



everis

an NTT DATA Company

# 2016

REPORTE DE  
SOSTENIBILIDAD

# ÍNDICE

## REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2016

CARTA  
PRESIDENTE

CARTA  
GERENTE GENERAL

### 01

#### DEFINICIÓN DE CONTENIDOS

- Inclusión de los grupos de interés
- Ejercicio de materialidad

### 02

#### PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

- Una empresa de NTT Data
- Everis Chile: nuestra filosofía
- Nuestra actividad

### 05

#### NUESTRO ECOSISTEMA

- Trabajando con los mejores
- Voluntariado corporativo
- Fundación everis
- Desarrollo local y descentralización

### 04

#### NUESTROS TRABAJADORES

- Alto desempeño y desarrollo
- Diversidad e inclusión
- Comunicación y cohesión de equipo
- Salud y seguridad

### 03

#### CULTURA CONSCIENTE E INNOVADORA

- Propósito y sentido del trabajo

### 06

#### DESEMPEÑO ECONÓMICO

- Foco en clientes
- Innovando con excelencia
- Estrategia de posicionamiento en el mercado
- Crecimiento y rentabilidad
- Nuestros proveedores



## CARTA LEGAL

(G4-3, G4-5, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33)

### PRIMER REPORTE DE SOSTENIBILIDAD EVERIS CHILE

PERÍODO REPORTADO: AÑO 2016

CICLO DE PRESENTACIÓN: ANUAL

OPCIÓN DE CONFORMIDAD: ESENCIAL

**VERIFICACIÓN:** AL SER ESTE EL PRIMER EJERCICIO DE REPORTE SE HA DECIDIDO NO SOMETER EL PROCESO A VERIFICACIÓN EXTERNA.

**CONTACTO:** RESPONSABLE DE SOSTENIBILIDAD, MARIA

JOSE OCHAGAVIA MONTES

MARIA.JOSE.OCHAGAVIA.MONTES@EVERIS.COM

AV. LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS NO. 1449, TORRE II,

PISOS 3 Y 4, SANTIAGO, CHILE



## CARTA DEL PRESIDENTE



Pedro Pablo Errázuriz, Presidente everis Chile

Es un privilegio poder dirigirme a la familia everis Chile en su primer Reporte de Sostenibilidad. Ingresé a este grupo humano hace poco más de un año y desde un comienzo llamó mi atención la importancia que brindan a las personas, tanto los directivos, ejecutivos, como los mismos trabajadores. Pensaba que en la industria de la tecnología los llamados “temas blandos” no serían relevantes, pero en everis, además de ser expertos en el trabajo técnico, incorporan en el centro de su quehacer la preocupación por el entorno, la creación de oportunidades y el trabajo colaborativo.

Somos una empresa cuyo rol apuesta por el futuro, donde el trabajo se entiende como una oportunidad diaria por identificar las oportunidades del entorno y convertirlas en mejor calidad de vida para las personas y las futuras generaciones. Para poder cumplir con estos desafíos,

nuestra primera responsabilidad está con nuestras personas, el mantener nuestra cultura, un buen clima laboral, la posibilidad de desarrollarse y de aportar a la sociedad. En este sentido, quiero reconocer la labor de nuestros trabajadores, quienes con su trabajo día a día ayudan a fortalecer los beneficios de la tecnología en sectores y servicios estratégicos que hacen de Chile un mejor país.

Desde el punto de vista del talento, me gustaría destacar el trabajo que ha realizado everis Chile en pos de la diversidad y la inclusión con foco en la mujer. La inserción de mujeres en la industria es clave para nuestra sostenibilidad, por lo mismo debemos seguir impulsando este tipo de vocaciones y la incorporación de este segmento al mundo tecnológico.

También me gustaría reconocer el trabajo de calidad que desarrollamos con nuestros clientes. Los procesos de escucha que permiten interpretar sus necesidades y luego trabajar con metodologías innovadoras para construir soluciones en

conjunto. El desafío de implementar tecnología no es menor y los procesos de transformación no son fáciles para las empresas.

Parte de nuestro propósito es apostar por la descentralización a través de la materialización de proyectos como el Hub Digital en Temuco y el Hub de salud en Concepción, impulsando nuevos sectores, el crecimiento local y capital humano.

Mirando hacia el futuro, estamos enfrentando un mundo de oportunidades en una época en que la tecnología es fundamental para el desarrollo. En everis, contamos con una base de conocimiento desde Japón y una red de 40 países, que nos permite tener algunos años de ventaja. El desafío es poder mostrar a nuestros clientes ese futuro y transitar juntos por ese proceso de cambio. Estoy seguro de que podremos seguir creciendo con aún más fuerza que estos últimos años y seguir contribuyendo al crecimiento de las comunidades que atendemos.

Pedro Pablo Errázuriz



## CARTA DEL GERENTE GENERAL



**Mauricio Ríos, Gerente General everis Chile**

Querida familia de everis Chile:

Tengo el agrado de presentarles nuestro Primer Reporte de Sostenibilidad, que bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), da cuenta de nuestra gestión económica, social y medioambiental durante el 2016.

Tenemos la convicción de que nuestro modelo de empresa tiene como pilar fundamental a las personas, nuestros colaboradores, quienes son además nuestro principal activo. Nuestro modelo de empresa consciente e innovadora nos ha permitido poner en valor al ecosistema: clientes, partners, familias, Sector Público, ONGs, universidades, entre otros, con quienes hemos buscado co-construir proyectos de enorme impacto, transformando la colaboración como el ADN de nuestro actuar como compañía.

Hemos recorrido un largo camino para poder materializar proyectos e iniciativas que respondan y dialoguen de manera coherente con este modelo, camino que

no ha estado exento de dificultades, pero lleno de enseñanzas y de buenos frutos que hoy cosechamos con enorme gratitud y satisfacción. Ejemplo de esto, es nuestro Hub Digital en Temuco, que hoy alberga a 300 colaboradores, entregando oportunidades reales de desarrollo de carrera a nivel local; o el Hub de Salud en Concepción, con el cual esperamos seguir impulsando el desarrollo regional, haciendo de everis Chile una empresa que comprende que el talento está en todos lados y que sólo se requiere de oportunidades que permitan desarrollarlo en igualdad de condiciones. Otros esfuerzos a destacar son la creación del centro de excelencia AGILE, el apoyo a proyectos de emprendimiento tecnológico a través de la Fundación Everis, la creación del área de sostenibilidad y el crecimiento económico de nuestro negocio.

Este Reporte de Sostenibilidad nos permite trazar los lineamientos y compromisos que marcan la ruta de nuestra estrategia de gestión como compañía en el mediano y largo plazo. Definiendo lo que queremos ser como empresa, y cómo queremos aportar a la sociedad. Hoy, luego

de este gran esfuerzo de diagnóstico y revisión, entendemos la enorme responsabilidad que tenemos como compañía respecto a temáticas tan relevantes como el emprendimiento y la innovación tecnológica, la descentralización y la incorporación de sistemas de gestión en materia de diversidad e inclusión, la inserción de mujeres en la industria IT y el impulso a vocaciones científico tecnológicas desde edades tempranas, por nombrar algunas.

Esperamos que al leer este primer Reporte de Sostenibilidad de everis Chile sientan un enorme orgullo y sentido de pertenencia con la empresa de la cual forman parte, porque en gran medida estas acciones e iniciativas apuntan a generar una cultura diferencial, que nos vincule desde lo más profundo con nuestro trabajo diario. Y esperamos también seguir construyendo nuestro everis consciente de la mano de todos y todas ustedes, profundizando aún más el compromiso con nuestro propósito: convertir oportunidades en realidades que mejoran la vida de las personas con innovación tecnológica y talento.



# 01

## DEFINICIÓN DE CONTENIDOS

A través de este documento presentamos el primer Reporte de Sostenibilidad de everis Chile, en el cual transparentamos los resultados de nuestra gestión económica, social y medioambiental a todos nuestros grupos de interés. Por medio de nuestro modelo everis consciente e innovador buscamos materializar nuestro compromiso por mejorar de manera progresiva nuestra gestión y acercarnos así a nuestro propósito de “convertir oportunidades en realidades que mejoran la vida de las personas con innovación, tecnología y talento”.

Para construir este Reporte, hemos seguido los lineamientos entregados por la Guía para la Elaboración de Reportes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4. GRI es una organización sin fines de lucro que entrega las herramientas necesarias a las organizaciones que buscan transparentar su funcionamiento a los diversos grupos de interés, y es actualmente la metodología más usada a nivel mundial para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad de organizaciones públicas, privadas y no gubernamentales.



INCLUSIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS [G4-24, G4-25, G4-26]

Una etapa esencial en la construcción de este Reporte, fue la definición de nuestros grupos de interés, lo que nos permitió implementar un enfoque de ecosistema y así relevar las opiniones e intereses de nuestros stakeholders y descubrir las posibles brechas entre la percepción de la empresa y la de estos grupos. Para poder lograrlo, se seleccionó cuidadosamente a los líderes internos de la organización, responsables de la relación directa con dichos grupos de interés, quienes fueron esenciales en el proceso de diagnóstico y entrega de información para el contenido de este documento.

Luego de definir a estos embajadores internos, se realizó un exhaustivo proceso de revisión de todas nuestras políticas internas y documentos corporativos, sumando a ello la revisión de datos e información concreta respecto a la gestión y desempeño económico, social y medioambiental, estableciendo así el contexto de sostenibilidad imperante e identificando las tendencias y temáticas que marcaron la agenda durante el 2016. Dicho análisis nos permitió elaborar un mapa conceptual que orientó la consulta a los grupos de interés, de acuerdo a temáticas prioritarias.

En este sentido, la consulta externa incluyó entrevistas a importantes autoridades de la Academia (Universidad del Desarrollo y Universidad de la Frontera), entidades del Sector Público (CORFO, Ministerio de Desarrollo Social, Seremi Economía de La Araucanía, entre otros), Organizaciones Sin Fines de Lucro (Fundación Everis, Laboratoria, País Digital y la Fundación Arturo López Perez). Sumando a estos grupos a clientes y cuentas estratégicas, además del desarrollo de un focus group con proveedores.

A nivel interno, el Estudio de Materialidad incluyó 12 entrevistas a todos los ejecutivos de primera línea, un focus group a Directores y Gerentes y otro a líderes (jefes de proyecto) y staff.

INCLUSIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



EJERCICIO DE MATERIALIDAD [G4-18, G4-19, G4-20, G4-21]

A partir de la definición del contexto de sostenibilidad y de la consulta a los grupos de interés, tanto internos como externos, se identificaron ocho temáticas materiales, las que además resultaron tener un alineamiento perfecto con el propósito organizacional de everis Chile. En este sentido, los Temas Materiales 2016 son:

MATRIZ DE TEMAS MATERIALES



La cobertura del impacto indica si éste se genera fuera o dentro de la organización. Por ejemplo, la gestión que se haga con foco en posicionamiento de marca, puede tener impacto directo en everis, pero también en sus clientes y otros grupos de interés. Por el contrario, el gestionar la diversidad, tiene una cobertura de impacto acotado al interior de la compañía.

1 La explicación de cada tema material y la referencia a qué grupo de interés lo mencionó en la consulta, se detalla en cada capítulo del Reporte (G4-27)



02

## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

***En everis ofrecemos soluciones de negocio, estrategia, mantenimiento de aplicaciones tecnológicas y outsourcing. La compañía desarrolla su actividad en los sectores de telecomunicaciones, entidades financieras, industria, utilities, energía, sector público y salud.***

### UNA EMPRESA DE NTT DATA (G4-8)

La historia de everis comienza en 1996 con una nueva idea de consultoría y un nuevo modelo de negocio innovador. Casi veinte años después, nos integramos a NTT data, consolidándonos hoy como una empresa robusta, con presencia en 15 países, con más 17 mil profesionales y un nivel de facturación de 816 millones de euros.

En estos años, hemos ido ampliando progresivamente nuestros servicios y capacidades, recursos tecnológicos, geográficos y financieros para dar respuestas más innovadoras a nuestros clientes. Es así como nos hemos diversificado y especializado con nuevos negocios en sectores de alto potencial.

En everis ofrecemos soluciones de negocio, estrategia, mantenimiento de aplicaciones tecnológicas y outsourcing. La compañía desarrolla su actividad en los sectores de telecomunicaciones, entidades financieras, industria, utilities, energía, sector público y salud.

A nivel global, contamos con un Directorio cuyo Presidente es Fernando Francés, el principal responsable de la puesta en marcha de la compañía en España en el año 1996. El vicepresidente es Eduardo Serra y el CEO desde el año 2004, es Benito Vásquez, ingeniero superior de Telecomunicación por ETSIT de la UPM.

