

# Reporte de sostenibilidad

2016

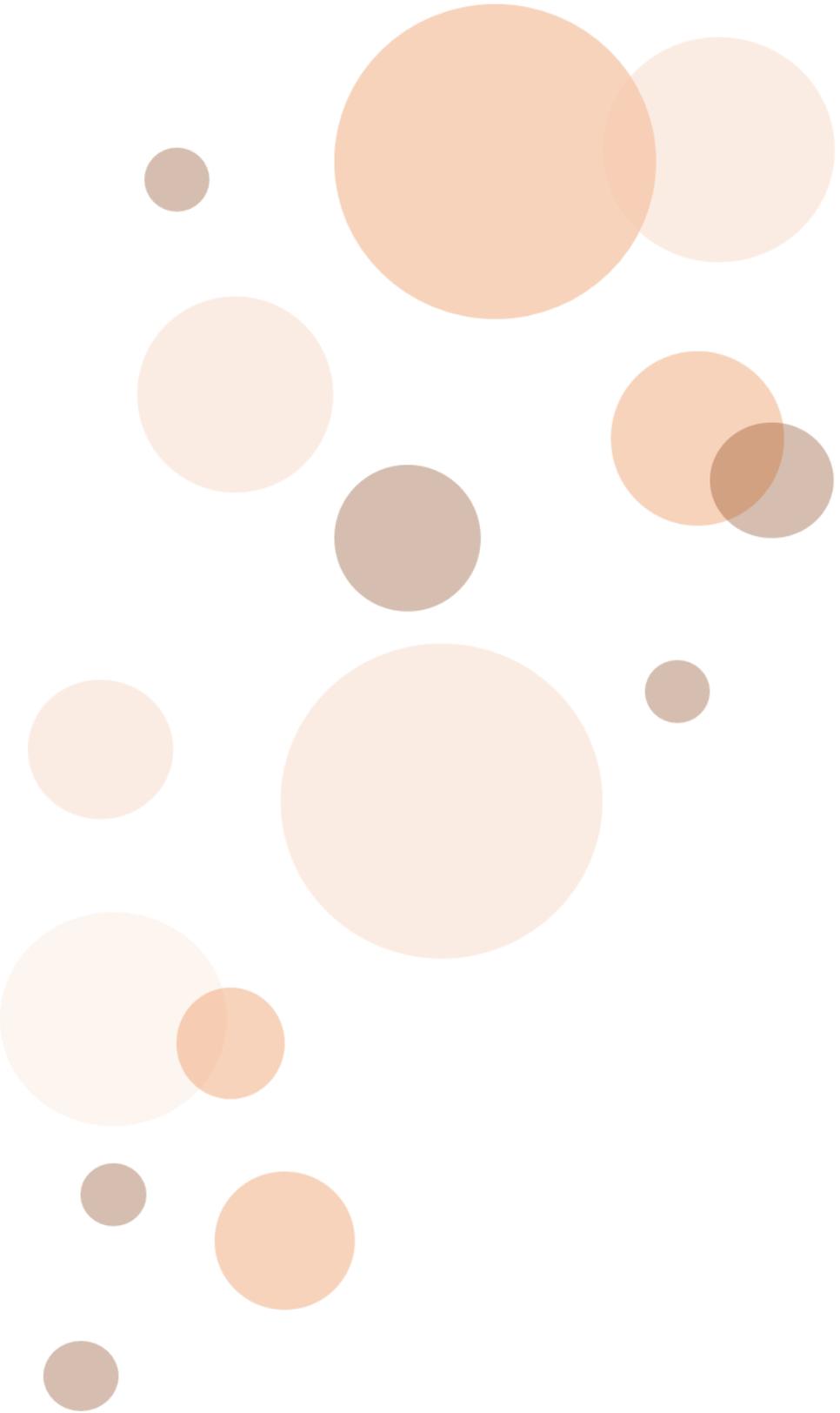
**Intesis**





Intesis

2238



[  **Sintesis** ]

# ÍNDICE

06

MENSAJE DE NUESTRO  
GERENTE GENERAL

.....●.....

07

ACERCA DE ESTE  
REPORTE

.....●.....

11

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

.....●.....

12

PERFIL DE LA  
ORGANIZACIÓN

.....●.....

33

PARTICIPACIÓN DE LOS  
GRUPOS DE INTERÉS

.....●.....

40

PERFIL DE LA MEMORIA

.....●.....

41

GOBIERNO

.....●.....

55

DIMENSIÓN  
ECONÓMICA

.....●.....

56

DESEMPEÑO  
ECONÓMICO

.....●.....

57

PRESENCIA EN EL  
MERCADO

.....●.....

58

DIMENSIÓN AMBIENTAL

.....●.....

62

ENERGÍA

.....●.....

65

CUMPLIMIENTO  
REGULATORIO

.....●.....

67

DIMENSIÓN SOCIAL

.....●.....

69

EMPLEO

.....●.....

72

RELACIONES ENTRE LOS  
TRABAJADORES Y LA  
DIRECCIÓN

.....●.....

74

SEGURIDAD Y SALUD  
OCUPACIONAL

.....●.....

76

CAPACITACIÓN Y  
EDUCACIÓN

.....●.....

77

DIVERSIDAD E  
IGUALDAD DE  
OPORTUNIDADES

.....●.....

78

INVERSIÓN

.....●.....

80

LUCHA CONTRA LA  
CORRUPCIÓN

83

POLÍTICA PÚBLICA

83

CUMPLIMIENTO  
REGULATORIO

84

PRIVACIDAD DE LOS  
CLIENTES

85

CUMPLIMIENTO  
REGULATORIO

## MENSAJE DE NUESTRO GERENTE GENERAL

INTESIS operó el año pasado entre un entorno económico incierto, los nuevos desafíos de tecnologías emergentes y la necesidad de afianzar cada vez más los nichos a los que apuntamos. Si a lo anterior le agregamos la mantención de la dotación y la mayor diversidad de capacidades y talentos, el reto para la organización no fue menor.

En la medida en que hemos ido madurando como empresa también hemos avanzado en varias de las metas propuestas, incluida una reestructuración del área Comercial y de Servicios, donde recibimos con entusiasmo a diversos integrantes, quienes nos revitalizaron con nuevos bríos y talentos. Durante el año comprobamos que la estructura con que la trabajamos ha sido una buena inversión, lo cual nos valió la recertificación de la norma ISO9001 sobre Calidad y pasamos con éxito la primera auditoría de vigilancia de la norma certificada el año anterior sobre Seguridad de la información ISO27001. Ya a finales de año, nos planteamos seriamente comenzar con el

proceso de implementación de otra norma, la ISO20000, que es el marco para establecer y mantener un sistema de gestión del servicio de TI, con lo cual esperamos complementar procesos de ITIL (Biblioteca de infraestructura de TI) que ya conviven dentro de INTESIS y, de paso, aumentar la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios que prestamos a nuestros clientes.

***“tenemos la confianza de seguir avanzando en prestar mejores servicios, atender las necesidades de nuestros clientes, responder a las expectativas de nuestros trabajadores...”***



Como organización saldamos una especie de “deuda” incorporando acciones concretas hacia la Comunidad. Tal como se dijo anteriormente, en un principio habíamos decidido concentrarnos solo en nuestros trabajadores, fue su propia voz la que nos impulsó a llevar a cabo actividades

que nos permitieran hacer un aporte a organizaciones sociales como la Celebración del día del niño en un hogar de menores.

Nuestro balance del año es positivo en cuanto al cumplimiento de metas y superación de desafíos, y tenemos la confianza de seguir avanzando en prestar mejores servicios, atender las necesidades de nuestros clientes, responder a las expectativas de nuestros trabajadores y participar como miembros activos en la comunidad en que nos desenvolvemos.

Creemos, además que nuestros progresos se pueden apreciar en nuestro Cuarto Reporte de sostenibilidad, que sigue manteniendo el espíritu inicial cuando adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas.

Una vez más los invitamos a apreciar nuestros avances y la manera en que hemos ido aprovechando las oportunidades.

*Abdel Karim Sheja Seleme*

*Gerente general*

[asheja@intesis.cl](mailto:asheja@intesis.cl)

*Santiago, julio de 2017*

## ACERCA DE ESTE REPORTE

Este es nuestro cuarto Reporte de Sostenibilidad y es el relato de nuestras actividades durante el año 2016. Seguimos considerando este ejercicio como nuestro deseo de rendir cuentas y como una muestra de transparencia, el cual se ha convertido en un gran aporte a la organización para ir midiendo nuestros progresos y plantearnos metas y objetivos, siempre con el foco en la mejora continua. Con este reporte hemos recopilado indicadores clave y nos hemos replanteado nuestros enfoques en varios aspectos con el fin de asignar las prioridades y velar por nuestros compromisos, pero además de eso nos ha permitido ampliar nuestra propia visión de nosotros como organización, ahora más inclusiva, con mayor capacidad de reacción y cada vez más estructurada en pro de ser cada vez mejores.

Elaborar el reporte es recordar "el viaje" que hemos recorrido y, la mayoría de las veces, disfrutado, durante todo un año; sin embargo, lo principal de ello, es ver los frutos que hemos cosechado.

Al igual que el año anterior, en este documento relatamos las actividades de un año calendario: 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, el que representa el período del año natural y año presupuestal de la INTESIS, lo que de paso permite la comparabilidad de las cifras reportadas.

En pocas palabras, en el año 2016 quisiéramos destacar:

Reestructuración de la Gerencia Comercial y la Gerencia de Servicios con el fin de optimizar los procesos para dar respuesta con mayor flexibilidad a los requerimientos de nuestros clientes, las tendencias del mercado y las necesidades de la empresa.

Especialización cada vez mayor de nuestra dotación de personal.

Recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.

Mantenimiento del certificado del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la Norma ISO 27001:2013.



Premios recibidos de nuestros partners durante 2016:

- Intesis Top Partner #1 en Ventas 2016 "Hewlett Packard Enterprise".
- Premio Partner #1 en ventas de 3PAR 2016 "Hewlett Packard Enterprise".
- Premio en reconocimiento a Mayor venta en sector gobierno 2016. "TechData + TECHNOLOGY SOLUTIONS"

El formato de reporte y principios sigue respondiendo a los requisitos de la Iniciativa Global de Reportes (Global Reporting Initiative – GRI) en su versión G4:

La organización continúa fundando su accionar sobre el concepto ampliado de sostenibilidad según lo indicado por GRI; en esos términos, INTESIS se enfoca en ampliar su contribución a iniciativas que respondan a necesidades o resuelvan temas que afectan a la sociedad, incluso más allá de su esfera inmediata. Como todos los años, las actividades de la organización responden al Principio de precaución para abordar los temas relacionados.

Con el objetivo de facilitar la lectura del reporte de un rubro que usa terminología específica y, que podría imponer una barrera para la comprensión de un público masivo, procuramos ofrecer las orientaciones pertinentes en la redacción del documento.

La información que presentamos contiene el nivel detalle suficiente para facilitar su lectura y conclusiones sobre el desempeño de la organización pertinentes en la redacción del documento.

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 2015 y 2016 en los principales indicadores.

INTESIS valora y su objetivo es siempre ampliar el diálogo con los grupos de interés, que se ven reflejados en una matriz que se actualiza cada año. Para la elaboración de este reporte, se puso especial énfasis en conocer sus expectativas y los temas que querían conocer.

Como se indicó anteriormente, para la definición de la materialidad se realizó, entre otras actividades, una consulta masiva sobre los temas de interés en las tres dimensiones: ambiental, social y económica.

Aplicamos una metodología que nos facilita el análisis de 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 período 2016.

La pauta para dar a conocer nuestro desempeño en los temas atinentes es la imparcialidad y nuestro objetivo es evitar omisiones, aumentar la transparencia y facilitar la precisión y la claridad.



Según la información que conforma el reporte, INTESIS declara este reporte de conformidad "esencial" (Core) de acuerdo con la guía para elaboración de reportes G4 del GRI, vigente al momento de la redacción de este documento.

La metodología que se aplicó para definir los temas materiales del reporte se basó al igual que el año anterior en las actividades indicadas a la derecha:

Si desea 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)



Revisión del 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, con especial énfasis en las matrices de materialidad e indicadores recomendados por GRI 4



Revisión de literatura internacional y nacional con tendencias sobre reportes, formatos y mejores prácticas



Revisión del sitio web de GRI y Pacto Global de las Naciones Unidas





## 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

Muchas son las etapas, oportunidades y turbulencias por las que atraviesan las organizaciones; muchas también no logran sobrevivir ni evolucionar, es por eso que cuando declaramos nuestra "visión" de una "INTESIS sostenible", estamos apelando a nuestra práctica de incorporar la triple perspectiva – social, ambiental y económica- en todo lo que emprendemos. Estamos conscientes de que una empresa no sobrevive por la suerte de hacer buenos negocios, sino que por el contrario, creemos que lo que mueve y hace perdurar a las empresas es su ímpetu por "hacer las cosas como se debe". Los modelos de negocios que hemos implementando van un paso más allá; para INTESIS cumplir la ley en todo lo que hacemos no es un objetivo sino la base, todo lo que podamos aportar al contexto en que nos desenvolvemos es un paso ganado y no solo para nosotros.

