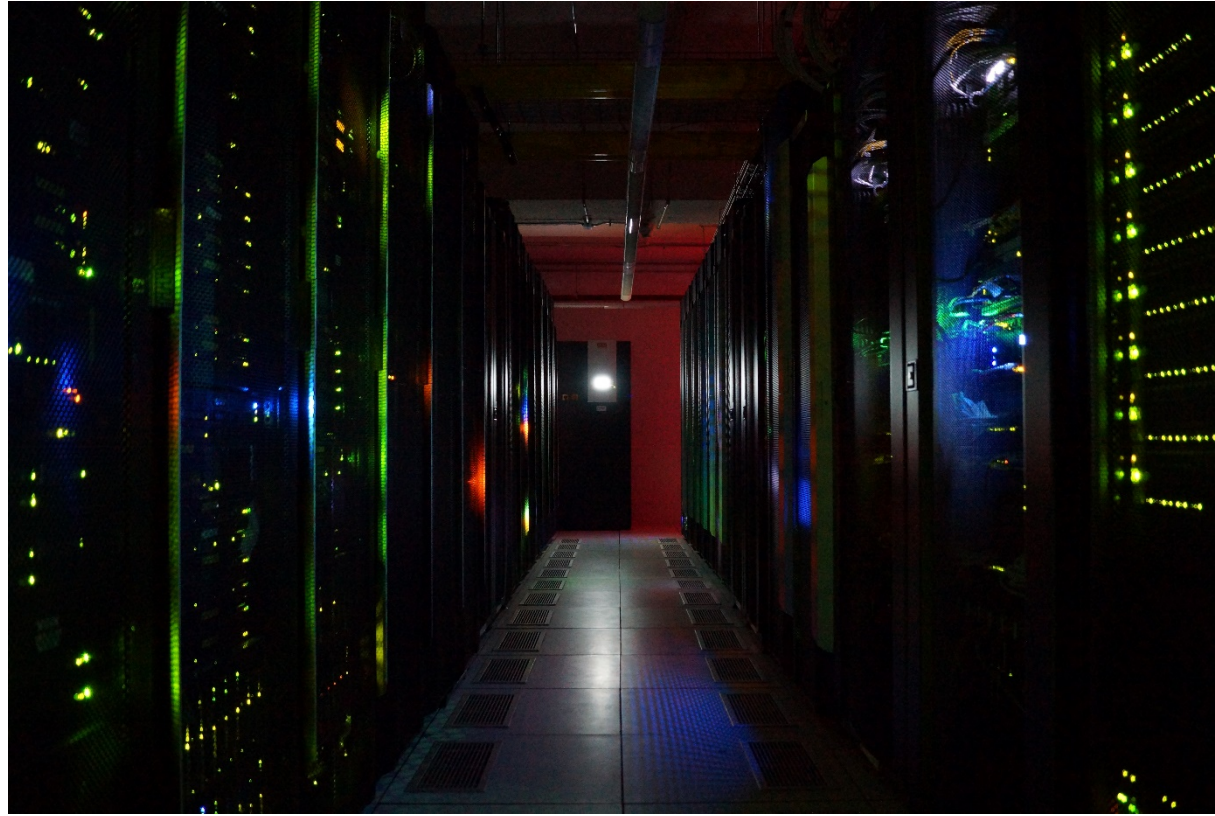


## Código de Ética: Responsabilidad de todos

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.

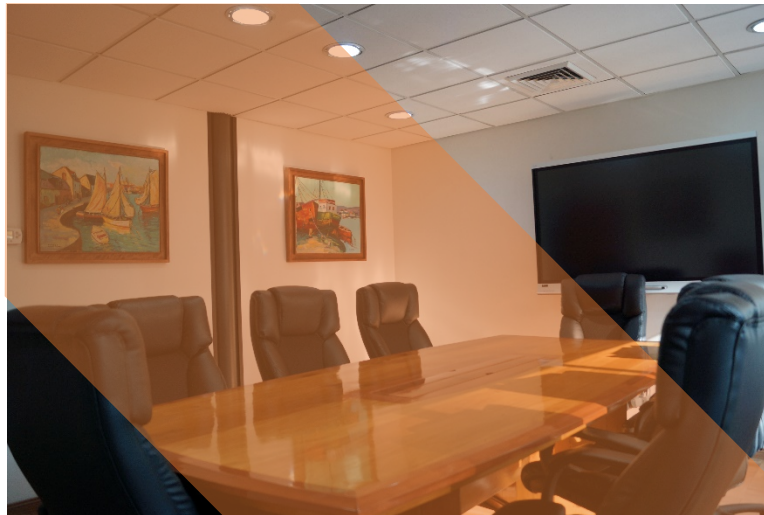
Nuestras relaciones se basan en la confianza y, a través de nuestro propio crecimiento, buscamos contribuir a un mundo mejor.



## PARTE II. Conceptos básicos específicos



**Dimensión  
económica**





## Desempeño económico

### Enfoque de gestión

INTESIS concreta su compromiso de rendición de cuentas mediante revisiones externas de estados financieros, creación y seguimiento de procedimientos para satisfacción del cliente y gestión de procesos que aportan valor a nuestra oferta de servicios: estas herramientas se alinean a una estrategia y objetivos e indicadores basados en la sustentabilidad del negocio. Buscamos formas innovadoras de fomentar los aspectos económicos, sociales y ambientales entre nuestra esfera de acción y nuestras decisiones se basan en la gestión de riesgos, las necesidades de los mercados y la calidad de servicio a nuestros clientes, sin olvidar que como empresa reflejar nuestros valores para fomentar el mejor entorno para nuestros trabajadores y ser un aporte a la comunidad en general.