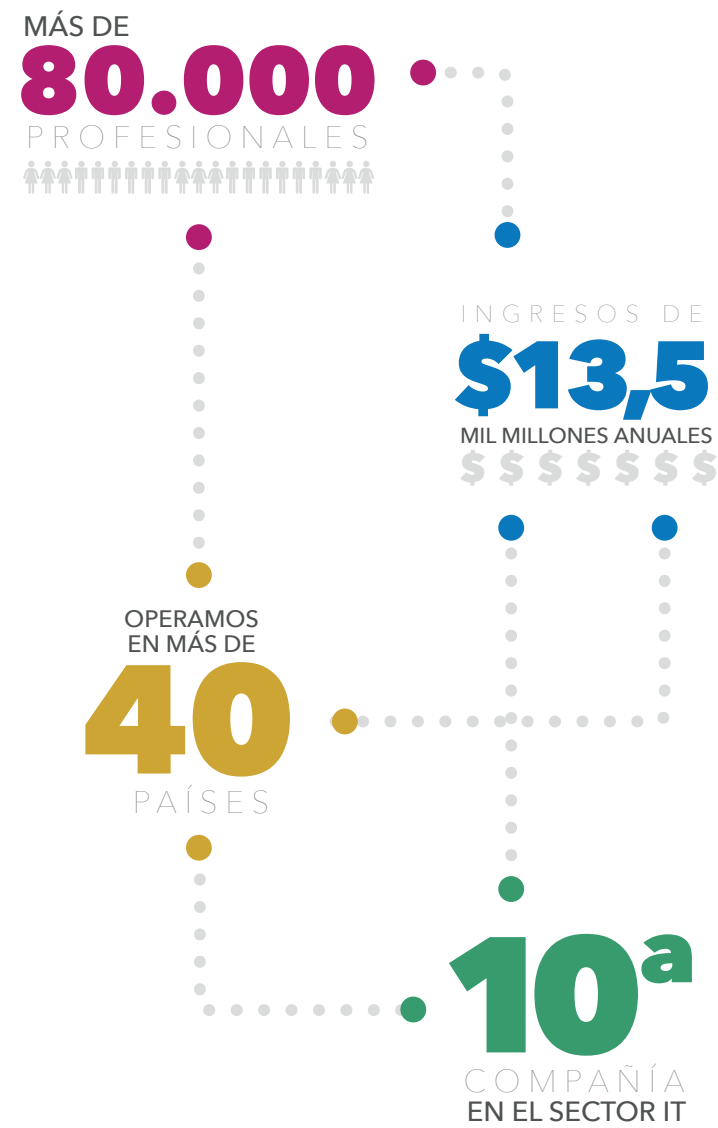


Grupo NTT

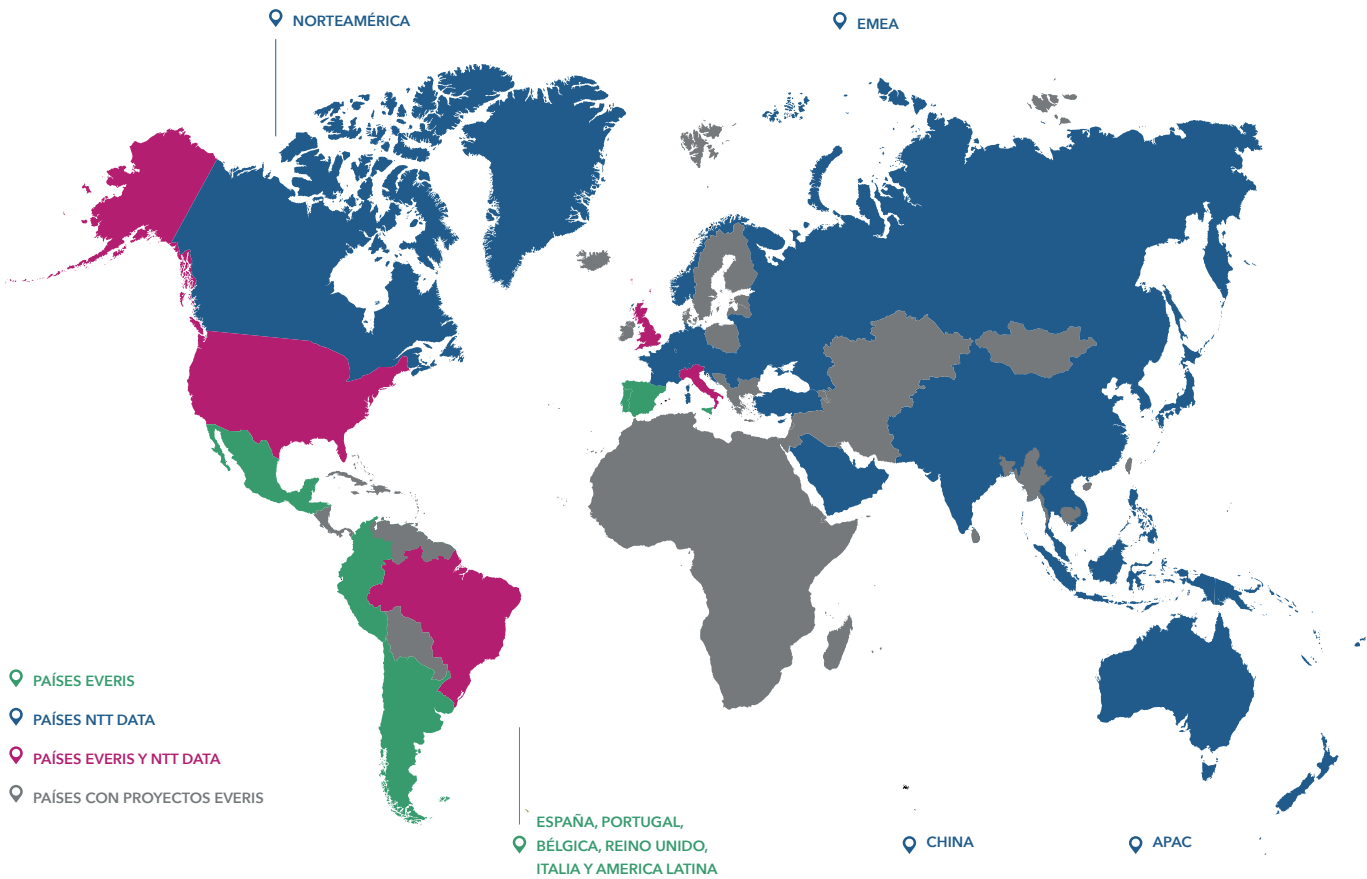
NTT data es una multinacional de origen japonés en el ámbito de los servicios de las tecnologías de la información y la comunicación. Actualmente, cuenta con 80.000 profesionales y presencia en Asia-Pacífico, Oriente Medio, Europa,

Latinoamérica y Norteamérica. La integración con NTT DATA nos ha permitido ampliar las soluciones y servicios para nuestros clientes, además de aumentar capacidades, recursos tecnológicos, geográficos y financieros.

EL POTENCIAL DE DOS GRANDES GRUPOS



La integración con NTT data permite a everis ampliar las soluciones y servicios para sus clientes, aumentar sus capacidades, recursos tecnológicos, geográficos y financieros y le ayuda a dar las respuestas más innovadoras a sus clientes.



EVERIS CHILE: NUESTRA FILOSOFÍA

En las palabras de nuestro CEO Global, Benito Vásquez, nuestra filosofía se basa en atraer el mejor talento y fidelizarlo proporcionándole las mejores oportunidad en su carrera profesional, lo que nos permite poner a disposición de los clientes las soluciones más innovadoras.

VISIÓN

Somos una compañía de ámbito mundial, excepcional en términos éticos y emocionales, liderada por valores y donde cualquier sueño es alcanzable.

CREENCIAS

Creemos por encima de todo en las personas y en su desarrollo integral, un lugar donde las personas no son meros recursos. Apostamos por el mejor talento, y conseguimos un alto rendimiento profesional al crear un contexto de libertad responsable.

VALORES

Generosidad exigente:

 compartimos para hacer.

Libertad responsable:

 hacemos lo que queremos.

Energía creativa:

 nos apasiona lo que hacemos.

Coherencia:

 hacemos lo que decimos.

Transparencia:

 contamos lo que hacemos.

PROPÓSITO ELEVADO

De manera particular en everis Chile hemos definido como nuestro propósito: Convertir oportunidades en realidades que mejoran la vida de las personas con innovación, tecnología y talento.

NOTA: para más información sobre nuestros valores y propósito revisar capítulo Cultura Consciente e Innovadora

Gobierno Corporativo y organización (G4-9, G4-34, G4-38)

La historia de everis Chile comienza el año 1998, siendo la primera oficina que se lanza en el ámbito de la expansión internacional del Grupo. Además, en el año 2009, concretamos un importante proyecto de innovación en Chile tras la inauguración de everis centers, un centro de servicios y desarrollo tecnológico ubicado en la Región de La Araucanía. Este centro implementa proyectos para clientes de distintas partes del mundo, principalmente países de Europa y América Latina.

En la actualidad, en everis Chile contamos con más de 1.000 profesionales en la sede de Santiago y 300 en el Centro de Alto Rendimiento de Temuco.

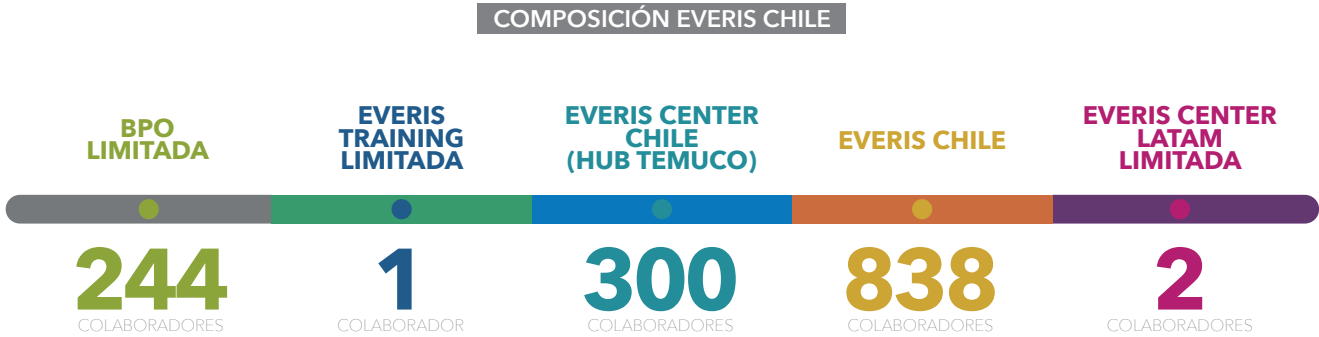
Nuestro Presidente es Pedro Pablo Errázuriz, ingeniero, máster en Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Católica y máster en finanzas de London School of Economic. Mauricio Ríos, es nuestro Managing Director, ingeniero Civil Industrial y MBA en el MIT Sloan School of Management, quien comenzó trabajando en everis el año 2000.

En términos legales, la sociedad everis Chile, se encuentra bajo un régimen de Sociedad Anónima (S.A); y es administrada por un Directorio

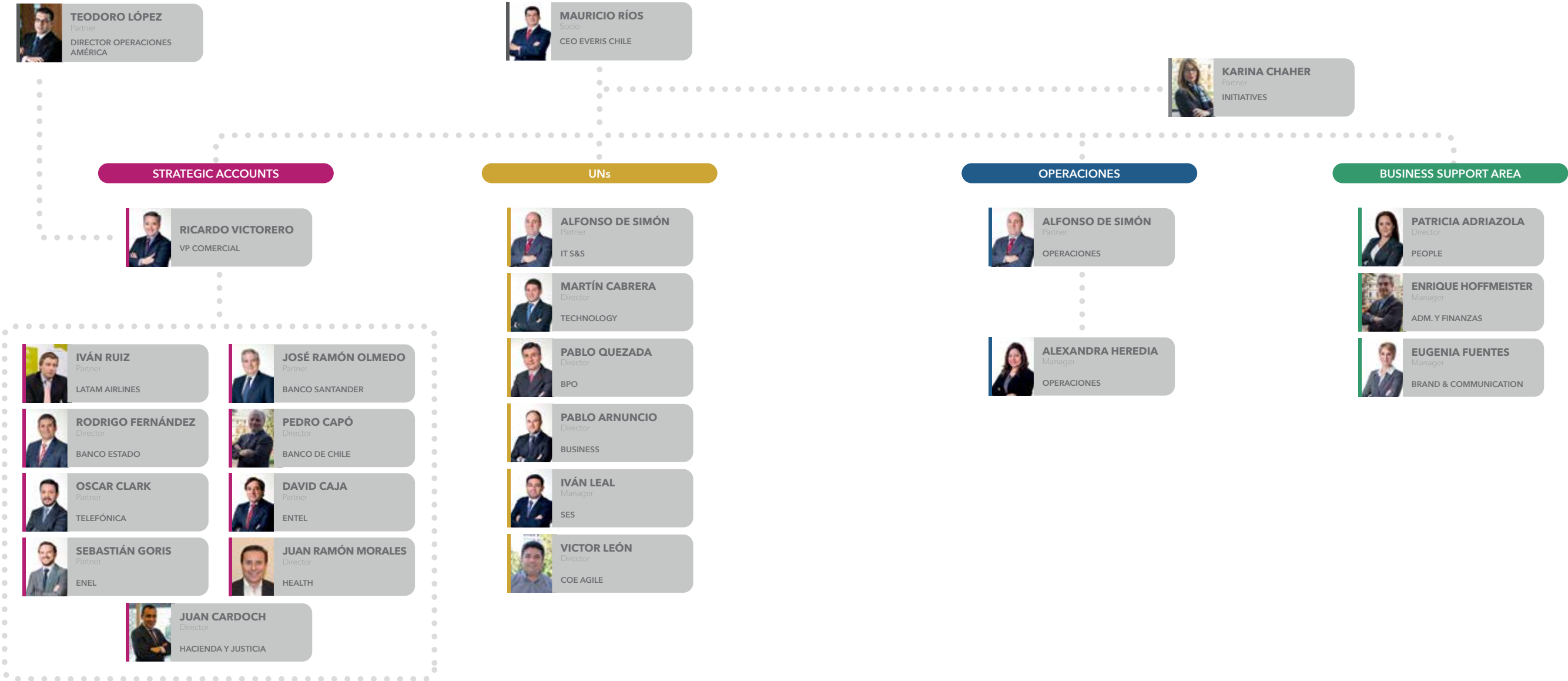
compuesto por cuatro miembros titulares, elegidos por la Junta de Accionistas. Los miembros son:

- Teodoro López: miembro titular desde el año 2014, siendo actualmente Socio Responsable de Operaciones para Latinoamérica.
- Alfonso García Lozano: miembro titular desde el año 2011, socio y responsable de BSA & Corp. Planning.
- Mauricio Ríos Martínez: miembro titular desde el año 2012, socio y actual Managing Director, responsable de la dirección inmediata de los asuntos de la sociedad.
- Oscar Clark Díaz: miembro titular desde el año 2016, socio y responsable de cuentas estratégicas.

Todos los miembros del Directorio son ejecutivos y dependientes. El Directorio dura por un período de un año, al término del cual se renueva totalmente, pudiendo sus miembros titulares y suplentes ser reelegidos en forma indefinida. Es este Directorio el que además es responsable de la toma de decisiones en los ámbitos económicos, ambientales y sociales.