Como todo buen sistema hemos ido madurando nuestros modelos y estrategias empresariales, y desde que en 2013 decidimos dar "el primer paso" adhiriendo a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, nuestra postura respecto de la forma en que hacemos negocios ha ido variando, lo que

incluso nos ha valido el reconocimiento de nuestros partners y pares en temas de buenas prácticas.

Cada año, entendemos que nuestra contribución traspasa las fronteras de la organización, que hemos adquirido responsabilidades no solo por el compromiso de hacer el "balance" de nuestras actividades cada año, sino que también con los públicos con los cuales interactuamos, en especial con nuestros trabajadores.

Seguimos valorando el hecho de reportar como una herramienta de gestión orientada a la mejora continua, en temas que muchas veces no tienen tanta visibilidad pero que conforman las bases y la cultura de una organización. Sentimos que hemos ido creciendo, afianzando nuestros esfuerzos por mejorar en cada uno de los pilares de la sustentabilidad (o sostenibilidad) y aumentando nuestra participación en actividades con los públicos interesados. Sentimos que estamos en una buena senda para seguir sembrando sustentabilidad en todos los niveles.

*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 lleva más de 12 años en el rubro de las tecnologías de información con servicios y soluciones informáticas. 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.

### MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS MÁS IMPORTANTES



OUTSOURCING



INTEGRACIÓN



CONSULTORÍA



SERVICIOS TECNOLÓGICOS



PRODUCTOS TECNOLÓGICOS



SERVICIOS DE DATACENTER

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



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 Eliodoro Yáñez 2238, Providencia, Santiago.



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 al año 2016 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)*

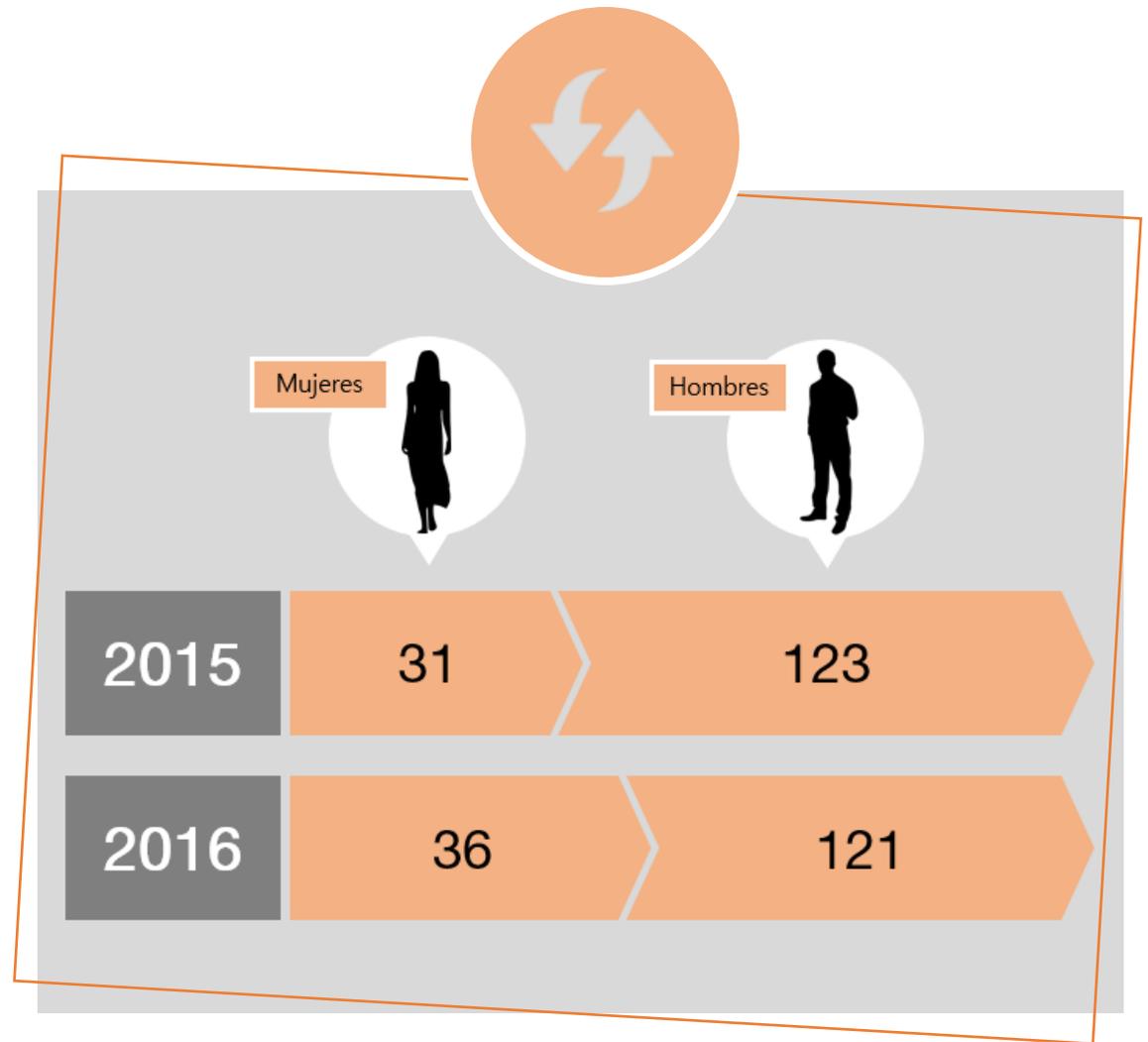
INTESIS sigue ofreciendo sus productos y servicios en los sectores de actividad privado y público; con la restructuración de la Gerencia Comercial, se plasmó en una el liderazgo, sin diferencias ni gerencias por separado para cada uno de los sectores. No obstante, los esfuerzos comerciales han seguido segmentados buscando profundizar las capacidades de nuestros ejecutivos según los negocios del rubro que corresponda. Si bien, nuestro posicionamiento sigue afianzándose en el sector público (por eso se incluye en Mercados servidos), hemos ido avanzando hacia negocios con mayor visibilidad en el sector privado.



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 31/12/2016
Número total de empleados	157
Ventas netas 2015	US\$ 51.042.745
Activo corriente	US\$ 26.840.018
Patrimonio neto	US\$ 13.411.201
Deuda neta	US\$ 38.069.058
Cantidad de productos o servicios prestados	Durante 2016 hemos realizado 374 proyectos de venta / integración de soluciones informáticas



G4-10

*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*

En INTESIS, poseemos políticas, procedimientos y directrices claras en torno a temas como diversidad y discriminación; estas se afianzan también en nuestro Código de ética. Nuestros procesos de selección, contratación, promoción y de personal se basan exclusivamente en la idoneidad de la persona para llevar a cabo su trabajo y esto incluye claramente la exclusión de la discriminación por género.

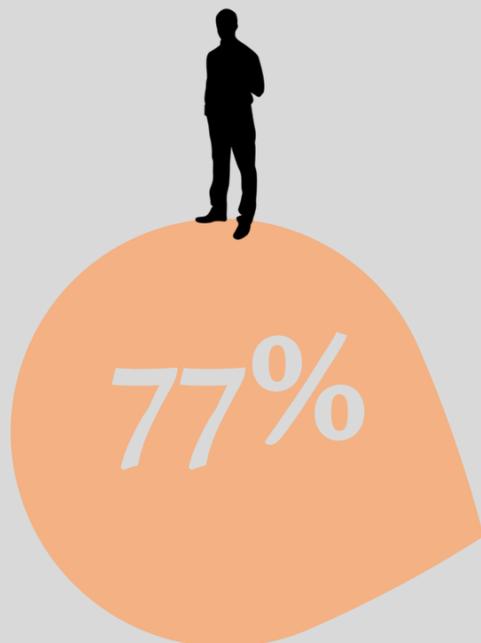
El año pasado hicimos mención de las tendencias de la industria y no podemos dejar de sentirnos orgullosos de estar por sobre los promedios y estudios tanto a nivel nacional como internacional, sino que también de que nuestra dotación de personal esté constituida por mujeres de todas las edades. "Según cifras de la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información (ACTI), las mujeres suman apenas 4% de los profesionales y técnicos del mundo TI (Tecnologías de la Información)."\*

\*<http://www.acti.cl/detalle-noticia.php?mul=1091>

Esta postura nos ha traído múltiples beneficios, dado que INTESIS es un lugar donde las mujeres pueden desarrollarse a cabalidad, lo que se aprecia en el aumento en la dotación de mujeres durante 2017, que representa un 23% de la plantilla total y un incremento de 2,9% con respecto al año anterior.

## DESGLOSE DE NUESTRA FUERZA LABORAL

En 2016, la dotación de Mujeres de INTESIS aumentó de 20% a 23%, demostrando el compromiso de INTESIS con la inclusividad en las TI.



Un (1) trabajador de INTESIS desempeña sus funciones fuera de la Región Metropolitana.

112	Contrato indefinido	32
9	Contrato plazo fijo	4
121	Empleados	36
2	Trabajadores externos	2
120	Región Metropolitana	36
1	Otras regiones	0

Durante 2016 se externalizó en parte el servicio de aseo de oficinas, que depende de la Subgerencia de logística.



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

Seguimos contando con un Representante de los trabajadores, quien aboga por las solicitudes directas o necesidades detectadas de los trabajadores y hace de enlace entre la Alta gerencia y los trabajadores.

Los beneficios que ofrece la organización se gestionan mediante el área de RR.HH. que es la encargada de articular los beneficios que INTESIS proporciona a sus trabajadores. En cuanto a Convenio colectivo, INTESIS no cuenta con el instrumento dado que a la fecha no se ha detectado la necesidad ni nadie ha manifestado la inquietud de formalizar sus peticiones en virtud de un instrumento como este. Si bien es cierto, INTESIS ha ido creciendo cada año, la política de las puertas abiertas es ya un sello y el diálogo entre las partes, la clave para un entorno armonioso.

INTESIS adhiere a las buenas prácticas de la norma internacional SA8000, que indica abiertamente el derecho de los trabajadores a la sindicalización y negociación colectiva, situación que ha sido declarada ampliamente en toda la organización.

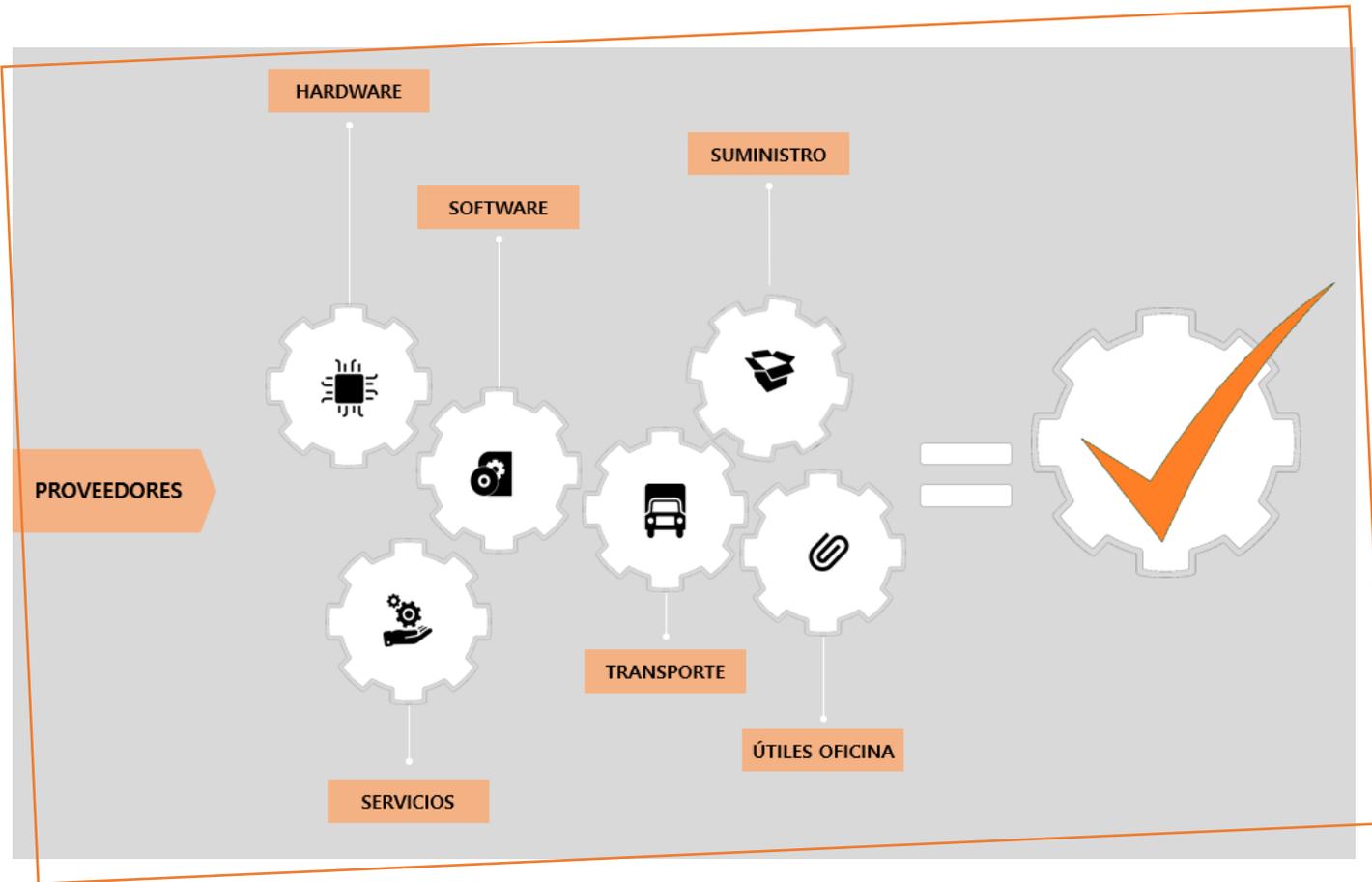
G4-12

Describir la cadena de suministro de la organización

Proveedores	Chile	Resto del mundo	Total
Valor total adquirido (%)	99,03%	0,97%	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 154 en 2015 a 157 personas en 2016, esto equivale a un incremento de 2,9%.
- **Estructura de propiedad:** no se produjeron cambios durante 2016.
- **Estructura de proveedores:** no se produjeron cambios significativos, solo se agregó la clasificación de proveedores de insumos para proyectos, como por ejemplos cables y piezas.



