

REPORTE INTEGRADO 2015



Tecnología

|

Innovación

|

Sustentabilidad

dimacofi.

REPORTE INTEGRADO 2015

Tecnología

|

Innovación

|

Sustentabilidad



ESTE REPORTE

Luego de dos Reportes de Sustentabilidad, Dimacofi este año quiso elaborar su primer Reporte Integrado, el cual responde a que la sustentabilidad se alineó a su core business. De esta manera, la empresa informa de su desempeño económico, social y ambiental de forma integrada durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2015 a lo largo del todo el país.

Dimacofi es una empresa de Sociedad Anónima Cerrada, por este motivo, se reserva el derecho a publicar contenido que pueda afectar su competitividad.

Para su elaboración se utilizaron los lineamientos del International Integrated Reporting Council (IIRC) y el Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4.

Durante el presente período la empresa no tuvo cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad y métodos de cálculo de sus indicadores materiales.

PROCESO DE MATERIALIDAD

Para la definir los contenidos de este Reporte, Dimacofi utilizó el Principio de Materialidad definido por el GRI G4 en su versión core, metodología que permitió identificar y priorizar las temáticas más relevantes en torno a los aspectos económicos, sociales y ambientales, las cuales influyeron en las decisiones de los principales grupos de interés de la empresa.

De esta forma, se utilizaron tres herramientas: (Entrevistas ejecutivos – encuesta on line - Benchmark de Reportes e Información), de cada una de ellas se obtuvieron distintos temas relevantes y luego se priorizaron los más significativos según la importancia para los grupos de interés y la relevancia para el negocio.

Entrevistas a principales ejecutivos de Dimacofi

Se realizaron entrevistas a los principales ejecutivos de Dimacofi S.A., quienes poseen una visión transversal del negocio para profundizar en los aspectos estratégicos puntuales del año 2015.

- ✓ Sr. Octavio Zapata Silva, Gerente General
- ✓ Sr. Héctor Trujillo Armijo, Gerente Operaciones
- ✓ Sr. Carlos Elbo, Gerente Recursos Humanos

3 Entrevistas
a ejecutivos

122 Encuestas
a grupos de interés

18 Reportes
de sustentabilidad

Encuesta online a grupos de interés

Desarrollo de una encuesta on line a los principales grupos de interés de Dimacofi con el fin de conocer sus percepciones y expectativas sobre los temas sustentables que deben estar contenidos en este reporte. La encuesta logró una tasa de respuesta de 22%.



Grupos de interés que participaron en la encuesta



*Proveedores, asociaciones civiles, ONG, organizaciones sociales y ambientales, autoridades y consultores.

Benchmark de Reportes e información sobre sustentabilidad

18 reportes de sustentabilidad de empresas nacionales e internacionales que son referentes fueron analizados para evaluar las principales temáticas en sustentabilidad.

TEMAS MATERIALES CONSOLIDADOS PRIORITARIOS

1. Innovación

en Tecnología, Negocios y Servicio

2. Ampliación

del enfoque de negocio:
Gestión Documental y Tecnología Digital

3. Calidad

del Servicio y Satisfacción del Cliente.

4. Reutilización

y Reciclaje de Equipos y Disposición final de Tóners.

5. Capacitación

y especialización de colaboradores

6. Atributos

Sustentables de la Tecnología

INDICE

CAP. 1

SOMOS
DIMACOFI

pág. 10

16	1.1 Descripción de la Empresa
22	1.2 Política de Sustentabilidad
24	1.3 Gobierno Corporativo
30	1.4 Grupos de Interés
32	1.5 Valor Económico Generado y Distribuido

CAP. 2

NUESTRO NEGOCIO:
UN APORTE CONCRETO
A LOS CLIENTES

pág. 34

36	2.1 Descripción de la Industria
38	2.2 Nuestra Oferta Integral
42	2.3 Clientes