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA EVERIS CHILE





NUESTRA ACTIVIDAD  
(G4-12)

El espíritu innovador está presente en la cultura de everis como parte fundamental de nuestro ADN. Entendemos la innovación no sólo como un cambio en la manera de hacer las cosas, sino también como la mejora y el perfeccionamiento.

Nuestros resultados están siempre ligados a nuestra apuesta por el talento. Es la experiencia de nuestros colaboradores, su iniciativa y actitud positiva, la que nos permite entregar soluciones personalizadas para nuestros clientes y así mejorar la calidad de vida de miles de personas a través la ejecución de nuestros proyectos.

Nuestra oferta de valor como compañía sin duda son nuestras unidades de negocio, las cuales se estructuran de la siguiente forma:

EVERIS BUSINESS CONSULTING	Apoyamos a nuestros clientes en la definición de sus estrategias corporativas, las estrategias de clientes, la transformación de sus modelos operativos, reestructuraciones organizativas y en la transformación cultural.
TECHNOLOGY & ADVANCED SOLUTIONS	<p>Diseñamos e implantamos soluciones tecnológicas, y gestionamos aplicaciones, infraestructuras y procesos de outsourcing. Potenciando el uso de metodologías que aseguren la calidad y el traspaso de producción a centros de alto rendimiento y especialización funcional y tecnológica.</p> <p>Buscamos implementar soluciones de alto valor agregado, utilizando las últimas tecnologías y tendencias del mercado. Actualmente contamos con tres líneas de servicios consolidadas y esperamos incorporar dos adicionales durante el año 2017.</p>
EVERIS BPO	Outsourcing de procesos de negocio bajo acuerdo de nivel de servicios. De este modo nuestros clientes disponen de mayor capacidad interna para orientarse a funciones de más valor para su negocio y así incrementar el control de calidad del servicio de sus dotes asociados.
ITS&S	Nos especializamos en la estrategia, diseño, gestión, asesoramiento y prestación de servicios de outsourcing de aplicaciones e infraestructuras tecnológicas. Aportamos la experiencia propia, las buenas prácticas reconocidas del mercado y las herramientas que dan respuesta a las necesidades de cada cliente.
EVERIS CENTERS	Somos una fábrica de software, gestionamos la utilización de centros de alto rendimiento y contamos con la estructura y capacidad para realizar actividades de forma industrializada con un elevado nivel de productividad y eficiencia.

Experiencia en Sectores

Además de dividirnos internamente por unidades de negocio -tipos de servicio que ofrecemos- tenemos una segmentación por sectores, lo que nos permite tener un conocimiento especializado de la realidad de los diferentes rubros y sus necesidades en términos de negocio y digitalización.

Nuestros resultados  
están siempre ligados  
a nuestra apuesta  
por el talento. Es  
la experiencia  
de nuestros  
colaboradores,  
su iniciativa y  
actitud positiva, la  
que nos permite  
entregar soluciones  
personalizadas para  
nuestros clientes y  
así mejorar la calidad  
de vida de miles de  
personas a través la  
ejecución de nuestros  
proyectos.



**BANCA.**  
Nuestro objetivo es reducir los costos, aumentar la eficiencia y mejorar la gestión de riesgos, así como la innovación en el modelo operativo, ofreciendo una mayor orientación al cliente.



**SECTOR PÚBLICO.**  
Colaboramos con las administraciones para avanzar en la transformación hacia un Gobierno digital, abierto, transparente y orientado al ciudadano. Lo hacemos mediante el uso de innovaciones tecnológicas como el IoT, Big Data, Analytics y soluciones de movilidad.



**LOGÍSTICA Y TRANSPORTE.**  
Business Analytics, Internet Of Things, Big Data, torres de control, e-commerce, globalización y especialización, nos permiten ofrecer soluciones específicas para este sector.



**TELECOM.**  
Ponemos el foco en la eficiencia de las operadoras para que lleguen al nuevo cliente digital, con un modelo basado en la agilidad, la simplicidad y la transparencia.



**SALUD.**  
Somos partícipes de la evolución del sistema sanitario, impulsado por los avances tecnológicos, la innovación científica y los cambios culturales de los pacientes.



**INDUSTRIA.**  
Convertimos la visión estratégica en realidad con resultados tangibles. Desarrollamos marcos de relación y programas transversales de colaboradores con las principales empresas en todos los sectores.



**UTILITIES Y ENERGÍA.**  
Cubrimos toda la cadena de valor del negocio apostando por la innovación en el sector y poniendo a disposición de las empresas productos disruptivos y de calidad.



03

## CULTURA CONSCIENTE E INNOVADORA

*El desafío de convertirnos en una empresa consciente e innovadora nace hace más de 3 años, cuando se decidió materializar una transformación organizacional capaz de movilizar una cultura consciente que permeara y dialogara con los principales valores de la empresa.*

El desafío de convertirnos en una empresa consciente e innovadora nace hace más de 3 años, cuando se decidió materializar una transformación organizacional capaz de movilizar una cultura consciente que permeara y dialogara con los principales valores de la empresa: Generosidad exigente, Libertad responsable y Energía creativa.

El primer paso fue co-construir entre todos los colaboradores y colaboradoras un propósito que tuviera coherencia y sentido con el core del negocio:

**Convertir oportunidades en realidades que mejoran la vida de las personas con innovación tecnología y talento.**

El segundo paso ha sido la configuración de una cultura interna que brinde fuerza a este propósito a través de líderes capaces de potenciar y empoderar a sus equipos de trabajo bajo esta visión.





LOS CUATRO PILARES FUNDAMENTALES QUE  
SUSTENTAN UN EVERIS CONSCIENTE E INNOVADOR



PROPÓSITO ELEVADO

El negocio puede y se debe llevar a cabo con un objetivo más elevado que el de maximizar ganancias. Aunque las empresas pueden tener muchos fines, creen que los ideales más importantes que se plantean los seres humanos son a los que deberían aspirar las compañías.

LIDERAZGO CONSCIENTE

A los líderes conscientes les impulsa sobre todo el servicio a la gente de la empresa frente al poder o el dinero. Deben, por lo tanto, saber motivar, desarrollar e inspirar a las personas. Sin un liderazgo consciente no puede haber un propósito elevado o una cultura consciente.

VINCULACIÓN CON EL ECOSISTEMA

Las empresas conscientes se gestionan para beneficiar de manera simultánea a todos sus grupos de interés. Deben asegurarse de que están en el lado "correcto" de la sociedad, es decir, que tienen un impacto neto positivo en el mundo.

INNOVACIÓN

La innovación es un medio para expandir la productividad, las posibilidades y soluciones, y un proceso pues se requiere de su aplicación continua para generar resultados, además de personas con capacidad de crear, aplicar y gestionar nuevas ideas. La innovación es el motor de la transformación de nuestro negocio. Es la nueva forma de manejar una compañía creando mejoras significativas e impactos positivos en el ecosistema, desafiándonos de manera continua a pensar más allá de la "caja".

PROPÓSITO Y SENTIDO DEL TRABAJO  
(G4-24, G4-25, IP1)

¿Por qué es un tema relevante?

Uno de los pilares que construyen nuestro modelo y visión de empresa consciente es la definición de un propósito elevado capaz de dialogar con la cultura y valores de la compañía. La configuración de proyectos y líderes capaces de empoderar a sus equipos con esta visión, nos permite contar con una propuesta de valor real que brinde sentido y significado al trabajo realizado por cada uno de nuestros colaboradores a nivel interno y de cara a los vínculos en el ecosistema.

¿Cómo lo gestionamos?

Realizamos un proceso participativo para definir nuestro propósito organizacional: "convertir oportunidades en realidades que mejoran la vida de las personas con innovación, tecnología y talento". Hoy buscamos que cada colaborador identifique el aporte de su trabajo a este objetivo común.

¿Para qué grupo de interés resulta un tema importante?

En la consulta de grupos de interés, la temática surgió entre los colaboradores.

El trabajo de materializar una empresa consciente ha significado comprender que esta visión debe impactar de manera transversal, tanto los procesos internos como externos de la compañía. Partiendo por la adquisición de talento, continuando con la construcción de modelos de desarrollo de carrera e incorporando inclusive los procesos de desvinculación de los colaboradores. Intensificando, por otra parte, el compromiso e impacto positivo que como compañía buscamos generar en todos nuestros *stakeholders* y ecosistema, desde los mismos clientes de la empresa hasta la familia de cada colaborador.

De cara al sector público, también buscamos medir los efectos de segundo orden que tiene nuestro trabajo. En este sentido, al ser proveedores del Gobierno, contribuimos con la mejora de servicios que recibe la ciudadanía, a través de la digitalización de todos los procesos que se ofrecen desde los distintos ministerios y entidades públicas. Esto ha sido especialmente relevante en proyectos con el Ministerio de Desarrollo Social, el Instituto de Previsión Social, el Ministerio de Salud, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo y el Ministerio de Educación.

PÚBLICOS DE INTERÉS





Trabajando desde nuestros valores (G4-56)

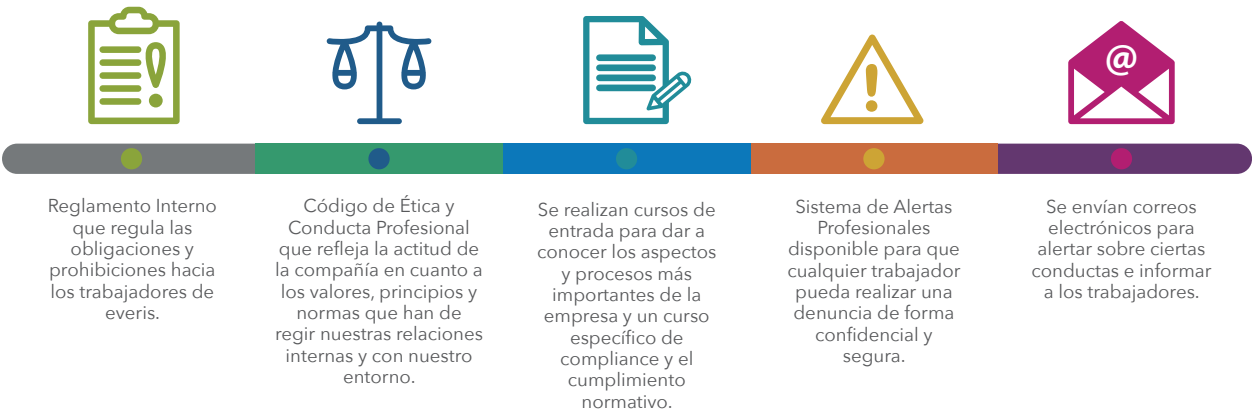
Nuestra visión estratégica se arraiga en la idea de ser una compañía multinacional intachable en términos éticos y emocionales, liderada por valores transversales como la transparencia, donde cualquier sueño es alcanzable.

La coherencia y transparencia se estructuran como valores transversales del “ser” y el “hacer” de la compañía. Apostamos por un desarrollo sostenible a través de un crecimiento económico equilibrado, con foco en la rentabilidad, pero sin olvidar nuestros impactos a nivel social y ambiental. Buscamos ser una empresa integral que materialice sus valores en la gestión de sus acciones y en los aprendizajes que orienten nuestras experiencias futuras con nuestros clientes, ecosistema y red de stakeholders.



Con el objetivo de consolidar esta visión y marco de comportamiento ético a nivel interno, disponemos de un reglamento interno y un código de ética y conducta profesional. De manera complementaria contamos con un Corporate Compliance, el cual se traduce en la estructura organizativa que identifica las actividades en cuyo ámbito pueden ser cometidos los delitos. Además de un sistema disciplinario, cuya tarea es sancionar adecuadamente el incumplimiento de las medidas establecidas y un canal interno de consulta, alerta, asesoría e información en materia de compliance.

A estos mecanismos se suman cursos e-learning, procesos de sensibilización y mecanismos de asesoramiento para todos nuestros colaboradores. De manera particular, el responsable del comité de asesoramiento es el *Chief Compliance Officer*.



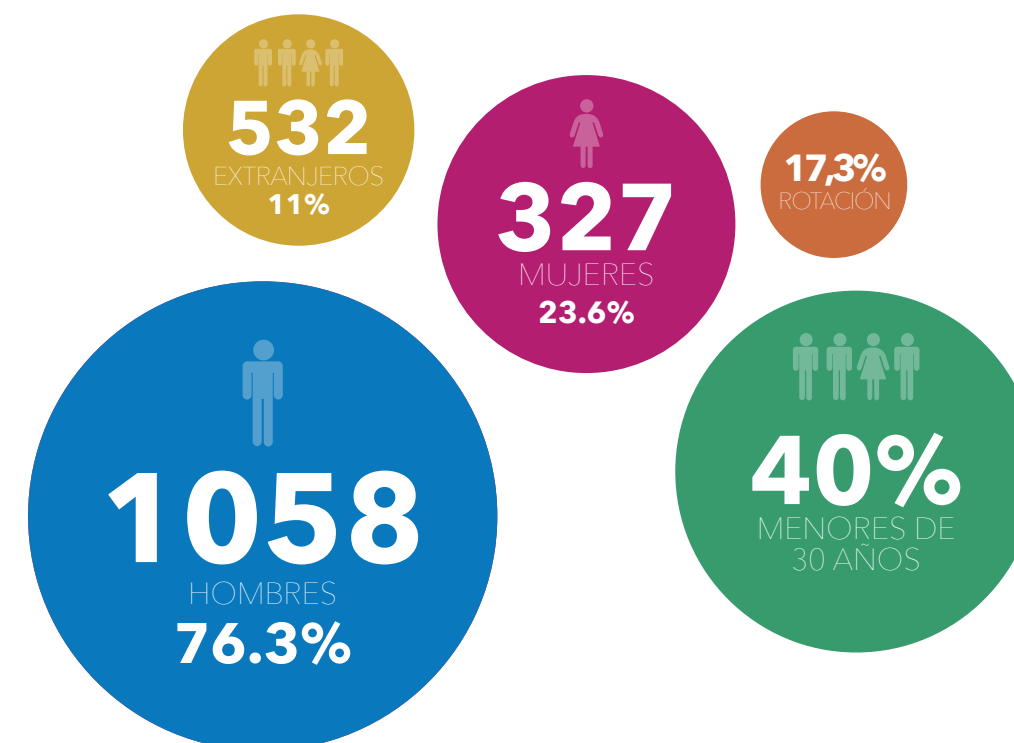
“El ámbito de aplicación de nuestro Código de Ética es para todos nuestros colaboradores, directivos, administradores, socios, accionistas, partícipes, así como asesores, agentes, becarios y/u otros subcontratados, siempre que actúen en representación o cooperando con everis.”