G4-14

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

A fines de 2016 se comenzó la transición a la nueva versión 2015 de la norma ISO9001, que tiene como base la enfoque de riesgos. De esta manera, se empezaron a sentar las bases de una gestión de riesgos estructurada y sistemática, que viene a complementar otros ejercicios y actividades internas como matrices de riesgos (RIA, Risk Impact Assessment), mapeo de stakeholders, análisis PESTAL, análisis FODA, que nos han permitido tomar el pulso no solo de la organización sino que también de agentes externos y el mercado en general. Como siempre el objetivo, es minimizar o al menos mitigar el impacto de cualquier riesgo que pudiera afectar los objetivos y metas de la organización, incluidas las de nuestro Programa de responsabilidad social empresarial.

En cuanto a los aspectos ambiental y social, seguimos manteniendo nuestra Directriz sobre Medioambiente. Esta directriz abarca como ejes el Reciclaje electrónico y el uso eficiente de la energía, entre otros. En el aspecto social, internamente se hizo la evaluación para una posible certificación en aspectos de salud y seguridad.

G4-15



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->

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente



10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

G4-16

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

INTESIS sigue perteneciendo a la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información – AG (<http://www.acti.cl/>), comunidad de empresas de la industria de

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 96 años de trayectoria. Representa a los sectores y empresas que

INTESIS participa activamente en CETIUC, organismo vinculado a la Pontificia Universidad Católica de Chile, que tiene como objetivos estudiar y difundir el uso estratégico de TI a fin de que entregar información de apoyo a la toma de decisiones y fomentar el uso de buenas prácticas en Tecnologías de Información.

<http://www.cetiuc.com/nosotros/qsomos>

ASOCIACIONES A LAS

QUE PERTENECEMOS



Tecnologías de la Información y Telecomunicación del país; organización 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

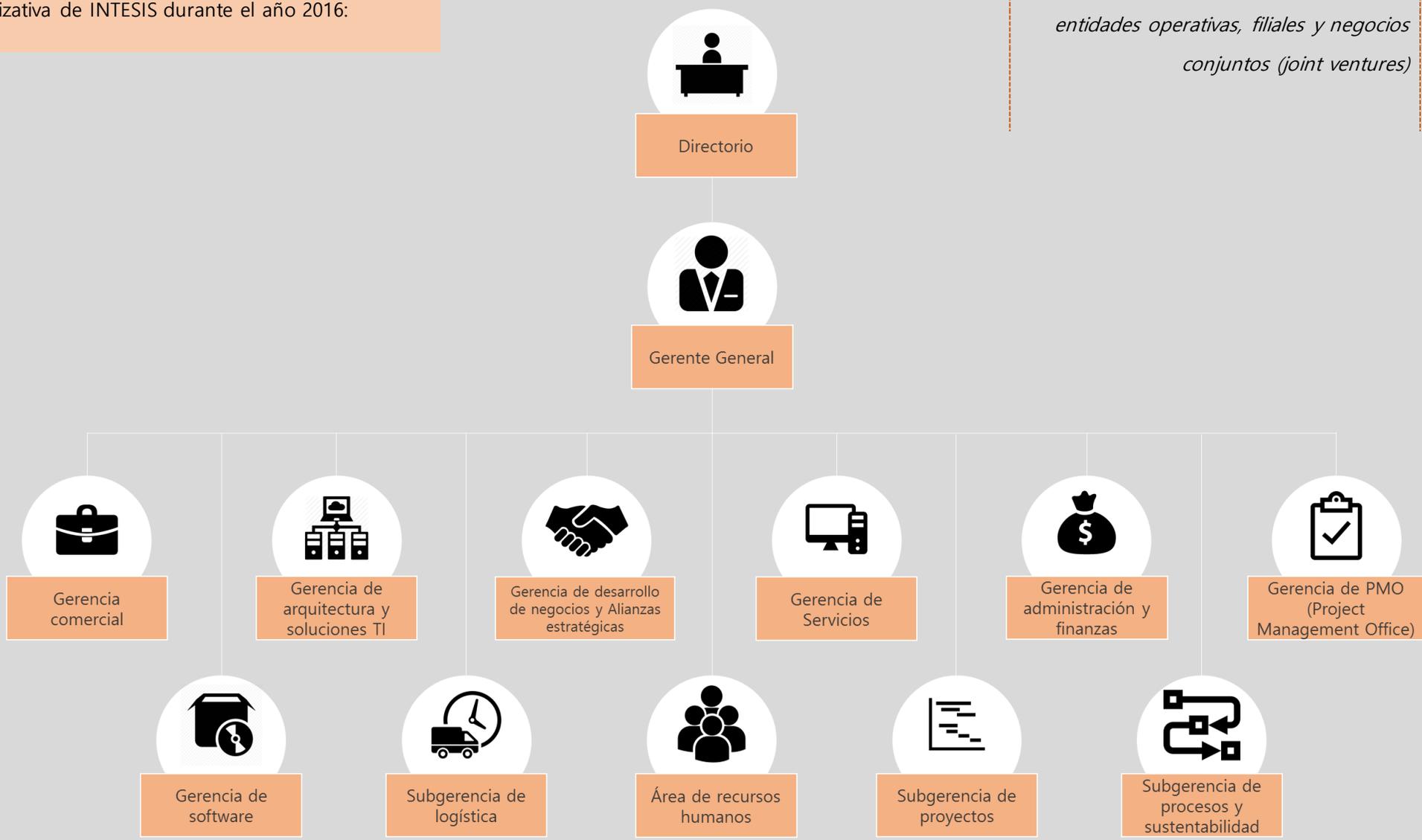
hacen comercio y/o invierten en Estados Unidos y/o en Chile, ya sea locales, estadounidenses o binacionales. A la fecha de elaboración de este reporte, la página web de la asociación indica que cuenta con más de 550 socios, los que emplean a más de 430.000 personas. En el siguiente enlace se aprecia la presencia de INTESIS en dicha cámara: <http://www.amchamchile.cl/socio/intesis/>



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 2016:

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



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*

Como en años anteriores, para definir el contenido de este informe se siguieron las directrices de la versión G4 del Global Reporting Initiative para la elaboración de memorias y se realizó la consulta y diálogo con los intereses de grupos de interés o partes interesadas (stakeholders) según fueron identificados en nuestro Proceso de mapeo de stakeholders. Ambos procesos se llevaron a cabo mediante sesiones de trabajo del Comité de Responsabilidad Social para establecer una Matriz de poder/influencia. Este documento es actualizado cada año y forma parte de nuestro Sistema de gestión de la Responsabilidad Social; en ese contexto, el diálogo con nuestros grupos de interés es base para la estructuración del informe y se lleva a cabo de manera formal de acuerdo con los diferentes canales de comunicación definidos por la organización. La matriz siguió los mismos lineamientos del año anterior, fue realizada por el Comité de responsabilidad social, quienes se dieron a la tarea de desarrollar la Matriz de impactos materiales de sostenibilidad analizando los temas materiales y las recomendaciones de la versión G4 de GRI, además de las mejores

prácticas de reportes del rubro consultados. La matriz se divide en dos dimensiones: el Interés de los Grupos y el Interés de la Organización. El proceso incluye la Identificación de los Aspectos que nos son pertinentes y la determinación de nuestra esfera de influencia (impactos al interior o exterior de INTESIS) en estos, tomando en cuenta siempre el contexto ampliado de sostenibilidad.

Para definir el listado de Aspectos, se revisó el listado del año pasado, se revisaron sitios web con reportes, incluidos los emitidos con el nuevo estándar de GRI; se analizaron los análisis PESTAL y FODA, además de sitios web que consignan tendencias de la industria, el contexto país, formatos y mejores prácticas de reportes; sitios web especializados en los temas en que participa INTESIS; además de noticias sobre tendencias de TI, estudios y publicaciones sobre género y TI, y Responsabilidad Social Empresarial. Finalmente, se solicitó a RR.HH. información sobre encuestas de clima laboral y aspectos psicosociales de conformidad con la ley 16.744 y el protocolo ISTAS del Ministerio de salud.

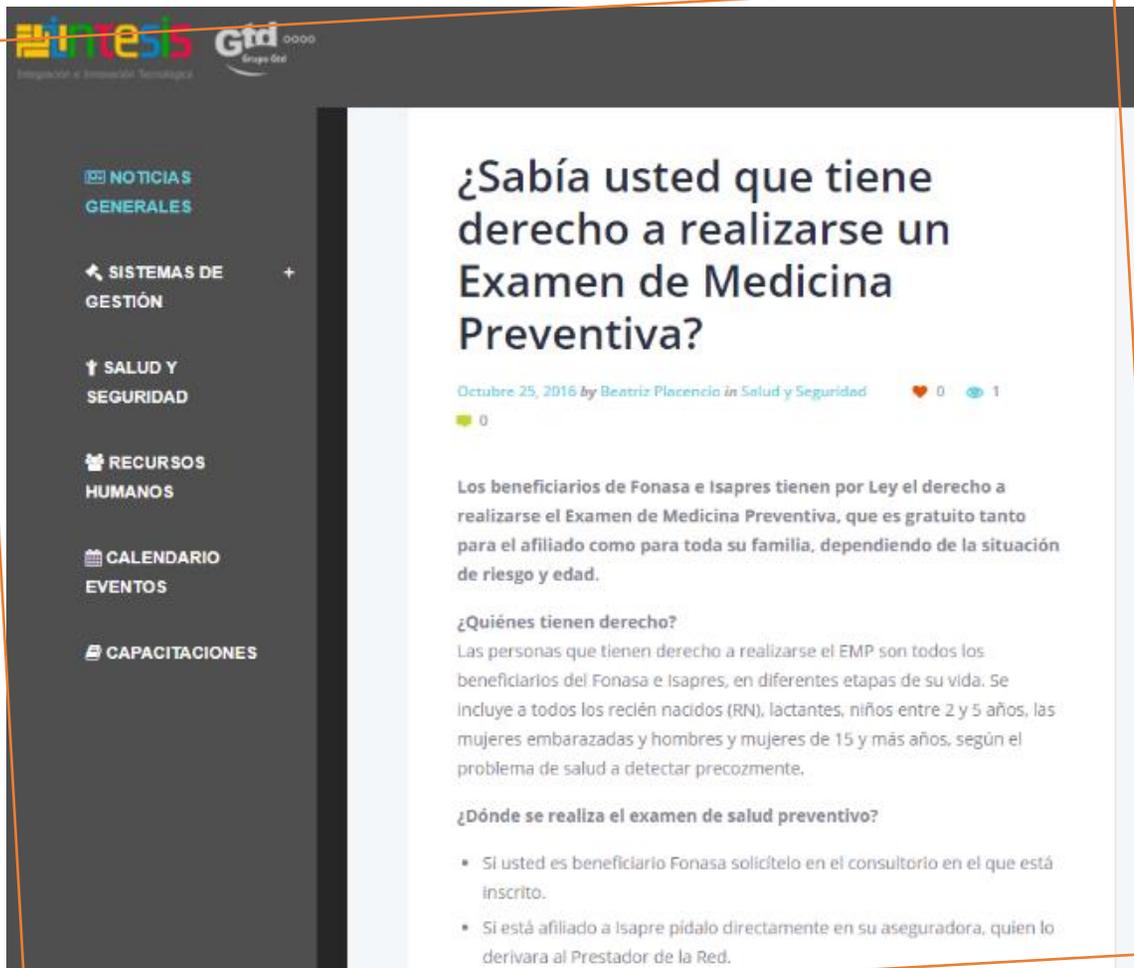
Con el listado de temas materiales, se realizó una consulta entre los diferentes grupos interesados, a través de Entrevistas con personal directivo y operativo de las distintas áreas, Análisis del Comité de Responsabilidad Social de INTESIS y con la Aplicación de una

Encuesta electrónica sobre temas materiales, en donde se registró un 33% de incremento en la participación. Con este proceso, se realizó la comparación entre los temas que los stakeholders consideraban materiales y los que la organización situaba en los primeros lugares.

El gran logro de todo este proceso fue la coincidencia en los potenciales impactos de la mayoría de los temas: económicos, sociales y ambientales.

