



# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2016



## DECLARACION DEL RESPONSABLE PRINCIPAL DE LA EMPRESA G4-1, G4-3



### Declaración del Gerente General

A través del presente reporte comunicamos a todos los interesados las acciones de sostenibilidad desarrolladas por Servicios Impresión Uno SpA durante el año 2016, que forman parte de nuestra estrategia de desarrollo sostenible.

Durante este periodo, bajo el modelo de triple impacto, **económico, ambiental y social**, pusimos todo nuestro esfuerzo en avanzar y prepararnos para alcanzar una certificación de norma internacional, que nos permitiera validarnos frente a nuestros clientes y competidores. Es

así como sentamos las bases para la certificación ISO 14001-2015 y nos actualizamos a la norma ISO 9001-2015, con el objeto de confirmar y demostrar que la calidad y la sostenibilidad juegan un rol estratégico y clave en el desarrollo de nuestro modelo empresarial.

Durante el año 2016 continuamos avanzando en nuestro Programa de Diversidad e Inclusión Laboral incorporando en la empresa nuestro primer colaborador con capacidades diferentes, colaboradores jóvenes que recién se inician en el mundo laboral y recogiendo la experiencia de nuestros colaboradores consultores y consejeros senior destinados a reforzar nuestro gobierno corporativo.

### Prioridades Estratégicas en Relación con la Sostenibilidad

Para Servicios Impresión Uno SpA son prioridades estratégicas de corto plazo:

- Desarrollo y cumplimiento programa +Diversidad junto a la fundación ACCION Empresas
- Certificación Integrada ISO 9001-14001-2015
- Re Certificación como Empresa B
- Re Certificación como proveedor SICEP

Y de mediano a largo plazo:

- Ser un Proveedor sostenible para el Estado (2020)
- Ser un promotor permanente de los principios del Pacto Global ONU
- Alinearnos estratégicamente con alguno de los ODS propuestos por ONU (2030)



## Tendencias Generales

La economía mundial se encuentra pasando por un período de turbulencias, tanto en lo económico como en lo político, que ha afectado la inversión y el gasto, y con ello el desempeño de los negocios globales.

Chile ha visto afectado su crecimiento económico a tasas menores, tanto por factores internos de desconfianza y evidentes actos de corrupción desde todos los estamentos, tanto privados como públicos. Servicios Impresión Uno SpA ha sabido enfrentar estas condiciones adversas para el crecimiento a través de sus nuevas áreas de negocios y nuevos Spin off, y ha continuado con el desarrollo de su estrategia de sostenibilidad.

## Sucesos, Logros y Fracasos.

Dentro de los sucesos importantes a destacar en el período de análisis podemos precisar el fuerte crecimiento de uno de los dos Spin off lanzados en el año 2015. En este caso se trata de Servicios Financia Uno y la modificación de la estructura legal de Impresión Uno, pasando de ser una sociedad de responsabilidad limitada a una sociedad por acciones.

Otro suceso importante fue la creación de un gobierno corporativo compuesto por un Directorio y por dos Consejeros de dilatada experiencia empresarial.

Como logros del período podemos destacar nuestra recertificación como proveedor minero bajo norma de certificación SICEP, alcanzando una performance de un 94,26% como resultado.

Cada dos años debemos volver a recertificarnos para ir midiendo nuestros grados de avance o retrocesos con los distintos stakeholders con los que nos relacionamos.

Un segundo logro importante fue culminar satisfactoriamente la preparación para certificarnos en las nuevas versiones ISO 9001-2015 e implementar la ISO 14001-2015, después de un arduo año de trabajo con la consultora externa EWORK.

Como fracaso se declara la pérdida por secretaría del negocio Gran Compra del cliente MOP, que habiéndose adjudicado a nuestra empresa posteriormente este organismo lo declara nulo para adjudicarlo a otro proponente, argumentando que hubo error en la evaluación de las propuestas por parte de la comisión asignadora para llevarla a cabo.

Se abre juicio legal en todos los frentes posibles, incluido Tribunales de Compras Públicas, Contraloría General de la República, Tribunales de Justicia y Corte Suprema, sin obtener resolución favorable a nuestra empresa.

## Desempeño en Relación al Logro de Objetivos

Dentro de los objetivos fijados para el año 2016 estaba el de continuar con el desarrollo destinado a dar cumplimiento a los objetivos propuestos por el Programa +Diversidad, situación que se logra positivamente con la incorporación de jóvenes trabajadores sin experiencia, apoyo a dos practicantes técnicos y nuestro primer colaborador con capacidades distintas.

Un segundo objetivo era lograr la Certificación ISO 14001-2015, pero dada la necesidad de integrarla con la re certificación ISO 9001-2015, la certificadora externa recomienda postergarla para el primer trimestre del año 2017, razón por la cual este objetivo no es alcanzado en el periodo comprometido.



Como tercer objetivo estaba alcanzar la re certificación como proveedor SICEP, organización que agrupa a los clientes mineros y sus proveedores. Luego de realizada la auditoría externa por parte de esta organización, logramos calificar positivamente y re certificarnos en las competencias básicas con un 94,26% de un total de 100%, con vigencia al 15 de diciembre del 2018.

El cuarto objetivo propuesto para el año 2016 fue continuar como miembro activo del Pacto Global de las Naciones Unidas y poder medir anualmente nuestro grado de avance respecto a los compromisos contraídos en el Informe COP. Con satisfacción alcanzamos este objetivo, el cual nos permitió prescindir de este informe al ser reemplazado por nuestro Reporte de Sostenibilidad 2015, entrando en una categoría distinta a la de años anteriores.

Finalmente, el quinto objetivo propuesto era conformar el **Holding de Empresas B** bajo la marca comercial **Holding Uno**, situación que se logró en el mes de diciembre del año 2016, al constituir legalmente la sociedad Holding Uno SpA bajo estatutos legales de empresas B. Este hecho sienta las bases para conformar el primer holding de empresas B del mercado de las tecnologías de información y posteriormente atraer nuevos inversionistas para iniciar su proceso de expansión.



## Principales Retos y Objetivos 2017-2030

Dentro de los principales retos y objetivos que Servicios Impresión Uno SpA buscará alcanzar en el período 2017-2030 están:

1. Posicionarnos como un proveedor de servicios gestionados de infraestructura TI, poniendo foco en los servicios gestionados de impresión y en los servicios gestionados de infraestructura de tecnologías de información de oficinas.
2. Continuar con el desarrollo de servicios financieros destinados a reforzar nuestro propósito social de dar acceso a las tecnologías de información a empresas de menor tamaño, mediante la herramienta financiera de leasing tecnológico.
3. Potenciar los servicios de reciclaje destinados a profundizar nuestro propósito ambiental de poder reutilizar y reducir los desechos de tecnologías de información que afectan el medio ambiente, de tal forma de crear una oferta integral de servicios en torno a las tecnologías de información.
4. Potenciar el primer Holding de Empresas B del mercado de las tecnologías de información, abriendo la propiedad hacia nuevos inversionistas con el objetivo de atraer recursos frescos destinados a reforzar el desarrollo de proyectos y expansión.
5. Alinearnos estratégicamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos por los miembros de las Naciones Unidas para el desarrollo sostenible, enfocándonos en particular en el siguiente objetivo:

**Nº8. "Promover el crecimiento económico, sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos".**

**Víctor Hugo Gavidia Díaz**  
Gerente General





## NUESTRO REPORTE

G4-28, G4-29, G4-30, G4-32

En este nuevo reporte damos cuenta de nuestro desempeño económico, ambiental y social, de acuerdo a los criterios definidos por GRI en versión G.4 modalidad esencial. Para la elaboración de este reporte se consideró el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016.

Nuestro anterior reporte presentado el 2015, fue de carácter bianual abarcando los años 2014-2015.

Nuestros futuros periodos a reportar serán anuales.

### QUIENES SOMOS

#### Dónde Operamos G4-6, G4-8

País : Chile

Sector : Tecnologías de la Información

Mercado Objetivo : Mercado Corporativo y Gubernamental

Tipos de Clientes : Empresas de menor tamaño e Instituciones Gubernamentales

Entre 50 y 500 usuarios activos en la red.

#### Nuestra Ubicación G4-5

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

#### Naturaleza del Régimen de Propiedad G4-7

Sociedad por acciones desde el año 2016, Servicios Impresión Uno SpA está conformada por dos socios fundadores, personas naturales, con un 50 % de participación cada uno.

