



Servicios Gestionados Impresión

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2014 - 2015



ESTRATEGIA Y ANALISIS G4-1, G4-3

Declaración del Gerente General



Por medio del presente reporte deseamos comunicar a todos los interesados la importancia que tiene para Impresión Uno el valor de la sostenibilidad en su negocio, y dar a conocer su propuesta de estrategia de sostenibilidad como modelo de desarrollo empresarial.

Estamos presentando nuestro reporte 2014-2015 con un avance respecto al anterior, pues este último está elaborado según las recomendaciones de GRI/G4, como guía para elaboración de reportes de sostenibilidad.

Como empresa certificada B, a lo largo de estos últimos dos años hemos ido esforzándonos en crear una Cultura B e intentando permear al mayor porcentaje posible de nuestros colaboradores en relación al triple impacto **-económico, ambiental y social-** que buscamos generar en el desarrollo de nuestro negocio; y midiendo cada año cómo este modelo impacta en su cultura organizacional.

En este período hemos decidido dar nuevos e importantes pasos que van en la línea de poder ser una empresa cada día más sostenible. En el año 2014 nos comprometimos a participar activamente y ser co-constructores del programa de diversidad laboral, de nombre +Diversidad, promovido por la fundación ACCION EMPRESAS; y en el año 2015 tomamos la decisión de comenzar nuestro proceso de preparación para la certificación bajo la norma ISO 14.001, con el objeto de poder evidenciar que la sostenibilidad juega un rol estratégico en nuestro modelo de desarrollo empresarial.

En este tiempo también hemos ido profundizando en la relación con nuestros colaboradores en la perspectiva que ellos puedan sentirse más incluidos y partícipes de las decisiones de la empresa, e idealmente sientan que somos un mejor lugar de trabajo.

Durante el año 2015 dimos inicio al desarrollo del manual del colaborador, con el fin de plasmar en un documento formal el valor que damos a nuestro capital humano y que a su vez pudiera servir de guía para todos los temas de interés que nos mueven en torno a ellos y en torno a la sostenibilidad empresarial.

Prioridades Estratégicas en relación con la Sostenibilidad

Para Impresión Uno son prioridades estratégicas:

- 2016 - 2017 Desarrollo y cumplimiento programa +Diversidad ACCION EMPRESAS
- 2016 - 2017 Certificación ISO 14001, Certificación Integrada ISO 9001-14001/2015
- 2016 - 2017 Re Certificación como proveedor SICEP
- 2016 - 2018 Desarrollo de la adhesión al Pacto Global NU
- 2017 - 2018 Re Certificación como Empresa B



Tendencias Generales

La economía mundial se encuentra pasando por un período de desaceleración que ha afectado el desempeño de los negocios globales y también los negocios locales. Chile no ha sido la excepción en este período evaluado. A pesar de ello Impresión Uno ha sabido sortear este factor externo y ha continuado con su senda de crecimiento y desarrollo de sus nuevas áreas de negocios y spin off. A pesar de que existió un presupuesto más ajustado, no ha sido limitante para continuar con el desarrollo de su estrategia de sostenibilidad, pues es su foco estratégico en torno a los cuales continuará invirtiendo según sus posibilidades.

Sucesos, Logros y Fracasos.

Dentro de los sucesos importantes a destacar en el período de análisis podemos indicar el inicio de un proceso destinado a apoyar la diversidad e inclusión laboral. Para ello ingresamos a un programa pionero de diversidad laboral liderado por la fundación ACCION EMPRESAS, programa que busca apoyar, crear y desarrollar las políticas de la empresa en torno al tema, con un compromiso de la Gerencia General a rendir cuentas cada año, con un plazo de tres años para su implementación y seguimiento.

Un segundo acontecimiento importante fue nuestra primera recertificación como Empresa B, luego de dos años de vivencia como empresa B certificada. Cada dos años debemos volver a recertificarnos para ir midiendo nuestro grado de avance, nuestros impactos positivos y negativos que generamos en los distintos grupos de interés con los que nos relacionamos y cómo vamos creando una cultura B en nuestros colaboradores.

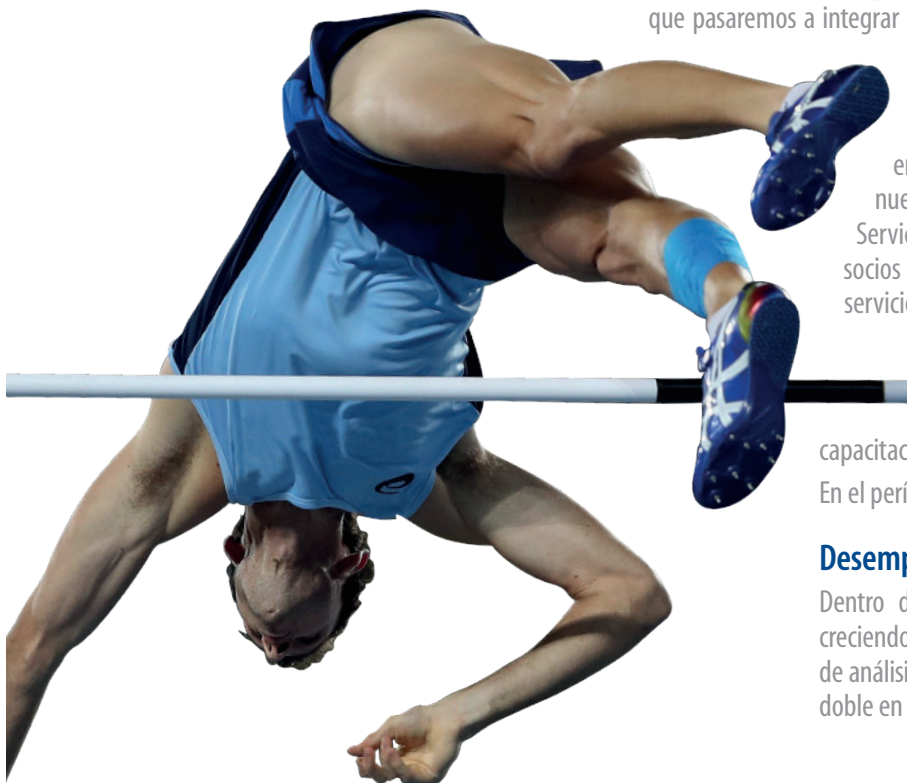
Un tercer suceso importante fue dar el paso para iniciar nuestro proceso de preparación para certificarnos ISO 14001, como una forma de poder evidenciar nuestra estrategia de sostenibilidad frente a nuestros clientes actuales o potenciales, con una norma de certificación internacional, que pasaremos a integrar con nuestra actual certificación ISO 9001, logrando así contar con una gestión integrada 9001-14001 bajo la nueva versión 2015 hacia el año 2017.

Dentro de los logros alcanzados en el período, se encuentra el reconocimiento entregado por parte de nuestro socio tecnológico Xerox al otorgarnos el Sello de Servicio Gold, que nos pone a un nivel Premium dentro de sus socios de negocios y reconoce nuestra visión de prestar un servicio de alta calidad a los clientes.

Otro logro destacado fue el habernos certificado como canal de servicios gestionados XPPS-Xerox Partner Print Services, luego de dos años de capacitación, lo que va en línea con nuestro desarrollo comercial. En el período no reconocemos fracasos a comentar.

Desempeño en Relación al Logro de Objetivos

Dentro de los objetivos propuestos estaba el de continuar creciendo, tanto en ventas como en rentabilidad. En el período de análisis hemos logrado crecer un 12% en las ventas y más del doble en rentabilidad sobre ventas.





Otro objetivo era poder recertificarnos como empresa B transcurrido dos años de la certificación inicial, situación que fue lograda satisfactoriamente el año 2015.

Un tercer objetivo era seguir potenciando nuestra gestión de calidad y pasar año a año la auditoria de seguimiento, situación que fue lograda en ambos años.

Un cuarto objetivo era recertificarnos por el organismo SICEP, cuyos mandantes son los clientes mineros, situación que se logró satisfactoriamente el año 2014.

Un quinto objetivo era continuar con el desarrollo de dos potenciales *spin off* que permitieran ampliar las áreas de negocios de Impresión Uno y al mismo tiempo generar una innovación en su modelo de negocios, objetivo alcanzado el año 2015 al constituir los Servicios Financia Uno y Servicios Recicla Uno, ambas sociedades por acción, SpA.

Principales Retos y Objetivos 2017-2021

Entre los principales retos y objetivos que Impresión Uno buscará alcanzar en el período 2017-2021 están: posicionarnos como un proveedor de servicios gestionados, tanto de impresión como de infraestructura TI; el desarrollo de servicios financieros de leasing, servicios de reciclaje, servicios de innovación y servicios de talento humano, de tal forma de crear una oferta integral de servicios en torno a las tecnologías de información.

Otro objetivo de mediano plazo será conformar el primer Holding de Empresas B del mercado de las tecnologías de información. Esto significa que cada nuevo *spin off* que nazca de Impresión Uno será desarrollado bajo el modelo de empresas B y serán integrados a la propiedad de Holding Uno.