CAP. 3

NUESTRO
EQUIPO

pág. 46

48	3.1 Hacia una Nueva Cultura Organizacional
52	3.2 Radiografía de Colaboradores
54	3.3 Salud y Seguridad
58	3.4 Beneficios
60	3.5 Capacitación

CAP. 4

NUESTRO
COMPROMISO CON EL
MEDIO AMBIENTE

pág. 62

64	4.1 Atributos Sustentables
66	4.2 Residuos y Reciclaje
74	4.3 Reforestación
76	4.4 Gestión Energética y Huella CO2

CAP. 5

TABLA GRI

pág. 78

CARTA DEL PRESIDENTE

Luego de dos años realizando el Reporte de Sustentabilidad, que da cuenta anualmente de nuestra gestión en temas de responsabilidad social corporativa, me es muy grato presentar a nuestros diversos grupos de interés, el primer Reporte Integrado de Dimacofi, que da cuenta cómo la empresa ha logrado alinear la sustentabilidad con el foco del negocio. Para la compañía, el desarrollo sostenible, es una ventaja competitiva que nuestros clientes han sabido valorar y, que además refleja el compromiso de la empresa, por más de 88 años, con el desarrollo y crecimiento del país.

En términos de nuestro negocio, el 2015 fue un año importante para Dimacofi, porque nos permitió consolidar lo que diseñamos el 2014, con profundos cambios en la organización. Esta reestructuración nos permite proyectarnos para asumir nuevos desafíos, tanto en tecnologías, como en la forma que planteamos el negocio.

La industria de la impresión ha ido cambiando, desde la duplicación y/o copiado de la información, a la gestión del contenido. En ese sentido Dimacofi se ha convertido en un partner estratégico de sus clientes en la parte del “back office”. Contar con la tecnología adecuada, ya no sólo para la impresión y/o copiado de la información, sino para que esta pueda estar alojada en la nube, en

servidores, etc. con la seguridad necesaria y con la instantaneidad que se requiere, es donde nosotros estamos llevando a nuestros clientes.

Antes, de acuerdo a la tecnología que teníamos, mirábamos el mercado para determinar a quién le podía servir... Hoy con la experiencia y expertise que tenemos en la industria de la impresión y gestión documental, visitamos a nuestros clientes, conocemos sus demandas y diseñamos el mejor proyecto para su negocio. Nuestro rol es facilitar los ambientes de trabajo, optimizar la tecnología, y lograr ser un aporte a la productividad de las empresas y el desarrollo del país.

Para lograr estos desafíos, no sólo ha sido importante el proceso de reestructuración, el cambio del modelo de negocio, sino también incorporar la gestión del riesgo, desde lo financiero, lo social y lo ambiental.

En lo financiero, establecimos una nueva forma de trabajo, liderada por el área de contraloría, que nos ha permitido mejorar la información de nuestro servicio de cara al cliente, desde el parque de equipos instalado, junto con las soluciones adicionales, la ejecutiva a cargo de la cuenta, hasta el proceso de facturación, lo que nos permite entregar una información más clara y precisa.



Arturo Kantor Pupkin
Presidente Directorio

CARTA DEL PRESIDENTE

En lo social, nuestro primer enfoque de riesgo son nuestros colaboradores, por ello desde la Gerencia de RRHH hemos establecido un plan de largo plazo que inició el 2015, con una encuesta de clima laboral que nos permitió conocer el estado actual de nuestra gente y desde ahí planificar, colocando foco en algunas áreas, como la Gerencia de Operaciones, particularmente el área de técnicos, realizando capacitaciones en materia de seguridad laboral, planificación de rutas para optimizar el tiempo de trabajo, haciéndolos más eficientes. Continuamos avanzando en materia de inclusión, presencia en regiones y capacitaciones a nuestros ejecutivos comerciales sobre las nuevas tecnologías y tendencias, finalmente capacitaciones para fortalecer el liderazgo y la forma de conducir la empresa a estos nuevos tiempos.