La Encuesta arrojó 30 temas, con distintos grados de importancia para ambos grupos; la tabulación de los datos consideró la importancia asignada a cada punto, de 1 a 3 (alto a bajo).

Nuestra Encuesta fue respondida por un 51,95% de colaboradores, en comparación con el 37,6% del año pasado; esta cifra representa un aumento de 38%. Las respuestas de la comunidad sumaron un 22,08% y las de nuestros clientes superaron el 15%. Seguimos orientados a difundir conceptos que implican el término "sustentabilidad" y hacerlos tangibles, es por eso que continuamos usando nuestra plataforma intranet para transmitir no solo actividades, sino que además entregar información que sea pertinente a un público ampliado a las familias.

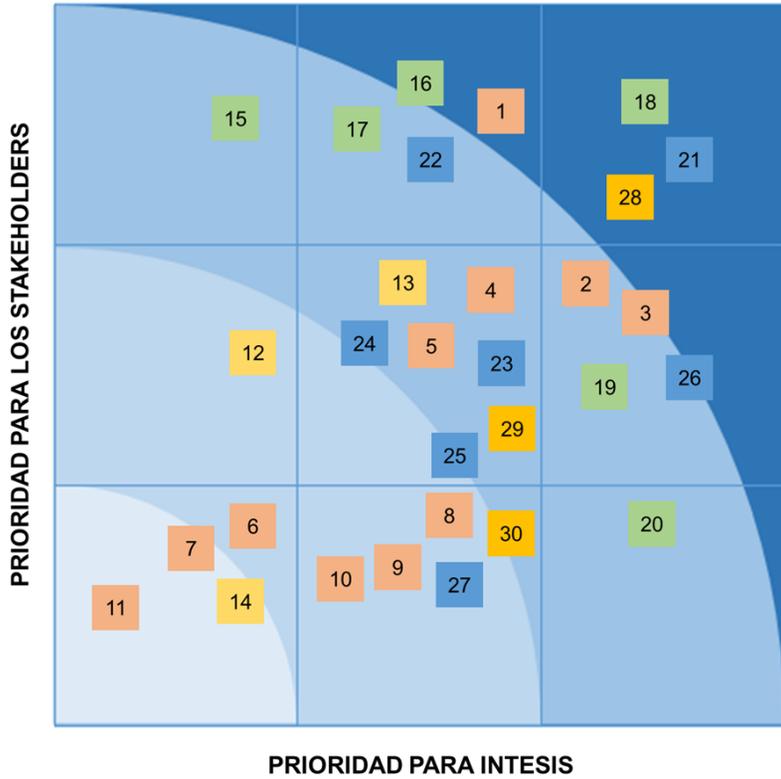


Los Aspectos que se incluyen en este reporte fueron validados por el Comité de Responsabilidad Social, y para ello se consideraron varios temas, entre los que destacan:

- ✓ Mejores prácticas,
- ✓ Cobertura,
- ✓ Gravedad de los impactos (en caso de haberlos), probabilidad de los riesgos u,
- ✓ Oportunidades derivadas,
- ✓ Validez/criticidad en el largo plazo,
- ✓ Extensión.

La rendición de cuentas se concreta con Enfoques de gestión y los Indicadores de desempeño seleccionados. Al igual que el año anterior, luego de los análisis, se incluyen aspectos que se clasifican como "materiales", de conformidad con la Guía G4.

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



 Colaboradores	1	Formación continua y desarrollo profesional
	2	Beneficios sociales ofrecidos por la empresa
	3	Mejores prácticas laborales
	4	Iniciativas por una mejor calidad de vida
	5	Reconocimientos
	6	Iniciativa hacia grupos familiares, actividades de acciones sociales y recreativas
	7	Salud y seguridad en el trabajo: estadísticas de accidentes, planes de prevención
	8	Políticas Laborales
	9	Código de ética y manejo de quejas
	10	No discriminación
	11	Ejercicio de la libertad de asociación

 Comunidad	12	Contribución al desarrollo local
	13	Iniciativas en comunidades
	14	Lucha contra la corrupción

 Consumidores	15	Certificaciones en Satisfacción del cliente
	16	Marketing responsable (productos que cumplan lo establecido)
	17	Reconocimientos por buen servicio
	18	Manejo de incidentes y quejas
	19	Salud y seguridad del cliente (productos que al usarse no afecten o dañen al usuario)
20	Reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	

 Medioambiente	21	Reciclaje
	22	Prácticas amigables con el medioambiente
	23	Transporte
	24	Eficiencia energética de operaciones de datacenter
	25	Gestión de residuos (e-waste)
	26	Cumplimiento regulatorio
	27	Incidentes y manejo de quejas por temas ambientales

 Proveedores	28	Selección de proveedores (inclusión)
	29	Evaluación
	30	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 Prácticas de contratación
 Medioambiente		Energía Cumplimiento ambiental Reciclaje Transporte
 Desempeño social		Capacitación y educación
	Prácticas laborales y trabajo digno	Empleo Relaciones entre los trabajadores y la organización Salud y seguridad en el trabajo Diversidad e igualdad de oportunidades
	Derechos humanos	Inversión No discriminación Prácticas de seguridad laboral
	Sociedad	Lucha contra la corrupción Cumplimiento regulatorio Comunidades locales
	Responsabilidad sobre productos	Cumplimiento regulatorio Seguridad y salud de los clientes Comunicaciones marketing



G4-20

*Limitación de los aspectos*

La información alcanza a todas las actividades desarrolladas por INTESIS durante el ejercicio 2016.

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*

Con la consulta a los públicos de interés se identificaron como aspectos materiales fuera de la organización temas relacionados con iniciativas en comunidades y nuestra contribución al desarrollo local.

Cabe destacar que este aspecto el año anterior no había resaltado entre los intereses de los públicos interesados; sin embargo, creemos que el haber cambiado el enfoque desde la concentración exclusiva en aspectos internos hacia una mayor apertura a participar en iniciativas de otros grupos que no fueran solo

los trabajadores y sus familias, propició este interés en conocer nuestra contribución. El cambio de enfoque, en todo caso, se atribuye a la madurez que se esperaba de nuestras acciones en Responsabilidad social empresarial donde nuestra premisa original fue que “todo comenzaría por casa”. Cabe señalar que nuestro Mapeo de stakeholders no identifica instituciones en particular en este aspecto, el análisis de las organizaciones beneficiadas se basa en las posibilidades de ejercer un impacto.

Por nuestro modelo de negocios, varios 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, capacitaciones y adherimos a los mismos principios. Por esta razón, se ha decidido que estos proveedores no sean 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. No se detectaron casos durante el año 2016. En medidas preventivas, el foco sigue siendo la prevención de riesgos de salud y seguridad.

*El año pasado, se destacó la Selección de proveedores como un aspecto material externo, y este año sigue siéndolo, más aun cuando a nivel organizacional hemos podido alcanzar una mayor estructura y hacer eco en la relevancia de este ejercicio de evaluación no solo en los aspectos contractuales, sino que además en temas de sustentabilidad que rescatan los principios a los cuales adherimos.*

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 2016 de INTESIS es la cuarta memoria y su contenido sigue alineado con respecto a los indicadores del año anterior, sumando un par adicionales producto de la consulta a los públicos de interés, pero sin descuidar los principios de GRI en cuanto a 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 2016 de INTESIS es su cuarta memoria, y declaramos que no se han presentado cambios significativos en el alcance, cobertura o métodos de valoración; de hecho, para determinar los aspectos materiales se utilizó la misma forma para clasificar el interés en cada aspecto: indicar solamente los que suscitan interés y no asignar puntaje a la totalidad de los temas. Como siempre, se indicó claramente en el formulario electrónico la posibilidad de proponer temas nuevos.



## PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24

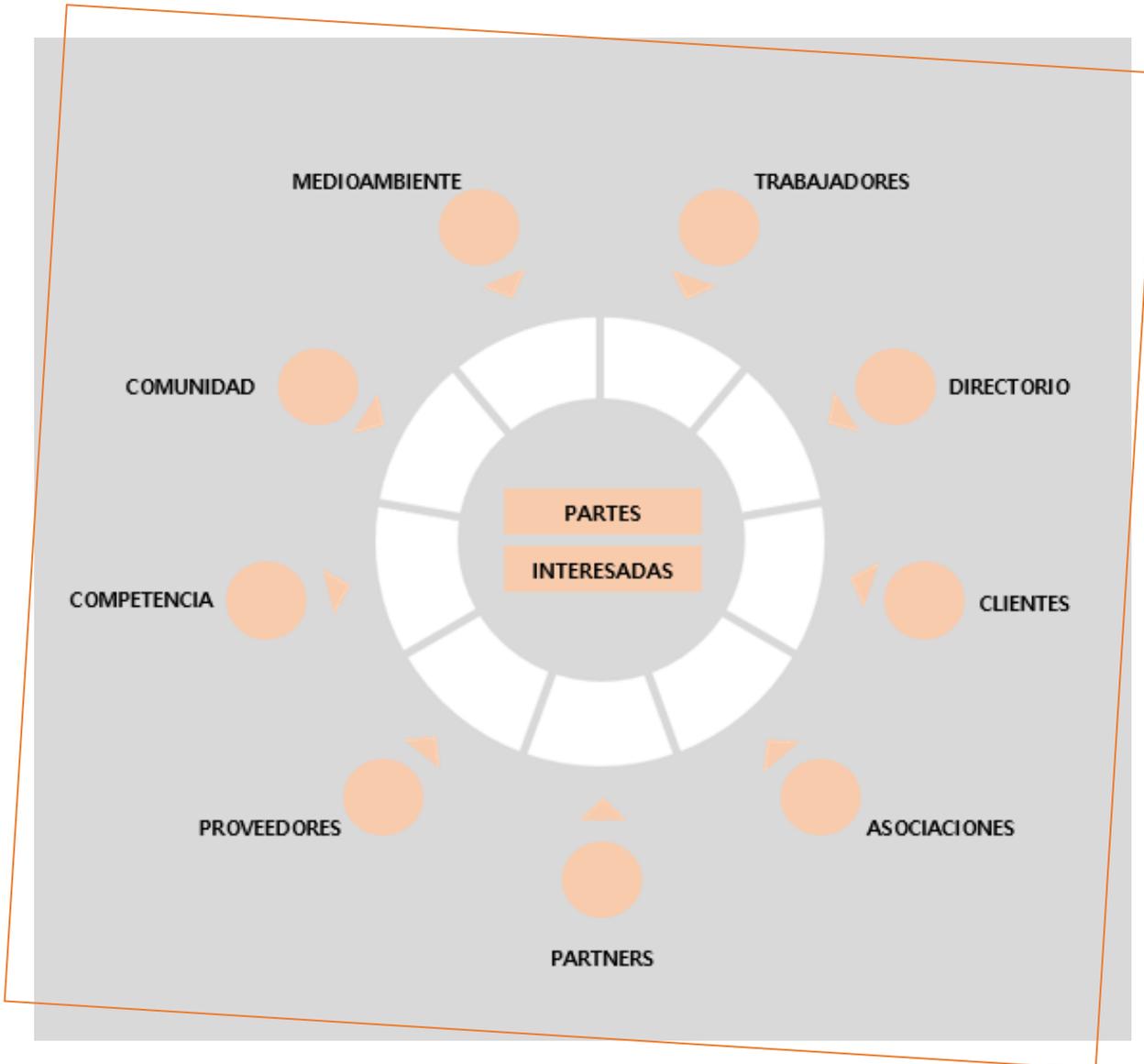
*Relación de grupos de interés que la organización ha incluido*

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 sigue basando la identificación y selección de sus grupos de interés conforme a una Matriz de influencia/poder, que considera:

- La revisión de los públicos con los cuales nos relacionamos y con quienes tenemos responsabilidades;
- La 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.