Para el año 2017 esperamos continuar con el crecimiento en ventas y rentabilidad por sobre el PIB del país y de nuestra industria, habernos certificado en la gestión integrada ISO 9001/14001 con versión 2015, logrado nuestros objetivos propuestos en torno al programa de diversidad laboral +Diversidad y, finalmente, haber alcanzado nuestra segunda recertificación como Empresa B en el año 2017.

Víctor Hugo Gavidia Díaz
Gerente General

+ Diversidad

ACCION
EMPRESAS
Por un Desarrollo Sostenible



NUESTRO REPORTE

En este nuevo reporte damos cuenta de nuestro desempeño social, ambiental y económico de acuerdo a los criterios definidos por GRI en versión G.4 modalidad esencial. Para la elaboración de este reporte se consideró el periodo 2014-2015, y cubre desde el 1 de enero de 2014 hasta el 31 de diciembre de 2015. G4-28, G4-32

Nuestra anterior memoria fue presentada en el año 2013, la que abarcaba el período bianual 2012-2013. G4-29

Nuestros periodos a reportar serán bianuales. G4-30



QUIENES SOMOS

Dónde Operamos G4-6, G4-8

País : Chile

Sector : Tecnologías de la Información

Mercado Objetivo : Mercado Corporativo y Gubernamental

Tipos de Clientes : Empresas de menor tamaño e Instituciones Gubernamentales

Entre 50 y 500 usuarios activos en la red.

Nuestra Ubicación G4-5

Nuestras oficinas corporativas se encuentran ubicadas en la comuna de Providencia, en Santiago de Chile, con servicio de asistencia técnica en todas las regiones del país.

Naturaleza del Régimen de Propiedad G4-7

Sociedad de responsabilidad limitada, compuesta por dos socios, con 50% de participación cada uno.

EN QUE CREEMOS

Visión

Ser la primera opción en servicios gestionados TI a nivel local y regional, en el mercado corporativo y gubernamental, aportando el modelo de emprendimiento B, gestión de la calidad, innovación y sostenibilidad.

Misión

Para alcanzar nuestra visión nos comprometemos a ofrecer servicios ágiles, flexibles, globales e innovadores. Además, convertir las TI en un servicio gestionado innovador y sostenible para los clientes corporativos y gubernamentales, con un enfoque al cliente, con responsabilidad social, económica y ambiental.



Nuestros Valores

- **Hacer lo correcto:** *Creemos y deseamos ser honestos, actuar con probidad, ser leales y confiables, ser responsables con las obligaciones comprometidas, actuar con equidad, integridad y respeto al interior de la empresa y frente a todos los grupos de interés de Impresión UNO.*
- **Ser innovador apasionado:** *Valoramos la promoción de desafiar lo establecido cuidando el valor de hacer lo correcto, tolerando los errores, promoviendo probar cosas diferentes, rompiendo esquemas, buscando en forma apasionada nuevas fórmulas o soluciones para cubrir las necesidades de los distintos grupos de interés de Impresión UNO.*
- **Ser positivo flexible:** *Valoramos la promoción de las emociones positivas porque nos permiten ampliar nuestros horizontes, nuestros recursos, nuestra sociabilidad y a innovar en nuestra condición de seres humanos. Nos permite ser más flexibles frente a la sensación de inestabilidad e incertidumbre del mundo actual.*
- **Sostener la economía de la empresa:** *Creemos que este valor no solamente implica el bienestar financiero de Impresión UNO, sino que el bienestar de todos y de cada uno de sus colaboradores y el de todos los grupos de interés.*

PILARES CULTURALES

HACER LO CORRECTO

INNOVACION PERMANENTE

SER INNOVADORES APASIONADOS

ORIENTACION AL CLIENTE

SOSTENER LA ECONOMIA DE IMPRESION UNO

EQUIPOS APASIONADOS

SER POSITIVOS FLEXIBLES

ORIENTACION A RESULTADOS

VALORES CORPORATIVOS

NUESTROS SERVICIOS G4-4

Contrato Marco de Abastecimiento Tecnológico

Acuerdo de largo plazo a través de un contrato de abastecimiento tecnológico de equipos de infraestructura y suministros de impresión, diseñado con cada cliente garantizando:

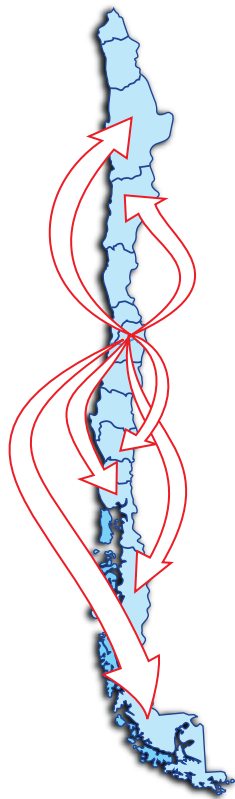
- Mantención del stock crítico de productos definidos en el contrato.
- Protección de precios de marcas contratadas.
- Mantención de stock de suministros respecto a los modelos de equipos de impresión considerados en el contrato.
 - Administración de garantías.
 - Retiro de desecho tecnológico.

Servicios Gestionados de Infraestructura de TI

A través de este servicio proveemos al cliente:

- Equipos utilizados en el área de informática a nivel de hardware, software y servicios afines (Notebooks, AIO, Desktops, Servidores, Aplicaciones de software y Servicios de continuidad operativa).
- Soluciones de Renovación Tecnológica, a través de modalidad de contratos de leasing operativo y servicios de continuidad operativa con monitoreo.
- Soluciones de Renovación Tecnológica, en modalidad de venta y servicios de continuidad operativa.
- Soluciones de Mesa de Ayuda con monitoreo On Site.





Servicios Gestionados de Impresión

Los servicios gestionados de impresión para oficina son trabajados en base a servicios acordados con los clientes según sus requerimientos:

- Levantamiento y Homologación de hardware de impresión
- Software de Contabilidad o accounting
- Entrega de informes por centros de costos y empresas
- Informe de incidentes mensuales
- Mejoras de procesos de impresión
- Equipos de respaldo
- Control de impresión y eficiente entrega de tóner
- Administración de garantías
- Continuidad operativa
- Retiro de desecho tecnológico

Servicio de Post-Venta

Contratos preventivos y correctivos de hardware y soporte técnico niveles 1 y 2 con soporte externo:

- Mantenciones preventivas y correctivas
- Personal técnico y de soporte especializado
- Respaldo de equipos y stock de partes
- Equipos de impresión
- Equipos de escritorio TI (Notebooks, Desktops)
- Continuidad operativa de servicios
- Retiro de desecho tecnológico

Servicio de Retiro desechos TI

Servicio destinado a materializar nuestro compromiso con el medio ambiente, insertos en el ecosistema de reciclaje como un prestador de servicios de primera línea. Ofrecemos el levantamiento, toma de inventario y traslado de los desechos de tecnologías de información desde las bodegas de nuestros clientes a un sitio de disposición autorizado, para el manejo y tratamiento de partes para su disposición final. Finalmente, hacemos entrega de un Certificado de Sostenibilidad.

Servicio Financiero Leasing Operativo

Servicio destinado a facilitar el acceso a las tecnologías de información a empresas de menor tamaño mediante una solución integral, que incluye el equipamiento computacional, el software, la instalación y puesta en marcha más los servicios de continuidad operativa necesarios, por un período de tiempo en promedio de 36 meses. Al término de cada contrato nos hacemos cargo del equipamiento para darle una re utilización con sentido de responsabilidad social o bien para su disposición final.



NUESTRA ORGANIZACION EN CIFRAS G4-9, G4-10

Ventas Netas y Capitalización:

	AÑO 2015	AÑO 2014
VENTAS NETAS	3.554.381.362	3.143.544.415
PATRIMONIO	851.628.063	788.909.609
DEUDA SOBRE PATRIMONIO	2,52 veces	2,28 veces

Dotación

Nº de empleados por
Contrato laboral indefinido y sexo

Nº de empleados fijos por
contrato laboral y sexo

Tamaño de la plantilla:
Sólo Región Metropolitana,
Casa Matriz

Mujeres	Hombres	Total plantilla
11	22	33
11	22	
11	22	

Porcentaje de Empleados Cubiertos por Convenios Colectivos G4-11

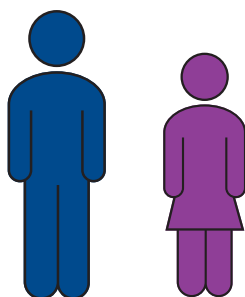
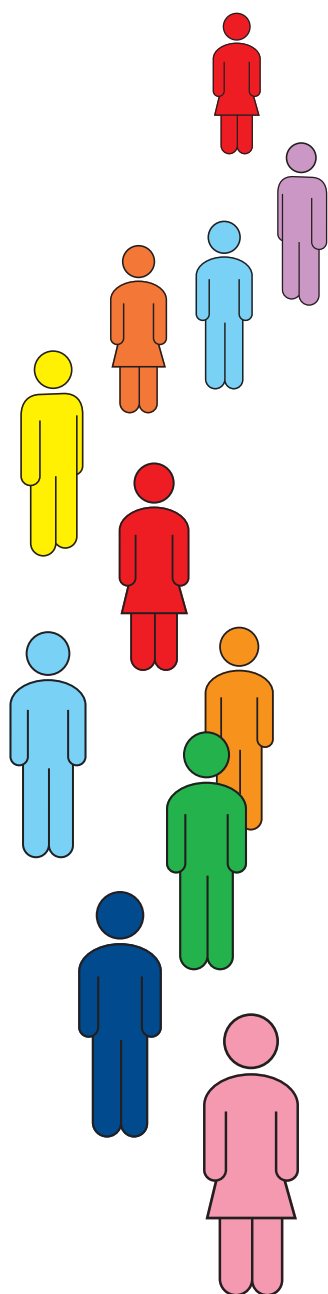
No obstante nuestros colaboradores no están cubiertos por un Convenio Colectivo, al encontrarse Impresión Uno adherido al Pacto Mundial de la NU, reconoce el principio número tres de este convenio, el cual apoya la libertad de afiliación y el derecho a la negociación colectiva.