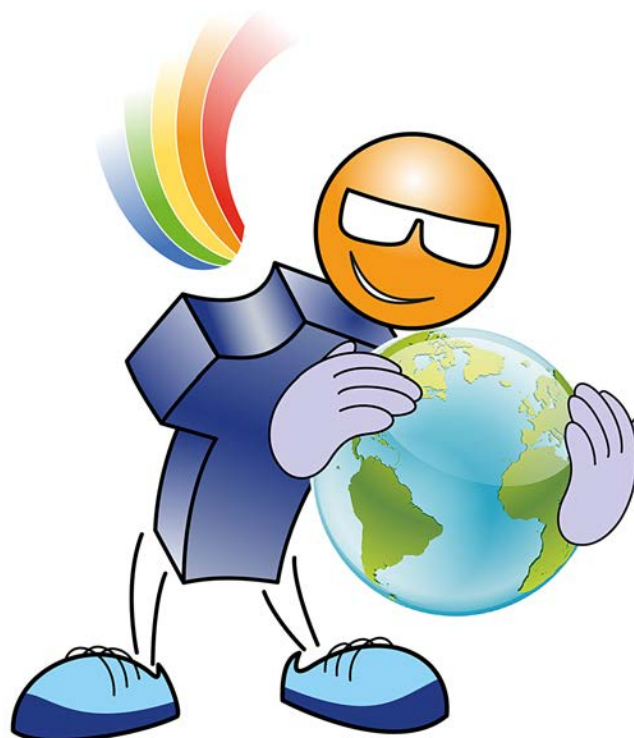
### EN QUE CREEMOS

#### Visión

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

#### Misión

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



## NUESTROS VALORES

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



## NUESTROS SERVICIOS G4-4

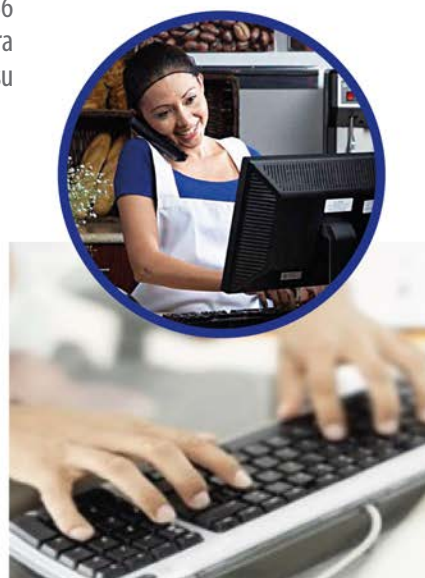
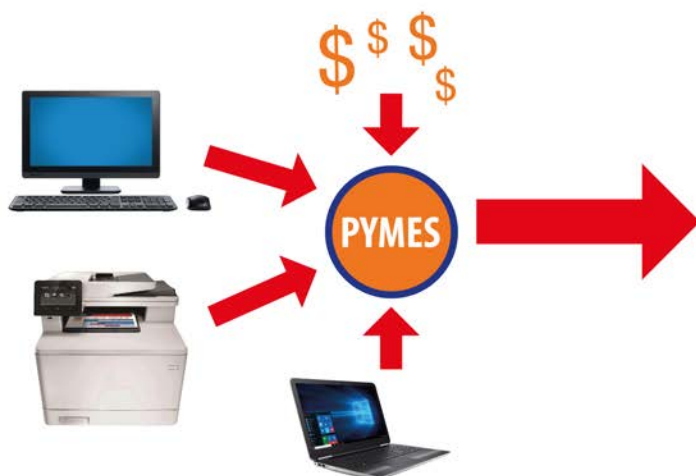
### • SERVICIO GESTIONADO DE INFRAESTRUCTURA TI

Servicio gestionado el cual permite controlar y monitorear todos los activos informáticos de una empresa en forma proactiva, detectando fallas oportunas y dando soporte en forma remota.



### • SERVICIO FINANCIERO DE LEASING OPERATIVO

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



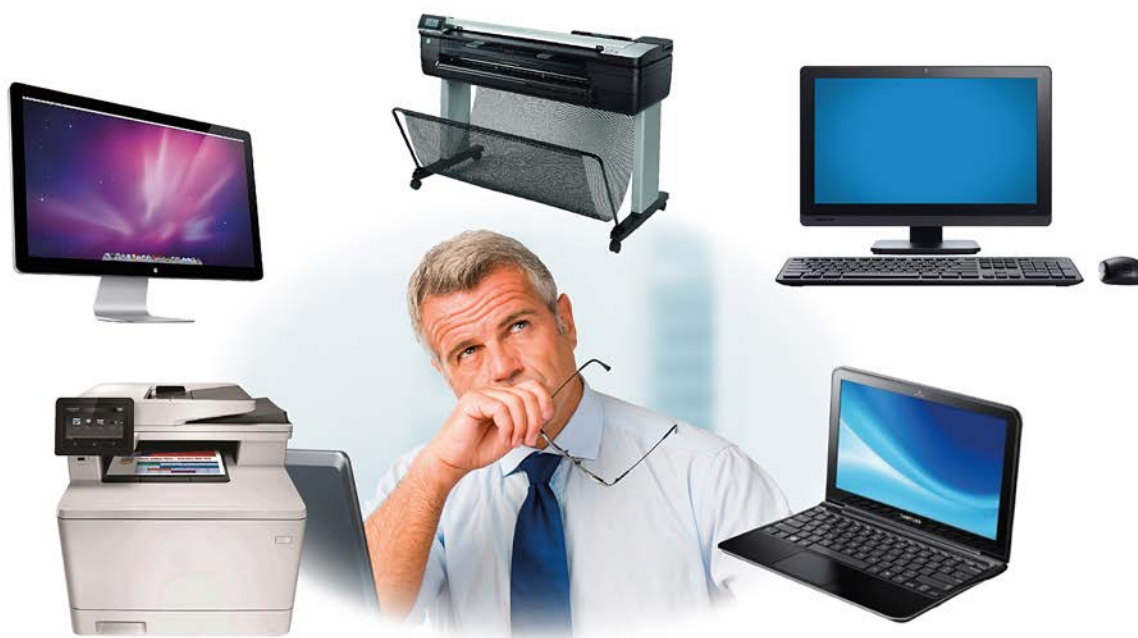
- **SERVICIO GESTIONADO DE IMPRESION Y COPIADO**

Outsourcing de Impresión y Copiado, software de administración y control de impresión por departamentos o centros de costo.



- **SERVICIO DE ABASTECIMIENTO TECNOLÓGICO**

Destinado a hacer más eficiente la gestión de compra mediante un Contrato Marco de Abastecimiento a la medida de cada cliente.





## • DEVICE AS A SERVICE

Propuesta de migración del modelo de compras al modelo de renta Device as a Service, diseñado para simplificar todo el ciclo de vida de la tecnología usada por las empresas, desde el hardware hasta los servicios relacionados con su gestión, mantenimiento y análisis.



## • SERVICIO DE RETIRO DE DESECHOS TI

Servicio destinado a materializar nuestro compromiso con el medio ambiente, insertos en el ecosistema de reciclaje como un prestador de servicios de primera línea.

Ofrecemos: el levantamiento, toma de inventario y traslado de los desechos de tecnologías de información desde las bodegas de nuestros clientes a un sitio de disposición autorizado, para el manejo y tratamiento de partes para su disposición final. Finalmente, hacemos entrega de un Certificado de Sostenibilidad.



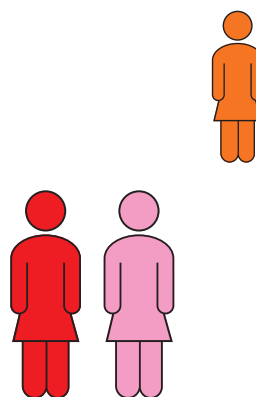
## NUESTRA ORGANIZACION EN CIFRAS G4-9, G4-10

### Ventas Netas y Capitalización (\$):

	AÑO 2015	AÑO 2016
VENTAS NETAS	3.554.381.362	3.339.266.047
PATRIMONIO	851.628.063	1.110.000.635
DEUDA SOBRE PATRIMONIO	1,60 veces	1,58 veces

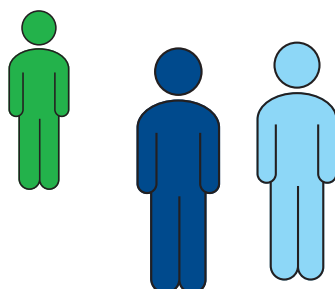
### Dotación Distribuida por Tipo de Contrato y por Género

	Mujeres	Hombres	Total Plantilla
Nº de Empleados por contrato laboral indefinido y sexo	12	22	35
Nº de Empleados fijos por contrato laboral y sexo	12	22	
Tamaño de la Plantilla: sólo Región Metropolitana, Casa Matriz	12	22	
Empleado contrato a plazo fijo	-	1	



### Porcentaje de Empleados Cubiertos por Convenios Colectivos G4-11

No aplica para nuestra organización reportar sobre esta materia, sin embargo mantenemos nuestra declaración expresada en el reporte anterior, en la que señalamos que si bien nuestros colaboradores no están cubiertos por un convenio colectivo, al encontrarse Servicios Impresión Uno SpA adherido al Pacto Mundial de la ONU, reconoce el principio número tres de este convenio, el cual apoya la libertad de afiliación y el derecho a la negociación colectiva.



## PARTICIPACION INICIATIVAS EXTERNAS

### Principio de Precaución G4-14

Servicios Impresión Uno SpA, continúa aplicando este principio a las operaciones existentes y a otras que se pudieran generar durante la prestación de sus servicios, evitando impactos negativos sobre el medioambiente.

Por una parte, sigue realizando el monitoreo de todos los envíos de suministros y repuestos bajo contrato para su recuperación y disposición final en una planta de reciclaje, basado en la gestión de riesgos derivada de la implementación de la norma ISO 14001-2015.

Por otra y dada la experiencia adquirida, de generarse el desarrollo de nuevos productos o servicios, éstos serán sometidos a la aplicación de los principios de esta norma ISO.