G4-EC3

*Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones*

Este indicador se refiere a beneficios sociales adicionales como planes de jubilación para el personal. INTESIS no dispone de estos programas de beneficios sociales adicionales para su personal; nos concentramos en el cumplimiento de las obligaciones legales.

Este indicador se sigue manteniendo para hacer la diferencia entre los “planes de jubilación” y las prestaciones adicionales que ofrece INTESIS mediante su seguro complementario de salud para los trabajadores y/o familias.

G4-EC4

*Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno*

INTESIS no recibió ayudas financieras del gobierno durante el año 2015.

Tal como se indicó el año anterior, en Chile existe una franquicia tributaria orientada a fomentar la capacitación y el empleo; esta corresponde al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence), y es un incentivo para que las empresas deduzcan de sus impuestos un monto determinado en inversiones por concepto de capacitación de sus trabajadores.

Durante 2015 el plan anual de capacitación de INTESIS basó en un alto porcentaje de la inversión en este subsidio (más adelante se dará cuenta del incremento significativo en esta materia).



## Presencia en el mercado

### Enfoque de gestión

INTESIS desarrolla sus actividades en Santiago de Chile; durante sus 11 años, se ha posicionado en el mercado no solo ampliando su espectro a través de alianzas y partners, sino que también creciendo armónicamente como una alternativa interesante en términos de desarrollo laboral. Nos preocupamos de contar con profesionales capacitados y a la vanguardia, lo que permite que el sello INTESIS se imprima en cada una de los proyectos e iniciativas que emprendemos.



De acuerdo con lineamientos internos, en INTESIS durante 2014 se aplicó una metodología de cálculo respecto del sueldo/salario que satisfaga las “necesidades básicas” de las personas. Según la norma SA8000, que ha sido tomada como guía para estos efectos, el salario que satisface este requisito es “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)”.

G4-EC5

*Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas*

El salario inicial estándar en INTESIS se encuentra un 63% por sobre el salario mínimo legal de Chile (\$241.000 vigente en 2015); nuestra Directriz de No Discriminación es específica en cuanto a que en INTESIS no se hace diferencia entre los sueldos de entrada que perciben hombres y mujeres.

G4-EC6

*Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas gobierno*

Por nuestro ámbito de actuación y respuesta ante nuestra oferta laboral, la totalidad de nuestra plantilla directiva (100%) es contratada en la Región Metropolitana, Santiago de Chile.



Dimensión  
ambiental



Los aspectos medioambientales relacionados con nuestras operaciones han sido identificados en una matriz de riesgos ambientales.

Para abordarlos se definió y difundió una Directriz de Medioambiente, de la mano con los lineamientos del Pacto Global de las Naciones Unidas:

De conformidad con la adherencia al Pacto Global de las Naciones Unidas y para apoyar sus Principios relacionados con el medioambiente:

Principio 7. Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales;

Principio 8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental, y;

Principio 9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medioambiente.

INTESIS declara que:

Su estrategia medioambiental tiene relación con la identificación de aspectos e impactos, medidas de mitigación de riesgos e implementación de planes de concientización entre sus trabajadores.

Para ello ha adoptado medidas y desarrollado iniciativas focalizadas en tres (3) áreas:

#### 1. Optimización del consumo de energía

INTESIS mantiene un Plan de optimización del consumo de energía en todas sus actividades; con 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.

#### 2. Concientización en temas ambientales

Desde el punto de vista comunicacional, INTESIS desarrolla Campañas de concientización como un pilar para apoyar nuestros objetivos y educar sobre nuestra postura frente a temas como ahorro energético. Estas campañas se reflejan principalmente en la Intranet corporativa con una sección especialmente dedicada a la Sustentabilidad.

#### 3. Reciclaje

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. Aquellos materiales que no sean exportables ni comercializables, son enviados por RECYCLA a un destinatario autorizado ambientalmente para su disposición final.

También se promueve el Reciclaje de papel mediante su donación a la Fundación San José.

Según nuestras evaluaciones, nuestras operaciones no implican un impacto ambiental significativo; aun así estamos tomando medidas relacionadas con la mitigación de impactos y promoción del cuidado del medioambiente.



## Energía

### Enfoque de gestión

De acuerdo con la Directriz sobre medioambiente, en INTESIS procuramos el uso eficiente de los recursos; entre ellos el consumo de energía en todas sus actividades, pero muy en particular de energía eléctrica. La Subgerencia de Logística juega un rol fundamental en esto dado que es la responsable del Programa anual de mantención del edificio (formalizado en nuestro Sistema de gestión de la calidad); en él están definidas las 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 2015, cumplimos la meta de lograr el 100% de la iluminación de nuestro edificio corporativo con lámparas ahorradoras de energía.

Nuestra práctica de adquisiciones de equipamiento recomienda la preferencia por aquellos con etiquetado para eficiencia energética como una forma de contribuir no solamente en el uso eficiente interno, sino de los equipos que se comercializan con clientes.



G4-EN2

*Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados*

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 los Certificados N° 2504 y N°2816 de reciclaje para el año 2015 por un peso total de 1042 kg. En relación con el año anterior, nuestro incremento en reciclaje electrónico fue de un 63%.

En cuanto a papel, seguimos manteniendo el convenio con la Fundación San José para la adopción; hemos ubicado cajas de acopio en cada piso o sector de oficinas.