Grupos de interés relevantes	Canal de comunicación	Frecuencia de relacionamiento
Trabajadores	Reuniones de evaluación; eventos y actividades de camaradería.	Semestral y en ocasiones especiales
	Publicaciones a disposición de toda la organización: intranet, diarios murales, sitio web, correos electrónicos.	Cada vez que se utilice
	Sistemas internos como protectores de pantalla.	Cada vez que se utilice
	Charlas e inducciones; capacitaciones en plataforma de aprendizaje en línea.	Cada vez que se actualicen
	Procedimientos asociados sistema de gestión de la calidad, servicio de TI y de seguridad de la información.	Cada vez que se requiera
	Actividades de diversos comités.	Cada vez que se requiera
	Reporte de sostenibilidad.	Anual
	Encuestas de clima, encuesta para evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo - ISTAS; evaluaciones internas de asesorías por áreas.	Cada vez que se requiera
Clientes	Visitas	Continuas
	Eventos y desayunos	Continuos
	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 1*

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



Grupos de interés relevantes	Principales preocupaciones expresadas	Respuestas de INTESIS
Trabajadores	Ampliar la cobertura a las necesidades de los trabajadores	Plan de trabajo de la jefatura de RR.HH. en conjunto con las demás áreas; encuestas de clima laboral
	Incremento de formación y acreditaciones profesionales	Programa de capacitación 2016
	Remuneraciones	Mantenimiento del nivel salarial 2016
	Mejoras prácticas laborales	Oportunidad de participación en actividades de la empresa (comités) Conciliación vida familiar y laboral Diálogo mediante representante de los trabajadores o directamente en virtud de la política de puertas abiertas de la organización Conformación de comité ISTAS para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo
	Desarrollo profesional y transparencia	Código de ética; igualdad de oportunidades durante todo el ciclo del empleo en INTESIS; directrices de inclusividad, diversidad y no discriminación; capacitación y formación en especialidades; posibilidad de cambio de cargo y capacitación: evaluaciones de desempeño

*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	Respuestas de INTESIS
Trabajadores	Salud y seguridad en el trabajo	<p>Programa de prevención de riesgos en salud y seguridad</p> <p>Comité Paritario de Higiene y Seguridad</p> <p>Campañas de salud y seguridad; mes de octubre declarado como Mes de la salud en INTESIS, actividades como día de la fruta, curso de primeros auxilios, información de nutrición y vida saludable</p>
	Iniciativas hacia grupos familiares	<p>Inclusión de las familias en actividades como concursos de artes manuales para los hijos de los trabajadores; días adicionales a lo legal en caso de adopción, nacimiento, matrimonio y fallecimiento de familiar cercano; convenios de salud ampliado a las familias; convenio oncológico con fundación FALP</p>



Grupos de interés relevantes	Principales preocupaciones expresadas	Respuestas de INTESIS
Clientes	Satisfacción de las necesidades con soluciones rentables y eficientes	<p>Sistema de gestión de la calidad; sistema de gestión de seguridad de la información; sistemas de gestión del servicio de TI</p> <p>Capacidad de adaptación con soluciones y servicios exclusivos de valor agregado</p> <p>Encuestas de satisfacción; evaluación de proveedores; capacitación constante en atención al cliente</p>
	Transparencia y confiabilidad	<p>Sistema de gestión de la calidad; Código de ética;</p> <p>Relación de cercanía con el cliente; Cumplimiento de compromisos sin excepción; Modelo de Prevención de Delitos (MPD)</p>
	Respaldo y soporte de especialistas en el rubro	<p>Alineamiento organizacional basado en el desarrollo de competencias y con enfoque al cliente.</p> <p>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; compromiso organizacional e individual hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes</p>
Accionistas	Información fidedigna	<p>Sistema de gestión de la calidad, auditorías internas y externas ; Modelo de Prevención de Delitos (MPD)</p>
	Incremento anual de resultados	<p>Mejora de procesos para aumentar la eficiencia de la organización; rendición de cuentas; programa de crecimiento a largo plazo</p>
	Posicionamiento y buenas prácticas	<p>Reconocimiento de la organización como líder en el mercado, como referente en capacidad de adaptación, innovación, compromiso y flexibilidad</p>



Grupos de interés relevantes	Principales preocupaciones expresadas	Respuestas de INTESIS
Proveedores	Pagos a tiempo	Sistema de gestión de calidad; compromisos formales; relación cercana con proveedores a fin de acelerar soluciones y evitar demoras y problemas en la atención de los clientes
	Oportunidades de mercado conjuntas	Selección y evaluación de proveedores; acuerdos y marcos contractuales claros y consensuados
	Relación de largo plazo	Selección y evaluación de proveedores; retroalimentación constante
Partners	Pagos a tiempo	Sistema de gestión de la calidad; acuerdos de mutuo beneficio; exploración de oportunidades de desarrollo conjunto
	Relación a largo plazo	Retroalimentación continua Planes de desarrollo y oportunidades conjuntas
Comunidad	Fomentar la convivencia	Sistema de gestión de responsabilidad social, relacionamiento con grupos de interés; identificación de necesidades que pueden ser satisfechas por INTESIS como por ejemplo Celebración día del niño en un hogar de menores
	Generación de oportunidades de empleo	Igualdad de oportunidades, directrices de inclusividad, diversidad y no discriminación.
Asociaciones	Promover 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 2016.

G4-29

*Fecha de la memoria anterior más reciente*

La tercera 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 2016.

G4-30

*Ciclo de presentación de memorias*

Anual.

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)

G4-32

*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.

G4-33

*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

La estructura de gobierno de la empresa estuvo liderada por el Directorio y la Gerencia General, encargada de la toma de decisiones en coordinación con siete gerencias de línea (a partir del segundo semestre de 2016), una subgerencia y dos áreas: Gerencia Comercial, 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, Subgerencia de Procesos y Sustentabilidad y Área de Recursos Humanos.

INTESIS además cuenta con seis (6) comités estratégicos en los que participan los principales líderes de la empresa y los trabajadores. Su función es de asesoría a la Alta dirección en la toma de decisiones de relevancia y que atañen a obligaciones legales. Además contamos con un Equipo de mejora para temas de calidad.

G4-34

*Período cubierto por la información  
contenida en la memoria*

	<b>COMITÉ PARITARIO DE HIGIENE Y SEGURIDAD</b>	Conforme a la normativa, vela y promueve la salud y seguridad de nuestros trabajadores con concientización y capacitación, además de directrices en estas materias.
	<b>COMITÉ BIPARTITO DE CAPACITACIÓN</b>	Asesora a la Gerencia general y Directorio en desarrollo de carrera y actividades de capacitación generales.
	<b>COMITÉ ISTATAS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO</b>	De conformidad con la Ley 16.744 y los protocolos del Ministerio de Salud. Este comité aplica los instrumentos mandatorios y decide respecto de acciones correctivas, en caso de ser necesarias, para favorecer la conciliación trabajo-vida personal.
	<b>COMITÉ RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	Gestado de acuerdo con pautas de la Norma SA8000; es el nexo formal entre trabajadores y empresa.
	<b>COMITÉ ÉTICA</b>	Colabora con la Alta gerencia toda vez que se detecten incumplimientos, se reciban denuncias o se vislumbre la necesidad de aclarar temas o posturas.
	<b>COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	Asesora al Gerente general y Directorio respecto de seguridad de la información y conforme al Sistema de gestión de seguridad de la información basado en la norma ISO27001:2013.

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*

El Código de ética se fortalece además con el accionar del Comité de ética que sesiona cada vez que se detecten incumplimientos, se reciban denuncias o se vislumbre la necesidad de aclarar temas o posturas.

Nuestro compromiso sigue siendo proporcionar orientación y resguardo de los derechos de las personas de la mano con principios e iniciativas éticas internacionalmente aceptados.

El Código de ética de INTESIS lleva cuatro años en vigencia, con las correspondientes modificaciones y actualizaciones. Tenemos programada una revisión completa durante el año 2017 con el fin de incorporar nuevas visiones y realidades a nivel organizacional.

Tal como se indicó en el reporte del año anterior, nuestro Código procura mantenerse alineado con los códigos de los distintos partners con los que trabajamos.

Nuestro código ha adquirido relevancia como orientación y marco de actuación para todos quienes trabajamos en INTESIS, y se complementa con instrumentos del ámbito como la implementación del Modelo de prevención de delitos en virtud de la Ley 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

## MISIÓN

*Somos una empresa innovadora con servicios y soluciones informáticas de vanguardia y excelencia orientada a los sectores público y privado en Chile. Gracias a nuestra visión estratégica y alta capacidad de respuesta colaboramos con el éxito de los negocios de nuestros clientes, y en el desarrollo armónico y sustentable de nuestros trabajadores, la comunidad y el medioambiente que nos rodean.*

## VISIÓN

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



## Ámbito de aplicación

---

El Código de ética de INTESIS establece los lineamientos que deben guiar el comportamiento y accionar de INTESIS como organización y, por ende, de todos quienes se desempeñan en INTESIS, incluidas las capas gerenciales.

Tal como se señala en el documento, no nos es posible abarcar o dar instrucciones respecto a todas las situaciones posibles que pudieran presentarse en las actividades diarias de la organización; 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 el Código se dejan claros los objetivos y mecanismos para solicitar orientaciones y resolver problemas; para resumir y facilitar su comprensión citamos extractos del mismo:

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 cuenta con un Comité de ética, compuesto por representantes de la Gerencia general, Directorio y el Representante de los trabajadores para la Norma SA8000. El Comité tiene como objetivo promover y regular el cumplimiento de las normas, principios y valores que se establecen en este Código, en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y directrices y políticas aplicables. 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 cada vez que sea convocado por alguno de sus miembros, mediante citación por correo electrónico a cada uno de los integrantes, en caso de detectarse incumplimientos a los instrumentos que nos regulan o recibir denuncias a través de los medios diseñados para ello. Durante 2016, el Comité no sesionó para atender denuncias ni se detectaron incumplimientos atinentes.

#### **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, que ha sido creado como una herramienta para prevenir o detectar cualquier comportamiento potencialmente contrario a los principios que nos guían. Este procedimiento fue aprobado por el Comité de ética.

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

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

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

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

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

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

Si el trabajador lo desea puede plantear el problema directamente al Comité de ética, solicitando una reunión a través de la cuenta de correo [etica@intesis.cl](mailto:etica@intesis.cl).

La cuenta de correo puede ser utilizada también por cualquier otra persona fuera de INTESIS que necesite poner de manifiesto abierta o confidencialmente acciones o circunstancias que pueden perjudicar a INTESIS, sus trabajadores o terceros y que estén relacionadas con este Código de ética.

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

INTESIS da por sentado que todos sus trabajadores deben entender y actuar según este Código de ética y se les incentiva a que presenten sus preocupaciones sobre asuntos éticos según lo establecido en este Procedimiento.



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

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

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

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

penales o administrativas que resulten legalmente 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.



En INTESIS procuramos inculcar en la cultura empresarial los valores que nos mueven.

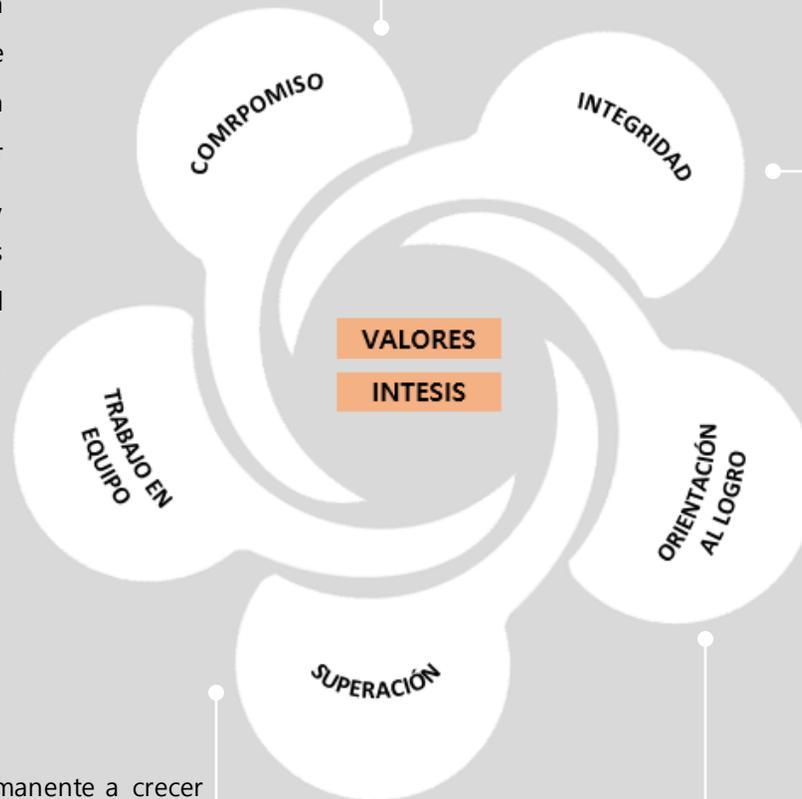
Habilidad de trabajar juntos hacia una visión común, estando conscientes de que nuestro trabajo es parte de una cadena, por lo que debemos ser responsables por nuestras acciones, apoyando a otros y subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.

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

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.

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

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.





## Con el directorio

*Valor en todas sus dimensiones.*

**“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.**

- 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.



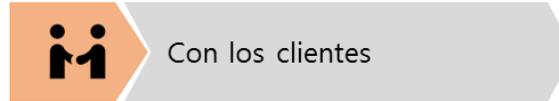
## Con los trabajadores

*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.

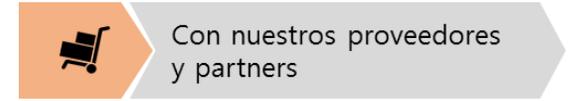
- Dar fiel cumplimiento a todas las leyes y normativas e incentivar las buenas prácticas relacionadas con derechos como jornada de trabajo, remuneración, libertad de asociación y negociación colectiva, entre otros.
- Ofrecer oportunidades de desarrollo de carrera y equilibrio de la vida familiar y laboral.



### 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.*

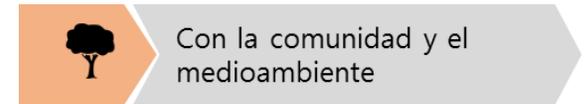
- Con miras al futuro, desarrollar y fomentar relaciones positivas, de mutuo beneficio y que se mantengan en el tiempo.
- Evitar siempre conflictos de interés. En las relaciones de negocios con nuestros proveedores no se aceptan ni ofrecen regalos suntuosos (que puedan ser considerados costosos o de 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.