# 04

## NUESTROS TRABAJADORES (G4-LA1, G4-10)

Nuestros colaboradores son la esencia de la compañía a nivel global y de everis Chile, lo que nos lleva a poner el foco en construir liderazgos conscientes: mujeres y hombres comprometidos, orgullosos y con un fuerte sentido de pertenencia con la empresa, que sean capaces de materializar nuestro propósito, no sólo de cara a los clientes, sino también de cara a toda nuestra red y ecosistema.

Cada uno de los 1.385 colaboradores que conforman everis Chile pone a disposición su talento, conocimientos tecnológicos y capacidad de innovación para entregar las mejores soluciones a dicho ecosistema y así mejorar la calidad de vida de las miles de personas que son beneficiadas con nuestro trabajo, lo que nos acerca a su vez al modelo de empresa que queremos ser.



Dotación  
(G4-LA12)

Como se puede observar en el cuadro a continuación, nuestra dotación es mayoritariamente masculina, escenario que refleja la composición histórica que ha tenido esta industria a nivel nacional, no obstante la incorporación de mujeres en nuestra compañía ha superado con creces las tasas actuales de participación femenina en la industria, las cuales no superan el 5% según datos de la ACTI (Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información), situación que acentúa el compromiso de la empresa por la incorporación de mujeres en esta área.

CATEGORÍA	MUJER	HOMBRE
Partner	1	4
Socio		7
Director	5	19
Manager	8	34
Líderes	79	197
Staff	234	797

Líderes

Categoría

Business LeaderBL

Infrastructure System LeaderISL

Processes Service LeaderPSL

Processes Team LeaderPTL

Solutions Specific Knowledge LeaderSKL

Solutions Project LeaderSPL

Solutions Team LeaderSTL

Centers Line LeaderCLL

Centers Call LeaderCCL

Call Centers App. LeaderCAL

Staff

Categoría

Business AnalystBA-N1

Business ConsultantBC-N1

Business ConsultantBC-N2

Infrastructure System EngineerISE-N1

Infrastructure System EngineerISE-N2

Infrastructure System EngineerISE-N3

Infrastructure System TechnicianIST-N1

Infrastructure System TechnicianIST-N3

Processes Support CoordinatorPSC-N1

Processes Support CoordinatorPSC-N2

Processes SupportPS-N1

Processes SupportPS-N2

Processes TechnicianPT-N1

Processes TechnicianPT-N2

Processes TechnicianPT-N3

Solutions assistantSA-N1

Solutions assistantSA-N2

Solutions Specific Knowledge analystSK-N1

Solutions Specific Knowledge analystSK-N2

Solutions Specific Knowledge analystSK-N3

Solutions AnalystSN-N1

Solutions AnalystSN-N2

Support and Operation CoordinatorSOC-N2

Support and Operation TechnicianSOT-N1

Support and Operation TechnicianSOT-N2

Solutions TeamST-N1

Centers AssistantCA

Centers TechnicianCT

Todos nuestros colaboradores poseen contrato indefinido

ALTO DESEMPEÑO Y DESARROLLO

¿Por qué es un tema relevante?

En everis Chile buscamos contar con un alto nivel de profesionales, por lo que su desarrollo y mejora continua son esenciales para mantener la motivación y excelencia, entregando el mejor servicio a nuestros clientes.

¿Cómo lo gestionamos?

Contamos con distintas herramientas para gestionar el desarrollo profesional de manera integral, promoviendo la movilidad interna, la equidad y mejora salarial, por medio de programas de formación, evaluación de desempeño y reconocimiento a nuestros trabajadores.

¿Para qué grupo de interés resulta un tema importante?

En la consulta de grupos de interés, la temática surgió entre los colaboradores y clientes.

Las personas y su desarrollo integral son el propósito de everis. Por esto, brindamos los medios a nuestro alcance para conseguir que nuestros colaboradores y colaboradoras puedan alcanzar con éxito sus objetivos profesionales. Es así como contamos con un modelo de carrera que brinda y posibilita los medios para medir y desarrollar a nuestros profesionales.





Modelo de carrera

Concebimos la organización como un sistema dinámico, integrado por personas con conocimientos, habilidades y actitudes útiles que les permiten desempeñar de manera óptima su labor. Es así como nuestro modelo de carrera implica una evolución en la forma de entender la organización y la gestión de personas.

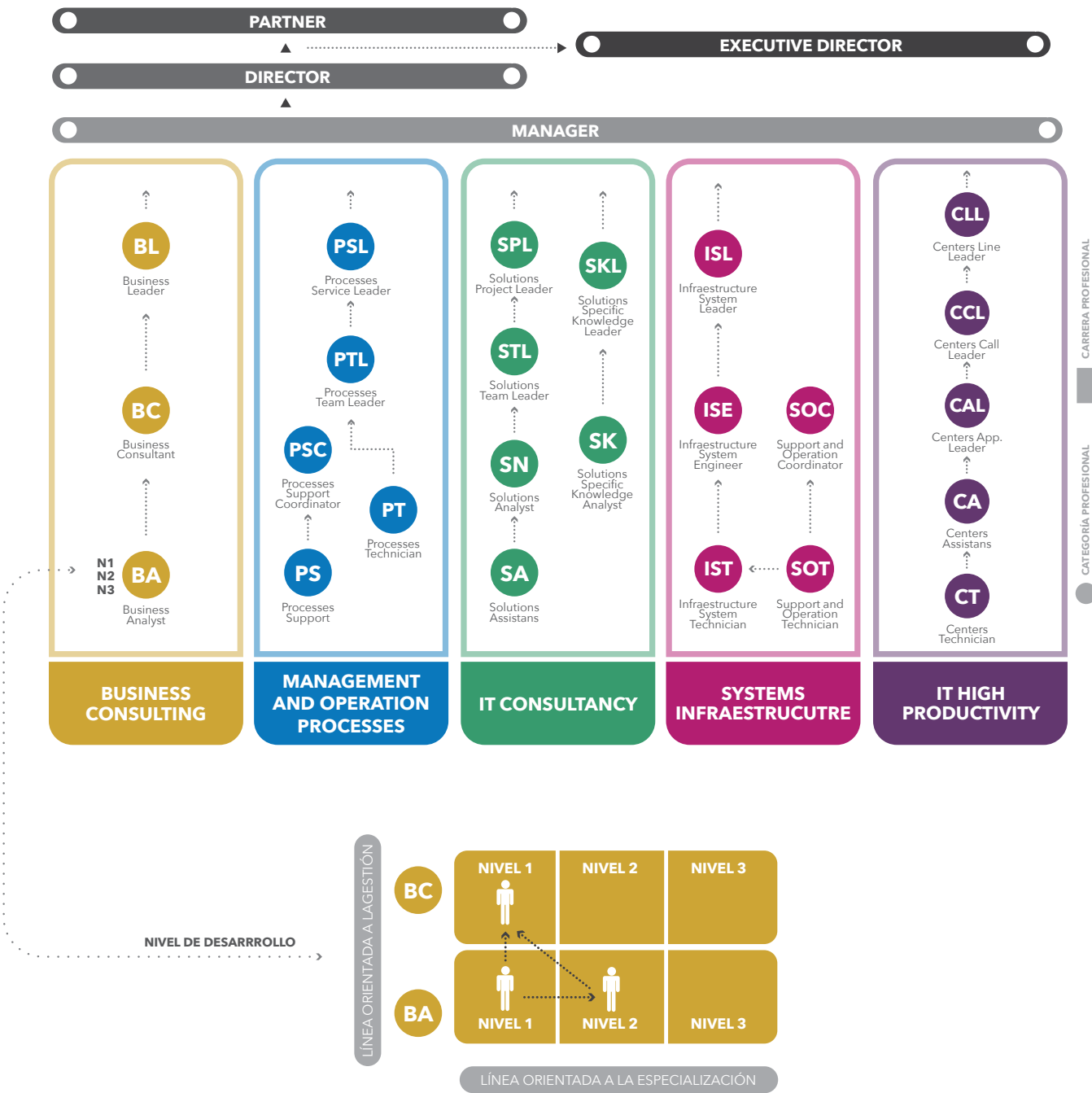
Para cada ámbito de negocio y tipología de servicio, se definen carreras profesionales. Cada una de ellas, se encuentra compuesta por un conjunto de categorías que contienen las funciones, conocimientos y competencias requeridas para desempeñar de manera óptima el trabajo.

En everis, contamos con cinco carreras profesionales:

- 1. Consultoría de Negocio
- 2. Consultoría IT
- 3. Gestión y operación de procesos
- 4. Infraestructura de sistemas
- 5. Carrera ejecutiva

Lo anterior, ayuda a tener una visión clara de las diferentes posibilidades de desarrollo profesional según la carrera que cada uno desee seguir de acuerdo a sus aspiraciones, posibilitando dos líneas de desarrollo profesional:

- 1. Orientar la carrera hacia la línea de la gestión: Cambiar de categoría profesional, lo que implica adquisición de nuevas funciones y un desarrollo significativo de competencias.
- 2. Orientar la carrera hacia la línea de la especialización: Cada categoría profesional, se encuentra compuesta de tres niveles de especialización que definen el grado de madurez de cada profesional.



**Nuestro modelo de carrera responde tanto a nuestras necesidades actuales como a las futuras, las cuales se desprenden directamente de los objetivos, estrategias, valores y desde el everis consciente e innovador.**



Formación de Nuestros Trabajadores (G4-LA10, IP2)

En línea con el valor de la generosidad exigente, apostamos por la formación y el desarrollo de nuestros colaboradores, compartiendo el conocimiento interno y apostando por la capacidad del equipo de transmitir lo que han aprendido con su experiencia.

Es así como en everis Chile entendemos la formación como un apoyo al desarrollo profesional de nuestros colaboradores. Buscamos otorgarles conocimientos técnicos, habilidades y competencias para que puedan desarrollarse dentro de la compañía y que estén en línea con las capacidades e intereses de cada uno, impactando de manera positiva al negocio.

Durante el 2016, en términos de formación interna desarrollamos 65 cursos. El 58% de nuestros colaboradores participó del Plan de Formación de Carrera y Sectorial, orientado a desarrollar habilidades y competencias en los colaboradores. Además, el 20% participó del Programa de Formación en Idiomas que fue impartido por profesores de inglés en las oficinas de everis Chile, dentro del mismo horario laboral, impulsando el anhelo de la empresa por convertirse en una compañía bilingüe.

En cuanto a las instancias de formación externas, se realizaron diplomados especialmente desarrollados para everis Chile en la Universidad de Chile: “Ingeniería de Software” y “Gestión de Proyectos informáticos”. Dichos diplomados son 100% financiados por la compañía, lo que en 2016 significó una inversión de \$41.460.000 y la participación de 54 de nuestros colaboradores.

Otro programa realizado fue la Certificación en Tecnología, cuyo objetivo es brindar beneficios de formación a nuestros colaboradores. Durante el 2016, cinco de nuestros trabajadores participaron de esta instancia. Cabe destacar también el financiamiento de cursos de formación al cual accedieron 104 colaboradores durante el año.

Por último, en la búsqueda de que nuestros colaboradores cuenten con la oportunidad de perfeccionarse en el extranjero, contamos con un permiso de ausencia prolongada, que permite mantener el puesto de trabajo, con un plazo máximo de seis meses, sin goce de sueldo. Durante 2016, dos de nuestros colaboradores hicieron uso de este permiso.

Para 2017, el foco de Formación se centra en potenciar el desarrollo profesional de nuestros colaboradores de manera eficiente, es decir, otorgando cursos que tengan un real impacto en sus funciones y los preparen para sus futuros desafíos dentro de la compañía.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	HORAS
Presencial interna	5.054
Presencial externa	1.154
Online interna	794
Inglés	7.200
Beca Java	2.160
Diplomado U. de Chile	13.764
Total	30.126
Horas por persona	30,8

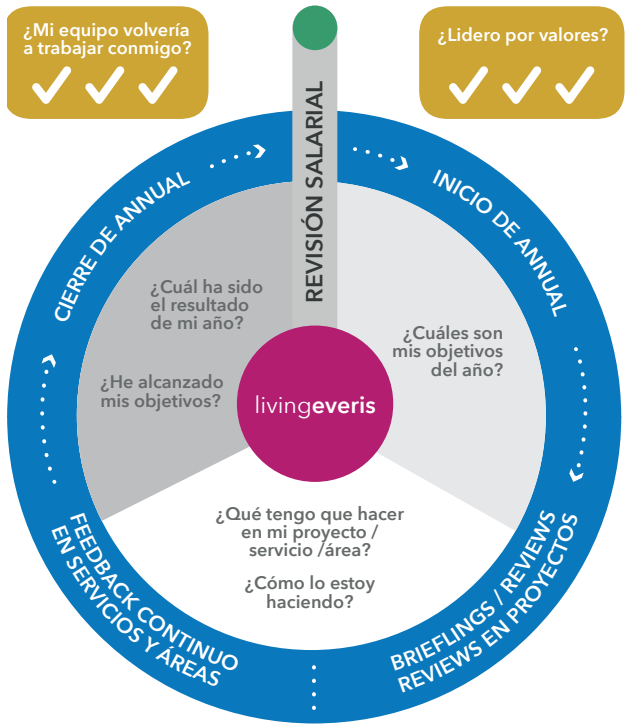
Evaluación de desempeño (G4-LA11)

Dado que uno de los pilares fundamentales de nuestra esencia, es el reconocimiento del talento de nuestros profesionales, el proceso de evaluación de desempeño se traduce en uno de los ejes claves de nuestra estrategia de gestión de personas. En coherencia con ello, realizamos evaluaciones de desempeño en distintos momentos para cada colectivo y por categoría de profesionales, buscando evaluar y potenciar el rendimiento de nuestro equipo.