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

- Certificación B
- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Miembro de la fundación Acción Empresas.
- Adhesión al Programa + **Diversidad**
- Adhesión al Código de Conducta del Consejo de Distribución de Tecnología Global
- Adhesión al Código de Ética de la Cámara de Comercio de Santiago
- Certificación como proveedor SICEP
- Proveedor Chile Proveedores
- Proveedor Chilecompra

### Asociaciones G4-16

Servicios Impresión Uno SpA pertenece y participa activamente en:

Asociaciones Industriales:

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

Así mismo, en organizaciones de promoción nacional como integrantes de proyectos o comités:

Fundación Acción Empresas:

- Comité de comunicaciones
- Programa + **Diversidad**
- Comité cambio climático
- Comité calidad de vida laboral



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL



## ASPECTOS MATERIALES Y DE COBERTURA

G4-18, G4-19, G4-22, G4-23, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

### Proceso de Materialidad

Para la determinación de los contenidos del reporte, definición, priorización y validación de la materialidad del periodo 2016, se realizaron las siguientes acciones:

Se realiza reunión con la Gerencia donde se definen los lineamientos para la elaboración del reporte.

Se revisa reporte anterior para ver los puntos que requerían actualización de datos y cumplimiento de compromisos definidos.

Se realiza ejercicio de levantamiento de materialidad con los distintos grupos de interés para validar la materialidad vigente o levantar nuevos aspectos materiales.

### Identificación

Se realizó levantamiento de información a través de:

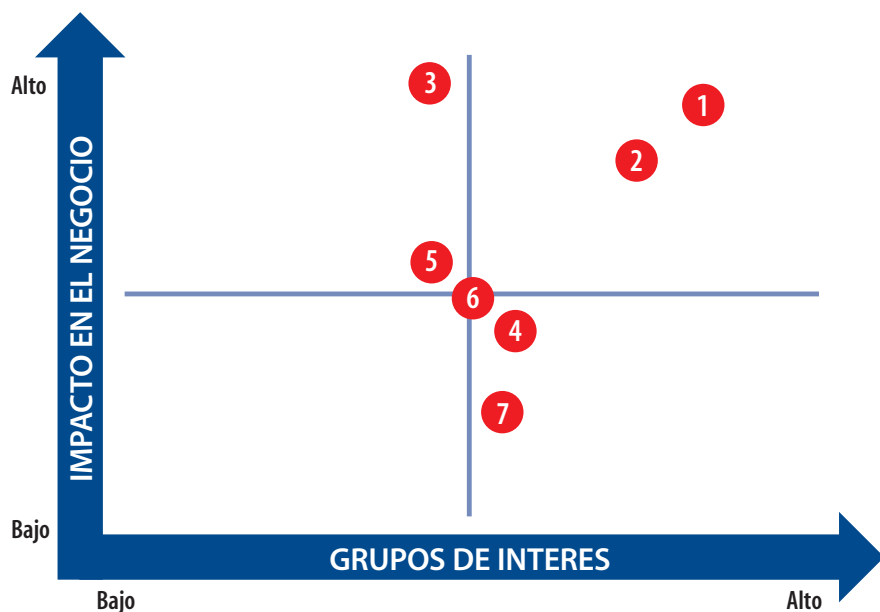
- Mesas de colaboradores
- Entrevistas a clientes
- Encuestas internas
- Encuestas a grupos de interés
- Compromisos del reporte anterior
- Carta Gantt para desarrollo del reporte

### Priorización

Los temas materiales fueron priorizados de manera participativa por la Plana ejecutiva de la empresa, atendiendo al impacto sobre la empresa y sus grupos de interés.



## MATRIZ DE MATERIALIDAD



### TEMAS MATERIALES

1. Calidad de Servicio
2. Innovación
3. Relacionamiento Proveedores
4. Conciencia Medioambiental
5. Desempeño Social
6. Capacitación y Educación
7. Diversidad e Igualdad



## Validación G4-33

Se corroboró la no existencia de nuevos aspectos materiales en la mesa de trabajo y la Gerencia de la organización.

Se ha definido que este reporte no se someterá a validación externa.

## Cobertura G4-20, G4-21

CATEGORIA	ASPECTO MATERIAL	IMPACTO INTERNO	IMPACTO EXTERNO
Responsabilidad sobre el producto	Calidad de Servicio	✓	✓
Medioambiente	Conciencia Medioambiental	✓	✓
Economía	Innovación	✓	✓
Desempeño Social	Diversidad e Igualdad	✓	
Desempeño Social	Relacionamiento Proveedores	✓	✓
Desempeño Social	Salud y Seguridad	✓	✓
Desempeño Social	Capacitación y Educación	✓	

## Gobierno Corporativo G4-34

El gobierno corporativo de Servicios Impresión Uno SpA está conformado por un directorio compuesto por tres integrantes, dos socios y una ejecutiva el que se reúne periódicamente con el propósito de aprobar las decisiones relevantes de la empresa, así como los estados contables y financieros al término de cada periodo. Ninguno de los directores percibe dieta por su participación en el directorio.

Además, la gobernanza se encuentra apoyada por dos consejeros externos de dilatada experiencia en el campo empresarial y uno de ellos especializado en empresas de tecnologías de información.

Los aspectos estratégicos en materia comercial, económica, ambiental y social recaen en el Gerente General de la empresa, el que a su vez se encuentra apoyado por un equipo compuesto por tres ejecutivos más el equipo de calidad y medioambiente.

## Ética e Integridad G4-56

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



## NUESTRA MATERIALIDAD

- CALIDAD DE SERVICIO
- INNOVACION
- RELACIONAMIENTO PROVEEDORES
- CONCIENCIA MEDIOAMBIENTAL
- DESEMPEÑO SOCIAL
- DIVERSIDAD E IGUALDAD



## CALIDAD DE SERVICIO

Este aspecto es otro eslabón fundamental en la cadena de valor de Servicios Impresión Uno SpA, por su compromiso con la Calidad, Innovación y Sostenibilidad. Esta condición lo ha llevado a mantener su constante preocupación por otorgar un servicio de excelencia a sus clientes, escuchando sus demandas y capacitando a su personal técnico y de ventas. Ejemplo de ello ha sido la participación del área de ventas en el programa de Xerox y su certificación como Xerox Partner Print Services, y la del área de servicios en lo que a marcas, aplicaciones, máquinas y prácticas TI se refiere, permitiéndole, en ambos casos, comercializar Servicios de Impresión Gestionados y ofrecer continuidad operativa a sus clientes. Adicionalmente, y reforzando lo anterior, se asignó un gestor responsable del monitoreo en línea bajo la modalidad de Servicios Gestionados.

Para la verificación del cumplimiento de compromisos se cuenta con un proceso de registro de visitas y soluciones a clientes, a través del cual se pueden contrastar los tiempos reales de atención versus los comprometidos por contratos. A su vez se realizan encuestas de satisfacción aleatorias entre las distintas atenciones a nuestra base de clientes, tanto en Santiago como en regiones. En caso de notificación de baja calificación u otros problemas indicados en la encuesta, se realiza revisión inmediata de los mismos, solicitando mayor información o informando la acción de mejora que corresponda.

Resultado de lo anterior se ha construido una base potencial de soluciones a los problemas de los equipos, "independientemente de las marcas", la cual es alimentada constantemente por personal técnico, ya sea para efectos de precisar o corregir las soluciones existentes o incorporar otras nuevas.



Periodo	1er Trimestre	2º Trimestre	3er Trimestre	4º Trimestre	Total Casos	% Cumplimiento
Cantidad de Llamados	562	632	621	473	2288	-
Atendidos en Sla	558	629	620	460	2267	99,08
Atendidos Fuera Sla	4	3	1	13	21	0,92