Finalmente, en materia ambiental, nuestro principal riesgo está en nuestros desechos, tanto los equipos electrónicos, como tóner, es así como, adelantándonos a la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor diseñamos un Plan de Reciclaje de Desechos Electrónicos, tanto para nuestras operaciones, como también para nuestros clientes. Esto ha sido un paso importante para Dimacofi y un valor diferencial en la industria. Con este programa Dimacofi confirma nuevamente su compromiso con el medioambiente.

Sumado a esto, continuamos con nuestro plan de reforestación, que nos ha permitido el 2015, medir nuestra huella de carbono y mitigarla con los árboles que hemos plantado en la Patagonia de Chile.

Sin duda este documento es un paso más de crecimiento en materia de sustentabilidad y una clara señal a nuestros diversos grupos de interés, que ser parte de Dimacofi, como colaborador, como cliente, como partner, como inversionista, como director, u otro, es ser parte de una empresa confiable, estable y que mira el futuro siendo parte de un país con mayor desarrollo tecnológico, pero en armonía con el desarrollo de un Chile sustentable.

Arturo Kantor Pupkin
Presidente Directorio



CAP. 1

SOMOS DIMACOFI

Dimacofi es líder en equipamiento y servicios de impresión para empresas. Con 88 años presentes en Chile, la tecnología de Dimacofi participa en cientos de empresas, de diversas industrias a lo largo de todo el país, agregando valor a través de la mejora en los procesos intensivos en documentos.

Su oferta se resume en el **Mundo de Soluciones Dimacofi**, que permite a sus clientes contar con soluciones en tecnologías de impresión y gestión documental, de acuerdo a sus necesidades. Las soluciones consisten en asesoría, tecnología, software, continuidad operativa, reciclaje, centros de impresión en todo Chile e Inteligencia Digital.



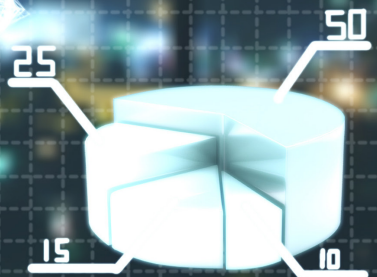


OK

Cancel



cloud network



010101010



CAP. 1

ENTREVISTA GERENTE GENERAL

La sustentabilidad como parte de la estrategia de negocios

El 2015 fue un año de reorganización de la compañía e inicio de un plan de largo plazo con miras hacia el futuro y con grandes desafíos en temas de innovación.

Parte de esta reestructuración, señala Octavio Zapata, Gerente General de Dimacofi, fue alinear la sustentabilidad al core del negocio, porque de esta forma se profesionaliza e internaliza la sustentabilidad como parte del ADN de la organización. En este mismo sentido, la empresa presenta a sus distintos grupos de interés, un Reporte Integrado, que da cuenta cómo la compañía ha logrado unificar la sustentabilidad como parte de su gestión de negocios.

¿Cuáles fueron los aspectos más importantes durante el año 2015?

El año 2015 comenzamos con un Dimacofi reorganizado, con foco en mantener el liderazgo de la compañía en todos los ámbitos. Diseñamos un plan de largo plazo interno y externo, que nos permitiera abordar los desafíos de esta nueva era.

En lo interno, fortalecimos el liderazgo, autonomía y trabajo en equipo, colocamos el énfasis en el servicio, para agregar valor a nuestros clientes, de esta forma nos separamos de los fabricantes de máquinas, para potenciar nuestra expertise en

Tecnologías de Impresión y Gestión Documental.

De esta forma colocamos el foco en tres aspectos:

1. Eficiencia Operacional: Implementamos una nueva plataforma tecnológica, que permite atender los requerimientos de nuestros clientes en línea, teniendo acceso a la información todos los involucrados tanto del requerimiento como de la solución solicitada por el cliente.
2. Respecto de la tecnología nos hemos despegado de la impresión para acercar a nuestros clientes a la digitalización y gestión del documento.
3. Colocamos como eje estratégico transformarnos en Asesores Expertos en Solución en Tecnologías de Impresión y Gestión Documental, a través del Mundo de Soluciones Dimacofi.