Este proceso busca orientar, revisar y fortalecer la gestión de cada colaborador, con el fin de contribuir al logro de metas tanto de la organización, como del desarrollo de talentos al interior de la compañía. Es

así como según el modelo de carrera, las aspiraciones de cada profesional, funciones y competencias, cada colaborador propone los objetivos que desea alcanzar. Durante el periodo evaluado, la conversación con el responsable directo se basa en una retroalimentación positiva y en una conversación bajo nuestro modelo de empresa consciente.

De manera particular, las evaluaciones para el colectivo de BPO se realizaron durante el mes de enero, para el grupo BSA, Gerentes y Directores en marzo, mientras que en septiembre para líderes y Staff.



En términos de cifras, durante el 2016 el 83% de nuestros colaboradores fueron evaluados. Es importante aclarar que este porcentaje se debe a que año a año se define el tiempo de antigüedad mínimo que deben tener los colaboradores para ser evaluados como parte de los criterios del proceso, plazo que oscila entre los cuatro a seis meses dentro de la organización.

Como resultado del proceso, en el año 2016, 53 colaboradores fueron promovidos a una nueva categoría y 42 de nivel.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN (IP3)

¿Por qué es un tema relevante?

Frente a un mundo cada vez más global e interconectado, la diversidad se convierte en una de las mayores fortalezas y riquezas de una compañía. A través del diseño de nuestra Política de Inclusión y Gestión de la Diversidad, no sólo manifestamos nuestra preocupación por los cambios globales, sino que intentamos materializar una clara intención por participar de estos nuevos desafíos y gestionarlos al interior de la organización de manera responsable.

¿Cómo lo gestionamos?

Contamos con una Política de Diversidad e Inclusión, 100% co-construida con los mismos colaboradores de everis Chile. Es así como pudimos diagnosticar la realidad de la organización respecto a esta importante temática, reconocer los grupos de alcance prioritarios y definir iniciativas e indicadores que logren disminuir las brechas existentes.

¿Para qué grupo de interés resulta un tema importante?

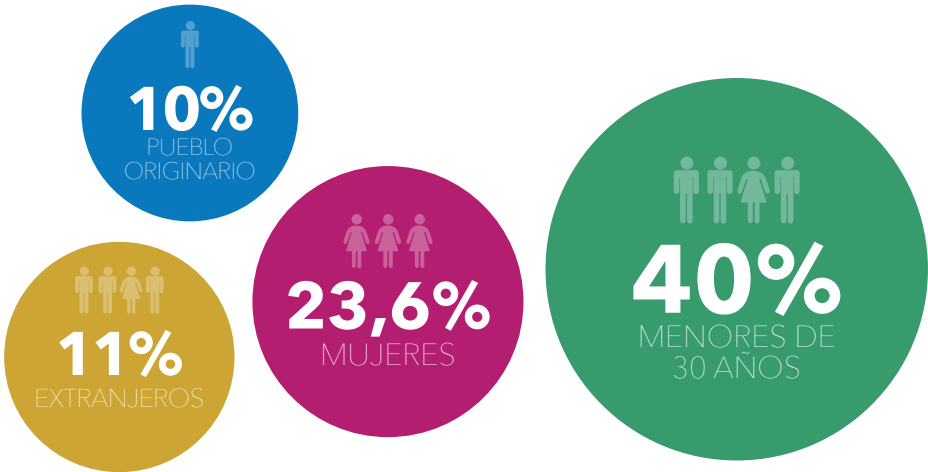
Esta es una temática tremendamente relevante, no sólo para los mismos colaboradores everis Chile, sino también para sus proveedores y clientes, lo que lo transforma en uno de sus temas materiales.

Hemos sido capaces de construir una política desde los mismos colaboradores, recogiendo sus impresiones, inquietudes y esperanzas sobre cómo se debería vivir la diversidad y la inclusión a nivel interno. Confiamos firmemente en que el trabajo que podamos realizar permita profundizar una cultura más abierta, heterogénea e inclusiva, que no sólo tolere, sino que abrace la diversidad en todas sus dimensiones, donde todos y todas tengan un espacio de crecimiento y desarrollo con el fin de construir un everis más consciente de cara al futuro.

En este contexto, la diversidad se presenta como una oportunidad inherente y la inclusión de ciertos grupos se transforma en un aspecto prioritario a potenciar al interior de la compañía. Para cumplir con el modelo de empresa que buscamos ser, requerimos de un talento diferencial, que sea capaz de brindarnos la multiplicidad de miradas que necesitamos para proveer las mejores soluciones.

Es así como durante 2016 iniciamos la construcción de nuestra Política de Inclusión y Gestión de la Diversidad. Primero realizamos un diagnóstico que incluyó el desarrollo de cuatro focus group, tanto en Santiago como en Temuco, incorporando a todas las capas jerárquicas de la organización: socios, directores, gerentes, líderes y profesionales. Además, aplicamos una encuesta en la que participaron más de 400 trabajadores, todo esto apalancado por una exhaustiva revisión documental de todas nuestras políticas y procedimientos internos.

Este proceso nos permitió identificar de manera más precisa y acuciosa la realidad presente al interior de everis en términos de diversidad:



En base a esta realidad, la Política de Inclusión y Gestión de la Diversidad definió cinco grupos de alcance prioritario:



Asimismo, se establecieron cuatro pilares fundamentales:





Nuestra política de diversidad e inclusión cuenta con un Sistema de Gestión que incluye la formalización de iniciativas y la configuración de indicadores y metas que permitan medir periódicamente el impacto de las acciones implementadas respecto a los cinco grupos de alcance prioritario. Todo ello acompañado por la configuración de una estrategia de comunicación capaz de posicionar la gestión de la diversidad y la inclusión, tanto a nivel interno, como externo de la compañía, con el fin de ir dibujando una cultura organizacional donde todas y todos puedan desarrollarse en igualdad de condiciones, sin que ninguna condición de cuna o circunstancia personal sea un freno a su desarrollo de carrera.



Principales líneas de acción

**Jóvenes:** los compromisos a largo plazo tienen relación con temáticas asociadas al trabajo flexible, la generación de un Programa de Integración alineado con nuestro everis Consciente e Innovador, la evaluación de los beneficios para generar un Programa de Calidad de Vida que apunte a este segmento, además de incluir iniciativas e indicadores concretos en lo que se refiere al Plan de Relacionamento con la Academia, *stakeholder* fundamental para everis Chile.

**Mujeres:** buscamos consolidar un aumento de la incorporación laboral de este segmento al interior de la compañía y aumentar el porcentaje de mujeres en capas ejecutivas.

**Personas con discapacidad (PcD):** nos comprometemos a respetar al 100% los dictámenes de la nueva Ley de Inclusión para PcD, superando idealmente la cuota de inclusión del 1% de la dotación total. Además, de la generación

de alianzas con *head-hunters* especializados en reclutamiento y selección de este segmento y la implementación de un proceso de Talent Acquisition acorde a sus necesidades.

**Extranjeros:** las prioridades se centran en generar un Programa de On Boarding y Landing que permita una mejor integración de este colectivo. Buscamos también integrar la mirada de ecosistema, con especial foco en la familia que cobra especial importancia en estos procesos de traslado y relocalización.

**Personas pertenecientes a grupos étnicos y colaboradores en regiones:** hemos buscado intencionar cada vez más su integración a la compañía, lo cual se ha logrado concretar con mayor fuerza en el Hub Digital de Temuco, realidad que pretendemos seguir materializando en las próximas iniciativas de descentralización que everis Chile emprenda a futuro.

COMUNICACIÓN Y COHESIÓN DE EQUIPO

¿Por qué es un tema relevante?

Contar con un equipo informado y alineado nos permite aumentar la motivación y el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores.

¿Cómo lo gestionamos?

Hemos puesto nuestro foco en mejorar los canales de información y comunicación con los trabajadores, para así generar mayor cohesión y alineamiento con el equipo. Buscamos materializar mecanismos de diálogos cercanos y directos con nuestro grupo de colaboradores con el objeto de conocer sus principales necesidades e implementar iniciativas pertinentes a sus expectativas en materia de clima laboral y calidad de vida.

¿Para qué grupo de interés resulta un tema importante?

En la consulta de grupos de interés, la temática surgió entre los colaboradores y clientes.

## Clima laboral (IP4, IP5)

En everis Chile nuestro principal activo son nuestros colaboradores. Por eso, consideramos primordial conocer sus opiniones así como su grado de satisfacción y motivación con las distintas políticas, procedimientos y procesos al interior de la organización. Para ello utilizamos como herramienta de medición una encuesta de clima de carácter bi-anual aplicada a la totalidad de colaboradores llamada "OneVoice", cuyo objetivo primordial es medir la valoración de los trabajadores en diversos aspectos de la gestión de everis Chile relacionada por ejemplo al ambiente y trabajo de equipo, liderazgo, cultura y valores corporativos, compromiso, formación y desarrollo de carrera, entre otros.

La última encuesta fue realizada el año 2015, donde podemos destacar los siguientes resultados:

- En relación a aspectos de comunicación interna se pudo observar un incremento de la valoración positiva de un 29% a un 57%, específicamente en temáticas relacionadas a la elaboración de planes, objetivos y resultados de oficinas.

- En materia de gestión y organización hubo un aumento de la valoración a nivel general de un 47% a un 67%, y específicamente en el ámbito de confianza, trato justo y equitativo se observa un incremento de la valoración de los colaboradores

de un 38% a un 59%.

- Finalmente en relación al compromiso global, los indicadores de valoración subieron de un 53% a un 73%. De manera particular en el valor asociado a Energía Creativa, este tuvo un incremento del 50% a un 80%.

Por otra parte, cabe señalar que los resultados de la encuesta "OneVoice" son presentados a cada líder de nuestras unidades de negocio, con el objeto de elaborar líneas de trabajo que refuercen los indicadores bien evaluados y re-estructuren un plan de acción ligado a los ámbitos con mayor brecha con el fin de mejorar el desempeño de cada uno de los equipos de trabajo.

Asimismo, para mejorar el clima laboral y ser una empresa atractiva y un buen lugar de trabajo, contamos con una serie de beneficios que apuntan a una mejor conciliación entre la vida laboral y personal de cada colaborador. En este sentido, durante el año 2016, se ha querido impulsar un espacio de calidad de vida a través del Programa "Concilia" que agrupa beneficios y medidas de flexibilidad aplicables a todos los colaboradores de everis Chile, con el objetivo de apoyarlos en distintas situaciones asociadas al acontecer de sus vidas:



Concilia Vida

### PERMISO Y BENEFICIOS DE APOYO ANTE SITUACIONES PERSONALES Y FAMILIARES.



Concilia Familia

### PERMISOS Y BENEFICIOS EN APOYO A LA MATERNIDAD Y PATERNIDAD.



Concilia Equilibrio

### BENEFICIOS Y MEDIDAS PARA BALANCEAR VIDA PERSONAL Y LABORAL.

## Comunicación interna (IP6)

Con el objetivo de generar alineación y cohesión a nivel interno, contamos con diversos canales de información, diálogo y participación que nos permiten transmitir a nuestros colaboradores el sello de nuestra empresa, materializando acciones e iniciativas concretas.

En este sentido, durante 2016 implementamos una nueva plataforma de comunicación bidireccional llamada GO! everis. Esta red social sirve de espacio de comunicación directa con y entre los colaboradores de everis Chile, además de contener información actualizada sobre convenios, actividades y beneficios corporativos.

Igualmente contamos con afiches ubicados en lugares estratégicos de nuestra oficina; monitores de televisión que emiten videos y mensajes corporativos; mensajes motivacionales para crecimiento personal y profesional instalados en pasillos, salas de reunión y espacios públicos; diarios murales donde informamos de nuestras apariciones en prensa y noticias internas; y una casilla de correo electrónico (Chile Comunica), a través de la cual se enviaron 311 comunicados en 2016. Los principales temas abordados estuvieron asociados al trabajo en Sostenibilidad, Calidad de Vida y People.

Finalmente, para este 2017 queremos seguir trabajando para estar mucho más cerca de todos nuestros colaboradores. Hoy everis Chile, a nivel local y regional, está preparando un nuevo formato de newsletter, una mejor intranet y sitio web corporativo, además de una nueva App desarrollada íntegramente por personal de nuestra compañía, la cual estará integrada con todas las herramientas comunicacionales anteriormente detalladas.

Pensando en nuestros colaboradores en cliente, implementaremos un plan de visitas a terreno, instancia donde podremos compartir con ellos y transmitirles lo importante de nuestra cultura, además de entregarles mensajes relacionados con su bienestar personal y profesional.

**Durante el año fiscal 2016 se realizaron más de 300 comunicaciones por los medios corporativos.**

SALUD Y SEGURIDAD  
(G4-LA5, G4-LA6)

Nuestros colaboradores son la esencia de la compañía, por esto buscamos entregarles condiciones de trabajo seguro y favorables para su salud. De este modo, cada uno de ellos podrá poner a disposición su talento y aportar para ser cada día una mejor empresa.

Contamos con un Departamento de Prevención de Riesgos, encargado de planificar, organizar, ejecutar y supervisar la prevención de riesgos y efectuar acciones permanentes para evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Durante el 2016 se mantuvieron los índices de accidentabilidad favorables, posicionándonos como una empresa que dispone de un lugar seguro para su equipo de trabajo.

Respecto de las enfermedades profesionales más recurrentes, están asociadas a las extremidades

superiores (brazo, codo, muñeca, mano), siendo la tendinitis la más común en nuestros colaboradores por el tipo de trabajo que se desarrolla.

Con el fin de disminuir la aparición de dolencias por las posturas en el puesto de trabajo, durante el 2016 implementamos el Protocolo de Vigilancia de Trastornos Musculoesqueléticos Relacionados al Trabajo, donde entregamos un kit ergonómico a nuestros colaboradores con un mouse pad y apoya muñeca para teclado.

Adicionalmente, incorporamos un plan de seguimiento para quienes han sido diagnosticados por alguna enfermedad profesional que comprende evaluaciones integrales del puesto de trabajo y las respectivas mejoras ante la observación de condiciones de riesgos. En forma complementaria, el Área de Prevención de Riesgos, puso en marcha una asesoría enfocada a mejorar el orden de los puestos de trabajo.