*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.



*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 otra información que INTESIS no haya hecho pública salvo para:

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

---

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

---

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

La rendición de cuentas en INTESIS comienza con revisiones externas continuas de nuestros estados financieros a cargo de organismos independientes y con la fijación de objetivos y sus indicadores clave de desempeño que son auditados internamente, todo esto como una forma de transparentar la operación y resultados y de llevar control con respecto a nuestras acciones y planes. El objetivo subyacente es buscar formas innovadoras y las mejores prácticas para consolidar a INTESIS como una empresa "sustentable". Las decisiones quedan en manos de una plana ejecutiva de vasta trayectoria que se basa en el enfoque hacia la gestión de riesgos, considera las necesidades de los mercados y, sitúa como prioridad siempre, la calidad de los servicios que prestamos a nuestros clientes en conjunto con el fomento y cuidado de un entorno laboral armonioso que permita el desarrollo de nuestros trabajadores.

G4-EC3

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

En esta sección y en pos de la claridad y comparación, debemos volver a declarar que 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 y nuestro foco es el cumplimiento de las obligaciones legales al respecto.

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 familias.

G4-EC4

*Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno*

INTESIS no recibió ayudas financieras del gobierno durante el año 2016.

Hacemos uso de la franquicia tributaria del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence), que tiene como objetivo "fomentar la capacitación y el empleo"; con este incentivo las empresas deducen de sus impuestos un monto determinado en inversiones por concepto de capacitación de sus trabajadores.

Durante 2016 el programa anual de capacitación, que es uno de los indicadores de nuestro Sistema de gestión de la calidad, hizo uso de este incentivo, como se verá en la sección correspondiente.

## PRESENCIA EN EL MERCADO

### Enfoque de gestión

INTESIS no posee sucursales y desarrolla sus actividades en nuestra sede de Eliodoro Yáñez 2238, Providencia, Santiago de Chile. Llevamos más de 12 años en el mercado, y nos destacamos por nuestra capacidad de adaptación al cambio y visión de futuro, lo que nos permite estar constantemente innovando en servicios a nuestros clientes y posicionándonos como referentes tanto a nivel de alianzas y partners, como de asociaciones sectoriales. Nuestros profesionales además “llevan” el sello INTESIS dondequiera que vayan, siendo la organización una opción interesante y atractiva para el desarrollo profesional. Nuestros programas de capacitación se estructuran en torno a los talentos y necesidades que el mercado nos va exigiendo o que vislumbramos como oportunidades.

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 53% por sobre el salario mínimo legal de Chile (\$257.500 vigente al 1 de julio de 2016); en nuestra Directriz de No discriminación y nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial se destaca que la remuneración, y los demás procesos del ciclo de vida del trabajador en la organización, se basan exclusivamente en la idoneidad de la persona para realizar su trabajo y desestiman todo tipo de diferencias sobre la base del género, entre otros.

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**

Hemos desarrollado y actualizado nuestra matriz de riesgos ambientales donde se identifican los aspectos medioambientales relacionados con nuestras operaciones.

Cuando se habla de TIC sostenibles - Informática Verde o GREEN IT, nos referimos a la toma de conciencia de la dimensión medioambiental para el ciclo de vida desde la selección hasta el reciclaje, pasando por la gestión diaria de materiales, software y servicios relacionados con los sistemas de información.

El concepto de TIC sostenibles reúne todas las tendencias orientadas a definir, propagar e incentivar la eficiencia energética en la tecnología, reduciendo con ello su impacto medioambiental y logrando a la vez una necesaria reducción de costos.

Teniendo en cuenta lo anterior y procurando cumplir los compromisos a los que hemos adherido, nuestro Programa de Green IT se resume en la Directriz de medioambiente, que sigue vigente además de apalancada en nuestro Programa de responsabilidad social empresarial y respondiendo a las pautas a las que adherimos a través del Pacto Global de las Naciones Unidas:

**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.



En nuestro programa de Green IT, 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

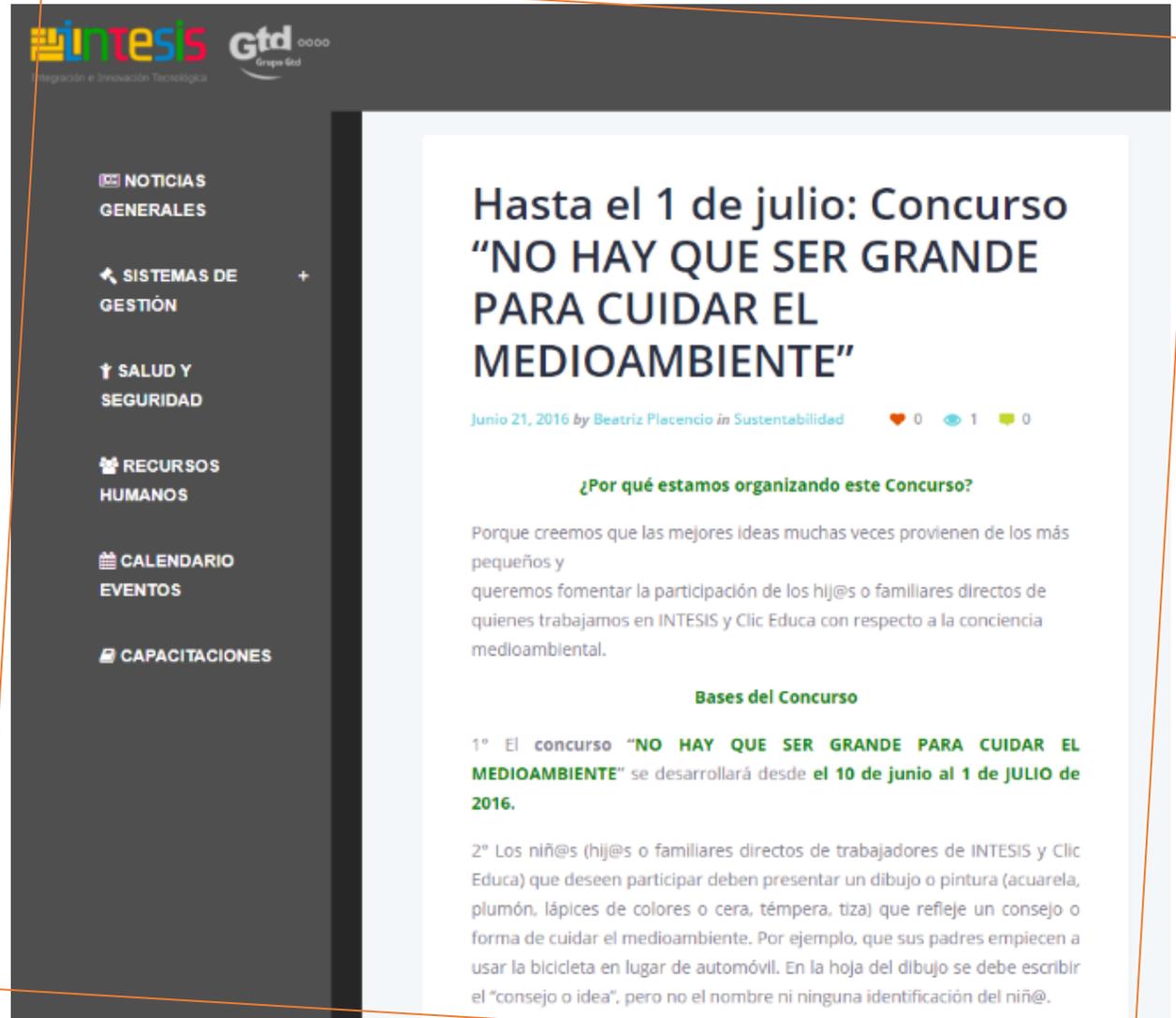
INTESIS mantiene un Plan de optimización del consumo de energía en todas sus actividades; con mantenciones mensuales preventivas y medidas correctivas en todas las dependencias de la organización y en relación con artefactos y dispositivos cuyo mal estado pudiera afectar nuestra meta en materia ambiental 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.



**INTESIS promueve el Reciclaje de papel mediante su donación de la Fundación San José.**



### 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 14001. Aquellos materiales que no sean exportables ni comercializables, son enviados por RECYCLA a un destinatario autorizado ambientalmente para su disposición final.

Según nuestras evaluaciones y matriz de riesgos ambientales, las operaciones de INTESIS no implican un impacto ambiental significativo, por lo cual nuestra contribución por ahora se centra en la promoción del cuidado del medioambiente.

# ENERGÍA

## Enfoque de gestión

De acuerdo con la Directriz sobre medioambiente, en INTESIS buscamos formas innovadoras de hacer uso eficiente de los recursos, en particular el consumo de energía eléctrica y el de agua. En estos temas, nuestra Subgerencia de Logística y su Programa de mantenciones aportan considerablemente a la reducción de estas cifras. Mediante el programa se supervisan las áreas que requieren mantenciones mensuales preventivas y con la ayuda del Comité Paritario de Orden, Higiene y Seguridad, y el Encargado de prevención de riesgos, se ponen en práctica medidas para reparar y mantener artefactos y dispositivos cuyo mal estado pudiera suponer riesgos para los trabajadores y afectar nuestro desempeño ambiental.

Durante 2016, se hicieron estudios de iluminación independientes y se dio prioridad al entorno de aquellas áreas que exigen labores sin posibilidades de mayor movilidad.

Seguimos incentivando las adquisiciones de equipamiento con etiquetado de eficiencia energética; esto tiene relevancia interna en relación con nuestro consumo interno, pero también un impacto significativo en las compras que implican equipamiento para 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.



INTESIS cuenta con los Certificados N° 03248 y N° 03426 de reciclaje para el año 2016 por un peso total de 524 kg. En relación con el año anterior, se registró un descenso de un 50% en la cantidad de materiales enviados a reciclaje electrónico, lo que se puede explicar debido a que los años anteriores se realizaron los primeros envíos y hasta el año pasado aún quedaban lugares en bodegaje en que se almacenaban productos que aplicaban para la operación. Afortunadamente para nosotros hemos ido reduciendo esas cifras, lo que se aprecia en este descenso.

En cuanto al papel, el año pasado se hizo una evaluación exhaustiva de las áreas en que se registraba mayor uso del papel y la Gerencia de administración y finanzas en conjunto con la Subgerencia de logística, dieron el ejemplo identificando medidas que permitieran hacer un uso más eficiente del insumo. Por lo demás, seguimos con el convenio con la Fundación San José para la adopción, con cajas ubicadas en cada piso o sector de oficinas.



*G4-EN3*

*Consumo energético interno*

Nuestro consumo de energía eléctrica durante el año 2016 fue de 1.501.000 kWh, cifra que al igual que los reportes anteriores incluye el consumo de las dos empresas arrendatarias que existen en el edificio corporativo.

*G4-EN6*

*Reducción del consumo energético*

Durante el año 2016, nos dimos a la tarea como organización de reducir nuestro consumo de energía e insumos. En general, creemos en la efectividad de la concientización, por lo cual implementamos campañas publicando "consejos" e información general en la Intranet corporativa, en ella se habló por ejemplo del "consumo vampiro" de los artefactos conectados a la red eléctrica, del consumo por artefacto, de la importancia de las mantenciones periódicas y el etiquetado ecoeficiente, entre otros temas.

Este esfuerzo de concientización comenzó en el año 2014 y ha ido dando frutos si consideramos el mínimo incremento (0,29%) en el consumo de energía eléctrica versus el aumento que ha significado la demanda de los servicios de Datacenter.

0,29%

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO AMBIENTAL

### Enfoque de gestión

Nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial, la Directriz de Medioambiente y Programa de Green IT establecen nuestras metas y compromisos de no solo respetar el entorno en que nos desenvolvemos, sino que además de resguardar y velar por minimizar cualquier impacto negativo que la operación pudiese generar. Tomamos como base el cumplimiento normativo y estamos atentos a cualquier cambio en reglamentaciones que pudieran aplicar, esto amparados en el principio de precaución. Contamos con la asesoría del área legal, quien nos ayuda a evaluar y anticiparnos a nuevos escenarios. La asesoría legal también se complementa con la información que recabamos de asociaciones a las que pertenecemos entre las que destaca la ACTI, donde se analizan y discuten estos temas a nivel de industria.

G4-EN29

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

Al igual que el año anterior, durante 2016 INTESIS no recibió ninguna sanción o multa relacionada con incumplimientos a la legislación o la normativa ambiental.

G4-EN30

*Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.*

En INTESIS poseemos vehículos para el transporte de los productos que se despachan a clientes y nos preocupamos de que cuenten con sus revisiones y mantenciones preventivas al día con el fin de generar el menor impacto en el medioambiente en términos de contaminación ambiental.

Además, en todos los casos en que es posible los despachos de productos hacia el cliente se coordinan directamente con el proveedor, tomando las salvaguardas que permitan asegurar la entrega oportuna y en forma de cada producto y reduciendo una "escala" innecesaria en la operación.



Internamente, fomentamos además el uso de la bicicleta, con campañas de concientización y desde 2015 un "bicicletero" dispuesto en las instalaciones.

Consideramos que el impacto ambiental del transporte de productos y otros bienes derivados de la operación no es significativo; sin embargo, hemos incluido este indicador dado que fue un tema sugerido por los públicos de interés a través de nuestra consulta.