Eficiencia



Precio al  
alcance de  
nuestros clientes



Conexión  
remota rápida  
y eficaz



Calidad de  
clase mundial

## Gestión de Reclamos

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

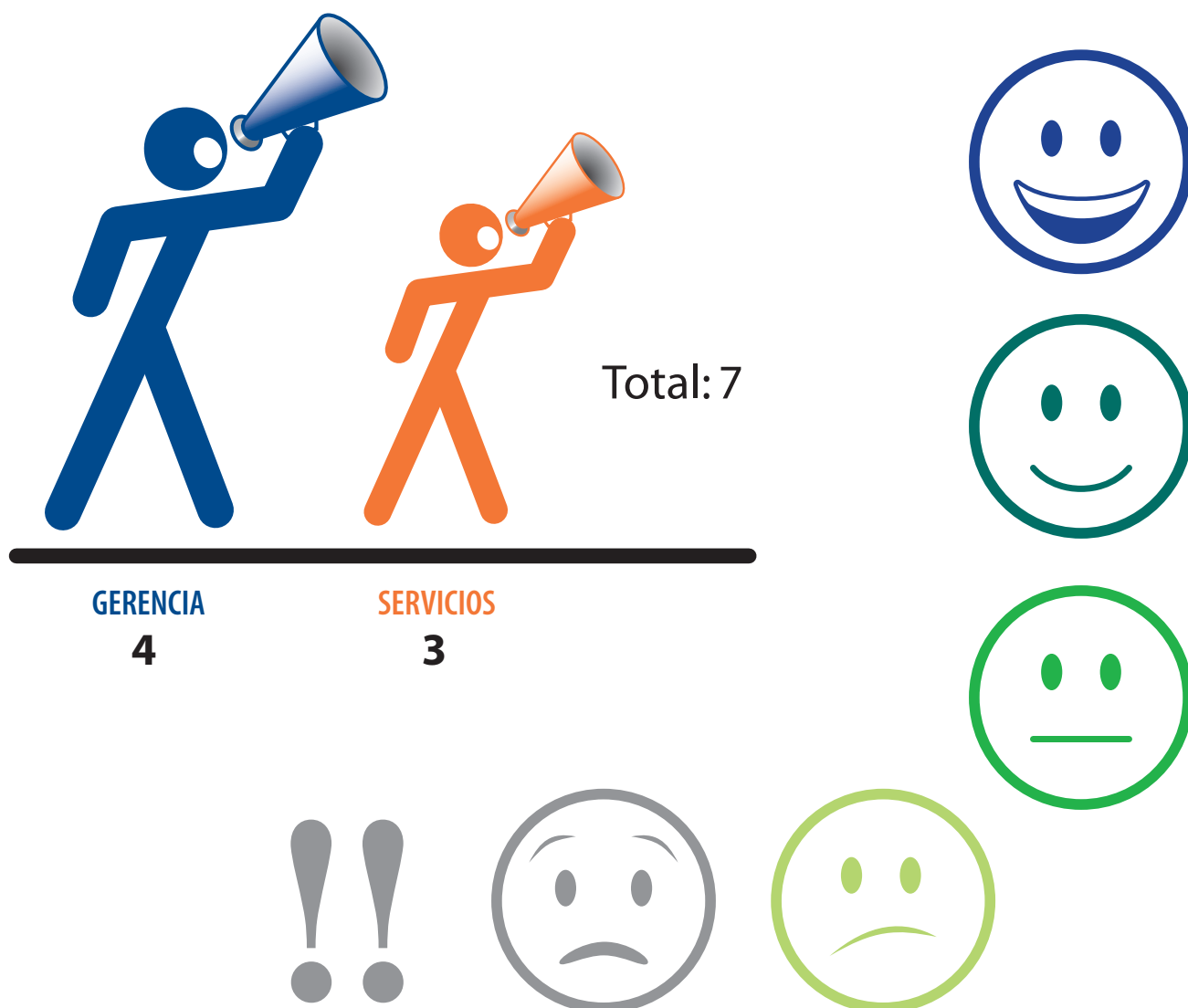
Este canal es administrado por la gerencia de la organización a través del proceso de registro y análisis de los reclamos recibidos en el sistema de calidad, permitiendo llevar un eficiente control de gestión de los mismos y de respuesta a los clientes.

### Reclamos Recibidos Organización y Area.

7 reclamos en nuestro sistema de gestión:

N° 178, 181, 184, 232, 233, 234, 235.

3 Servicio y 4 Gerencia.





### Gráfica Resultados de Encuestas a Clientes.

¿Con que nota calificaría usted a su ejecutivo?		
Bueno/Satisfactorio	89	No existen observaciones
Conforme	11	
Insatisfecho/Deficiente	0	

¿Con qué nota calificaría usted el servicio recibido por la empresa?		
Bueno/Satisfactorio	92	El caso con evaluación deficiente fue aclarado con usuario calificador, quien no poseía información sobre el término de servicio de dicha máquina la que si se había entregado a contacto responsable.
Conforme	7	
Insatisfecho/Deficiente	1	

¿Siente que sus requerimientos fueron canalizados de manera correcta?		
Bueno/Satisfactorio	93	No existen observaciones
Conforme	7	
Insatisfecho/Deficiente	0	

### Región

¿Con que nota calificaría usted a su ejecutivo?		
Bueno/Satisfactorio	100	No existen observaciones
Conforme	0	
Insatisfecho/Deficiente	0	

¿Con qué nota calificaría usted el servicio recibido por la empresa?		
Bueno/Satisfactorio	95	En los casos de calificación negativa se revisaron los hechos, sus causas y se entregó solución correspondiente al cliente.
Conforme	3	
Insatisfecho/Deficiente	2	

¿Siente que sus requerimientos fueron canalizados de manera correcta?		
Bueno/Satisfactorio	90	En los casos de calificación negativa se revisaron los hechos, sus causas y se entregó solución correspondiente al cliente.
Conforme	3	
Insatisfecho/Deficiente	6	



## Evaluación de Nuestros Servicios Regionales de ASP

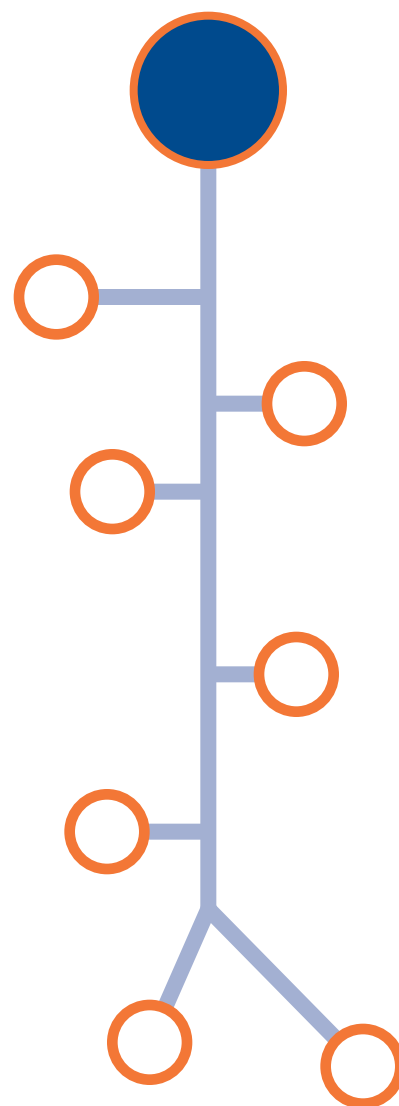
Cada año se realiza una evaluación de nuestros asociados regionales, donde se verifica el cumplimiento de los servicios prestados, se compara el resultado de las atenciones iniciales de clientes según su SLA y se revisa el tiempo de solución de cada caso.

Cumplimiento de los SLA por clientes regionales.

Periodo	1er Trimestre	2º Trimestre	3er Trimestre	4º Trimestre	Total Casos	% Cumplimiento
Cantidad de Llamados	96	118	128	129	471	-
Atendidos en Sla	72	118	125	126	441	94
Atendidos Fuera Sla	24	0	1	3	28	6

Estado de compromisos Aspecto Calidad de Servicio:

COMPROMISOS	ESTADO 2016	DESAFIOS 2017
Fortalecimiento de colaboradores en correcto manejo de información a clientes	D	Aplicar al 100% de colaboradores
Medición de percepción de clientes en cuanto a calidad de servicio y atención de su ejecutivo	T	Implementar acciones de mejora
Incorporación de base instalada de clientes a Servicios Gestionados	D	Revisar su efectividad
Incorporación de nuevos clientes bajo modalidad de Servicios Gestionados	D	Evaluar su efectividad
Alineamiento de distintas áreas con suministros para mejorar continuidad operativa a clientes	P	Desarrollar e implementar
Mejoramiento en Flett Management Portal para creación de tickets automáticos según fallas	P	Desarrollar funcionalidades en esta herramienta
Evaluación adquisición de ERP para control de atenciones a clientes	P	Propuesta de evaluación
P: Pendiente; D: En desarrollo; T: Terminada		



## INNOVACION

Bajo la consideración de la innovación como un elemento permanente de nuestra gestión, reafirmamos nuestra especial atención en aquellos cambios que fundamentalmente impacten sobre nuestros clientes.

Atendido lo realizado a la fecha en materia de Gestión de la innovación, en una segunda etapa Servicios Impresión Uno SpA busca sentar las bases para el desarrollo e investigación de nuevas temáticas que le permitan mantenerse a la vanguardia en su especialización de servicios gestionados, en complemento con las nuevas tendencias TI proporcionadas por los organismos especializados, así como, continuar trabajando con las necesidades de nuestros clientes transformándolas en soluciones para los mismos y como consecuencia de ello creando otros servicios de "Valor" personalizados.

Con respecto a los resultados de la nueva metodología utilizada por el Área de Servicio para la investigación de herramientas de software, se han realizado pruebas exitosas con la marca AVG, donde se obtuvieron resultados positivos que fueron probados con algunos clientes y que se espera ser implementados en el mediano plazo.

Así mismo, como resultado de la participación del Área de Servicio en el programa XPPS de Xerox (técnicas comerciales) y su certificación en el mismo, se logra una importante mejora en el proceso de administración y control de suministros optimizando la atención al cliente, la logística y el manejo de stock en bodega.

Se redefine el nuevo Comité de Innovación con la participación de un representante de cada una de las áreas de la organización, donde se trabajarán, evaluarán y aprobarán las ideas obtenidas a través de la escucha al cliente de acuerdo a sus respectivas problemáticas.

Reforzando lo anterior, se mantiene al Gerente de Servicio liderando este proceso de Innovación en conjunto con los clientes para el desarrollo de soluciones acorde a sus necesidades, de tal forma de poder trabajar con una visión más participativa y con un mayor grado de involucramiento mutuo.