#### G4-EN3

##### *Consumo energético interno*

Nuestro consumo de energía eléctrica durante el año 2015 fue de 1.497.000 kWh; El incremento de 11% con respecto al año anterior se explica en la sección “Reducción del consumo energético”; sin embargo, cabe destacar que desde 2014, las cifras de los reportes incluyen el consumo de las dos empresas arrendatarias que existen en el edificio corporativo.

#### G4-EN6

##### *Reducción del consumo energético*

La dotación de personal se incrementó de 134 trabajadores a fines de 2014 a 154 trabajadores a fines de 2015, lo cual equivale a un incremento de 15%. Asimismo, también aumentó el volumen de negocios asociados al uso de nuestro Datacenter, uno de los objetivos organizacionales. Como es esperable, ambos incrementos se reflejan en el consumo energético; aun así, seguimos tomando medidas que nos permitan mitigar aún más el impacto.

Una de las herramientas clave en relación con este objetivo es el uso de la Intranet con su Sección Sustentabilidad, que complementa las campañas mediante diarios murales, correos electrónicos y otros medios de difusión entre los trabajadores. Además estos mensajes se comparten con las empresas arrendatarias en espacios comunes. Tal como se comentó anteriormente, INTESIS actúa preventivamente y cuenta con un Programa anual de mantenimiento para atender posibles fallas de equipos y del edificio en general que pudieran aumentar el consumo.



## Cumplimiento regulatorio

### Enfoque de gestión

Estamos preocupados del cumplimiento normativo y de cualquier cambio en reglamentaciones que puedan aplicar a nuestra operación. Con la asesoría de nuestro abogado, vital en la orientación, se validan las matrices de riesgos y otros para asegurar la conformidad con toda normativa. Además somos parte de asociaciones como ACTI, que difunden entre sus socios temas de interés común, entre ellos normas y leyes, además de instancias de debate.

G4-EN29

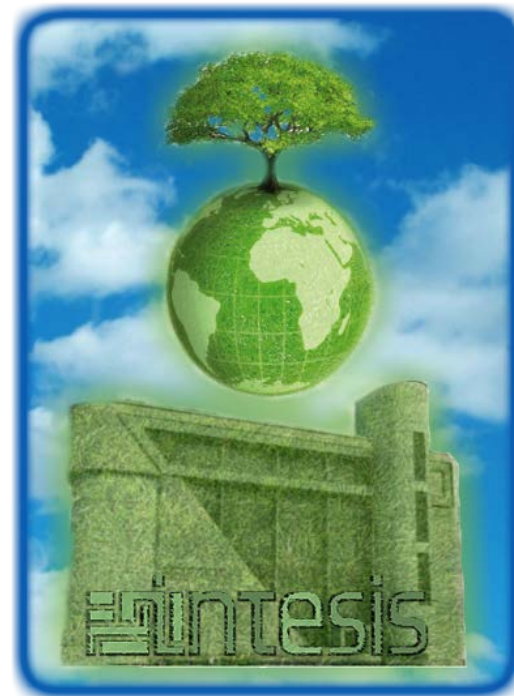
*Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental*

En este aspecto, nos complace afirmar que al igual que el año 2014, INTESIS no recibió ninguna sanción o multa relacionada con incumplimientos a la legislación o la normativa ambiental.

G4-EN34

Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación

INTESIS no registró reclamaciones ambientales durante 2015.



**Dimensión  
social**



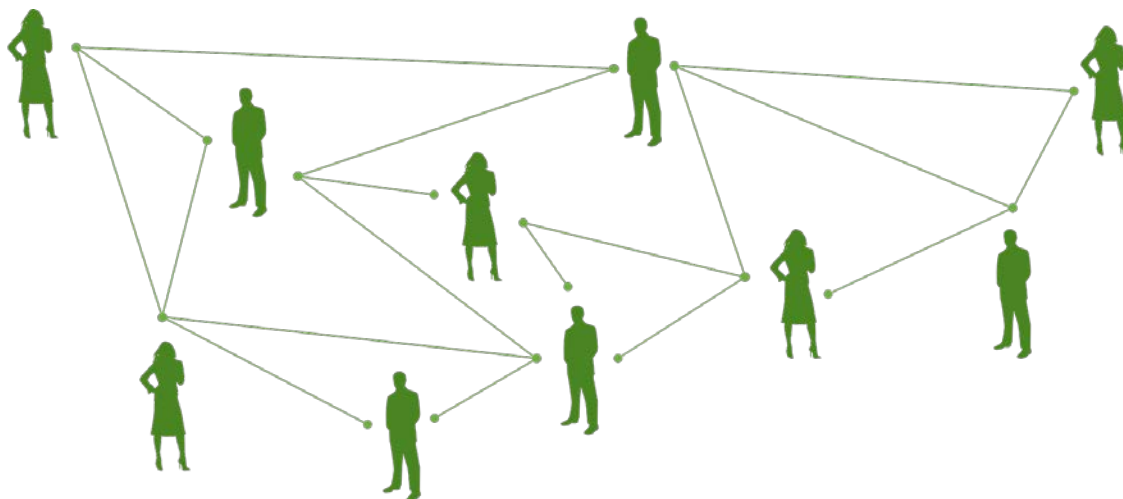


## Prácticas laborales y trabajo digno

En INTESIS todos estamos conscientes de nuestra responsabilidad en mantener relaciones armónicas y partimos de la premisa de que todos nos consideramos “pares”; la organización, de la mano de los Valores declarados, sigue manteniendo su política de puertas abiertas. Si bien para cualquier organización, el crecimiento orgánico es un inmenso desafío, consideramos que la buena voluntad y los principios guía de nuestra Política de Responsabilidad Social y Condiciones Laborales han sido fundamentales para velar por el buen clima laboral.