Cadena de Suministros de la Organización G4-12

Impresión Uno, como empresa proveedora de servicios tecnológicos, se abastece de los insumos necesarios para sus operaciones comerciales de proveedores mayoristas locales como Ingram Micro, Intcomex y Tecnoglobal; de subsidiarias de marcas TI presentes en Chile, como es el caso de Dell, HP, Lexmark y Xerox Chile entre otras; y de proveedores minoristas que también forman parte de su cadena de valor, entre los que sobresalen los proveedores asociados de servicios que se encuentran distribuidos a lo largo del país.

Se abastece además de algunos emprendedores de menor tamaño a los cuales buscamos potenciar su negocio como parte de nuestra filosofía de Empresas B.

(www.sistemab.org/impresion-uno-chile)



PARTICIPACION INICIATIVAS EXTERNAS - PRINCIPIO DE PRECAUCION G4-14

Impresión Uno cuenta con un servicio de recolección de desechos informáticos y consumibles de impresión para sus clientes bajo contrato, con el objeto de recuperarlos y posteriormente tratar su destrucción de manera controlada, mediante su entrega a una planta de reciclaje. Para sustentar y validar esta acción frente a cualquier grupo de interés, Impresión Uno comenzó el proceso de implementación de la norma ISO 14001 en su nueva versión a finales del año 2015, como una forma de medir y sistematizar formalmente los impactos ambientales.

Cartas, Principios u otras Iniciativas de Carácter Económico, Ambiental y Social externas suscritas por Impresión Uno: G4-15

- Certificación B
- Adhesión al Pacto Mundial de Las Naciones Unidas
- Miembro de la fundación Acción Empresas.
- Adhesión voluntaria al Programa +Diversidad
- Adhesión al Código de Conducta del Consejo de Distribución de Tecnología Global
- Adhesión al Código de Ética de la Cámara de Comercio de Santiago
- Certificación como proveedor para el sector de la minería por parte del Sistema Calificador de Proveedores de la Industria Minera (SICEP)
- Proveedor registrado en portal de ventas Chile Proveedores
- Proveedor registrado en portal de compras Públicas Chilecompra



Asociaciones G4-16

Impresión Uno pertenece y participa activamente en:

Asociaciones Industriales:

- ACTI, Asociación Chilena de Tecnologías de Información.
- CCS, Cámara de Comercio de Santiago.

Organizaciones de promoción nacional de las que es partícipe en proyectos o comités:

- Fundación Acción Empresas: Comité de Comunidades y Programa +Diversidad.



ASPECTOS MATERIALES Y DE COBERTURA G4-18, G4-25, G4-26

Para la determinación de los contenidos de la memoria se realizaron las siguientes acciones:

Se constituyó el Comité de Reporte conformado por integrantes internos y externos a la organización: Gerente General, Gestor Calidad y Medioambiente y Consultora Externa.

Se definieron criterios para la elaboración del Reporte.

Se analizaron los objetivos de la empresa y a partir de ellos se realizó un primer análisis para la determinación de los Aspectos Materiales a reportar.

IDENTIFICACION	PRIORIZACION	VALIDACION
<p>Para esta etapa, se realizó levantamiento de información mediante reunión con la gerencia donde se entregaron los lineamientos para la elaboración del reporte y se definió trabajar bajo las siguientes modalidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Focus interno • Encuestas • Se constituyó mesa de trabajo • Se confeccionó calendario de reuniones 	<p>Una vez terminada la etapa de levantamiento, se confeccionó cuadro con los aspectos mencionados en cada una de estas acciones, permitiéndonos generar con esta información la lista larga de aspectos a analizar.</p> <p>La priorización de los mismos, se realizó a través de los resultados obtenidos del análisis de los aspectos más relevantes expuestos a nuestros grupos de interés, siguiendo los criterios entregados por GRI para estos efectos.</p>	<p>Se realizó sólo validación interna de los aspectos definidos como materiales por la mesa de trabajo y la gerencia de la organización.</p>

Se efectuó un levantamiento de información con los siguientes grupos de interés: G4-22, G4-23, G4-24, G4-27

Dirección de la empresa: Se realizó reunión inicial donde se trazaron los lineamientos generales para el desarrollo del Reporte, y posteriormente se efectuaron otras reuniones para evaluar los avances de la elaboración del reporte y validar los criterios utilizados.

Colaboradores: Se realizaron conversatorios con colaboradores de las distintas áreas de la organización, para conocer su percepción respecto a lo que es un reporte y que información debería incluirse en éste, de acuerdo a su parecer y conocimiento de la organización.

Principales clientes: Se aplicó encuesta para saber cuál es el tipo de información que ellos esperaban conocer de nuestra organización, además de incluir preguntas sobre su percepción acerca del nivel de servicio recibido y qué deberíamos mejorar.



Asociados: Se aplicó encuesta donde buscábamos conocer cuáles eran nuestros avances con respecto al anterior reporte y qué deberíamos mejorar en materia de sostenibilidad.

Proveedores mayoristas: Se aplicó encuesta donde buscábamos conocer cual era nuestra participación en su cadena de valor. No obtuvimos respuesta.

Proveedores minoristas: Se aplicó encuesta donde evaluábamos cuál era su percepción respecto al impacto de trabajar con nuestra organización y de qué manera ésto les impactaba de manera positiva.

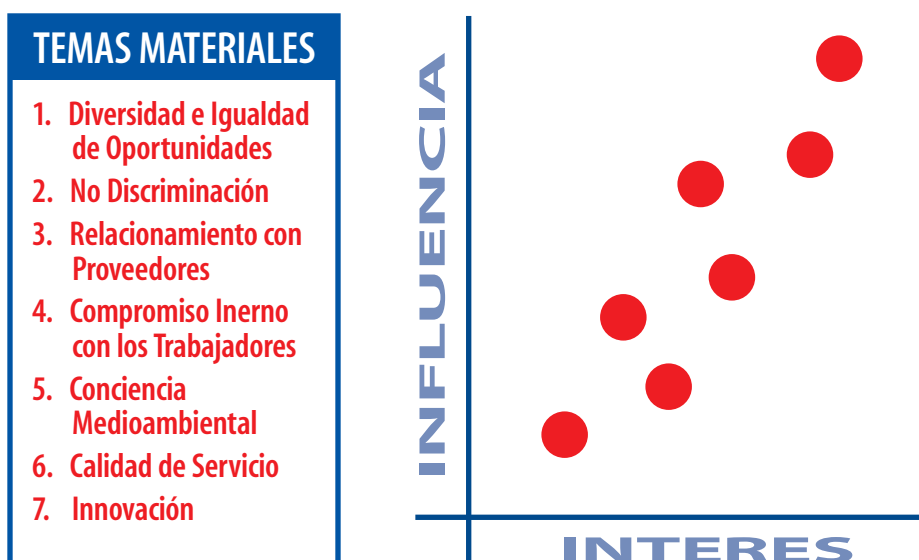
Además, se consideraron y recopilamos todas las encuestas efectuadas a los grupos de interés de Impresión Uno entre los años 2013 y 2015, encuestas de Satisfacción, de Clima Organizacional, Cuestionario Evaluación de Riesgos Psicosociales (SUSESO / ISTAS 21), otras.