Estado de compromisos Aspecto Innovación

COMPROMISOS	ESTADO 2016	DESAFIOS 2017
Creación Comité de Evaluación	T	Evaluar e implementar ideas
Recolección de ideas de los colaboradores	D	Evaluar las ideas propuestas por los colaboradores
Aumento de la satisfacción de nuestros clientes	-	Ofrecer servicios de la más alta calidad
Nota: el tercer compromiso tiene un carácter permanente dado la naturaleza del mismo		
P: Pendiente; D: En desarrollo; T: Terminada		



## RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES G4-12

Para Servicios Impresión Uno Spa, los proveedores son parte fundamental de su cadena de valor al ser los alimentadores principales de los insumos necesarios para la prestación de servicios a sus clientes.

Para estos efectos se abastece de proveedores mayoristas locales subsidiarias de marcas TI con presencia en Chile, de proveedores minoristas, proveedores de servicios regionales, proveedores de menor tamaño, proveedores de servicios básicos y emprendedores.

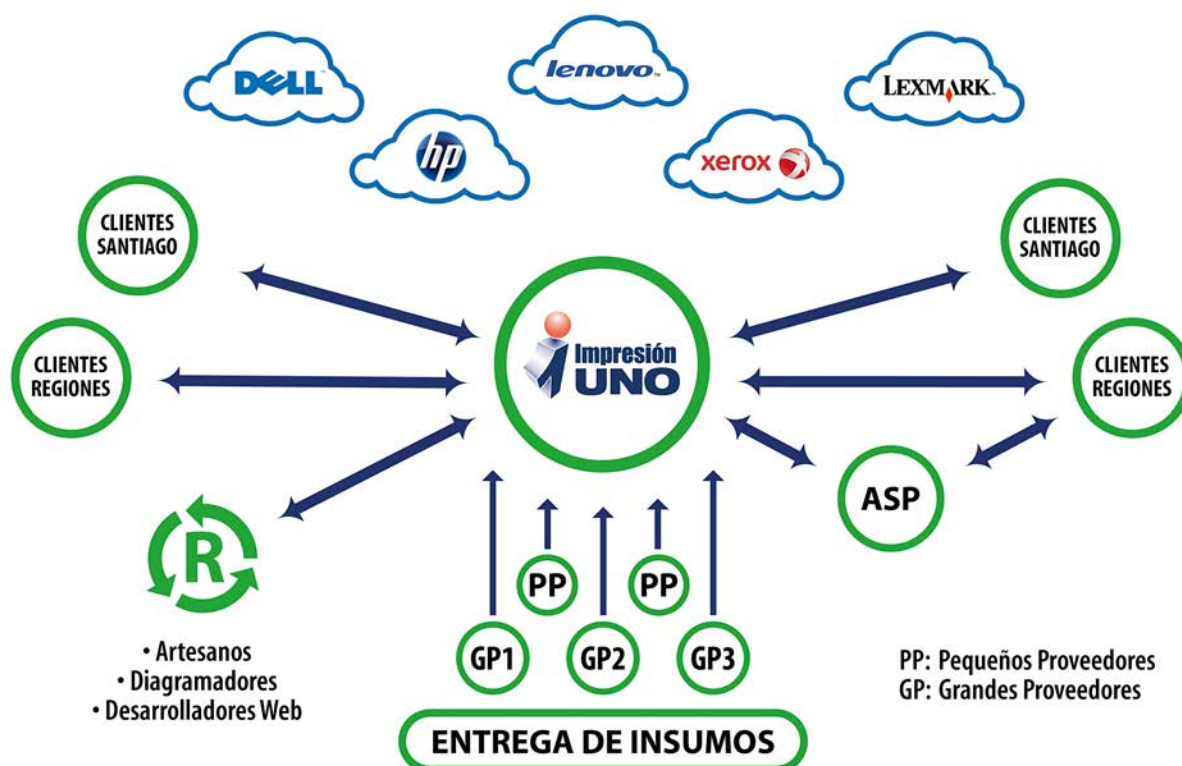
El relacionamiento con estos proveedores se lleva a cabo a través de las distintas áreas de la organización, generando acuerdos y alianzas comerciales que han permitido asegurar la continuidad y eficiencia del abastecimiento y servicio ofrecido a sus clientes, al igual que mantenerse al día en las tendencias tecnológicas de su sector.

Esta gestión se evalúa anualmente para identificar cuáles aspectos son los que requieren un mayor control, de manera tal de mejorar su relación comercial con estos proveedores y de mantener una imagen positiva con sus clientes.

No obstante la calidad de la relación de Servicios Impresión Uno Spa con sus proveedores, a la fecha no se ha logrado obtener retroalimentación de los mismos respecto a su visión y prácticas de sostenibilidad.



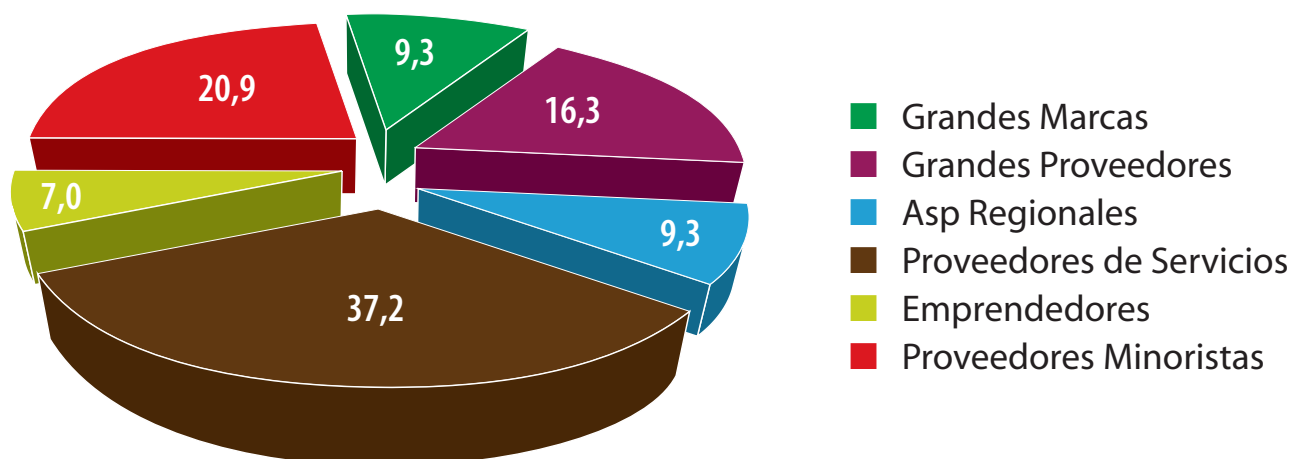
## CADENA DE SUMINISTROS SERVICIOS IMPRESION UNO SpA





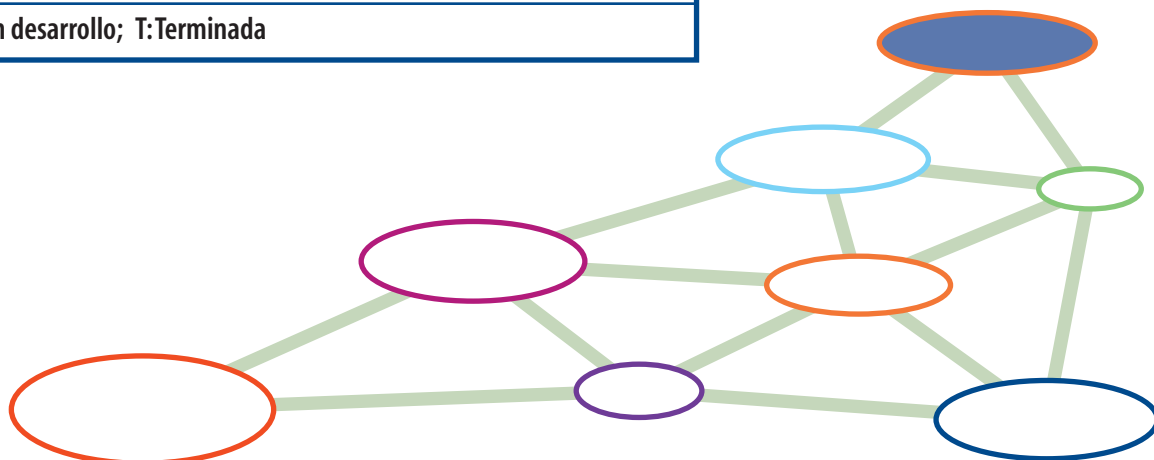
## Mapeo de Nuestros Proveedores

### TIPO DE PROVEEDORES



### Estado de Compromisos Aspecto Relacionamiento con Proveedores

COMPROMISOS	ESTADO 2016	DESAFIOS 2017
Revisión compromisos con proveedores	D	Revisar y Actualizar *
Ampliación portafolio de proveedores	D	Ampliar *
Revisión de acuerdos y contratos	D	Revisar *
Realizar acciones conjuntas en materia de sostenibilidad	P	Generar Instancias para trabajo conjunto
* Nota: Los tres primeros compromisos siempre estarán en desarrollo por la dinámica del negocio.		
P: Pendiente; D: En desarrollo; T: Terminada		



## CONCIENCIA MEDIOAMBIENTAL

Conforme a nuestro compromiso de protección medioambiental de Triple Impacto, hemos continuado trabajando en la prevención y mitigación de los impactos ambientales que, producto de nuestra actividad, pudieran generarse, compartiendo con nuestros clientes las acciones necesarias para mitigar o reducir los desechos derivados de estos servicios, e invitarlos a generar campañas de reciclaje al interior de sus organizaciones.