Durante el año 2015 se consolidó el área de Recursos Humanos y fructificaron iniciativas de inclusión y mejor calidad de vida. Comenzamos el año con un horario especial de verano los días viernes, seguimos conmemorando el Día Internacional de la mujer y durante los meses siguientes se realizaron reuniones que convocaron a todos los trabajadores y en las cuales se pudo apreciar la disposición de la alta dirección no solo para compartir visiones y resultados, sino que también para escuchar y reforzar valores como trabajo en equipo, superación e integridad.

En resumen, nuestra focalización en 2015 fue consolidar prácticas y directrices relacionadas con la participación, reconocimiento y respeto de los trabajadores y creemos haber cumplido los objetivos dados los resultados positivos de las Encuestas de clima realizadas por el área de Recursos Humanos dos veces en el año.



## Empleo

### Enfoque de gestión

En INTESIS, hemos formalizado en el Sistema de gestión de la calidad (SGC) los procedimientos de selección, contratación, promoción y todo lo relacionado con la participación del trabajador desde su llegada. Con la colaboración del área de Procesos y Sustentabilidad, la jefatura de Recursos Humanos vela por el cumplimiento de normativas y directrices relacionadas con los compromisos voluntariamente adquiridos en Sustentabilidad y todos quienes trabajamos en INTESIS, tenemos acceso a directrices, procedimientos o instrucciones relacionados con el empleo, con el fin de fomentar la transparencia y habilitar a nuestros trabajadores en la exigencia de sus derechos y privilegios.

G4-LA1

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

Nuevas contrataciones	2014		2015	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total en número:	49	14	53	21
Por edad en número:				
Hasta 30 años	20	5	20	7
Entre 30 y 50 años	22	7	22	14
Mayor de 50 años	7	2	11	0
Por edad, en %:				
Hasta 30 años	41%	36%	38%	33%
Entre 30 y 50 años	45%	50%	42%	67%
Mayor de 50 años	14%	14%	21%	0%

Personal que deja la empresa	2014		2015	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total en número	26	15	38	15
Por edad, en número				
Hasta 30 años				
Entre 30 y 50 años	13	7	23	8
Mayor de 50 años	1	0	4	1
Por edad, en %				
Hasta 30 años	46%	53.3%	29%	40%
Entre 30 y 50 años	50%	46.7%	61%	53%
Mayor de 50 años	3.8%	0%	11%	7%
Por antigüedad, en número				
Hasta 10 años	26	15	38	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*

Los beneficios que ofrece INTESIS a sus trabajadores son resultado del análisis de expectativas y prioridades de la organización, incluidos temas de capacitación y formación. Durante el año 2015, todos los trabajadores de INTESIS pudieron disfrutar de los siguientes beneficios:

- Seguro complementario de salud;
- Clases de inglés cofinanciadas por la empresa e impartidas durante la jornada laboral;
- Días adicionales por eventos como nacimiento, matrimonio o defunción;
- Instalaciones para bicicletas;
- Horario especial de retiro los viernes de verano, día de vestimenta casual-sport;
- Campañas que incluyen a las familias como Mensaje enviado por Santa Claus a los hijos de los trabajadores;
- Eventos masivos con coaches con temas como Trabajo en equipo y superación, dos de nuestros Valores declarados;
- Celebración de eventos como fiestas patrias, día de la madre, día internacional de la mujer, día del trabajador, paseo de fin de año.



Además de las actividades anteriores, una vez por mes se celebra con un almuerzo a quienes estuvieron de cumpleaños en el período; a este almuerzo asiste el Director ejecutivo y/o el Gerente general y la iniciativa es excelentemente acogida por los trabajadores, toda vez que es una oportunidad para ampliar el diálogo y compartir además con los pares.

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	2014		2015	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número total de empleados con derecho a baja por maternidad / paternidad	109	25	123	31
Número de empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad / paternidad	5	0	3	0

## Relaciones entre los trabajadores y la Dirección

### Enfoque de gestión

#### Políticas y compromisos: mejores prácticas laborales

INTESIS implementa 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](http://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.



G4-LA4

*Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos*

Los cambios organizacionales se comunican a todos los trabajadores a través de diferentes canales: Intranet, correo electrónico, reuniones por área, Eventos masivos, u otros. En relación con los plazos, seguimos guiándonos por el principio de la necesidad de conocer del trabajador, la magnitud y efecto de cualquier cambio y las metas y objetivos de la organización. No existen convenios que impongan otros plazos.

## Seguridad y salud ocupacional

### Enfoque de gestión

En INTESIS conforme la legislación chilena opera un Comité Paritario de Higiene y Seguridad, cuya misión fundamental es la prevención de riesgos en el trabajo y enfermedades profesionales en nuestra organización. El Comité está compuesto por seis miembros titulares: tres elegidos por votación de los trabajadores, y tres designados por la empresa; además de seis miembros suplentes en las mismas categorías.

Nuestra organización está adherida a la Asociación Chilena de Seguridad, que es una corporación privada asociada a la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), sin fines de lucro, que otorga cobertura total a los siniestros por accidentes laborales y que desarrolla programas de prevención de riesgos en Chile.