Comités Paritarios de Higiene y Seguridad

En diciembre de 2016 realizamos votación entre nuestros colaboradores para conformar dos comités paritarios en Santiago. Adicionalmente, contamos con otros dos comités en Temuco.

Estas agrupaciones utilizan un plan anual de trabajo y reuniones. Dentro del plan de acción que implementamos el 2016, se incluyeron la implementación y cumplimiento de dos protocolos de salud ocupacional dictados por el Ministerio de Salud (Riesgos Psicosociales y TMERT).

Asimismo, tenemos diseñado un plan de formación enfocado a todos nuestros colaboradores, donde buscamos instruirlos y darles las herramientas de conocimiento necesarias para prevenir riesgos en su puesto de trabajo.

INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

	PERIODO 01-05-2015 A 31-05-2016	PERIODO 01-05-2016 A 31-05-2017
Tasa de Accidentabilidad	0,18	0,28
Tasa de Siniestralidad	0	1,08
Total días perdidos	2	8
Víctimas fatales	0	0

COMITÉ PARITARIO

2016

Porcentaje de trabajadores en Comités Paritarios de Higiene y Seguridad

15%

Nº de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad

4

*Durante el 2016 se mantuvieron los índices de accidentabilidad favorables, posicionándonos como una empresa que dispone de un lugar seguro para su equipo de trabajo.*





05

## NUESTRO ECOSISTEMA

En everis tenemos como propósito aportar a una mejor sociedad gracias a nuestra capacidad de innovación tecnológica y el talento de nuestros colaboradores. Somos un grupo multinacional que cree por encima de todo en las personas, en su desarrollo integral y en el talento que representan. En este ámbito nuestro principal objetivo es conseguir un alto rendimiento profesional al crear un contexto de libertad responsable. Esto nos permite desarrollar el capital humano de nuestra gente y promover el conocimiento sobre tecnologías de la información para toda nuestra red de stakeholders y ecosistema de empresas a nivel mundial.

En everis, además, somos conscientes del impacto social de nuestra actividad y creemos fervientemente que a través del desarrollo de soluciones tecnológicas y de innovación podemos ayudar a superar los diferentes retos sectoriales del país. Creemos con convicción que debemos aportar soluciones concretas en el ámbito donde operamos y que mantener nuestros conocimientos al servicio de estos fines es la mejor forma de materializar el concepto de Capitalismo Consciente que hemos acuñado como eje de nuestra actividad.



Trabajando con los mejores  
(G4-16 G4-15, G4-EN23, IP5, IP6)

Una de las principales ventajas de trabajar bajo el marco de una empresa consciente e innovadora ha sido poner en valor a nuestro ecosistema. Creemos en el trabajo colaborativo, por esto, hemos buscado co-construir proyectos de enorme impacto a través de la configuración de alianzas y asociaciones con diversas instituciones con el objetivo de materializar nuestro propósito y hacer de la colaboración el ADN de nuestro actuar como compañía potenciando iniciativas por medio de la asociatividad.

INCLUSIÓN Y EQUIDAD DE GÉNERO

Hemos hecho esfuerzos por materializar iniciativas entorno a la inclusión y la equidad de género, a través de nuestra participación en la red de empresas inclusivas de SOFOFA, la elaboración de nuestra política diversidad e inclusión con el apoyo de la Consultora Inclusiva, el apoyo al trabajo de fundaciones como Kodea y Laboratoria en su esfuerzo por la inserción de mujeres a la industria IT, sumándonos a iniciativas en materia de paridad de género y que buscan mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad.



Consultora que nos ha apoyado en la definición de nuestra Política de Inclusión y Gestión de la Diversidad. Hoy contamos con 17 embajadores al interior de la empresa apoyando este proceso a todas las unidades de negocio y sectores de everis Chile.



Como everis Chile, hemos adherido a la Iniciativa de Paridad de Género Chile, alianza público privada promovida por el BID y el Foro Económico Mundial que tiene como propósito reducir la brecha de género y aumentar la participación económica y el progreso de las mujeres en el mercado laboral en Chile.



Trabajamos con Fundación Kodea desde el año 2016, apostando por la inclusión de mujeres en la Industria IT. Durante el 2016 participamos del Programa de Mentorías, además de entregar cinco becas de estudio para futuras participantes del programa.



Trabajamos con Laboratoria, emprendimiento social tecnológico cuyo propósito es transformar vidas a través del código, con foco en inserción de mujeres a esta industria. El 2016 colaboramos con el Programa de Mentoring, además de desarrollar diversas iniciativas en conjunto.



Durante el 2016 realizamos la "Hackaton Solidaria" que consistió en construir colaborativamente una plataforma de innovación de código abierto, para albergar ideas y soluciones para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.



Desde el 2016 formamos parte de la Red de Empresas Inclusivas, alianza que tiene SOFOFA con la OIT y que busca potenciar en las empresas culturas y condiciones laborales inclusivas.

TALENTO E INNOVACIÓN

El talento y la innovación son conceptos claves de nuestro core business, es por esto que hemos trabajado en la configuración de alianzas estratégicas con importantes instituciones educativas con el fin de apoyar el desarrollo de proyectos de innovación y emprendimiento con base tecnológica. Aportando también soluciones tecnológicas en materia de salud que vayan en post de la mejora y bienestar de la comunidad.



Contamos con instancias de mutua colaboración, donde apoyamos la transformación del aprendizaje de la ingeniería, articulando redes que potencien el aprendizaje de nuevas tecnologías para los estudiantes por medio de la configuración de desafíos, torneos de innovación, mentorías, pasantías, tesis, entre otras.



Contamos con un acuerdo de colaboración que permite contribuir a la mejora de la competitividad y productividad en los sectores productivos del país, desarrollando proyectos de innovación y emprendimiento.



Desde el año 2016 trabajamos en conjunto con la Universidad de La Frontera a través de un Programa CORFO, que busca generar estructuras y acciones de apoyo a la creación y consolidación de iniciativas empresariales, integrando los esfuerzos del sector público, académico, privado.



Durante el 2016 donamos soluciones de tecnología de la información a la Armada de Chile para realizar operativos médicos en zonas apartadas de nuestro país. Durante el último operativo se realizaron más de 3.000 intervenciones.

SOSTENIBILIDAD

Participamos en redes de sostenibilidad con el fin de fortalecer alianzas de carácter trisectorial que impulsen iniciativas, proyectos y compromisos en materia de Responsabilidad Social Empresarial.



Desde 2016 somos parte de esta iniciativa mundial que busca apoyar y potenciar a las organizaciones hacia un modelo de empresa consciente.



En 2016 adherimos formalmente a la red chilena de Pacto Global, comprometiéndonos con los 10 principios universales de responsabilidad cívica de las empresas para lograr una economía más sostenible e inclusiva, además del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Somos parte de las empresas socias de la Cámara de Comercio, participando activamente en el Comité de Sostenibilidad.



Desde 2016, la consultora Gestión Social nos ha apoyado en la elaboración de nuestro Primer Reporte de Sostenibilidad.



MEDIO AMBIENTE

Hemos adquirido un compromiso con el cuidado del medioambiente a través de la implementación de procesos de reciclaje de materiales de nuestras oficinas corporativas y residuos tecnológicos por medio del apoyo de REMBRE y Chile Center. Durante el día Mundial del Reciclaje, en conjunto con rembre, se juntaron 451.985 kilos de partes y piezas de computadores y celulares. Además, cabe destacar que durante el año logramos reciclar más de 585 kilos de papel y 14 kilos de plásticos. A ello se suma que la cantidad de dinero recolectado gracias a nuestras labores de reciclaje, nos permitió hacer una donación de 16 árboles nativos en el Bosque rembre, ubicado en la Reserva Nacional Cerro Castillo, ubicada en la XI Región de Aysén, en plena Patagonia Chilena.



Desde el 2016 contamos con la ayuda de REMBRE para el reciclaje de papel, plástico, latas, pilas, entre otros elementos al interior de nuestras oficinas, además de capacitaciones a nuestros colaboradores.

Desde el 2016 trabajamos en conjunto con Chilecenter en la gestión integral de nuestros residuos tecnológicos, fomentando la reducción, reutilización y reciclaje.

**Durante el 2016 realizamos diversos operativos médicos en conjunto con Fundación Acrux y la Armada de Chile, para los cuales donamos nuestro producto Ehcós, con el cual se pudieron realizar más de 3.000 intervenciones.**

Presencia en medios de comunicación

Como resultado del trabajo colaborativo que hemos desarrollado y la búsqueda por involucrarnos en proyectos de alto impacto social, hemos logrado una fuerte presencia en destacados medios de comunicación por temáticas de innovación y emprendimiento.

Durante 2016 se realizaron 164 apariciones en prensa, y las comunicaciones en Redes Sociales han favorecido la viralización de nuestras comunicaciones estratégicas, actualmente contamos con canales de Facebook, Twitter, LinkedIn y Youtube.

software

Cientos de jóvenes participan en "Hackathon" solidaria organizada por Teletón.

teletón

Everis: "La innovación en Chile comienza a ser una obligación para su viabilidad"

Temuco quiere convertirse en un hub del software

En maratónica jornada jóvenes crean inclusiva plataforma digital para Teletón

Everis busca sumar más mujeres al rubro TI

Soluciones TI para smart cities se adjudican premio Actitud everis 2016

competencia de Teletón reúne a más de cien jóvenes para construir una plataforma de innovación

Tecnología y creatividad al servicio de la solidaridad

innovación

smart

emprendimiento





### VOLUNTARIADO CORPORATIVO (IP18)

Como everis Chile tenemos un fuerte foco de cara a las comunidades, buscando así devolver a la sociedad lo que obtenemos de ella. En este sentido, durante el 2016 se definieron tres focos de acción, que tienen directa conexión con nuestro propósito y donde podemos aportar nuestro grano de arena.

**Apoyar la inserción de mujeres en la industria tecnológica:** durante el 2016 se concretaron alianzas con Kodea y Laboratorio. Con ambas realizamos múltiples iniciativas, entre las que destacan los Programas de Mentoring, donde 17 de nuestros colaboradores participaron como mentores en Fundación Kodea y 14 en Laboratorio. Además, se hizo entrega de cinco becas de estudio a Kodea, para seguir financiando el programa de cara a nuevas postulantes.

**Potenciar las vocaciones científico tecnológicas o STEM en los más pequeños:** durante octubre de 2016, nos sumamos a la Semana Mundial de la Programación. Es así como en conjunto con CORFO y Entel lanzamos la iniciativa Jóvenes ON, la cual convocó a más de 350 estudiantes de los colegios de la Fundación Belén Educa (70% mujeres) y durante cinco días se los capacitó en contenidos de programación, robótica y emprendimiento digital. Además, en diciembre desarrollamos la iniciativa Programa tu Navidad, donde en conjunto con Microsoft Chile (partner de everis) convocaron a 70 estudiantes de la Fundación Real Madrid a aprender programación en modalidad unplugged.

**Fomentar la innovación y emprendimiento:** en conjunto con CORFO y Fundación Teletón desarrollamos la primera Hackathon Solidaria que se ha hecho en el país. Para la ocasión, convocamos a más de 100 estudiantes de programación, de más de 10 universidades de Chile, a construir colaborativamente una plataforma de innovación de código abierto llamada Ideatón. Dicha plataforma se constituyó como un espacio virtual para albergar ideas y soluciones que todos los chilenos pudieron proponer para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

### FUNDACIÓN EVERIS

Otro ejemplo de nuestro compromiso con la sociedad se materializa a través del trabajo desarrollado por fundación everis, cuyo propósito es apoyar y promover el espíritu emprendedor. A través de ella, generamos actividades en diferentes entornos que apuestan por el desarrollo de las personas y maximizan el talento como motor del progreso. La fundación everis respalda, en colaboración con la comunidad académica y científica, la investigación en ámbitos que son susceptibles de mejora o de desarrollo. Canalizamos las capacidades de los que hacemos everis, hacia proyectos en la educación, la ciencia, la innovación y el emprendimiento. Ayudamos mediante la aportación de trabajo voluntario, a que el talento se transforme en propuestas de valor para la sociedad.



Durante el 2016 desarrollamos el “Premio Actitud”, el cual potencio ideas de negocio cuyas propuestas tuvieran foco en innovaciones tecnológicas en el área de smart cities, siempre con la idea de apoyar el talento, la innovación y el emprendimiento tecnológico en la sociedad, buscando acompañar a emprendedores en etapas tempranas a través de financiamiento, mentoría y una pasantía en Silicon Valley. Los ganadores del 2016, fueron los siguientes:



Aplicación Móvil que notifica cuando un contacto ha pasado por una ubicación de interés. El usuario sólo debe crear un punto en el mapa, compartirlo con sus contactos y comenzar a recibir notificaciones en tiempo real. Para más información [www.yu-track.com](http://www.yu-track.com)



Dispositivo que autonomiza el control de las variables críticas de un cultivo, tales como plantas u hortalizas, para así optimizar el rendimiento de una cosecha obtenida.



Aplicación para Smartphone que permite publicar y buscar propiedades en venta o arriendo al alrededor de un radio. Para más información [www.casahunter.cl](http://www.casahunter.cl)



Aplicación que permite compartir gastos con otras personas que realizan rutas similares, que ofrece asientos disponibles en tu auto. Para más información [www.allrideapp.com](http://www.allrideapp.com)

DESARROLLO LOCAL  
Y DESCENTRALIZACIÓN

¿Por qué es un tema relevante?

El enfoque de desarrollo económico local subraya los valores territoriales, la identidad, la diversidad y flexibilidad con que cuenta un territorio específico. Este enfoque aspira a mejorar el uso de los recursos económicos y el capital humano de cada localidad. En everis, tenemos un fuerte compromiso con la descentralización, por lo que impulsamos proyectos de carácter innovador en base a soluciones tecnológicas y articulamos alianzas público-privadas que impacten en el crecimiento y desarrollo de las localidades. Es así como buscamos fomentar una cultura proactiva y emprendedora que sea capaz de brindar mejores y mayores oportunidades a nivel laboral, aumentar el bienestar social y calidad de vida de los habitantes de cada territorio.