Reflejo de este compromiso, por una parte, es posible evidenciarlo en el aumento del volumen de disposición final de los desechos TI de nuestros clientes por contrato.

### RESIDUOS GENERADOS POR CONTRATOS

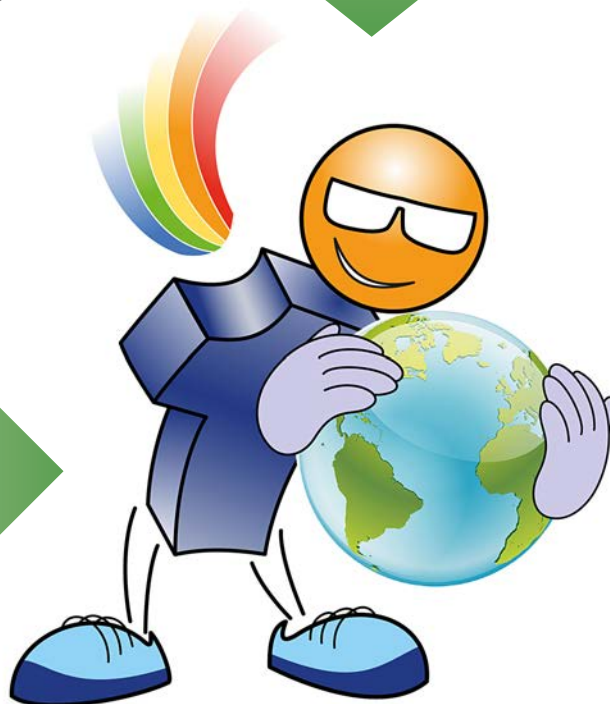
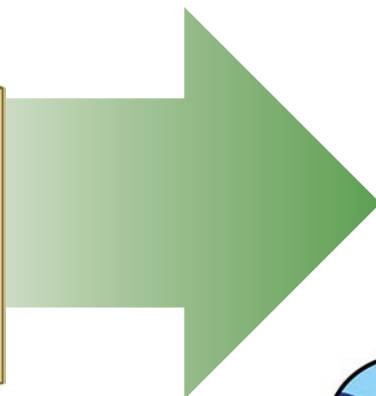
2015	2016
3.194 kilos	3.432 kilos

Por otra parte, y al contrario de lo anterior, en lo que a prestación de servicios de retiro de reciclaje se refiere, podemos evidenciar una disminución en el total de los desechos que han sido enviados a disposición final, por el tratamiento dado a los mismos en las empresas que tomaron este servicio.

### ESTACION DE SERVICIOS DE RECICLAJE

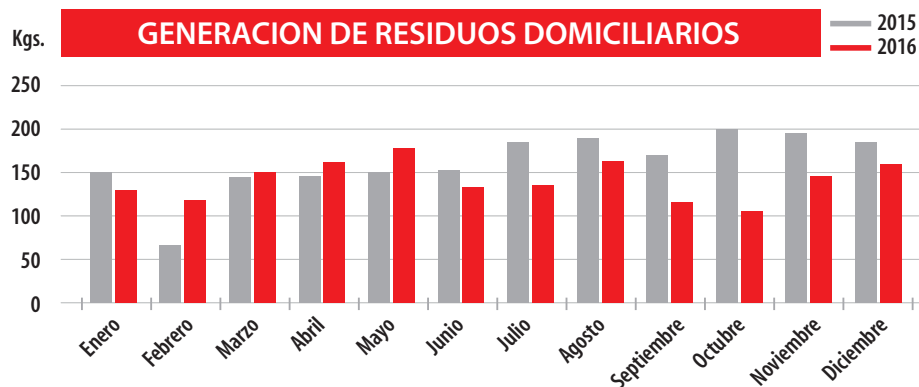
2015	2016
11.672 kilos	8.930 kilos

En el plano interno, a continuación detallamos las acciones lideradas por la gestora de sostenibilidad dentro del periodo reportado:

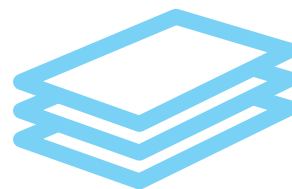
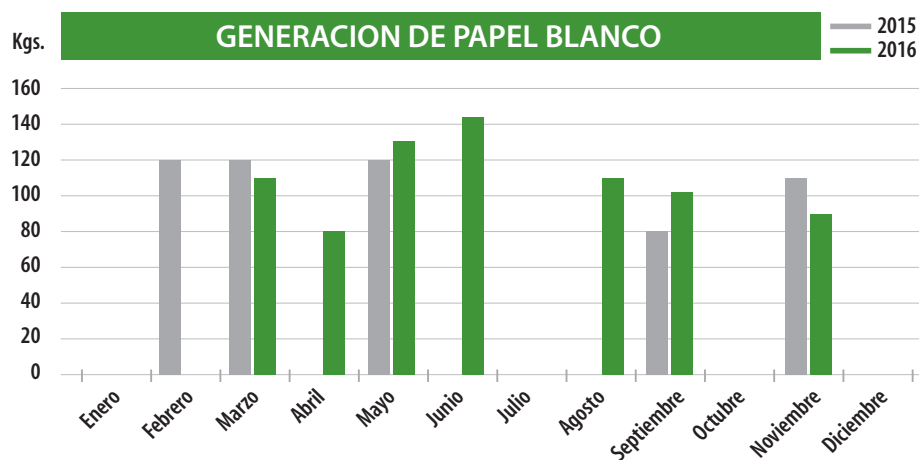


Variables de emisiones monitoreadas:

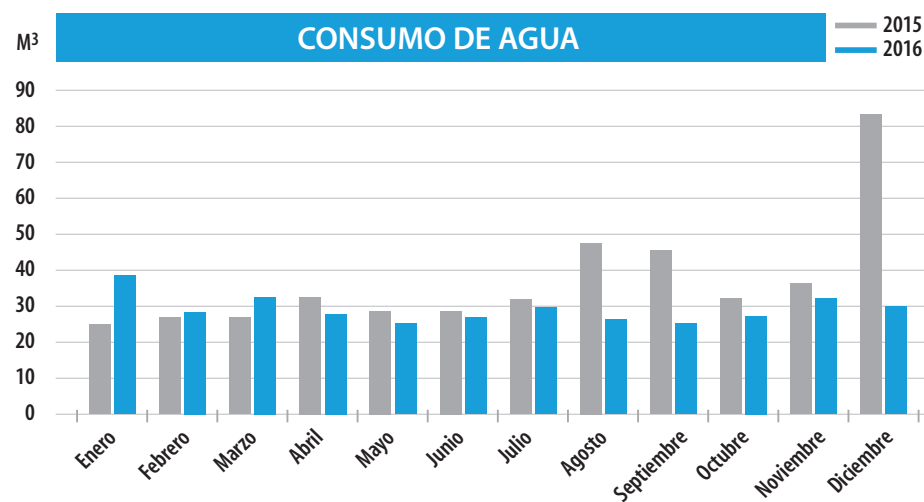
Generación de Residuos Domiciliarios. Valores expresados en kilos mensuales.



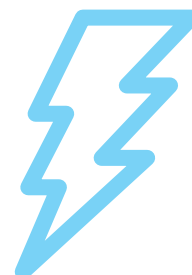
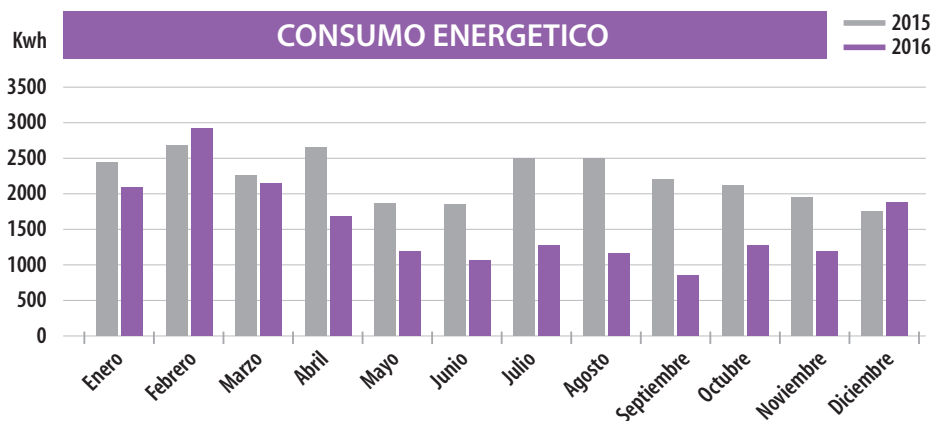
Generación de Papel Blanco Entregado a Fundación San José.  
Valores expresados en kilos mensuales.