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*

Como la legislación lo exige, el 100% de nuestros trabajadores está representado por el **Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS)**; el Comité sesiona al menos una vez por mes y su foco es prevenir los riesgos de salud y seguridad, capacitando a los miembros y a los trabajadores, realizando la investigación de accidentes laborales o de trayecto y asesorando a todas las áreas en la evaluación de necesidades de formación en salud y seguridad de los trabajadores. El Comité se vale desde 2014 de la Intranet para reforzar sus campañas de concientización sobre conductas seguras en el trabajo y generales como la exigencia de chalecos reflectantes, las reglamentaciones aplicables a los ciclistas, entre otros.



En INTESIS, el Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales se encuentra en el área de Procesos y Sustentabilidad. Su función es “planificar, organizar, asesorar, ejecutar, supervisar y promover acciones permanentes para evitar accidentes del trabajo y enfermedades profesionales”. En 2015 se avanzó en formar además como Monitores de Riesgos (curso impartido por la ACHS) a dos miembros del Comité paritario. Con esto, podemos enfrentar de mejor manera el día a día en temas de seguridad, a través de la identificación de riesgos y propuestas de medidas correctivas con mayor rapidez y cobertura.

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*

Estadísticas	2014	2015
Total de accidentados	3	1
Total de días perdidos por incapacidades temporales	124	39
Total de días perdidos por casos fatales	0	0
Total de días cargo	124	39
Número de trabajadores promedio	115	146
Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales	107,13	26,71
Tasa de siniestralidad por invalideces y muertes	0	0
Tasa de siniestralidad total	107	26
Tasa de accidentabilidad	2,59	0,69
Número de pensionados por accidentes y enfermedades	0	0
Número de indemnizados por accidentes y enfermedades	0	0
Número de accidentes fatales	0	0

## Capacitación y educación

### Enfoque de gestión

Un aspecto identificado como material tanto por la organización como por los públicos consultados es la Capacitación y Formación y durante 2015 se puso especial énfasis en promover cursos, certificaciones y capacitaciones para toda la plantilla. Se realizó un catastro de necesidades de capacitación transversales y se impartieron cursos y talleres de habilidades blandas como Comunicación efectiva y Manejo de conflictos y en ámbitos técnicos como Uso de Excel en niveles básico, intermedio y avanzado. En Prevención de riesgos se dictó dos veces el curso de Primeros Auxilios, con la asesoría de la Asociación Chilena de Seguridad.

Adicionalmente a las instancias de capacitación, INTESIS sigue dando la bienvenida a sus trabajadores con charlas especiales desde las áreas de RR.HH. y de Procesos y Sustentabilidad, oportunidades donde se difunden temas fundamentales como los Valores, Misión, Visión y Organigrama en la Inducción Corporativa e Inducciones de carácter técnico como las del Sistema de gestión de la calidad, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Charla Obligación de Informar (ODI) de prevención de riesgos, esta última según las exigencias legales.

Cabe señalar que para INTESIS, el desarrollo debe ser integral y durante 2015 nos apoyamos en herramientas de Naciones Unidas para cumplir el Principio Anticorrupción del Pacto Global. En el año, un total de 42 trabajadores aprobaron el Curso Anticorrupción dictado en la plataforma de Naciones Unidas y que busca uniformar criterios y dar ejemplos concretos respecto de lo que se considera "Integridad" y buen proceder en los negocios. En relación con este tema, también durante 2015 se realizó una charla masiva a las áreas comerciales, de Arquitectura y Soluciones TI y todos los gerentes para difundir la implementación del Modelo de prevención de

delitos. Esta charla estuvo a cargo del abogado de INTESIS y del Encargado de Prevención de Delitos. El resto de los trabajadores fueron incorporados paulatinamente mediante otras iniciativas.

De acuerdo con los objetivos del Plan anual de capacitación, todas las áreas de la organización definen actividades para nuestros trabajadores, a fin de ofrecer alternativas de desarrollo y especialización. Recursos Humanos apoya en la materialización de estos cursos y lleva el control trimestral del cumplimiento del plan anual. Cabe señalar que en nuestro rubro, las certificaciones en tecnologías específicas son vitales para agregar valor a nuestra oferta de servicios. Nuestros trabajadores valoran ampliamente esta posibilidad y participan con entusiasmo en estos cursos.





G4-LA9

*Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral*

En relación con el año 2014, las horas dedicadas a capacitación en todo INTESIS aumentaron en 101%, producto de la focalización en uno de los temas que fueron identificados como materiales y de las expectativas planteadas por nuestros trabajadores.

Empleados por categoría y sexo	2014		2015	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número total de empleados por categoría profesional	109	25	123	31
Personal ejecutivo	12	5	11	4
Personal táctico	16	1	20	2
Personal operativo	81	19	92	25
Horas totales de formación por empleado y categoría profesional				
Personal ejecutivo	182	94	112	117
Personal táctico	230	48	594	101
Personal operativo	818	352	1506	1037
Promedio de horas por empleado formado y categoría profesional				
Personal ejecutivo	15,1	18	22,4	14,6
Personal táctico	14,4	48	22	25,2
Personal operativo	10,1	18,5	26,8	23,5

G4-LA11

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

En 2015 se profundizó en la práctica de las evaluaciones de desempeño como una herramienta que permita establecer planes de crecimiento consensuados y motivadores para los trabajadores. Esperamos ampliar el porcentaje en el corto plazo para llegar al 100% de la plantilla.

Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional	2014	2015
Número total de empleados	134	154
Hombres	109	123
Mujeres	25	31
Empleados con revisiones de desempeño	37%	39%
Hombres (%)	27%	40%
Mujeres (%)	32%	35%

## Diversidad e igualdad de oportunidades

### Enfoque de gestión

INTESIS mantiene un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social que incluye aspectos como inclusividad y diversidad, no discriminación en el lugar de trabajo sobre la base de las aptitudes e idoneidad de las personas para realizarlo. Desde 2015, INTESIS cuenta con una nueva directriz que aborda específicamente la Inclusividad y Diversidad en el lugar de trabajo:

En línea con la Directriz de RSE N°5 respecto de la NO discriminación, INTESIS declara que:

Como política de la empresa, INTESIS promueve e impulsa el valor de la inclusividad y diversidad laboral, entendida como la creación y mantención de un entorno laboral que permita la igualdad de condiciones durante todo el ciclo de permanencia en INTESIS, es decir la selección, contratación, desarrollo y desvinculación para toda persona, poniendo especial énfasis en las condiciones de aquellas personas en situación de

discapacidad\*, migrantes, adultos mayores y de la diversidad sexual.

INTESIS considera que cada persona aporta talentos y un sello propio a la organización y que el respeto es la base de todas interacciones en el entorno laboral, por lo cual prohíbe “toda distinción, exclusión, segregación o restricción arbitraria fundada en la discapacidad, y cuyo fin efecto sea la privación, perturbación o amenaza en el goce o ejercicio de los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico (Ley N° 20422-2010, art. 6).

INTESIS manifiesta su compromiso y voluntad por velar por el cumplimiento de esta directriz y de toda legislación nacional y convenios internacionales aplicables, ofrecer canales adecuados de presentación de sugerencias y reclamos y proveer los recursos que sean necesarios para difundir esta directriz y corregir cualquier contravención a esta declaración.

INTESIS se compromete además a adoptar un enfoque de mejora continua en cuanto al entorno laboral favorable para la inclusividad y diversidad y a revisar continuamente esta directriz según sea adecuado.

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	2014	2015
Número total de empleados	134	154
Por sexo		
Hombres	109	123
Mujeres	25	31
Por tramo de edad		
Hasta 30 años	40	43
Entre 30 y 50 años	75	84
Mayor de 50 años	19	27
Por categoría profesional		
Personal ejecutivo	17	15
Personal táctico	17	21
Personal operativo	100	118

## Derechos humanos

En la línea de la adherencia a iniciativas de organizaciones internacionales, INTESIS declara su apoyo a la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*; adicionalmente y con la norma SA8000 como guía, 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.

La “Política de Responsabilidad Social y Condiciones laborales” y las directrices asociadas establecen la postura de la organización en 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.

Otro de los aspectos considerados dentro de dicha política implica los esfuerzos de la organización por ofrecer un entorno laboral seguro y saludable a sus trabajadores; esto se extiende más allá del compromiso de una jornada laboral justa, sino que con condiciones que favorezcan el respeto de los derechos humanos y laborales, y que vayan un paso adelante, en la consolidación de un buen clima laboral.

En la Sección “Prácticas laborales y trabajo digno” se dieron ejemplos de algunas iniciativas de un plan de trabajo para fomentar el buen clima y la participación, el que se complementa con los lineamientos asumidos mediante la adherencia al Pacto Global de las Naciones Unidas, donde INTESIS declara abiertamente su rechazo a toda forma de trabajo infantil, trabajo forzado u obligatorio y, en especial, contra la discriminación en todos sus aspectos. Las Directrices que forman parte de nuestro Sistema de gestión de la Responsabilidad Social han sido de gran apoyo para establecer las bases del sistema y nuestra intención es seguir avanzando en iniciativas orientadas a los trabajadores y ampliarnos a la comunidad en el corto plazo.



## Inversión

### Enfoque de gestión

Durante el año 2015, INTESIS concentró su inversión en sus públicos internos, básicamente los trabajadores y sus familias. Si bien se comentaron los logros al extender las iniciativas de capacitación a toda la organización, duplicando además el número de horas de capacitaciones externas impartidas, también nos concentramos en velar por la salud y seguridad de nuestros trabajadores y de toda persona que ingrese a INTESIS. Reforzamos estos temas gracias a la Intranet inaugurada durante el año, y el Comité Paritario de Orden, Higiene y Seguridad definió planes de formación, actividades de prevención, las que incluso fueron evaluadas por un organismo externo. Se destinaron horas de las áreas de Recursos Humanos y Procesos y Sustentabilidad a diseñar instrumentos e indicadores respecto de la gestión en estos aspectos. Nos abocamos a facilitar la participación mediante encuestas en línea, todas anónimas, para recoger las impresiones y expectativas de nuestros trabajadores.

De la misma forma, durante 2015 toda la organización se unió y de la mano de la alta dirección se emprendieron dos campañas solidarias para ir en ayuda de compañeros que estaban viviendo situaciones difíciles a nivel familiar.

INTESIS sigue pensando que su mayor activo son las personas y que en la medida en que logremos diálogos, podremos ir abriendo puertas hacia iniciativas que impliquen mayor madurez y visión de largo plazo. Como se dijo en las primeras secciones de este reporte, creemos que uno de los mayores desafíos es gestionar el crecimiento armonioso de INTESIS, sobre todo en tiempos de incertidumbre a nivel nacional e internacional; sin embargo, avanzamos con entusiasmo al ver la respuesta de nuestros trabajadores a nuestras propuestas e ideas.