Lista de aspectos que fueron considerados en las encuestas realizadas: G4-19

- Desempeño Económico
- Emisiones, Efluentes y Residuos
- Relaciones entre Trabajadores y Dirección
- **Diversidad e Igualdad de oportunidades**
- Igualdad de Retribución entre Hombres y Mujeres
- Evaluación Prácticas Laborales de Proveedores
- **No Discriminación**
- Libertad de Asociación y Negociación Colectiva
- Lucha contra la Corrupción
- Etiquetado de Productos y Servicios
- Cumplimiento regulatorio
- **Relacionamiento con Proveedores**
- **Compromiso interno con trabajadores**
- **Conciencia Medioambiental**
- **Calidad de Servicio**
- **Innovación**

Se establecieron prioridades entre ellos y se confeccionó el cuadro de materialidad.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



COBERTURA G4-20, G4-21

Temas / Aspectos	Indicadores	Impacto dentro de la organización	Impacto fuera de la organización
Categoría Economía			
Relacionamiento proveedores	SISTEMA DE GESTIÓN	✓	✓
Categoría Medio Ambiente			
Reciclaje	G4-EN23	✓	✓
Categoría Desempeño Social / Prácticas Laborales y trabajo digno			
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	✓	
Compromiso interno con trabajadores	MANUAL COLABORADOR	✓	
Categoría Desempeño Social / Derechos Humanos			
No discriminación	G4-HR3	✓	
Categoría Desempeño social / Responsabilidad sobre el producto			
Calidad de servicio	G4-PR5	✓	✓
Categoría propia			
Innovación		✓	✓

GOBIERNO G4-34

El gobierno de Impresión Uno está conformado por una sociedad limitada compuesta por dos socios, cuya gestión recae en uno de ellos, el Gerente General apoyado por el Comité de calidad.

Las decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales recaen en el Gerente General de la empresa.

Los aspectos ambientales y sociales son manejados en la organización por el Gerente General con apoyo del Gestor Calidad y Medioambiente.

ÉTICA E INTEGRIDAD G4-56

Impresión Uno se encuentra adherida al código de conducta de buenas prácticas de CCS desde el año 2012 a la fecha. Posee un reglamento interno y un código de conducta, los cuales son entregados a cada trabajador al momento de su contratación. Además, cuenta con un código de ética interno desde el año 2013.

NUESTRA MATERIALIDAD

- Relacionamento Proveedores
- Conciencia medioambiental
- Compromiso interno con trabajadores
- Calidad de servicio
- Innovación
- Diversidad e igualdad de oportunidades y no discriminación



RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES

El relacionamiento que se ha mantenido entre Impresión Uno y este grupo de interés, nos ha ayudado a mantener un alto estándar en la atención de nuestros clientes como empresa proveedora de productos y servicios TI, lo cual se ha traducido en una relación de largo plazo basada en la confianza (23 años).

No obstante ello y con referencia a nuestro reporte anterior, donde la necesidad era conocer los siguientes aspectos en relación con los proveedores:

- Comunicación interna
- Dirección
- Exigencia de los mercados

A continuación exponemos lo realizado en el período reportado:

Comunicación

Nuestra organización definió la existencia de tres vías internas para la comunicación con los proveedores a través de las cuales se canalizan los requerimientos, siendo éstas el área de ventas, el área de compras y el área de logística. Ellas son las encargadas de transmitir las distintas consultas o necesidades desde y hacia los proveedores y la empresa.

Contamos con un canal de comunicación abierta con todos nuestros proveedores, a través del cual recibimos las observaciones positivas y negativas derivadas de nuestra relación comercial. Al tener implementado un sistema de calidad, todas estas detecciones son tratadas de manera formal por el área de Gerencia General y por el área de Calidad donde se registran, analizan y resuelven, tomando las medidas pertinentes a cada caso e informando finalmente dicha resolución a la parte interesada.



Dirección

En este período la dirección de la empresa gestionó las instancias de acercamiento y negociación, generando acuerdos y alianzas comerciales que permitieron asegurar la continuidad del abastecimiento y servicio ofrecido a nuestros clientes, lo anterior basado en la confianza desarrollada durante 23 años de relacionamiento comercial.

Además, se entregaron lineamientos al área de ventas y de servicios de manera de fortalecer las relaciones con los distintos proveedores que se definieron como estratégicos para el core business de la empresa. Como consecuencia, se mejoró del portafolio de soluciones y negocios para segmentos de clientes de alto volumen, y el perfeccionamiento de nuestro personal del área comercial, soporte y técnicos en estos nuevos productos y soluciones.

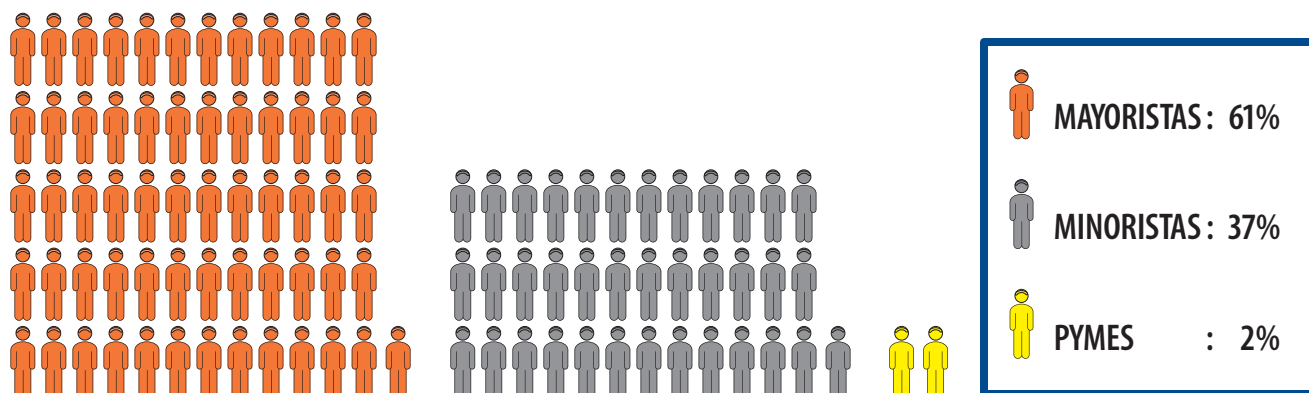
De esta forma incorporamos e integramos a nuestros proveedores en la estrategia de negocios de Impresión Uno.

Exigencia de los Mercados

Respecto a las exigencias de los mercados y frente a las nuevas tendencias tecnológicas, Impresión Uno ha logrado dar respuesta a los requerimientos de sus clientes a través de una escucha activa y continua por parte de los encargados del área de servicio y comercial, como base de nuestra gestión de innovación desarrollada bajo el concepto de “Co-crear con el Cliente”, y con la ayuda de nuestros proveedores que nos mantuvieron al tanto de las nuevas soluciones o tendencias, permitiéndonos ofrecer al cliente nuevas experiencias en los servicios gestionados TI. Durante el período reportado se han concretado alianzas con algunos de nuestros proveedores estratégicos para mantener nuestros niveles de servicios hacia nuestros clientes, ya no como un elemento diferenciador, sino como parte de nuestra actual propuesta de valor.

Aspiramos al siguiente reporte, que las alianzas logradas con los distintos proveedores se fortalezcan y evolucionen de tal manera que nos permitan insertarnos en su cadena de valor.

MAPEO DE NUESTROS PROVEEDORES



Compromisos:

- Garantizar la confiabilidad de nuestros acuerdos mediante la revisión de los compromisos actuales con nuestros proveedores

Desafíos:

- Ampliar portafolio de proveedores, dada la disminución de los actuales y la necesidad de ampliar canales de servicio.
- Revisar acuerdos y contratos actuales con cada uno de los proveedores con el objeto de minimizar los costos operacionales.
- Realizar en conjunto acciones destinadas a formalizar nuestras acciones de sostenibilidad y conocer las necesidades para lograr apoyo mutuo.



CONCIENCIA MEDIOAMBIENTAL

Como empresa B certificada, Impresión Uno se compromete a proteger el medioambiente, prevenir y mitigar los impactos ambientales que producto de su actividad pudieran generarse. Para ello ha planteado una estrategia de desarrollo empresarial sustentada en la visión de un desarrollo sostenible.

En este contexto aspira a ser reconocida como una empresa de servicios modelo en su industria, diseñando una estrategia de sostenibilidad que le permita adoptar el modelo de gestión de responsabilidad social y de gestión de desarrollo sostenible, transformándose en un referente para la industria de las tecnologías de información.

¿QUE ALTO IMPACTO AMBIENTAL BUSCA GENERAR IMPRESIÓN UNO?

Impresión Uno ha decidido hacerse cargo de la reducción de los desechos electrónicos computacionales propios de sus servicios y de los desechos de sus colaboradores y de sus clientes, a través de un servicio que busca la disposición final de estos bienes al término de su ciclo de vida o de reciclaje de estos mismos.