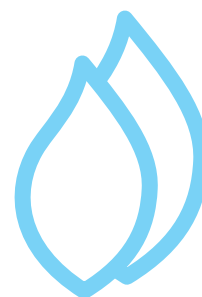
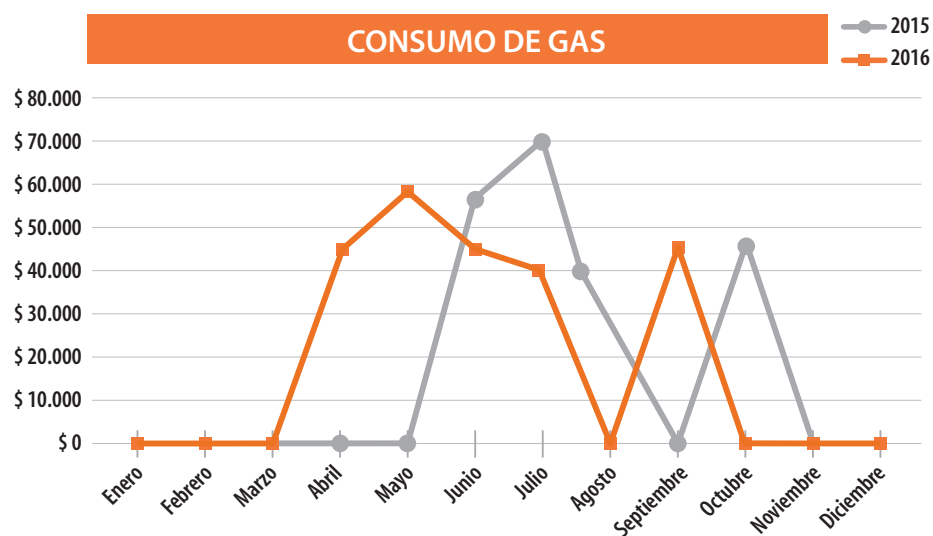
Consumo de Agua. Valores expresados en M<sup>3</sup>.



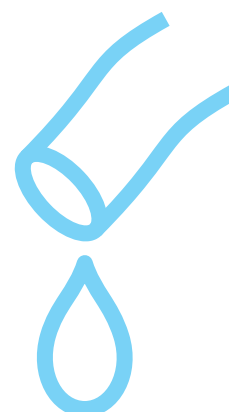
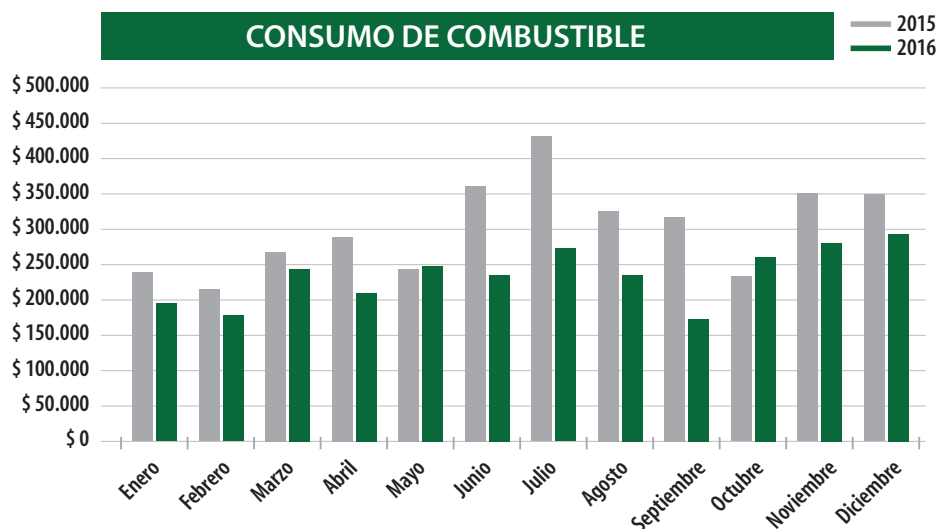
### Consumo Energético. Valores expresados en KWh.



### Consumo de Gas. Valores expresados en \$.



### Consumo de Combustible. Valores expresados en \$.





## RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD

Así mismo hemos ampliado nuestro radio de acción en materia medioambiental, acercándonos a los vecinos inmediatos para darles a conocer lo que estamos haciendo al respecto e invitándoles a participar de nuestro Programa de Sostenibilidad ofreciéndoles la utilización de los siguientes puntos de acopio:

- Desechos tecnológicos – Destino disposición final
- Tapas de botellas – Destino hospital Calvo Mackenna
- Latas de bebidas – Entregadas en punto limpio comunal
- Botellas plásticas – Entregada en punto limpio comunal
- Papel – Fundación San José

Fortaleciendo el compromiso medioambiental de Servicios Impresión Uno SpA y validando su estrategia de negocio Sostenible, se realizó durante el año 2016 la implementación de la norma ISO 14001-2015, para certificarnos en la misma durante el año 2017.

Estado de Compromisos Aspecto Conciencia Medioambiental

COMPROMISOS	ESTADO 2016	DESAFIOS 2017
Promoción de la conciencia en el uso eficiente de los recursos naturales.	D	Reforzar las medidas existentes y desarrollar nuevas acciones de concientización en uso de recursos.
Uso eficiente de combustible de camioneta de reparto.	D	Evaluar implementación de nueva flota de vehículos con bajo impacto ambiental.
Extensión de acciones de reciclaje hacia todos nuestros grupos de interés.	D	Monitorear las acciones que sobre la materia están realizando nuestros grupos de interés.
Medición de Huella de carbono.	P	Utilizar herramienta de Huella Chile.
		Certificación ISO 14001
*Nota: Las tres primeras acciones estarán en desarrollo permanente por el compromiso medioambiental de la organización.		
P: Pendiente; D: En desarrollo; T: Terminada		



## DESEMPEÑO SOCIAL

Si bien en el reporte anterior Servicios Impresión Uno SpA se limitó a informar sobre el compromiso con sus trabajadores, su mayor conocimiento de los estándares GRI y el proceso de preparación del nuevo reporte lo llevó a decidir ampliar esta materialidad al desempeño social para abordar otros aspectos no mencionados en el mismo.

### Salud y Seguridad en el Trabajo

La seguridad en Servicios Impresión Uno SpA está presente en todas las áreas de la organización y su comité paritario continua trabajando en mantener un ambiente sano y seguro de conformidad a los parámetros entregados por ACHS.

TASA DE ACCIDENTABILIDAD		
Periodo	2015	2016
Nº de Accidentes	1	3
Días Perdidos por Accidentes	3	14
Tasa de Accidentabilidad (%)	2,78	8,33



Como parte de la gestión del comité e iniciativa de la empresa, en enero de 2016 se aplica la encuesta Ista21 para conocer cuáles son los riesgos psicosociales de sus colaboradores derivados de las situaciones y condiciones del trabajo que realizan.

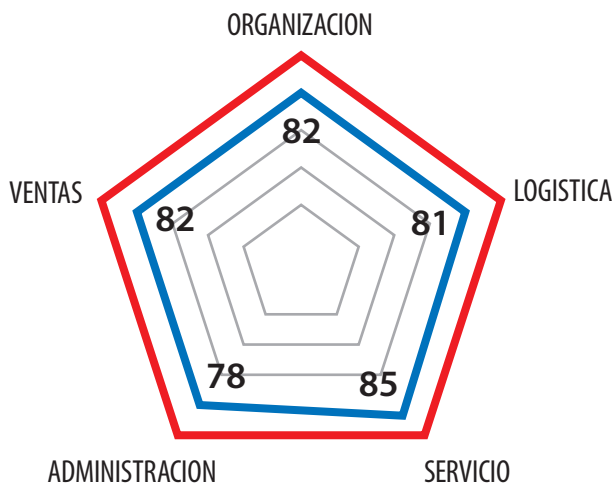
En esta primera aplicación el resultado del análisis de las respuestas fue una exposición favorable con riesgo bajo.

Alineados y en complemento a lo anterior, se aplicó para el mismo periodo la encuesta de clima organizacional, con el objeto de identificar y medir el impacto de la empresa en los siguientes ámbitos:

### Resultados de encuesta clima organizacional

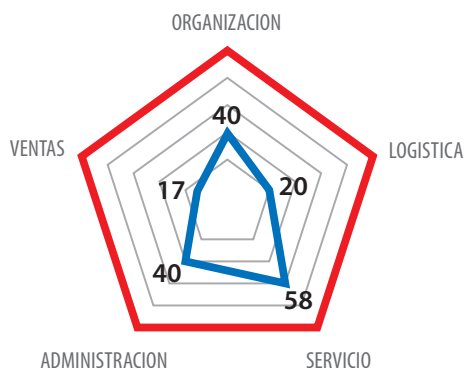
#### • Actitud de los Colaboradores

Evaluación y aporte de su trabajo, actitud, interés, fidelidad hacia la empresa y grado de identidad con la misma.



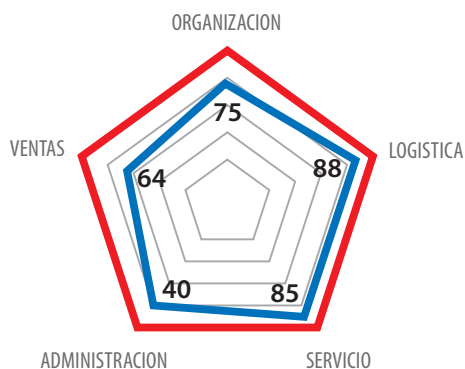
### • Supervisión

Grado de conformidad con la calidad de supervisión y escucha de su jefatura, con la valoración de sus compañeros y con los estímulos, elogios y reconocimientos recibidos.