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*

Horas de formación por cada empleado: 1 hora

Porcentaje de empleados capacitados: 100% de nuevas incorporaciones; durante 2015 logramos la meta de reforzar las capacitaciones en materia de salud y seguridad al 100% de los trabajadores de INTESIS.

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, en esta presentación se hace hincapié en los derechos de los trabajadores y canales de comunicación en caso de dudas, inquietudes o denuncias.



G4-HR10

*Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos*

Como se ha indicado en las secciones anteriores, la cadena de suministro de INTESIS es acotada y nuestras acciones aplican en relación con la injerencia que tenemos en determinados proveedores, particularmente los proveedores de servicios directos a INTESIS. El foco del año 2015 fue extender nuestras prácticas en prevención de riesgos de salud y seguridad, para lo cual también se capacitó a personal interno como apoyo y supervisión de personal de proveedores que ejecuten trabajos u obras o instalaciones.

INTESIS no fue objeto de exámenes ni evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.

## Sociedad

### Lucha contra la corrupción

#### Enfoque de gestión

INTESIS ha desarrollado y revisado sus instrumentos para apoyar el comportamiento ético y transparente en toda su actividad; nuestro Código de ética es una gran guía para todos, sin embargo, durante 2015, avanzamos además en la difusión de la Política y Declaración de intenciones del Modelo de prevención de delitos que aborda por ley los delitos específicos de: cohecho a funcionarios públicos y extranjeros; lavado de activos y financiamiento al terrorismo. La ley que lo impulsa es la 20.393 de Responsabilidad Penal de la persona jurídica y nuestra labor se concentró en su difusión e integración a nuestro Sistema de gestión de la responsabilidad social.

Nuestra postura Anticorrupción se basa en el principio 10 del Pacto Global de las Naciones Unidas y hacemos énfasis entre nuestros trabajadores con respecto a este como guía en sus interacciones diarias. Se mencionó anteriormente que durante 2015, se implementó una capacitación masiva en Anticorrupción mediante la plataforma que pone a disposición las Naciones Unidas para estos efectos. Logramos que el 100% del público objetivo de esta capacitación (definido en función del riesgo como prioridad), aprobara dicho curso. La acogida que tuvo el tema, la tecnología utilizada y los resultados en términos de aprobación nos han llevado a incluir nuevos temas en nuestras inducciones y a incorporar nuestra propia plataforma de capacitación en línea.

Finalmente, cabe señalar que 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.



G4-SO3

*Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados*

Nuestra ubicación central: 100%

Durante 2015, INTESIS se sometió nuevamente 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, que fue abordado segmentando por exposición al riesgo. Este es un ejercicio voluntario, del cual se desprenden elementos para incluir en nuestro Programa de Responsabilidad social. A esto se suma la auditoría de estados financieros realizada anualmente por una empresa independiente Ernst & Young.

G4-SO4

*Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción*

Durante 2015 se modificó nuestro ‘Código de Ética’ para adecuar el Procedimiento de quejas e inquietudes en asuntos éticos e incluir los canales y roles exigidos por la Ley 20.393. Estas acciones se difundieron con mensajes de correo electrónico, Intranet, charlas y con el apoyo de cada gerencia en transmitir la importancia de estos temas entre sus colaboradores.

Además el 100% de nuestro Comité de ética ya realizó la capacitación “La Lucha contra la corrupción” de United Nations on Drugs and Crime.

G4-SO5

*Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas*

No tuvimos ningún incidente relacionado con corrupción durante el año 2015.



## Política pública

### Enfoque de gestión

INTESIS no colabora ni realiza aportes financieros ni en especies a ningún partido político.

G4-SO6

*Valor total de las contribuciones políticas, por país y destinatario*

US\$ 0.

## Cumplimiento regulatorio

### Enfoque de gestión

Nuestro enfoque en el Cumplimiento regulatorio, trasciende el acatamiento de las leyes y reglamentaciones; entendemos que ese no es mérito, sino obligación. Contamos para ello con el apoyo de especialistas y un abogado como parte de la plantilla. Nuestros esfuerzos se orientan además a la conformidad con estándares internacionales que ofrecen a nuestros clientes la confianza de que en INTESIS se han implementado mecanismos y adoptado mejores prácticas para ofrecer calidad, seguridad y excelencia en sus servicios y productos.

En 2015, terminamos el primer ciclo de certificación de la norma ISO9001:2008 y se empezó a sentar las bases para el cambio del enfoque prescrito por la norma en su nueva versión 2015; cada área ha designado un Encargado de mejora, quien es asesorado por Procesos y Sustentabilidad en capacitación y acciones para cumplir nuestro próximo hito.

Adicionalmente, en septiembre de 2015 obtuvimos la certificación ISO27001:2013 para nuestro datacenter. Con la recepción de esta certificación, INTESIS y sus clientes tienen la conformidad de que se ha asumido un enfoque de gestión de riesgos y se han cumplido exigencias legales y los requisitos de documentación y evidencias de un estándar estricto y riguroso que apunta a salvaguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

Ambas certificaciones son para nosotros una herramienta más para orientar nuestros procesos hacia los objetivos organizacionales y nuestra mejor carta de presentación ante el mercado, clientes y nuestros propios trabajadores, que contribuyen en un 100% a lograrlas.

G4-SO8

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

US\$ 0.