En lo externo, fortalecimos nuestro mensaje de una oferta basada en el valor intangible ofreciendo al mercado soluciones "a la medida" de nuestros clientes, de acuerdo al tamaño de la empresa, industria, ubicación geográfica, entre otros aspectos.

Otro hecho importante fue incorporar la gestión del riesgo desde el punto Económico, Social y Ambiental. En materia de sustentabilidad alineamos la política de sustentabilidad al core de nuestro negocio, lo que nos permitió tener foco en grandes proyectos como el de reciclaje de residuos y forta-



Octavio Zapata Silva
Gerente General

CAP. 1

ENTREVISTA GERENTE GENERAL

decidimos internamente una cultura de la sustentabilidad, basada principalmente en la importancia de reciclar, reutilizar y reducir.

En este mismo sentido, la empresa presenta a sus distintos grupos de interés, un Reporte Integrado, que da cuenta cómo la compañía ha logrado unificar la sustentabilidad como parte de su gestión de negocios.

Asimismo, respecto del ejercicio anual de Reporte de Sustentabilidad, este año decidimos desafiar-nos y realizamos un Reporte Integrado, esto refleja que Dimacofi ha logrado madurar, crecer y hacer que la sustentabilidad sea parte del negocio de la compañía.

¿Cómo se alinean los colaboradores a este nuevo cambio en la cultura organizacional?

Para mejorar el Servicio al Cliente y potenciar nuestra ventaja competitiva, sabíamos que teníamos que transformarnos como empresa, hacernos más profesionales y prepararnos para poder dar el mejor servicio disponible.

Para esto, realizamos un diagnóstico de dónde estábamos parados, de cómo estaba nuestro clima laboral, de cuáles son las brechas que tenemos entre lo que somos hoy día y lo que queremos ser. Luego desarrollamos un plan de largo plazo, que involucra un cambio en la cultura organizacional, basado en nuestros valores de la empresa.

¿Qué esperas de esta nueva etapa?

Desde mediados del 2015 se vio una empresa distinta, con foco en el cliente y las soluciones, con una mirada de futuro. Hoy todas las áreas de la empresa están en un proceso de mejora continua e incorporando la innovación y la tecnología, ya sea para perfeccionar el Servicio al Cliente o para promover una oferta de mayor valor. Esto nos ha permitido mostrar muy buenos resultados durante el año.

¿Este cambio cómo fue percibido por los clientes?

Los clientes ya no nos ven como un proveedor de equipos y con una fecha de término. Ahora nos ven como un socio estratégico que los va a acompañar en el futuro en las distintas tecnologías relacionadas con gestión de documentos al interior de sus empresas. Cuando he conversado con los grandes clientes un tema recurrente es el futuro, de cómo vamos a trabajar en los próximos años, en mejorar ciertas dificultades que tienen y cómo le vamos a agregar valor a sus proyectos futuros, porque nos ven como un aliado de largo plazo. Esto me pone muy orgulloso y ese orgullo es para toda la compañía, porque habla de la confianza y credibilidad que nos tienen.

Respecto de los proyectos más importantes en materia de sustentabilidad ¿cuál ha sido el de mayor impacto?

A fines del 2014 nos propusimos iniciar un programa serio de reciclaje, con nuestros principales desechos, entre ellos equipos de impresión, fotocopiadoras, entre otras tecnologías y además incluimos el toner y el papel. Realizamos una alianza con una empresa que cuenta con estándares internacionales en materia de reciclaje. Con este proyecto, pionero en Chile, nos anticipamos a la Ley REP, de fomento al reciclaje, pero además fuimos más allá y logramos crear un producto sustentable para nuestros clientes, resolviendo así un problema que ellos tenían con la gestión de sus residuos.