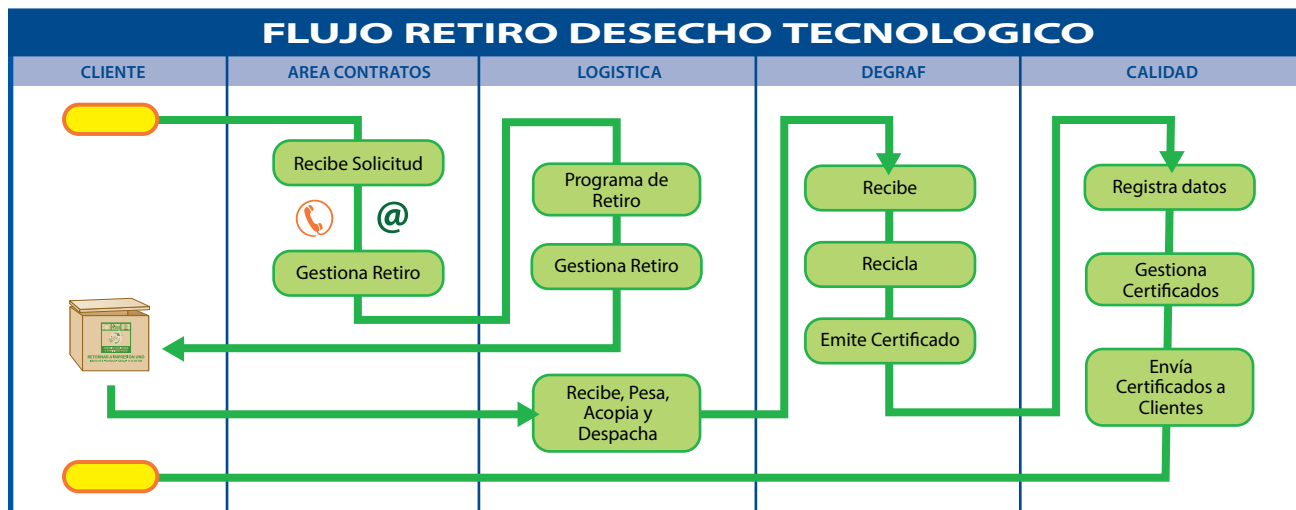
En concreto, con el fin de evitar que los desechos electrónicos computacionales generados por la renovación tecnológica queden bajo responsabilidad de los clientes, ha desarrollado el Programa de Manejo de Desechos Electrónicos TI.

Bajo este programa, los clientes pueden suscribir, en forma voluntaria, con Impresión Uno un contrato de reciclaje para asegurar la disposición final de sus bienes y la obtención del respectivo certificado de reciclaje.

Cuando los bienes son de propiedad de Impresión Uno y se encuentran bajo la modalidad de servicio gestionado de impresión o de servicio gestionado de infraestructura tecnológica, se asegura en forma automática al cliente que estos bienes, al término de su ciclo de servicio, serán dispuestos para el Programa de 2do Ciclo o, en su defecto, se realizará la disposición final de los mismos a través del reciclaje.



FLUJO RETIRO DESECHO TECNOLÓGICO



CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2014 / 2015

Los compromisos adquiridos por Impresión Uno en su primer reporte fueron los siguientes:

- ★ Promover la conciencia del uso eficiente de los recursos naturales en la gestión organizacional.
- ★ Usar eficientemente el combustible por uso de camionetas de reparto.
- ★ Fortalecer las acciones de reciclaje y extenderlas hacia todos nuestros grupos de interés.
- ★ Medir la huella de carbono.

Resultados:

Para hacer realidad nuestro compromiso con el medio ambiente y con el objeto de estimular en todos nuestros colaboradores una cultura sostenible, hemos dispuesto el desarrollo de un Programa Interno de Sostenibilidad con una persona responsable del mismo, denominado Gestor de Sostenibilidad Interna, que en conjunto con el Gestor Calidad y Medioambiente, llevan un registro de datos que sirve para medir y evaluar nuestro comportamiento de acuerdo a las medidas de mitigación de impactos ambientales, y definen las acciones necesarias para ello.

Resultados de esta gestión:

CONSUMO DE AGUA

— 2014
— 2015

\$80.000
\$70.000
\$60.000
\$50.000
\$40.000
\$30.000
\$20.000
\$10.000

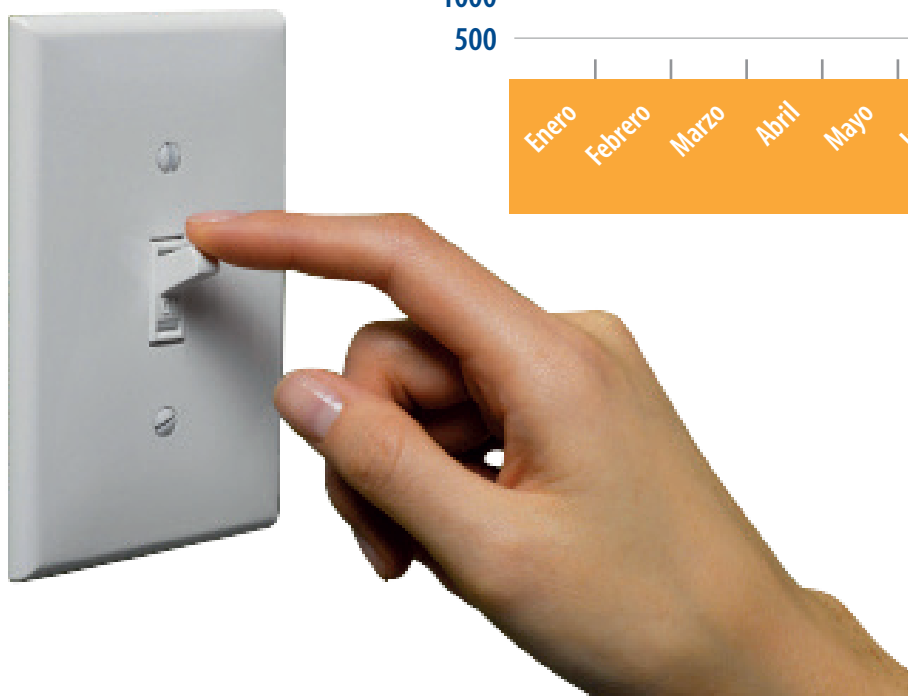
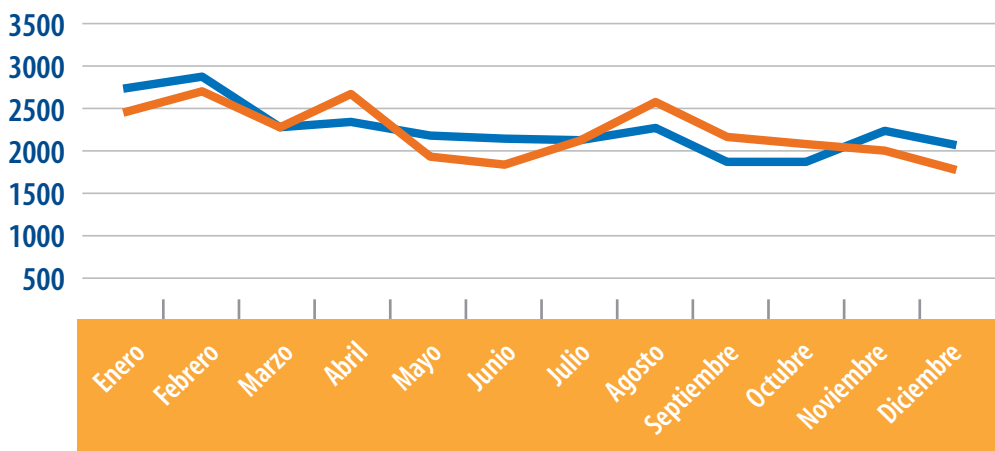
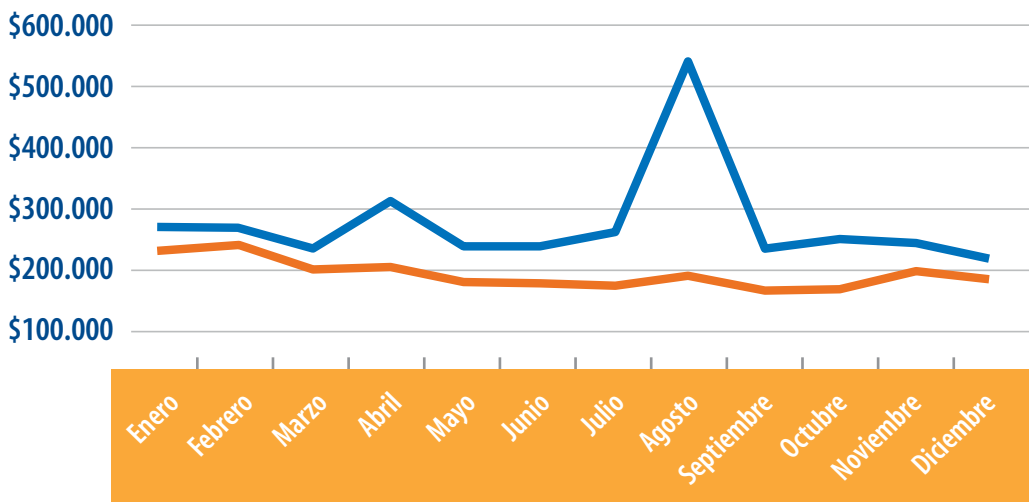