## Responsabilidad sobre productos

Si el año anterior INTESIS declaró como prioridad la privacidad de la información sobre los clientes que maneja y respeto de las normativas y leyes al respecto, el año 2015 se concretó su declaración de intenciones con la certificación de su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en la norma ISO27001.

El proceso de certificación fue asumido como desafío organizacional, no solo de un área o dos, y podemos afirmar que este se cumplió sobre la base del esfuerzo, compromiso y profesionalismo de todos nuestros trabajadores. Estamos conscientes de que debemos seguir avanzando en la implementación de otras mejores prácticas y alineándonos como organización para asumir nuevos retos que nos permitan no solo competir en mejores condiciones, ofrecer mayores garantías a nuestros clientes, sino que además sentirnos orgullosos por nuestras capacidades, nivel de compromiso y talentos.

## Privacidad de los clientes

### Enfoque de gestión

A partir de la certificación del Sistema de gestión de seguridad de la información, se definieron formalmente determinados procedimientos para resguardar la confidencialidad de la información considerada como un activo para INTESIS y nuestros Clientes; también se abordaron en una matriz los riesgos de incumplimiento de leyes relacionadas con la privacidad en todos sus ámbitos y se tomaron las medidas necesarias para salvaguardarla.

Los acuerdos de confidencialidad se extienden a toda persona contratada por INTESIS, proveedores de servicios cuya labor se relacione con información considerada activo de la organización, y otras partes que puedan estar dentro del alcance del sistema.

G4-PR7

*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*

Durante 2015, INTESIS no recibió quejas ni casos por incumplimientos en esta materia.

Seguimos siendo miembro de ACTI, Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información, y asumiendo como propio los principios de su código de ética que 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”.





G4-PR8

*Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes*

Durante 2015 no recibimos ninguna reclamación relacionada con el respeto a la privacidad o la fuga de datos personales. Creemos que esto es fruto de nuestro enfoque preventivo que está en constante evaluación de los riesgos y monitoreo de los procedimientos para evitarla la fuga de datos.

## Cumplimiento regulatorio

### Enfoque de gestión

Abordamos el cumplimiento regulatorio como práctica, con la asesoría de expertos, capacitación y concientización en nuestras responsabilidades y participación en iniciativas sectoriales que nos permitan conocer tendencias, evaluar riesgos y tomar medidas. Seguimos dando seguimiento a la satisfacción del cliente, pero además fortalecimos los procedimientos internos para la presentación de dudas e inquietudes; todo esto se encuentra formalizado y ha sido evaluado externamente mediante la certificación de nuestro Sistema de gestión de la calidad.



G4-PR9

*Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios*

Durante 2015 INTESIS no recibió ninguna sanción o multa relacionada con el incumplimiento de normativa en relación con los servicios de la organización.

# ÍNDICE

Aspecto	Página
---------	--------

Estrategia y Análisis	G4-1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	7
-----------------------	------	--	---

Perfil de la Organización	G4-3	Nombre de la organización	8
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	8
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	9
	G4-6	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	9
	G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	9
	G4-8	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios)	9
	G4-9	Dimensiones de la organización informante incluyendo el número total de trabajadores/as, las ventas netas, la capitalización total y la cantidad de productos o servicios prestados	10

G4-10	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo	10
G4-11	Porcentaje total de empleados cubiertos por un convenio colectivo	12
G4-12	Describir la cadena de suministro de la organización	12
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	12
G4-14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	13
G4-15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	13
G4-16	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	16

## Aspectos materiales y cobertura

G4-17	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)	17
G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de la materialidad</li> <li>• Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de los aspectos</li> </ul>	18
G4-19	Lista de todos los aspectos materiales identificados en el proceso de definición del contenido del informe	21
G4-20	Limitación de los aspectos	22
G4-21	Para cada aspecto material, indicar la cobertura del aspecto fuera de la organización si: 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	22
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	23
G4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	23



## Participación de los grupos de interés

G4-24	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	24
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	24
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	25
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	27

## Perfil de la memoria

G4-28	Período cubierto por la información contenida en la memoria	30
G4-29	Fecha de la memoria anterior más reciente	30
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	30
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido	30
G4-32	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	30
G4-33	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	30



## 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	31
-------	--	----

## 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	32
-------	---	----

## Aspecto: Desempeño Económico

G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	44
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	44

### 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	47
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	47

### Aspecto: Energía

G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	50
G4-EN3	Consumo energético interno	51
G4-EN6	Reducción del consumo energético	51

### 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	52
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	52



### Aspecto: Empleo

G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	55
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	56
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	57

### 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	59
--------	---	----

### 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	59
--------	--	----

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	60
--------	--	----

#### Aspecto: Capacitación y educación

G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	62
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo y por categoría profesional	63

#### 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	64
---------	--	----

### 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	65
G4-HR10	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	66

### 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	67
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	67
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	67

### Aspecto: Política pública

G4-SO6	Valor total de las contribuciones políticas, por país y destinatario	68
--------	--	----

### Aspecto: Cumplimiento regulatorio

G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	68
--------	---	----

### Aspecto: Privacidad de los clientes

G4-PR7	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	69
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	70

### Aspecto: Cumplimiento regulatorio

G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	70
--------	---	----

The logo for Intesis features a stylized orange icon on the left, composed of several rectangular blocks arranged in a grid-like pattern. To the right of the icon, the word "Intesis" is written in a bold, sans-serif font. Each letter of the word is a different color: 'I' is blue, 'n' is green, 't' is red, 'e' is orange, 's' is blue, 'i' is green, and 's' is red.

Intesis