*G4-EN34*

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

INTESIS no registró reclamaciones ambientales durante 2016.



A group of people is sitting on the grass under trees, possibly at a school or community event. They are arranged in a loose circle, some looking towards the camera and others looking away. The background features a green safety fence and a bright sun filtering through the trees. The overall atmosphere is casual and social.

# **DIMENSIÓN SOCIAL**

## **Prácticas laborales y trabajo digno**

En INTESIS se practica la política de puertas abiertas y se promueven abiertamente los principios y valores que nos guían. Hemos desarrollado además varias directrices, las que apalancan nuestra Política de responsabilidad social empresarial, y que tienen como objetivo resguardar principios como No discriminación, diversidad, inclusividad.

Durante el año 2016 se realizaron actividades tendientes a crear instancias de participación con los trabajadores; para su definición el diálogo directo o colectivo es la herramienta fundamental. No se trata solo de organizar actividades para celebrar eventos, el objetivo es ofrecer oportunidades de desarrollo y de conciliación de vida laboral con la vida familiar, un ejemplo de esto último fue que el horario especial de verano de los días viernes se implementó por tercer año consecutivo, logrando la mejor de las acogidas.



## EMPLEO

### Enfoque de gestión

Los procesos de selección, contratación, desvinculación (tanto de personal fijo como a honorarios) se encuentran al alero del Sistema de gestión de la calidad de INTESIS, que está implementado desde 2013.

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

Nuevas contrataciones	2016	
	Hombres	Mujeres
Total en número:	34	15
Por edad en número:		
Hasta 30 años	9	0
Entre 30 y 50 años	21	11
Mayor de 50 años	4	4
Por edad, en %:		
Hasta 30 años	26,47%	0,00%
Entre 30 y 50 años	61,76%	73,33%
Mayor de 50 años	11,76%	26,67%

Personal que deja la empresa	2016	
	Hombres	Mujeres
Total en número	47	12
Por edad, en número		
Hasta 30 años	11	0
Entre 30 y 50 años	27	8
Mayor de 50 años	9	4
Por edad, en %		
Hasta 30 años	23,40%	0,00%
Entre 30 y 50 años	57,45%	66,67%
Mayor de 50 años	19,15%	33,33%
Por antigüedad, en número		
Hasta 10 años	47	12
Entre 11 y 20 años	0	0
Mayor a 20 años	0	0
Por antigüedad, en %		
Hasta 10 años	100%	100%
Entre 11 y 20 años	0	0
Mayor a 20 años	0	0

Los beneficios que ofrece INTESIS a sus trabajadores son resultado del análisis de expectativas y prioridades de la organización, entre los que vuelve a destacar como prioridad manifestada por los públicos interesados los temas de capacitación y formación:

Seguro de vida,  
complementario  
de salud



Campañas de  
participación  
familiar



Celebración de  
eventos especiales



Horario verano



Clases de inglés  
cofinanciadas



Día libre por  
nacimiento de hijo



Convenio centros  
dentales



Día libre por  
fallecimiento de  
familiar



Bono por  
matrimonio



Reconocimiento a  
colaboradores



Celebración de  
cumpleaños



Regalo por fechas  
especiales



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

*G4-LA3*

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

Según lo establecido en el inciso octavo del artículo 197 bis del Código del Trabajo, si ambos padres son trabajadores, cualquiera de ellos, a elección de la madre, podrá gozar del permiso postnatal parental, a partir de la séptima semana del mismo, por el número de semanas que la trabajadora indique; en el caso de los trabajadores de INTESIS, solo las madres hicieron uso de este permiso, con un total de 3 mujeres durante 2016 en comparación con 0 en 2015. Los padres gozaron como beneficio de INTESIS de un día adicional de descanso al que por ley tienen derecho.



## RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

### Enfoque de gestión

#### Políticas y compromisos: mejores prácticas laborales

INTESIS implementó durante 2016 su "*Política de Responsabilidad Social Empresarial*", que antes se basaba en los principios de la norma SA8000 pero que ahora se ha ampliado a los temas de medioambiente para estar en adherencia al *Pacto Global de las Naciones Unidas*.

#### Política de Responsabilidad Social Empresarial

INTESIS está comprometida con el desarrollo sustentable y entiende que sus operaciones tienen impactos directos e indirectos en materias sociales, económicas y ambientes del entorno en que se desenvuelve. Como buen ciudadano corporativo, INTESIS procura no solo velar por la implementación de buenas prácticas en todos estos aspectos, sino que además contribuir activamente al resguardo de los derechos de sus trabajadores, según lineamientos de la Norma internacional SA8000, y del medioambiente y conductas éticas, de acuerdo con su adherencia al Pacto Global de las Naciones Unidas.

Por esa razón, asumimos la responsabilidad de brindar un entorno laboral que promueva el desarrollo armónico de nuestros trabajadores, la comunidad, el medioambiente, los clientes y proveedores con que nos relacionamos y, de respetar y regirnos por altos estándares éticos.

En concreto, nos comprometemos a:

1. **Asegurar prácticas laborales justas**, incluidas las relacionadas con remuneraciones y jornada de trabajo, y un ambiente seguro y saludable, en que prime el respeto y la sana convivencia para todas las personas.
2. **Garantizar la igualdad de oportunidades**, defender la diversidad, promover la inclusividad y mantener la postura de "No discriminación" en ninguna de nuestras actividades y procesos y bajo ningún fundamente como raza, origen social o nacional, nacimiento, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidad familiar, estado civil, afiliación a sindicatos, opiniones políticas, edad, entre otros.
3. **Garantizar el derecho de nuestros trabajadores** a la libertad de asociaciones y la negociación colectiva.
4. **Favorecer iniciativas de protección** y cuidado del medioambiente que fomenten la sensibilización en estas materias y contribuyan tangiblemente a

reducir cualquier impacto relacionado con nuestra operación.

5. **De conformidad con estándares internacionales**, INTESIS adhiere a estas iniciativas manifestando su rechazo por el trabajo forzado y obligatorio y, el trabajo infantil.

Esta Política de Responsabilidad Social Empresarial será revisada regularmente y cada vez que ocurra algún cambio en la legislación o requisitos de las iniciativas suscritas, con el propósito de asegurar la mejora continua de la organización en estos aspectos.

En cumplimiento de esta Política y directrices asociadas es responsabilidad de todos quienes trabajamos en INTESIS y es asumido personalmente por su Directorio y Gerencia General como un aspecto fundamental de su estrategia empresarial.

*G4-LA4*

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

La dinámica del cambio es característica de una organización en que uno de sus principales atributos es la flexibilidad; sin embargo, no por ello se descuidan aspectos como la oportunidad y claridad de la información con que se comunican cambios a las partes pertinentes. Nuestros canales de comunicación siguen siendo: Intranet, correo electrónico, reuniones por área, eventos masivos, otros. Los plazos de estas comunicaciones están dados por la necesidad de conocer del trabajador, la magnitud y efecto de cualquier cambio y las metas y objetivos de la organización. En INTESIS, no existen convenios que impongan otros plazos ni se ha requerido otra práctica por parte de los trabajadores.



## SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

### Enfoque de gestión

---

En INTESIS operamos hacia la prevención y esto se ve reflejado en los resultados (0 accidentes con días perdidos el año 2016) y en todos los procedimientos, instructivos y ordenamiento interno (que incluye una Brigada de emergencias) que este aspecto lidera la Subgerencia de procesos y sustentabilidad con el Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales y el Comité Paritario de Higiene y Seguridad que debe establecerse por ley.

Nuestra organización siguió durante 2016 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 conjuntas para dirección y empleadas, establecidas para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral*

Por ley, la totalidad de los 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, mediante capacitación a los miembros y a los trabajadores, investigación de accidentes laborales o de trayecto y asesoría a todas las áreas en la evaluación de necesidades de formación en salud y seguridad de los trabajadores.

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	2015	2016
Total de accidentados	1	0
Total de días perdidos por incapacidades temporales	39	0
Total de días perdidos por casos fatales	0	0
Total de días cargo	39	0
Número de trabajadores promedio	146	159
Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales	26,7	0
Tasa de siniestralidad por invalideces y muertes	0	0
Tasa de siniestralidad total	26	0
Tasa de accidentabilidad	0,69	0
Número de pensionados por accidentes y enfermedades	0	0
Número de indemnizados por accidentes y enfermedades	0	0
Número de accidentes fatales	0	0

0  
accidentes  
con días  
perdidos en  
2016



## CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

### Enfoque de gestión

Para los públicos entre quienes se aplicó la Encuesta de materialidad uno de los aspectos más relevantes fue la Capacitación y educación y en INTESIS estamos conscientes de que este no es solo primordial para dar respuesta a las expectativas de nuestros trabajadores sino que vital para estar a la vanguardia en nuevas tecnologías y de esta manera mejor preparados para atender las necesidades de nuestros clientes. Es así como a principio de cada año, cada área realiza una selección de cursos y acreditaciones que van de la mano con las evaluaciones de desempeño de cada trabajador y su plan de desarrollo. Las áreas de RR.HH. y de Procesos y sustentabilidad además se preocupan de ofrecer capacitaciones de temas transversales como primeros auxilios y herramientas para mejorar la productividad en el trabajo.

Esto se suma a las inducciones que recibe cada nuevo trabajador en cuanto a sistemas de

gestión (que son renovadas año a año por lo menos a quienes participan en los alcances de cada certificación) y las inducciones de RR.HH., que son fundamentales como primer pincelazo del tipo de organización que conformamos y de lo que se espera de quien ingresa a ella.

*G4-LA9*

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

En 2016 se impartieron 2.434 horas de capacitación, lo que representa un 30% de disminución con respecto al año anterior y que se explica porque la concentración de horas de capacitación estuvo en el personal ejecutivo y táctico.. Cabe destacar que el año anterior se realizó una capacitación masiva de herramientas informáticas destinada al personal operativo, lo que explica los valores de ese período.

Empleados por categoría y sexo	2015		2016	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número total de empleados por categoría profesional	123	31	121	36
Personal ejecutivo (profesional)	11	4	57	17
Personal táctico (Técnico)	20	2	41	11
Personal operativo (enseñanza media)	92	25	23	8
Horas totales de formación por empleado y categoría profesional				
Personal ejecutivo	112	117	626.5	322.5
Personal táctico	594	101	858.5	114
Personal operativo	1506	1037	374	140
Promedio de horas por empleado formado y categoría profesional				
Personal ejecutivo	22.4	14.6	10.9	18.9
Personal táctico	22	25.2	20.9	10.3
Personal operativo	26.8	23.5	16.2	17.5

## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

### Enfoque de gestión

Las Política de responsabilidad social empresarial, las directrices específicas sobre inclusividad y diversidad, no discriminación en el lugar de trabajo, además de los procedimientos del área de Recursos Humanos, que son auditados constantemente como parte de nuestro Sistema de gestión de la calidad, permiten establecer claramente los principios sobre los que operamos, difundirlos y hacerlos respetar en caso de ser necesario.

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	2015	2016
Número total de empleados	154	157
Por sexo		
Hombres	123	121
Mujeres	31	36
Por tramo de edad		
Hasta 30 años	43	39
Entre 30 y 50 años	84	91
Mayor de 50 años	27	27
Por categoría profesional		
Personal ejecutivo	15	15
Personal táctico	21	26
Personal operativo	118	116

### Derechos humanos

Sobre la base 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 internacional 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 Empresarial" y todas las directrices que hemos desarrollado son más que la guía que determina las pautas en temas como No discriminación, Inclusión, Remuneración, Horario de trabajo, entre otros. En este tema, cobran gran relevancia los aspectos de Salud y seguridad, que se revisarán en una sección más adelante.

## INVERSIÓN

### Enfoque de gestión

En INTESIS durante 2016 variamos en parte el enfoque inicial de concentrarnos en nuestra "casa" en un 100%. Fuimos evaluando la solidez de los lazos, la forma en que se cumplieron expectativas y, muy especialmente, la participación masiva de nuestros trabajadores en las actividades que con esmero se organizaron para ellos. Por esa razón, dimos el siguiente paso en nuestro Programa de responsabilidad social empresarial, ampliar nuestra esfera de influencia hacia otros públicos como organizaciones sociales a las que nuestros trabajadores contribuyeron más que de buena gana, sino que como si se tratara de uno de nosotros.

En el aspecto interno, seguimos dándole vida a nuestro Programa anual de capacitación, que se apalancó fuertemente esta vez en las evaluaciones de desempeño, que aumentaron a 79% versus 37% el año anterior.

En la misma línea que el año anterior, continuamos reforzando aspectos de Salud y seguridad a través del Comité Paritario de Higiene y Seguridad y la Subgerencia de procesos y sustentabilidad. Nuestro enfoque fue la prevención y podemos declarar gratamente que los esfuerzos dieron frutos dado que durante 2016 no se registraron accidentes con días perdidos.

G4-HR2

*Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluidos el porcentaje de empleados capacitados*

Horas de formación por cada empleado: 1 hora

Porcentaje de empleados capacitados: 100% de nuevas incorporaciones; durante 2016 logramos la meta de reforzar las capacitaciones en materia de salud y seguridad al 100% de los trabajadores de INTESIS.