80
70
60
50
40
30
20
10

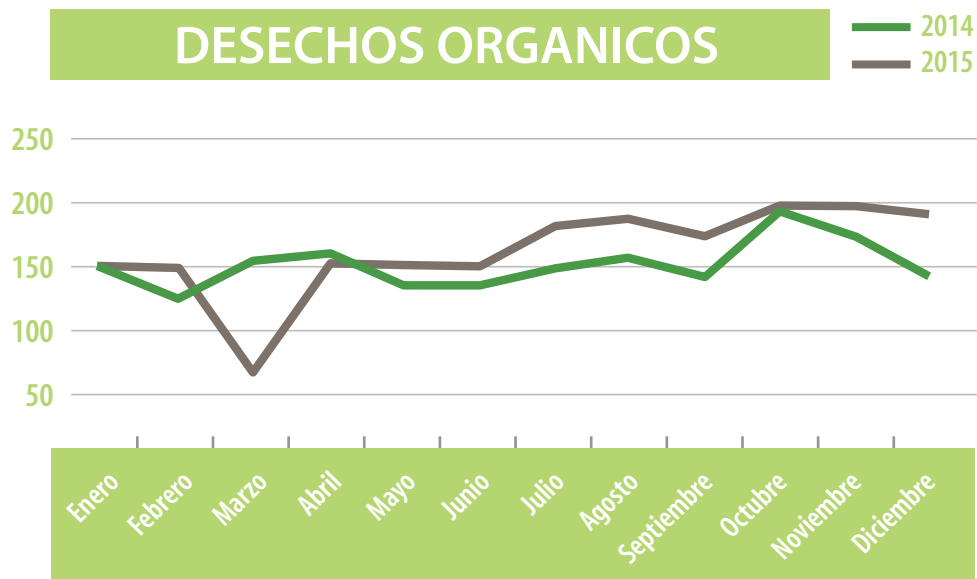


CONSUMO DE ELECTRICIDAD

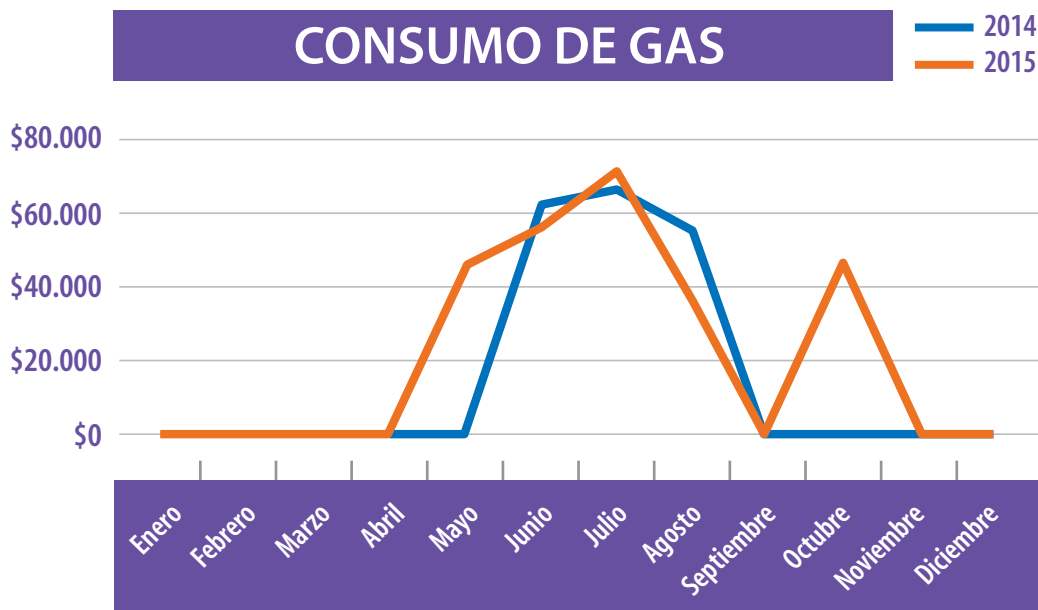
— 2015
— 2014



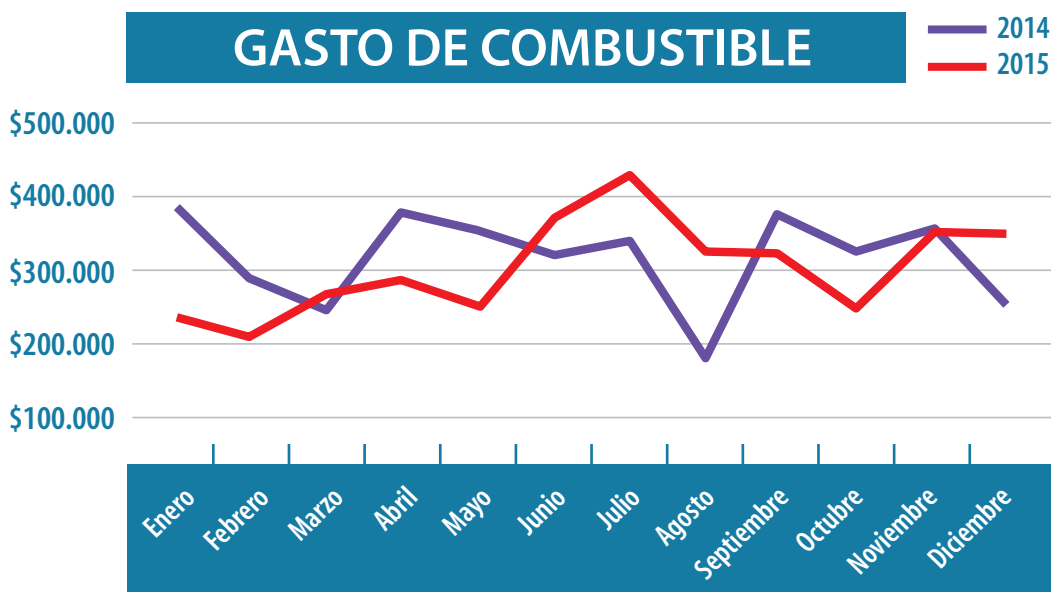
DESECHOS ORGANICOS



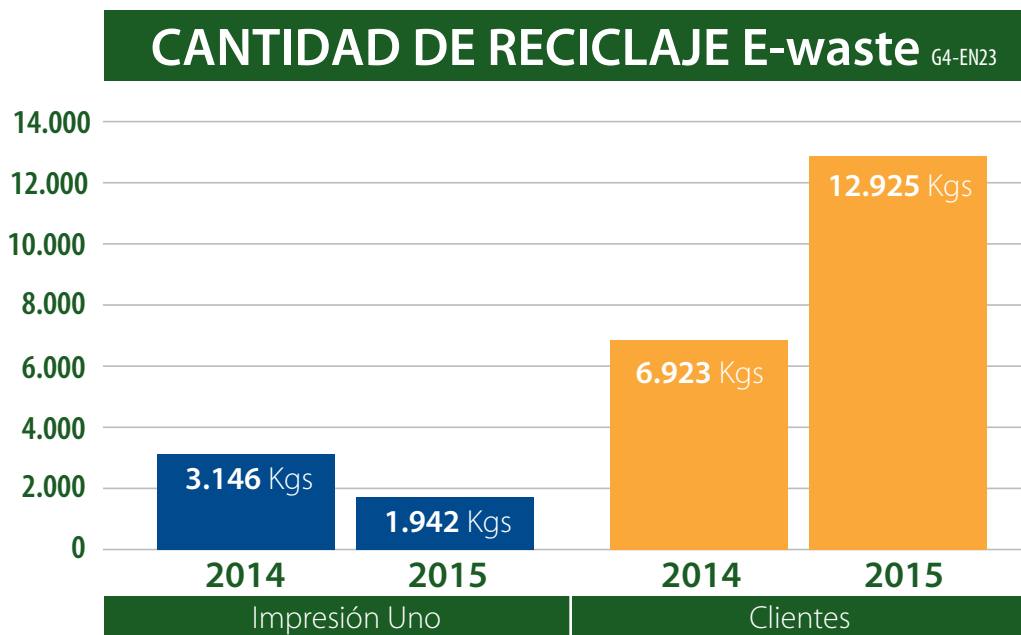
CONSUMO DE GAS



Inicialmente se creó un registro de consumo mensual de combustible para cada uno de los vehículos, y con posterioridad se reorganizó el área de bodega-despacho dando énfasis a la gestión logística, la cual tiene por finalidad maximizar el servicio de distribución, mapeando a nuestros clientes según los SLA correspondientes por comuna y ruta lógica.



Las acciones de reciclaje iniciales de retiro y tratamiento de desechos internos y de nuestros clientes se continuaron realizando, surgiendo a partir de ello la creación de un servicio de retiro y tratamiento de todos los desechos electrónicos que los clientes mantenían en sus bodegas, logrando extender dichas acciones iniciales hacia un reciclaje de todos los E-waste y Rae.



No se continuó la medición de huella de carbono por no contar con la herramienta On line a través de la cual se realizaba el registro mensual, se discontinuó el servicio por parte de la organización que lo ofrecía (Acción Empresas).

CALIDAD DE SERVICIO

Reafirmando nuestra filosofía de calidad de servicio, para Impresión Uno la calidad es una herramienta clave de gestión en todos los procesos de negocios de la empresa. Para cumplir con este compromiso de calidad seguimos desarrollando una cultura y gestión de calidad, trabajando permanentemente con nuestros colaboradores acerca de la importancia de escuchar al cliente y canalizar sus inquietudes, e imprimir a cada uno de nuestros procesos la mejora continua.