¿Cómo lo gestionamos?

A través de la creación del Hub Digital Temuco, que opera desde el año 2016 y a través del cual buscamos innovar y crear soluciones tecnológicas exportables a todo el mundo.

¿Para qué grupo de interés resulta un tema importante?

En la consulta de grupos de interés, la temática surgió entre los colaboradores y clientes.

Hub Digital Temuco  
(IP11, IP12)



2008  
CENTRO DE ALTO  
RENDIMIENTO  
(33 TRABAJADORES)

2015  
FIRMA IFI  
(230 TRABAJADORES)

2016  
(300 TRABAJADORES)

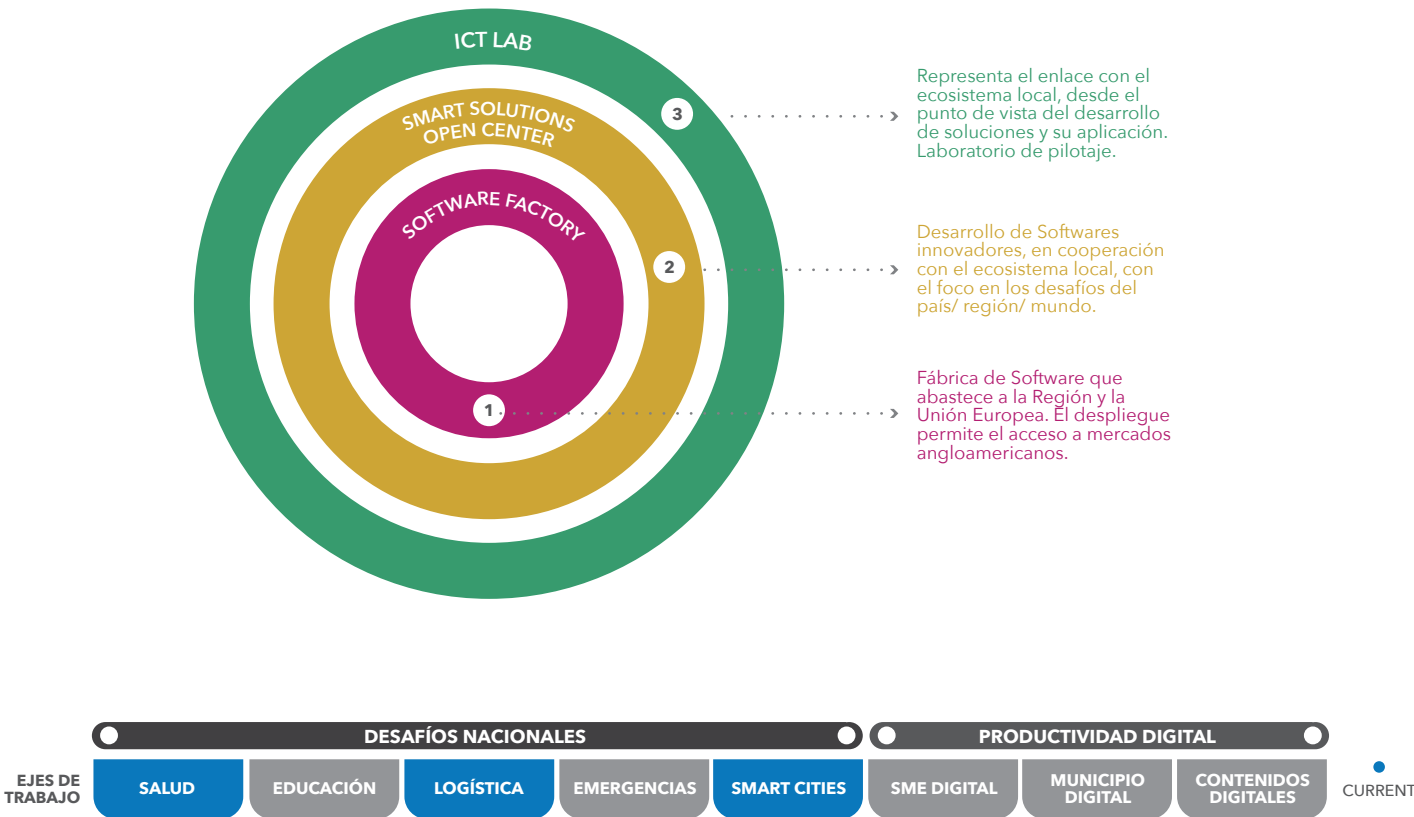
El Hub Digital Temuco, es una iniciativa que comenzó el año 2007, cuando en everis decidimos establecer una fábrica de software que abasteciera a la región e incluso a otros continentes, generando un vínculo con el ecosistema local en un doble sentido: en cuanto al desarrollo de las soluciones innovadoras y a su aplicación y empaquetamiento.

El proyecto, que es cofinanciado con CORFO, busca generar empleo y actividad económica en la región mediante el desarrollo de soluciones tecnológicas innovadoras de clase mundial. Su implementación, funciona bajo un modelo de open innovation que desarrolla soluciones tecnológicas para los retos del país y la región, exportando más del 50% de lo que desarrolla fuera de Chile. Además tiene por meta la reducción de brechas tecnológicas a través de soluciones software en ámbitos relevantes tanto para los

agentes públicos como privados.

A través del Hub Digital de Temuco queremos impulsar nuevos sectores con alto potencial de crecimiento, aumentando la productividad empresarial, diversificando y desarrollando el modelo productivo, además de transformar a Temuco en un exportador TI a nivel mundial, competitivo y capaz de entregar reales oportunidades de desarrollo de carrera para el capital humano local.

La inversión ha sido de alrededor US\$ 1.500.000 en innovación y alrededor de US\$ 500.000, como primer paso para la construcción del Data Center que tiene un costo aproximado de 9 millones de dólares, y posteriormente el Smart Solutions Open Center. Por último, se prevé la instalación del Regional Smart Industry.



**A través del Hub Digital de Temuco queremos impulsar nuevos sectores con alto potencial de crecimiento, aumentando la productividad empresarial, diversificando y desarrollando el modelo productivo, además de transformar a Temuco en un exportador TI a nivel mundial, competitivo y capaz de entregar reales oportunidades de desarrollo de carrera para el capital humano local.**

Durante el 2016, a partir de la creación de Hub en Temuco, paralelamente se han desarrollado las siguientes iniciativas:



El propósito del Programa de Diplomado en Emprendimiento y Transferencia Tecnológica en Smart Cities es propiciar y fortalecer el desarrollo de emprendimiento tecnológicos en etapas tempranas con potencial global desde la región de la Araucanía, mediante la validación técnica-comercial de estrategias de solución basadas en herramientas TIC's. El torneo tuvo una duración de seis meses y consideró la ejecución del Diplomado con un total de 100 horas presenciales, en alianza con la Universidad de La Frontera. Para mayor información: <http://smart.incubatec.cl/>



Desde el año 2016 trabajamos en conjunto con la Universidad de La Frontera a través de un Programa CORFO, que busca generar estructuras y acciones de apoyo a la creación y consolidación de iniciativas empresariales, integrando los esfuerzos del sector público, académico, privado.

Queremos seguir en esta senda, siendo el principal aliado del Programa de Industrias Inteligentes del Gobierno, y así a través del Hub Digital de Temuco continuar mejorando la vida de las personas en la región de La Araucanía.







06

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

### FOCO EN CLIENTES

#### ¿Por qué es un tema relevante?

Nuestros clientes están en el centro de nuestra estrategia de negocios, nuestro fin es ayudarlos a ser excelentes mediante el asesoramiento, ayudándolos a mejorar su actividad y la gestión en el día a día.

#### ¿Cómo lo gestionamos?

Contamos con una estrategia basada en clientes estratégicos, a quienes buscamos entregarles un modelo de atención integral en base a nuestra experiencia sectorial y por distintas líneas de servicios.

#### ¿Para qué grupo de interés resulta un tema importante?

En la consulta de grupos de interés, la temática surgió entre los colaboradores y clientes.

Estrategia de negocio con clientes (IP15)

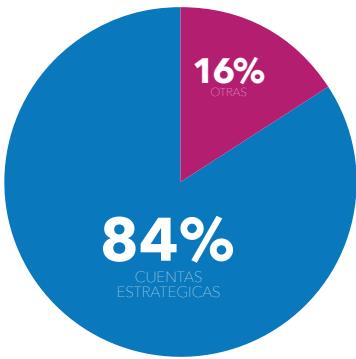
Como compañía, nos proponemos generar propuestas de valor que se alineen con los objetivos de negocio de nuestros clientes, acompañándolos a diferenciarse en un mercado que se hace cada vez más voluble en medio de la revolución digital que vivimos como sociedad. A su vez, como empresa consciente, queremos tener un impacto en la sociedad con lo que hacemos.

Es así como planteamos una estrategia de negocio basada en clientes estratégicos, a quienes les entregamos un modelo de atención integral, donde entendemos y analizamos sus desafíos de negocio, para contribuirles en base a nuestra propuesta de valor.

Cabe destacar que de nuestras cuentas estratégicas más del 50% tiene un origen local.

FOCO COMERCIAL FY 2016

CONCENTRACIÓN DE INGRESOS

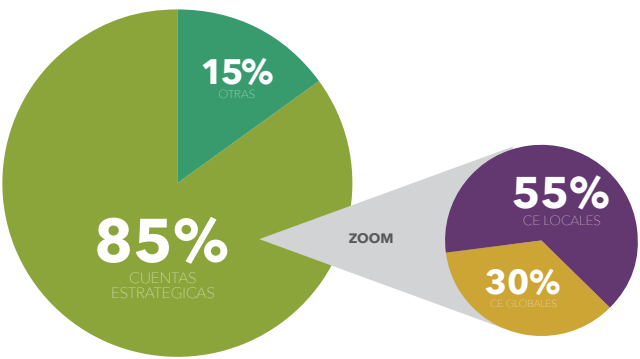


En everis entendemos que la mejor respuesta es la que se ofrece a través de una combinación de excelencia operativa, experiencia y capacidad de transformación. Por esto, buscamos apoyar a nuestros clientes en sus grandes desafíos en tres ámbitos complementarios:

- Eficiencia operacional: el primer foco lo tenemos puesto en facilitar el rediseño de procesos que apunten a mejorar los márgenes en base a la eficiencia que aporta lo digital. Buscamos dar soluciones tecnológicas, simplificar procesos, facilitar la extracción de datos, etc.

- Mejorar las experiencias de sus clientes: relacionado con el punto anterior, el foco de nuestras soluciones están en mejorar la experiencia de los clientes. Para ellos identificamos segmentos y la necesidad de cada procesos específicos según cada uno, desarrollamos procesos específicos según cada

INVERSIÓN / ESFUERZO COMERCIAL



grupo, facilitamos la recolección de datos y su análisis, adaptamos las propuestas de valor, etc.

- Transformar los negocios: nuestra máxima ambición está en acompañar a nuestros clientes y abrir sus horizontes para transformar el negocio apalancado en lo digital. Es dar un paso más allá, desde cambiar los procesos, hasta la forma en cómo se entiende el negocio.

Queremos seguir creciendo de forma rentable, con un modelo de negocio sostenible en el tiempo, generando un amplio abanico de focos de acción con nuestros clientes. Hoy podemos decir que hemos avanzando en la construcción de una base sólida, lo que nos permite trabajar en nuevos desafíos, generar instrumentos y materiales que nos permitan medir y así gestionar continuamente las brechas, con una mirada de mejora continua en el mediano y largo plazo.

Estructura de gestión (IP16)

Con el fin de aportar valor a nuestros clientes y capturar ese valor, nos organizamos según la experiencia en sectores y las líneas de servicios que ofrecemos. Tenemos potencial que ofrecer a todos los sectores de la actividad económica para construir una mejor sociedad. Todos y cada uno de ellos son partícipes del cambio y la revolución que estamos viviendo, donde la movilidad, la multicanalidad y la digitalización, han provocado un nuevo salto en el modelo de negocio de todas la empresas y en la forma de comunicarnos con nuestros clientes.

Para facilitar el entendimiento de la mirada profunda e integral que buscamos tener con cada cliente, presentamos el siguiente cuadro de forma referencial<sup>1</sup>:

SECTORES / LÍNEAS DE SERVICIO	BUSINESS CONSULTING	TECHNOLOGY & ADVANCED SOLUTIONS	ITS&S	EVERIS BPO
Banca	Cliente 1	Cliente 1		Cliente 1
Sector Público			Cliente 2	
Logística y transporte		Cliente 3		Cliente 3
Telecom	Cliente 4	Cliente 4	Cliente 4	Cliente 4
Salud	Cliente 5			
Industria				Cliente 6
Utilities y Energía		Cliente 7		

NOTA: para detalles de nuestros servicios y sectores, ver Capítulo de Perfil.

Nuestra Vicepresidencia Comercial tiene por objetivo articular los distintos elementos que configuran la relación con el cliente con el fin de materializar la mejor propuesta comercial.

Además, para entregar una asesoría continua e integral, tener un conocimiento profundo de cada cliente y afianzar esta relación, contamos con la figura del Client Manager, quien es el responsable de generar una planificación para cada cuenta en el corto y mediano plazo, además de mantener la relación comercial y detectar oportunidades de crecimiento por cada línea de servicio. Estos profesionales, tienen un profundo conocimiento de la industria donde están insertos, no solo desde el punto de vista de soluciones tecnológicas, sino que a la hora de plantear desafíos estratégicos que propicien la transformación de cada negocio apalancado en lo digital.

<sup>1</sup> Por motivos de confidencialidad de nuestros contratos, no exponemos los nombres de nuestros clientes estratégicos.

### Nuestra diferenciación en el mercado (G4-12)

Nuestra meta es trabajar con el máximo compromiso, transformando la infraestructura tecnológica de nuestros clientes y logrando ventajas competitivas para este grupo.

Para alcanzar este objetivo, contamos con una propuesta que integra toda la cadena de valor, desde el idear, diseñar, operar e integrar los sistemas para cada proyecto donde nos embarcamos. Esta integración del negocio nos permite entregar una amplia oferta que es diferenciadora en el mercado. Además, ofrecemos a nuestros clientes un modelo de atención uno a uno, donde no solo está el Client Manager, sino que todo un equipo de especialistas, cercanos no solo físicamente, sino que al tanto de las necesidades y desafíos de cada cliente.