Además de dichas capacitaciones, como parte del programa de inducción de la organización los nuevos ingresos deben tomar la Inducción al Modelo de Prevención de Delitos, que cubre temas Anticorrupción.

*G4-HR10*

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

Nuestra concentración siguieron siendo los temas de Salud y seguridad para los trabajadores de las empresas contratistas con obras en nuestra organización. En esto, con el máximo de rigurosidad, se les hacen charlas sobre riesgos, se les entrega un Reglamento que los guía sobre los que se puede o no puede hacer dentro de la instalación, como por ejemplo No fumar, portar siempre el Equipo de protección personal si es requerido, etc. Nuestra evaluación se relaciona con las conductas apreciadas durante el acompañamiento que se hace de personal externo realizando obras.

No obstante, dado que hemos logrado afianzar la práctica y, gracias al gran apoyo de la Subgerencia de logística, hacer de la seguridad un hábito; se decidió avanzar durante 2016 y darle seguimiento y orientación a la cadena de suministro, llámese proveedores de servicios e insumos, con respecto de los principios a los que hemos adherido, en especial a los convocan este reporte.

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



# LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

## Enfoque de gestión

Tal como se informó en el Reporte anterior, nuestros avances a este respecto se circunscribieron al desarrollo de nuestro Modelo de Prevención de Delitos que aborda por ley los delitos específicos de: cohecho; lavado de activos y financiamiento al terrorismo. La ley que lo impulsa es la 20.393 de Responsabilidad Penal de la persona jurídica y este Modelo es ahora parte integral del Sistema de gestión de la responsabilidad social.

Seguimos promoviendo la capacitación en línea en Anticorrupción mediante la plataforma de Naciones Unidas para estos efectos:

<http://thefightagainstcorruption.org/>

Destacamos además 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 realizada por la empresa Ernst & Young, cuyos resultados son informados a la Alta dirección y a los organismos fiscalizadores pertinentes.

G4-SO1

*Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.*

Si bien en INTESIS no hemos establecido programas formales de desarrollo con alguna organización social en particular, el año 2016 dimos el primer paso para colaborar con un Hogar de menores en la celebración del Día del niño en agosto. En comitiva, visitamos el Hogar de menores Cardenal José María Caro en dos ocasiones para llevar regalos donados por los propios trabajadores, asegurándonos de que cada niño y niña recibiera su presente.

Cabe destacar que a pesar de que nunca habíamos realizado una actividad de este tipo, la acogida de los trabajadores fue cálida y participativa, lo que nos permitió cumplir la meta de conseguir los juguetes necesarios.

*G4-SO3*

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

100%.

Utilizamos 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.

Si bien este es un ejercicio voluntario y no auditable, para nosotros es vital en cuanto a la evaluación de nuestros avances en Responsabilidad social empresarial y una orientación clave en lo que se espera como base. Este año nos complace declarar que avanzamos en el aspecto contribución a la comunidad gracias a la incorporación del enfoque hacia iniciativas fuera de nuestro ámbito propiamente tal.

Igualmente y como todos los años, INTESIS se somete a una auditoría de sus estados financieros realizada por una empresa independiente Ernst & Young.



*G4-SO4*

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

Durante 2016 no hubo modificaciones a nuestro 'Código de Ética' y nos concentramos en hacer énfasis en la incorporación del Modelo de Prevención de Delitos, para lo cual se adecuó el procedimiento de quejas e inquietudes en asuntos éticos. Los canales de denuncia se difundieron internamente mediante mensajes de correo electrónico, Intranet, protectores de pantalla y, evidentemente, con el patrocinio de la Gerencia general para hacer eco en todas las instancias.

Dado que los años anteriores, como ya se mencionó, gran parte de INTESIS había realizado la capacitación "La Lucha contra la corrupción" de United Nations on Drugs and Crime - UNODC, el año 2016 nos concentramos en conocer las expectativas y regulaciones de nuestros partners al respecto por lo cual solo las áreas como Comercial y Alianzas y Desarrollo de nuevos negocios destinaron tiempo a realizar dichas capacitaciones y a comunicar cambios que pudieran ser pertinentes.

*G4-SO5*

*Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas*

No tuvimos ningún incidente relacionado con corrupción durante el año 2016.

## POLÍTICA PÚBLICA

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

### 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.

### Enfoque de gestión

El cumplimiento de leyes y regulaciones es transversal a toda la organización. Desde la misma Gerencia general, se hace énfasis en que esto no es solo un requisito, sino la base de todo nuestro accionar. Esta cultura de cumplimiento facilita la adopción de estándares voluntarios como normas para la implementación de sistemas de gestión o iniciativas como la del Pacto Global.

El cumplimiento regulatorio se resguarda con mecanismos de control, actualización constante con respecto a cambios en normativas que nos pudieran afectar y con asesoría legal.

*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

Para nosotros, en términos simples, la responsabilidad por productos es el objetivo subyacente de la satisfacción del cliente:

En la medida en que INTESIS internaliza procesos y buenas prácticas, este concepto adquiere más visibilidad y, en este caso, evidentemente, la responsabilidad se extrapola a los servicios que prestamos. Para INTESIS como organización, todos somos responsables ante los clientes por la calidad, idoneidad y satisfacción de los servicios que nos contratan. Es por eso que más allá de que la "satisfacción del cliente" recaiga en una norma o en un área como liderazgo, apuntamos a que sea parte del espíritu de trabajo de todos en la organización.

## PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

### Enfoque de gestión

Nuestro Sistema de gestión de seguridad de la información lleva dos años certificado y en él se hizo el trabajo de definir los procedimientos tendientes a resguardar la confidencialidad de la información que es considerada como un activo para INTESIS y nuestros Clientes.

Cada vez que es necesario y por lo menos una vez al año se actualiza nuestra matriz de riesgos de incumplimiento de leyes relacionadas con la seguridad de la información y en particular con privacidad de la información y las personas.

Uno de los mecanismos de control, en el cual el área de RR.HH. juega un rol fundamental son los acuerdos de confidencialidad que debe firmar toda persona contratada por INTESIS; los proveedores de servicios cuya labor se relacione el alcance del sistema también reciben las políticas y procedimientos aplicables.

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 2016, INTESIS no recibió quejas ni casos por incumplimientos en esta materia.

Seguiremos adhiriendo a los principios del Código de ética ACTI, Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información, 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 2016 no recibimos ninguna reclamación relacionada con el respeto a la privacidad o la fuga de datos.

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

### Enfoque de gestión

---

Para INTESIS, el cumplimiento regulatorio es la base y sobre ella abordamos nuestros proyectos y los servicios que prestamos a nuestros clientes. Nuestra práctica incluye la evaluación constante de riesgos y la actualización con respecto a normativa

cumplimiento regulatorio. Todo lo anterior no aportaría valor si no nos esforzáramos por hacer eco entre nuestra gente con respecto a la relevancia de estos aspectos, por lo cual desarrollamos y difundimos procedimientos y buenas prácticas en las instancias que son pertinentes.



## ÍNDICE GRI

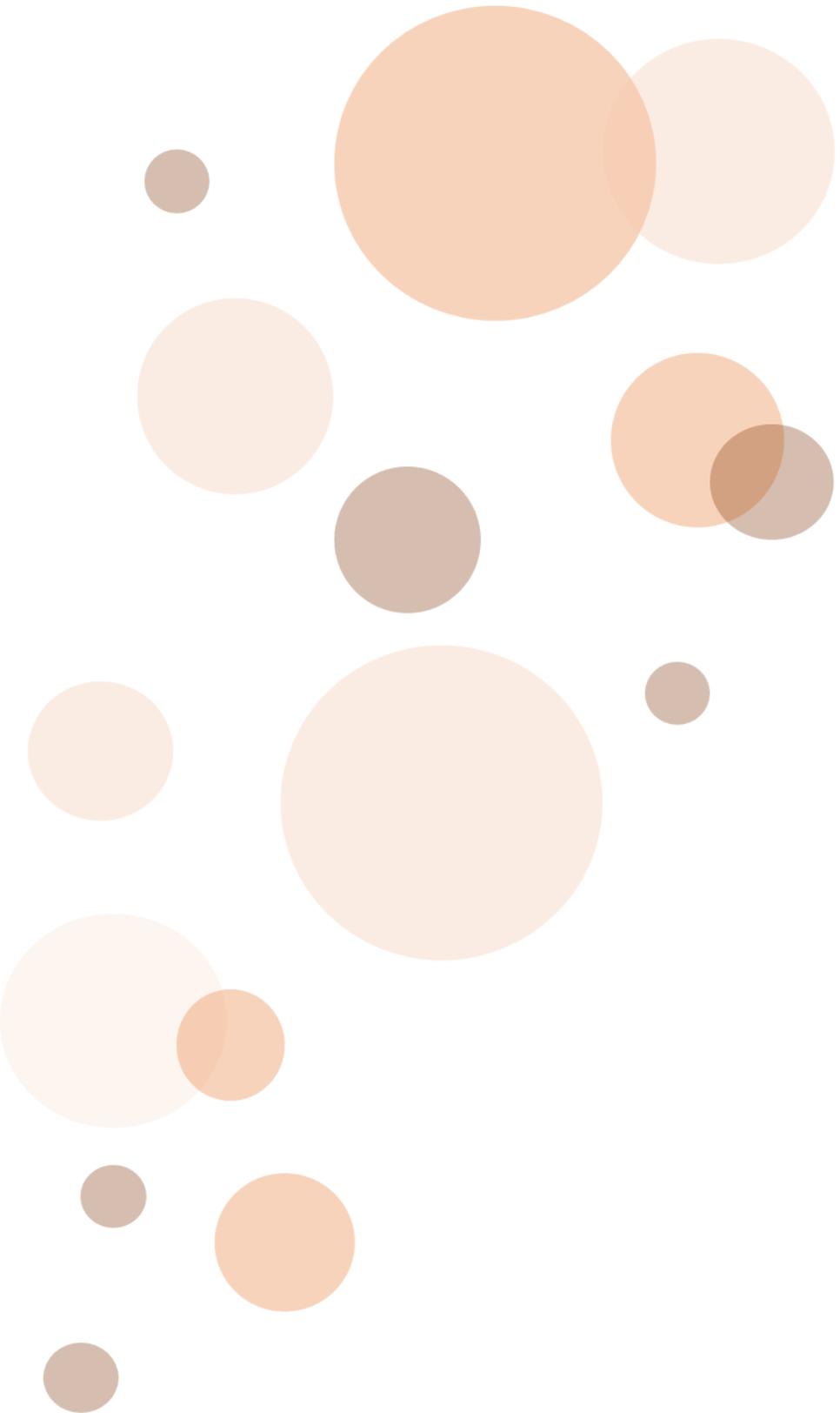
ASPECTO	INDICADORES	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	11
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización	12
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	12
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	14
	G4-6	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas	14
	G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	14
	G4-8	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios)	15
	G4-9	Dimensiones de la organización informante incluyendo el número total de trabajadores/as, las ventas netas, la capitalización	16
	G4-10	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	17
	G4-11	Porcentaje total de empleados cubiertos por un convenio colectivo	19
	G4-12	Describir la cadena de suministro de la organización	20
	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	20
	G4-14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	21
	G4-15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	21
	G4-16	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	23

ASPECTO	INDICADORES	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
	G4-17	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)	24
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: •	25
	G4-19	Lista de todos los aspectos materiales identificados en el proceso de definición del contenido del informe	29
	G4-20	Limitación de los aspectos	30
	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 fue	30
	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	32
	G4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	32
Participación de los grupos de interés	G4-24	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	33
	G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	33
	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	34
	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 organiza	36
Perfil de la memoria	G4-28	Período cubierto por la información contenida en la memoria	40
	G4-29	Fecha de la memoria anterior más reciente	40
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias	40
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido	40
	G4-32	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	40
	G4-33	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	40
Gobierno	G4-34	Período cubierto por la información contenida en la memoria	41



ASPECTO	INDICADORES	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
	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	42
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>			55
Desempeño económico	G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	56
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	56
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	57
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas gobierno	57
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>			58
Energía	G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	62
	G4-EN3	Consumo energético interno	64
	G4-EN6	Reducción del consumo energético	64
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	65
	G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organizac+B19	65
	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	66
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>			67
Empleo	G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	69
	G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado	70
	G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	71
Relaciones entre trabajadores y dirección	G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	73

ASPECTO	INDICADORES	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
Seguridad y salud ocupacional	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntas para dirección y empleadas, establecidas	74
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por	75
Capacitación y educación	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	76
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	77
Inversión	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes	78
	G4-HR10	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	79
Lucha contra la corrupción	G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	80
	G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	81
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	82
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	82
Política pública	G4-SO6	Valor total de las contribuciones políticas, por país y destinatario	83
Cumplimiento regulatorio	G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	83
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	84
	G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	84
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	85



[  **int** **te** **sis** ]

The logo features a stylized icon on the left, composed of several horizontal bars of varying lengths and colors (yellow, blue, green, red) that form a grid-like structure. To the right of this icon, the word "intesis" is written in a bold, sans-serif font. The letters are color-coded: 'i' is blue, 'n' is green, 't' is red, 'e' is yellow, 's' is blue, and 'i' is red. The entire logo is enclosed within large, thin, orange square brackets.