Nuestra área técnica

En casa matriz contamos con un área de servicio que posee un cuerpo técnico especializado con más de 15 años de experiencia, cuyos integrantes están siendo capacitados permanentemente en los nuevos productos por las distintas marcas, así como en las nuevas aplicaciones que contribuyan a mejorar la experiencia de cada cliente. Así mismo, son capacitados por la empresa en las mejores prácticas de gestión de servicios TI.

Además contamos con personal de soporte que permanentemente se encuentra monitoreando, revisando y testeando aquellos programas que permiten visualizar el rendimiento del parque de equipos instalados en la empresa de cada cliente, para así identificar y conocer el rendimiento y duración de suministros, o bien las potenciales fallas que se puedan producir, de tal forma de gestionar de manera proactiva las respectivas visitas a terreno. Ejemplo de ello fue el proceso de búsqueda de herramientas que pudieran administrar entornos de PC-Notebook-Impresoras y otros activos tecnológicos del cliente, que permitiesen tomar control desde cualquier punto y entregarle la solución, evitando una interrupción del servicio y de esta forma mantener la continuidad operativa.

Es de nuestro interés que la solución escogida para ser presentada a nuestros clientes cumpla con las siguientes características:



Fácil uso



Eficiencia



Conexión API



Conexión remota rápida y eficaz



Eficacia



Módulos web hacia el cliente



Reportería



Calidad de clase mundial



Modelo predictivo



Precio al alcance de nuestros clientes



Control de activos



Todas las solicitudes de atención están registradas con un número de atención único que permite su seguimiento durante toda su gestión hasta su resolución, asegurando una trazabilidad para revisiones posteriores.

Una manera de medir la calidad de servicio entregada al cliente, es la aplicación periódica del cuestionario definido por Impresión Uno para estos efectos, el cual es aplicado por el área de atención de servicio según calendario anual.

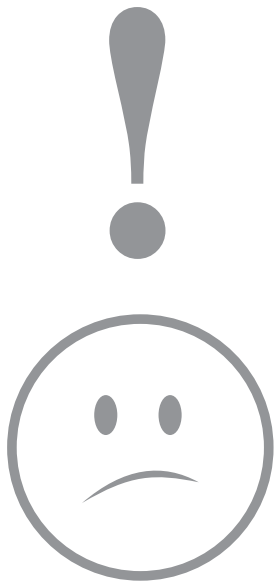
Nuestra estructura de servicio está basada en los siguientes procesos de atención:



La medición del nivel de cumplimiento de los SLA definidos para clientes con o sin contrato, es apoyada por el proceso de registro de los tiempos de atención inicial y de solución, junto con la revisión mensual realizada por el área de calidad en conjunto con el área técnica.

Para cubrir nuestras visitas regionales contamos con una red de servicios regionales de ASP altamente calificados y autorizados por cada una de las marcas con las que opera la organización, y éstas, a su vez, son evaluadas por el área de calidad para la evaluación del cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.





El rol de nuestra fuerza de ventas y su gestión dentro de la calidad de servicio es ser un importante canal y punto de contacto con los clientes, porque permite apreciar permanentemente el grado de satisfacción o insatisfacción de cada uno de ellos por los productos o servicios recibidos, y luego transmitir su impresión al área de calidad para el levantamiento de oportunidades de mejora que se deriven de las mismas, fortaleciendo con ello nuestro sistema de mejora continua.

De esta manera, la autonomía de gestión que posee esta fuerza de venta le permite ser una escucha continua a los requerimientos del cliente, ser un nexo entre el cliente, proveedor y la marca, para promocionar nuevos equipos o servicios asociados a éstos, además de servir como mediador entre el cliente y la organización.

La capacidad de alcanzar los objetivos mencionados anteriormente, está sustentada en la capacitación continua y en las certificaciones de servicios gestionados para elevar el nivel de conocimiento y profesionalización de la gestión de preventa hacia clientes.

Nuestra estructura de procesos administrativos es informada por escrito a todos nuestros clientes al inicio de cada contrato mediante la entrega del documento "Personal a su Servicio", con el objeto de ofrecerle un servicio ágil y facilitarle el contacto con la organización cuando lo requiera.

GESTION DE RECLAMOS

Para la atención de reclamos de nuestros clientes contamos con un canal formal de tratamiento y resolución de reclamos, el cual se encuentra informado a todas las partes interesadas.

Este canal es administrado por la gerencia de la organización a través del proceso de registro y análisis de los reclamos recibidos en el sistema de calidad, permitiendo llevar un eficiente control de gestión de los mismos y de respuesta a los clientes.

Total: 8



SERVICIOS

3



CONTRATO

2



BODEGA

1



CALIDAD

1



COMERCIAL

1

COMPROMISOS

Mejoras o compromisos:

Impresión Uno continuará fortaleciendo el personal técnico y demás colaboradores acerca del correcto manejo de la información de clientes, con el objeto de ayudar a mejorar el relacionamiento de éstos con la organización, y velando para que ellos no se vean impactados por solicitudes sin respuestas o respuestas inoportunas.

La percepción del cliente por la calidad del servicio y atención recibidos serán medidas a través de la incorporación de la pregunta atinente a esta materia en el cuestionario anual.

¿Con que nota calificaría usted a su ejecutivo?

¿Con que nota calificaría usted el servicio recibido por la empresa?

¿Siente que sus requerimientos fueron canalizados de manera correcta?

DESAFIOS

Incorporar base instalada de clientes en contrato de impresión al modelo de servicios gestionados, como así también la incorporación de nuevos clientes bajo este modelo.





APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

COMPROMISO CON LOS TRABAJADORES

La empresa se encuentra adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, a través del cual asumió el cumplimiento de los derechos laborales contenidos en los principios uno al seis de este acuerdo.

En este contexto y bajo el modelo empresarial B, se comprometió a ser el mejor lugar de trabajo para sus colaboradores

Beneficios

Con el propósito de contar con una fuente única de información y en respuesta a lo sugerido por el Sistema B respecto a la necesidad de transparentar la gestión de RRHH hacia los colaboradores, a inicios del 2015, Impresión Uno decidió crear el Manual del Colaborador con el objeto de reunir toda la normativa interna sobre la materia, que hasta ese momento se encontraba dispersa.

Si bien este documento se encuentra a disposición de los colaboradores en el Sistema de Gestión de la empresa, aún está pendiente la generación de las instancias necesarias para su difusión e internalización de contenidos.

Obligaciones

Las obligaciones a las que se encuentra sujeto el personal de Impresión Uno están contenidas en el Reglamento Interno de la empresa y en las descripciones de cargo.

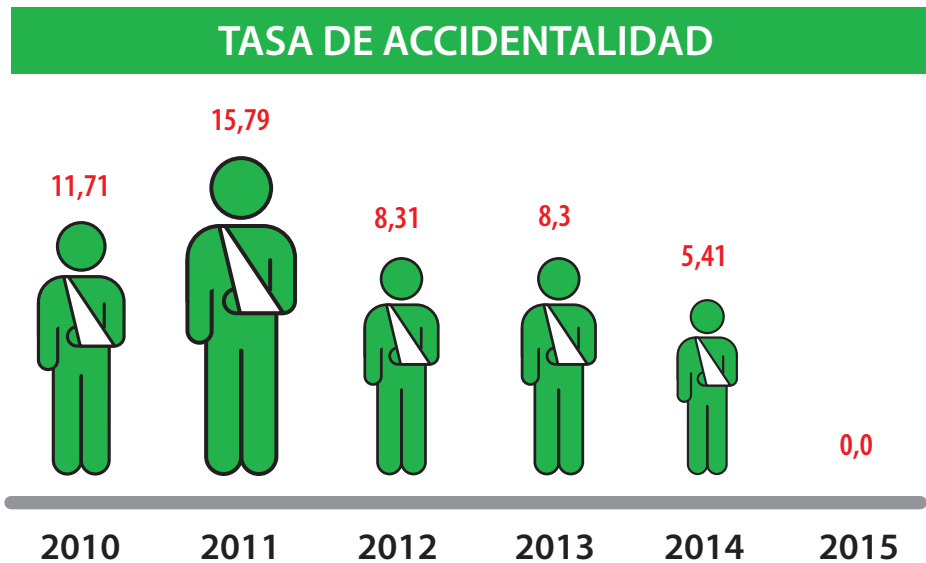
Estas obligaciones se encuentran definidas por cargo y por área y constituyen una base de información para el proceso de Evaluación de Desempeño, permitiendo relacionar al colaborador con los indicadores de procesos de las distintas áreas de la organización.

Esta información se encuentra a disposición de los colaboradores de la empresa en el módulo documentos del Sistema de Gestión, de manera tal que pueda ser consultada toda vez que lo requieran.



Comité Paritario

Impresión Uno se encuentra afiliado a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) y como tal debe reportar a la misma cualquier accidente laboral o enfermedad profesional que sea detectado. Para ello cuenta con el Comité Paritario cuyo rol fundamental es monitorear estos casos y capacitar permanentemente a los colaboradores de la empresa en materia de seguridad del personal.