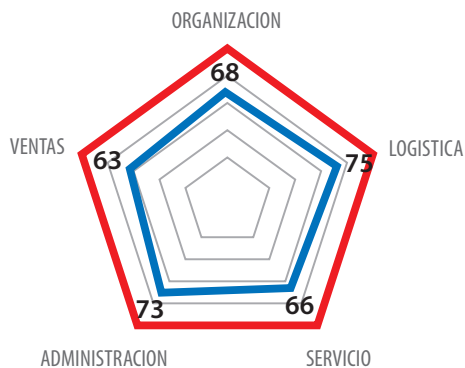
### • Ambiente Laboral

Predisposición al cambio en materia de su puesto de trabajo, refuerzo y cambio de conducta y toma de conciencia frente a nuevas temáticas.



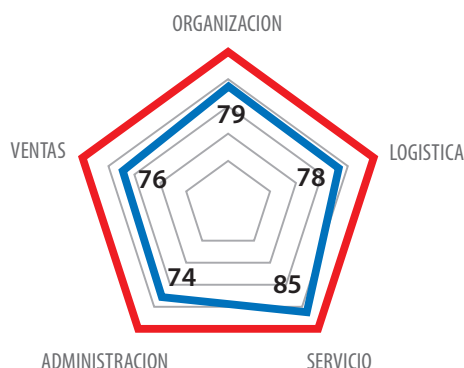
### • Compromiso

Compromiso con la misión, visión y objetivos de la empresa para otorgar el mejor servicio al cliente interno y externo, y valoración de las decisiones y acciones de mejora de la gestión organizacional.



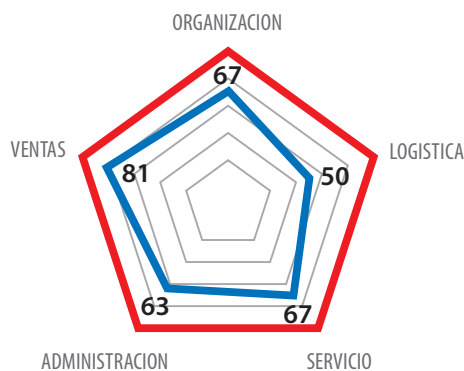
## • Sostenibilidad

Participación y valoración de las acciones llevadas a cabo producto del compromiso de la empresa con la sostenibilidad.



## • Condiciones de Trabajo

Valoración de las mejoras en la infraestructura y la actualización de las herramientas tecnológicas que inciden en un mejor desempeño laboral.



## Estado de Compromisos Aspecto Salud y Seguridad en el Trabajo

COMPROMISOS	ESTADO 2016	DESAFIOS 2017
Gestión Autocuidado	D	Disminuir accidentes laborales
Aplicación formal de la encuesta Ista21	D	Creación de comité y aplicación de encuesta bajo lineamiento
P: Pendiente; D: En desarrollo; T: Terminada		





## CAPACITACION Y EDUCACION

Para Servicios Impresión Uno SpA es una necesidad latente la gestión de su capital humano, por lo cual se requiere un plan de capacitación que permita el desarrollo de competencias específicas de todos sus colaboradores, y en particular, fortalecer las habilidades blandas de aquellos que tienen directa relación con nuestros clientes, para impactar de manera positiva el desarrollo de su trabajo mitigando los aspectos negativos y fortaleciendo los positivos.

Durante este periodo llevamos a cabo la primera evaluación formal del desempeño, basada en los perfiles de cargo que fueron levantados y actualizados en conjunto con cada colaborador en función del cargo respectivo. GA-LA-11

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

Cantidad de Empleados	Sexo M	Sexo F
28	20	8
Administrativos	8	2
Técnicos	12	3
Profesionales		3

No obstante el compromiso de Servicios Impresión Uno con el desarrollo y fortalecimiento de las competencias de su capital humano, dada la crisis vivida durante el periodo reportado, no fue factible llevar a cabo ningún programa de capacitación de competencias específicas, sin embargo, reenfocó todos sus esfuerzos hacia las necesidades de la organización o gestión del negocio, capacitando a su personal en las materias derivadas de la nueva certificación ISO 9001-2015 y en la implementación y posterior certificación ISO 14001-2015, a través de talleres de capacitación interna.



## Capacitaciones Realizadas G4-LA-9, G4-LA-11

Taller Gestión Consciente ISO 9001-2015

Talleres Internos Realizados 2016

TOTAL HORAS CAPACITACION		
Tipo Capacitación	2015	2016
Calidad de servicio	-	8
Taller Gestión Organizacional	-	29
Total Horas Capacitación	-	37

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACION POR EMPLEADO		
Tipo Capacitación	2015	2016
Total Horas Capacitación	-	8,8

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACION MUJERES		
Tipo Capacitación	2015	2016
Total Horas Capacitación	-	8,6

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACION HOMBRES		
Tipo Capacitación	2015	2016
Total Horas Capacitación	-	9,4

Estado de Compromisos Aspecto Capacitación y Educación

COMPROMISOS	ESTADO 2016	DESAFIOS 2017
Desarrollo de un programa de capacitación	P	Fortalecer y desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores
Desarrollo de protocolo de comunicaciones	P	Implementar acciones para el fortalecimiento de comunicaciones organizacionales
P: Pendiente; D: En desarrollo; T: Terminada		



Estado de Compromisos Aspecto Compromiso con sus Trabajadores

COMPROMISOS	ESTADO 2016	DESAFIOS 2017
Presentación Manual Colaborador	P	Revisar y actualizar
Publicación Manual Colaborador	P	Realizar Promoción explícita
Estrategia de comunicación interna	D	Evaluar e implementar estrategia
Recolección de ideas colaboradores	D	Evaluar
P: Pendiente; D: En desarrollo; T: Terminada		



## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACION

Servicios impresión Uno SpA se mantiene alineada al principio número 6 del pacto global:

*“Las empresas deben apoyar a la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación” (Normas laborales).*

Continuamos participando en la mesa +Diversidad de Fundación Acción Empresas y trabajando en el desarrollo de acciones referentes a concientización interna sobre los compromisos declarados para este programa.

En paralelo al mismo se crea el comité Antidiscriminación en conjunto con el procedimiento interno de denuncia y ficha de registro de casos.

A la fecha de este reporte no se han presentado casos de Discriminación. G4-HR3

Estado de Compromisos Diversidad e Igualdad

COMPROMISOS	ESTADO 2016	DESAFIOS 2017
Generación Política	T	
Promoción explícita	P	Realizar Promoción Explícita
Implementación de Protocolos	D	Iniciar implementación de Protocolos
Canal de Denuncia	T	
Medición de percepción meritocracia	P	Realizar medición
Meta cuantitativa para los 2 años siguientes	P	Establecer meta cuantitativa 2017 - 2018
P: Pendiente; D: En desarrollo; T: Terminada		





## INDICE GRI OPCION ESENCIAL

CONTENIDOS BASICOS GENERALES			
Contenidos Básicos Generales	Página	Comentarios	Verificación externa
<b>ESTRATEGIA Y ANALISIS</b>			
G4-1	2	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordar dicha cuestión.	
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACION</b>			
G4-3	2	Nombre de la organización.	
G4-4	7	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	
G4-5	5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	
G4-6	5	Países en los que opera la organización.	
G4-7	5	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	
G4-8	5	Mercados servidos.	
G4-9	10	Escala de organización: número de empleados, número de operaciones, ventas netas y cantidad de productos y servicios que ofrece.	
G4-10	10	Desglose de los empleados de la organización	Principio 6
G4-11	10	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Principio 3
G4-12	20	Descripción de la cadena de suministros de la organización.	
G4-13		No aplica	
G4-14	11	Descripción de cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	
G4-15	11	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	
G4-16	11	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>			
G4-17		No aplica	
G4-18	12	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	
G4-19	12	Listado de aspectos materiales identificados durante el proceso del contenido.	
G4-20	13	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	
G4-21	13	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	
G4-22	12	Descripción de las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	
G4-23	12	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto en relación a memorias anteriores.	

## INDICE GRI OPCION ESENCIAL

PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES			
G4-24	12	Grupos de interés vinculados a la organización.	
G4-25	12	Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	
G4-26	12	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	
G4-27	12	Cuestiones y problemas claves surgidos a raíz de la participación de los grupos de interés.	
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	5	Período objeto de la memoria.	
G4-29	5	Fecha de última memoria.	
G4-30	5	Ciclo de presentación de las memorias.	
G4-31	34	Punto de contacto para cuestiones surgidas en relación con el contenido de la memoria.	
G4-32	5	Ubicación del índice GRI y opción de conformidad elegida por la organización.	
G4-33	13	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	NO
GOBIERNO			
G4-34	13	Estructura de gobierno de la organización y sus comités responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	
ETICA E INTEGRIDAD			
G4-56	13	Valores, principios, estándares y normas de la organización.	
G4-HR3	32	Incidentes por discriminación.	
CAPACITACION Y EDUCACION			
G4-LA-9	30	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral.	Principio 6
G4-LA-11	30	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y categoría profesional.	Principio 6

### CONTACTO G4-31

Para solventar dudas que puedan surgir sobre el contenido de este reporte, contactar a:

Luis Gajardo.

lgajardo@impresionuno.cl

### VERIFICACION G4-33

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

### NUESTRA INFORMACION WEB

<http://holdinguno.com/>

[https://www.linkedin.com/company/impresion-uno?trk=company\\_logo](https://www.linkedin.com/company/impresion-uno?trk=company_logo)

### ENCUESTA

<https://goo.gl/forms/8njV2YuS0o8S0PVE3>