Esta cercanía con cada cliente nos permite ir concientizándolos en los cambios que estamos viviendo como sociedad con la irrupción digital y ayudarlos a transitar hacia modelos de negocios pensados para el futuro. En este sentido, ser parte del Grupo NTT nos permite contar con un importante respaldo a nivel económico y también posibilita la incorporación de conocimientos y experiencias a través de los casos de negocio que posee el Grupo a nivel mundial.

### INNOVANDO CON EXCELENCIA

Seleccionamos, implementamos y optimizamos las mejores tecnologías y soluciones empresariales para acelerar el proceso de transformación digital. Creemos en el desarrollo de un conocimiento tecnológico robusto, aportando valor en la creación de diseños diferenciales y apoyando nuestro trabajo a través de los mejores métodos y herramientas.

#### Centro Agile

Las metodologías ágiles son una nueva forma de desarrollo de productos que incorporan técnicas y prácticas basadas en el trabajo colaborativo, creativo e innovador. De este modo, se facilita un proceso acorde a la realidad de los clientes, en tiempos más breves y con espacio para la retroalimentación. En ese contexto y con el objetivo de entregar mayor valor a nuestros clientes estratégicos, en everis inauguramos el primer Centro de Excelencia Ágil (CoE) en Sudamérica, el cual forma parte de la red de Agile Professional Center de NTT Data, que tiene presencia en Asia, Europa y Norteamérica.

Con los servicios de nuestro Centro de Excelencia Ágil, acompañamos a nuestros clientes en un proceso focalizado de estrategia de transformación a través de un modelo de trabajo que hace uso de los roles, actividades y artefactos. Adicionalmente, hemos incorporado una fase inicial denominada Inception que busca facilitar y compartir la visión del producto a construir. Esta estrategia la hemos complementado con técnicas de XP como historias de usuario, refactorización e integración continua, así como también de KANBAN.

***Las experiencias que hemos tenido en el Centro de Excelencia Ágil han sido muy bien recibidas por nuestros clientes. Hemos reducido considerablemente los tiempos de entrega, brindando productos de calidad a través de equipos motivados por agregar valor, donde los procesos de diálogos se traducen en elementos claves para que el cliente se sienta escuchado.***





ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO  
EN EL MERCADO

¿Por qué es un tema relevante?

Queremos posicionarnos en el mercado como una empresa que busca ser líder en soluciones de negocio, estrategia, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones tecnológicas y outsourcing. Creemos que la comunicación con nuestros stakeholders y la sociedad en su conjunto, es fundamental para garantizar el crecimiento sostenible del negocio.

¿Cómo lo gestionamos?

A través del trabajo colaborativo y alianzas con otras instituciones, favorecemos el conocimiento de la marca y la generación de reputación. Asimismo, nuestra presencia en medios de comunicación escritos, audiovisuales, radiales y Redes Sociales nos posiciona en temáticas clave a través de voceros definidos. Las comunicaciones internas también son clave para dar a conocer novedades a nuestro público interno con el fin de generar cohesión y sentido de pertenencia (ver capítulo Trabajadores).

¿Para qué grupo de interés resulta un tema importante?

En la consulta de grupos de interés, la temática surgió entre los colaboradores y clientes.

Para trabajar nuestra estrategia de posicionamiento en el mercado, orientamos nuestros esfuerzos en dos direcciones complementarias:

**Promoción de nuestra amplia gama de servicios:** trabajamos día a día en acercar al mercado información referida a nuestra empresa con el fin de generar nuevos negocios. Nos enfocamos en resaltar nuestra esencia como empresa internacional que ofrece consultoría, transformación digital, tecnología y operaciones para clientes en toda la Región. En everis ya estamos viviendo el futuro resolviendo los desafíos de la era digital y transformando las empresas con las últimas tecnologías el mercado.

**Creación de una robusta marca empleadora:** ofrecer soluciones que reinventen y aceleren los negocios con calidad e ideas disruptivas, es algo que sólo podemos hacer gracias al talento de nuestra gente. La promoción de everis en el mercado también se orienta a atraer al mejor talento para que colabore en la maximización de nuestra oferta integral de servicios.

“**En everis nos movemos por la pasión y nos ilusionamos con cada proyecto. Hace 20 años que trabajamos para acercar el futuro a las personas.**”

CRECIMIENTO Y RENTABILIDAD

¿Por qué es un tema relevante?

Buscamos ser la consultora IT número uno del mercado, gracias al talento diferencial de nuestros colaboradores y a través de un modelo innovador y de calidad.

¿Cómo lo gestionamos?

Contamos con un Plan Estratégico cuyos lineamientos esperamos nos permitan acelerar nuestro ritmo de crecimiento, contribuyendo a una mejora sustancial de los resultados del grupo everis, logrando beneficios consolidados con un aumento de los ingresos para la compañía.

¿Para qué grupo de interés resulta un tema importante?

En la consulta de grupos de interés, la temática surgió entre nuestros colaboradores.

Información Consolidada 2016  
(G4-EC1, IP3)

SECTOR	INGRESOS EN MM\$
Banca	7.155
Salud	1.098
Industria	9.321
Sector Público	6.170
Telecom	13.732
Utilities	478
Empresa Relacionada	1.501
Total	39.455

NUESTROS PROVEEDORES  
(G4-EC9)

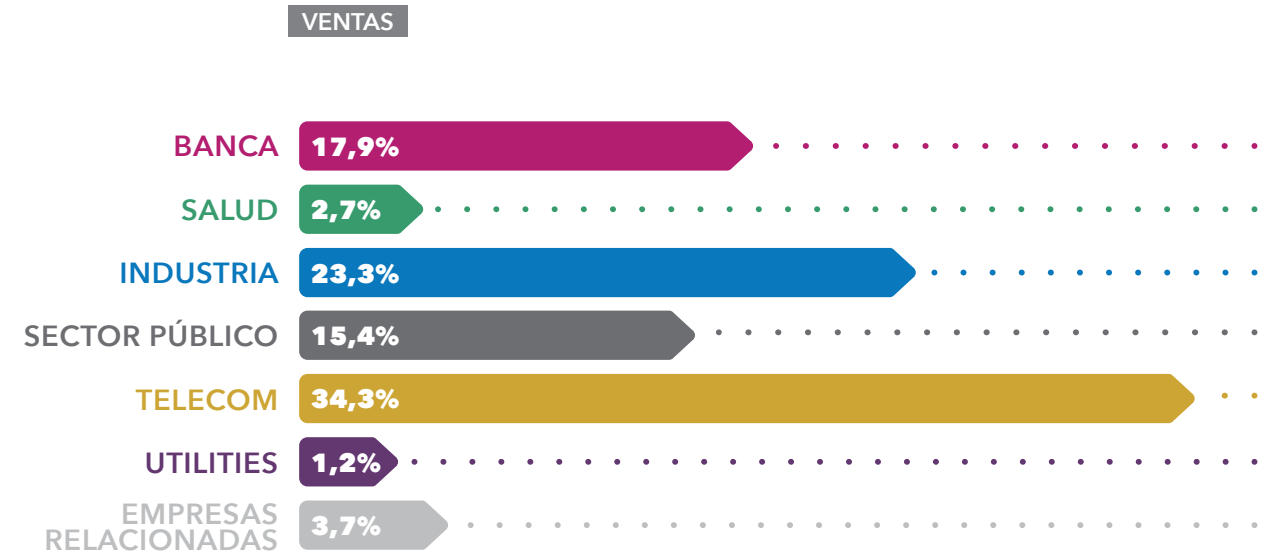
Como grupo everis contamos con una Política de Compras, que define el desarrollo e implementación de la estrategia de compras, en colaboración con todas aquellas áreas corporativas y departamentos cuya involucración fuese necesaria. En este sentido, contamos con una metodología para la gestión de todas las compras denominada “7 steps sourcing”, que se desarrolla en función de la importancia estratégica de la compra.



Cada una de estas etapas contempla la coordinación de todas las áreas corporativas, siempre con el liderazgo del Área de Compras, aportando la visión corporativa a la hora de valorar las oportunidades de ahorro y definir los modelos de compra, priorizando la cuenta de resultados global. Lo anterior ha definido a nuestros principales proveedores, los que se detallan a continuación por tipo de servicio:

PRINCIPALES PROVEEDORES	GASTOS EN MM\$
Seguros de Salud	590
Beneficio Alimentación	521
Gastos Viajes/Hotel	458
Equipo Tecnológico	379
Subcontratación	301
Reventa (HW/SW)	636
Reventa (no sea HW/SW)	366
TOTAL	3.251

OTROS GASTOS	GASTOS EN MM\$
Patentes	91
Donaciones	5
TOTAL	96



# ÍNDICE GRI

CAPÍTULO	TEMA MATERIAL	CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA / COMENTARIOS
PÁGINA LEGAL	Indicador obligatorio	G4-3	Nombre de la organización	
	Indicador obligatorio	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	
	Indicador obligatorio	G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	
	Indicador obligatorio	G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	La presente es el primer Reporte de Sostenibilidad
	Indicador obligatorio	G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	
	Indicador obligatorio	G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	
	Indicador obligatorio	G4-32	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.	
	Indicador obligatorio	G4-33	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	
CARTA GERENTE GENERAL	Indicador obligatorio	G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupa el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	
	Indicador obligatorio	G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	



CAPÍTULO	TEMA MATERIAL	CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA / COMENTARIOS
DEFINICIÓN DE CONTENIDOS	Indicador obligatorio	G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	
	Indicador obligatorio	G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	
	Indicador obligatorio	G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés; por ejemplo, la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	
	Indicador obligatorio	G4-18	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	
	Indicador obligatorio	G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	
	Indicador obligatorio	G4-20	Indique la Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización. Hágalo de la siguiente manera: 1. Indique si el Aspecto es material dentro de la organización. 2. Si el aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: - una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o - una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. 3. Señale cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.	
	Indicador obligatorio	G4-21	Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización. Hágalo de la siguiente manera: 1. Indique si el Aspecto es material fuera de la organización. 2. Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos así lo consideran. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es material para las entidades. 3. Señale cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.	
	Indicador obligatorio	G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	La presente es el primer Reporte de Sostenibilidad
	Indicador obligatorio	G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	
	Indicador obligatorio	G4-22	Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	La presente es el primer Reporte de Sostenibilidad
	Indicador obligatorio	G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	La presente es el primer Reporte de Sostenibilidad

CAPÍTULO	TEMA MATERIAL	CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA / COMENTARIOS
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Indicador obligatorio	G4-8	Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	
	Indicador obligatorio	G4-9	Determine el tamaño de la organización, indicando: 1. número de empleados; 2. número de operaciones; 3. ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); 4. capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y 5. cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	
	Indicador obligatorio	G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	
	Indicador obligatorio	G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	
	Indicador obligatorio	G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	
	Indicador obligatorio	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	
	Indicador obligatorio	G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.	
	Indicador obligatorio	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	
	Indicador obligatorio	G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Como empresa de servicios y de acuerdo a nuestro estudio de Materialidad, no incorporamos los temáticas de medio ambiente en nuestro Reporte de Sostenibilidad.
CULTURA CONSCIENTE E INNOVADORA	Propósito y Sentido del Trabajo	G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	
	Indicador obligatorio	G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	
	Indicador obligatorio	G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	
	Propósito y Sentido del Trabajo	IP1	Efectos de 2do orden con clientes en proyectos de carácter público	

CAPÍTULO	TEMA MATERIAL	CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA / COMENTARIOS
NUESTROS TRABAJADORES	Propósito y Sentido de Trabajo	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados	
		G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo. Tamaño de la plantilla por región y sexo. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	
	Alto Desempeño y Desarrollo	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	
	Alto Desempeño y Desarrollo	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	En everis Chile no contamos con convenios colectivos.
	Alto Desempeño y Desarrollo	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua	
	Alto Desempeño y Desarrollo	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	
	Alto Desempeño y Desarrollo	IP2	Cupos laborales llenados a través de concursos internos	
	Diversidad e Inclusión	IP3	Política de Diversidad & Inclusión y focos de trabajo	
	Comunicación y Cohesión del Equipo	IP4	Beneficios y políticas de conciliación	
	Comunicación y Cohesión del Equipo	IP5	Resultados encuesta clima laboral	
	Comunicación y Cohesión del Equipo	IP6	Canales de información, diálogo y participación con trabajadores	
		G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	
		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	



CAPÍTULO	TEMA MATERIAL	CÓDIGO	INDICADOR	PÁGINA / COMENTARIOS
NUESTRO ECOSISTEMA		G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	
		G4-16	Elabore una lista de las asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	
		G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	
		IP7	Alianzas existentes y proyectos asociados	
		IP8	Reputación digital (presencia positiva / negativa / neutra en RRSS y prensa)	
		IP9	Programas de voluntariados corporativo ejecutados y N° de participantes	
	Desarrollo Local y Descentralización	IP10	Proyección de crecimiento en regiones	
	Desarrollo Local y Descentralización	IP11	Empleo local generado	
DESEMPEÑO ECONÓMICO	Foco en Clientes	IP13	% de clientes que son cuentas estratégicas y relación de esfuerzos comerciales realizados	
	Foco en Clientes	IP14	Estructura orientados a satisfacer al mirada del cliente	
	Foco en Clientes	IP14	Costo de las multas significativas por incumplimiento de contrato o deficiencia en la prestación de servicios	Como everis Chile no contamos con multas por concepto de incumplimiento de contrato o deficiencia en la prestación de servicios. Solamente contamos con multas por el Pago del Formulario F29 (Declaración Mensual y Pago Simultáneo de Impuestos) por la suma de \$4.500.0000, durante el año 2016.
	Indicador obligatorio	G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	
	Crecimiento y rentabilidad	IP15	Ingreso por ventas desglosado por tipo de servicios	
		G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones en proveedores locales	
		G4-17	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	La Memoria Financiera de everis Chile no es un documento público.
INDICE GRI				



an NTT DATA Company