Desglose trabajadores

AREA	SEXO		CANTIDAD
	H	M	
BODEGA	1	1	
LOGISTICA	5	5	
SERVICIO	10	1	11
ADMINISTRACION	3	6	9
CALIDAD Y MA	1	1	
COMERCIAL	3	4	7

Por edad G4-LA12

EDAD		
< 30	30-50	>50
3	21	7

Compromisos

Para el próximo reporte, esperamos haber definido y publicado el Manual del Colaborador de Impresión Uno, como asimismo, haber generado un canal que permita establecer una comunicación continua y efectiva con sus colaboradores para recoger nuevas iniciativas no relacionadas a los procesos. Por ejemplo, la creación de un Buzón de Sugerencias, junto con la definición de una instancia evaluadora de las mismas, un sistema de control de registro y sus resultados.

INNOVACION

Para impresión Uno la innovación es un elemento permanente, por lo tanto todo lo nuevo que se cree o todo cambio que se realice, será considerado como tal.

GESTION DE INNOVACION

En el periodo reportado, Impresión Uno reenfoca su mirada de negocio desde la comercialización directa de productos hacia una oferta de soluciones de servicio acordes a las necesidades de cada cliente corporativo y gubernamental, bajo una visión de triple impacto adoptando el modelo de Empresa B, bajo la mirada de permanencia de la empresa en el tiempo.

En este contexto, se trabajó en el desarrollo de una conciencia de innovación, de manera tal que ésta se constituyese en el fundamento de las acciones diarias y gestión de la organización.

Para concretarlo, se capacitó a 4 ejecutivos que liderasen el programa de gestión de innovación para empresas TIC, con el propósito de sentar las bases para la creación de un comité de innovación. Posteriormente, se conformaron seis equipos de innovación organizados bajo la teoría de Edward de Bono (6 sombreros del pensamiento) con representantes de cada área, los cuales se abocaron a tratar los distintos aspectos de la innovación y de su potencial aplicación.

Ellos fueron:

- Creación de una cultura innovadora
- Desarrollo de innovación integradora y trabajo en equipo
- Definición de la Innovación para Impresión Uno

Resultado de este trabajo fue el desarrollo de tres concursos de innovación con el propósito señalado anteriormente.

Asimismo, se designó al Gerente de Servicio para que liderara la innovación desde el punto de vista de las necesidades del cliente, de manera tal que permitiese generar oportunidades de negocio orientadas a la solución de sus problemas, generando servicios flexibles e innovadores a la medida de cada cliente, lo que nos ha permitido diferenciarnos y generar nuevas propuestas de valor.

Pasamos desde el retiro de desechos tecnológicos generados por la puesta en marcha de nuestros contratos, a una nueva oferta de servicios RAE y, finalmente, al nacimiento del Spin off Recicla Uno como parte de nuestra responsabilidad ambiental. (<http://www.reciclauno.com/>)

De igual forma, el área de servicio ha comenzado a utilizar una nueva metodología basada en la investigación y análisis de las herramientas de software, destinadas a servir de base para nuevos servicios gestionados de infraestructura TI.



Continuando con nuestro compromiso de sostenibilidad para la protección del medio ambiente, a finales del año 2015, Impresión Uno decide implementar la nueva certificación ISO 14001, buscando contar con una herramienta formal de monitoreo constante de los impactos ambientales de nuestra gestión operativa.

Como empresa con sentido de responsabilidad social empresarial, se comprometió también a ser partícipe del programa “+ Diversidad” promocionado por Acción Empresas.

Innovación desde la perspectiva del modelo empresarial B corps.

Como lo mencionáramos en nuestro primer reporte, durante el proceso de búsqueda de cómo impactar positivamente con nuestro modelo empresarial, descubrimos las B Corps y desde ahí decidimos avanzar hacia este nuevo modelo.

El año 2015 nos recertificamos como Empresa B y desde esta nueva mirada logramos crear un servicio bajo la perspectiva de la innovación social.

Al respecto podemos informar que hemos puesto en ejecución el acercamiento de las tecnologías a las distintas empresas de menor tamaño, algunas empresas B y organizaciones sin fines de lucro que definimos como prioritarias, facilitándoles el acceso a las tecnologías a través de un servicio TI acorde a sus necesidades.



COMPROMISOS

- Crear comité de Innovación donde se puedan revisar cuales son las tendencias que están siendo presentadas para organizaciones TI y generar ideas para proyectarlas al negocio.
- Fortalecer un programa de ideas en diferentes ámbitos desde los colaboradores para ser tratadas en comité.



DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACION G4-HR3

Impresión Uno, como miembro de Acción Empresas, se registra para participar en la mesa técnica del Programa +Diversidad constituída el año 2014, el cual se encuentra alineado con los principios correspondientes a esta materia en el Pacto Mundial.

Creemos que con ésto estamos siendo partícipes de uno de los procesos orientados a la generación de cambios fundamentales en materia de inclusión y no discriminación a nivel país en materia laboral.

De la participación de esta Mesa se derivaron los siguientes compromisos:

- Emisión y difusión de una política antidiscriminación.
- Promoción explícita de la diversidad involucrando a todos los niveles de la organización.
- Implementación de protocolos de incorporación a uno o más grupos objetivos.
- Desarrollo de acciones de capacitación interna promoviendo la gestión de la diversidad.
- Establecimiento de un canal de denuncia.
- Medición de la percepción de meritocracia/inclusión a los trabajadores.
- Establecimiento de una meta cuantitativa para los dos años siguientes.

A finales del segundo semestre 2015, y en cumplimiento con este compromiso Impresión Uno reporta a Acción la creación de su política de Diversidad y No Discriminación y el establecimiento del canal interno de denuncia.

En periodo reportado no se presentaron denuncias en materias de Discriminación.

+ Diversidad



CONTENIDOS BASICOS GENERALES			
Contenidos Básicos Generales	Página	Comentarios	Verificación externa
ESTRATEGIA Y ANALISIS			
G4-1	2		
PERFIL DE LA ORGANIZACION			
G4-3	Portada y 1		
G4-4	6		
G4-5	5		
G4-6	5		
G4-7	5		
G4-8	5		
G4-9	8		
G4-10	8	Letra c, d, e y f: No aplica para nuestra organización	
G4-11	8	No aplica	
G4-12	8		
G4-13		No aplica	
G4-14	9		
G4-15	9		
G4-16	9		
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17		No aplica	
G4-18	10		
G4-19	11		
G4-20	12		
G4-21	12		
G4-22	10		
G4-23	10		
PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES			
G4-24	10		
G4-25	10		
G4-26	10		
G4-27	10		
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	5		
G4-29	5		
G4-30	5		
G4-31	31		
G4-32	5		
G4-33	31	No se realiza verificación externa	NO
GOBIERNO			
G4-34	12		
ETICA E INTEGRIDAD			
G4-56	12		

CONTENIDOS BASICOS ESPECIFICOS				
Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Omisiones	Verificación externa	
G4-11		No aplica. Por no existir sindicato.		
G4-13		No aplica. No existen cambios significativos en el periodo a reportar.		
G4-17		No aplica. No incluimos – revisar		

CONTACTO G4-31

Para mayor información sobre este reporte, contactar a:

Luis Gajardo, Gestor Calidad y Medioambiente Impresión Uno.

lgajardo@impresionuno.cl

VERIFICACION G4-33

Impresión Uno ha determinado que no realizará verificación externa de la memoria atendida su condición de empresa Pyme.

NUESTRA INFORMACION WEB

<http://holdinguno.com/>

https://www.linkedin.com/company/impresion-uno?trk=company_logo

ENCUESTA

Como retroalimentación para la preparación de nuestro siguiente Reporte de Sostenibilidad, su opinión es de gran importancia para nosotros, le agradeceremos pueda dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿A qué grupo de interés pertenece?

Colaborador ☐ Cliente ☐ Proveedor ☐ Otro ☐

Especificar:

Califique del 1 al 5 los capítulos de este reporte, donde 1: Nada importante y 5: Muy importante.

Estrategia y Análisis	1	2	3	4	5
Nuestro Reporte	1	2	3	4	5
Nuestros Servicios	1	2	3	4	5
Nuestra Organización en Cifras	1	2	3	4	5
Aspectos Materiales y de Cobertura	1	2	3	4	5
Nuestra Materialidad	1	2	3	4	5

¿Si usted participó del proceso de levantamiento de información entregándonos su opinión, considera que el tema está cubierto por nuestro reporte?

SI ☐ NO ☐

Comente:

¿Le agradaría participar en las encuestas o conversatorios que realizaremos durante el año para la confección de nuestro reporte del próximo período?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es afirmativa le agradeceremos informarnos su:

Nombre:

Cargo o actividad:

Teléfono: Mail de contacto:

Si su respuesta es No, según su interés, qué deberíamos incluir en el próximo reporte?:

Respuesta:

¿Cree que los contenidos de este reporte le servirán para tomar decisiones informadas acerca de nuestra organización?

SI ☐ NO ☐

Fundamente su respuesta:

.....
.....
.....

Otros comentarios o sugerencias:

.....

Puede acceder a encuesta vía web en el siguiente link: <https://goo.gl/forms/9oOFSN0My14t02QD2>