Durante el 2015, Dimacofi recicló más de 150 mil kilos de desechos electrónicos, lo que ratifica nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente. Esta cifra corresponde no sólo a los desechos directos de la empresa, sino que también a nuestros clientes que ya suman más de veinte que han contratado esta solución.

¿Cómo ve el futuro de Dimacofi y la sustentabilidad?

El futuro de Dimacofi tiene que ver con el crecimiento. Primero, con fortalecer y establecernos con un servicio de excelencia. Segundo, con ser un proveedor de las mejores soluciones de gestión documental, en tecnologías que aporten un mayor valor. Tercero, con el conocimiento que tenemos que aportar al negocio de los clientes, de modo de

transformarnos en un socio estratégico para las nuevas tecnologías y el valor agregado. Y en el ámbito de la sustentabilidad, continuar con un plan alineado a la compañía, que gestione nuestros impactos y le de valor al negocio. Fortalecer nuestra presencia en regiones, potenciar el canal de ventas online, que en la actualidad nos ha permitido llegar a lugares que antes no teníamos cómo cubrir, entre ellos Isla de Pascua, logrando así llevar a nuestros clientes una oferta competitiva.

En lo interno, potenciar el trabajo en equipo, creando equipos diversos, valorando la experiencia de nuestros colaboradores más antiguos, junto con la sabia nueva de gente joven que tiene otra forma de ver esta nueva era.

El año 2015 nosotros podemos dar cuenta de una transformación interna que vivió Dimacofi, que nos hace mucho más profesionales y nos prepara para crecer fuertemente en los próximos 10 – 15 años. Esta transformación significó cambios en los equipos de trabajo, nos capacitamos, modificamos los sistemas, mejoramos los rendimientos y eficiencia, perfeccionamos el Servicio al Cliente y al cerrar el año pudimos decir misión cumplida, estamos listos para partir el 2016 de cara a esta nueva era.

Octavio Zapata Silva

Generente General de Dimacofi

CAP. 1.1

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Dimacofi S.A. es una empresa chilena, de Sociedad Anónima Cerrada, con presencia en todo el país. Fue fundada en el año 1927, entregando un servicio ininterrumpido a las empresas en Chile.

Es el principal proveedor en Soluciones de Impresión, Gestión Documental e Impresión Gráfica. Fue la primera empresa en traer a Chile la máquina de escribir, así como también los fax, fotocopiadoras y a la fecha cuenta con una completa red de sucursales a lo largo de todo el país. En la actua-

lidad lidera el mercado nacional con un importante portafolio en Tecnologías de Impresión, Digitalización y Gestión Documental, lo que permite a Dimacofi estar presente en diversas industrias del mercado local tales como salud, educación, banca, sector público, retail, entre otros sectores. (Más información del negocio en Capítulo 2 - Nuestro Negocio: Un aporte concreto a los clientes).

Promueve el uso de tecnologías limpias y sustentables. Esta experiencia ha posicionado a Dimacofi como líder en el mercado local.





Dimacofi
88 años
 presentes en el
 mercado chileno

Red de sucursales

en las principales
 ciudades de Chile



EMPRESA LÍDER

en tecnologías de
 impresión, digitalización
 y gestión documental



Cobertura a nivel
NACIONAL

Clientes de
**DIVERSAS
 INDUSTRIAS**
 a lo largo del país



SERVICIO TÉCNICO

altamente calificado

Cuenta con
 una oferta
MULTIMARCA

Sus acciones de
 sustentabilidad
 se realizan en un
100% en Chile

EMPRESA SUSTENTABLE

Gestiona sus
 principales
 Impactos al medio
 ambiente

Cuenta con una política de

**RECICLAJE DE
 DE EQUIPOS
 ELECTRÓNICOS**



CAP. 1.1

NÚMERO DE EMPLEADOS



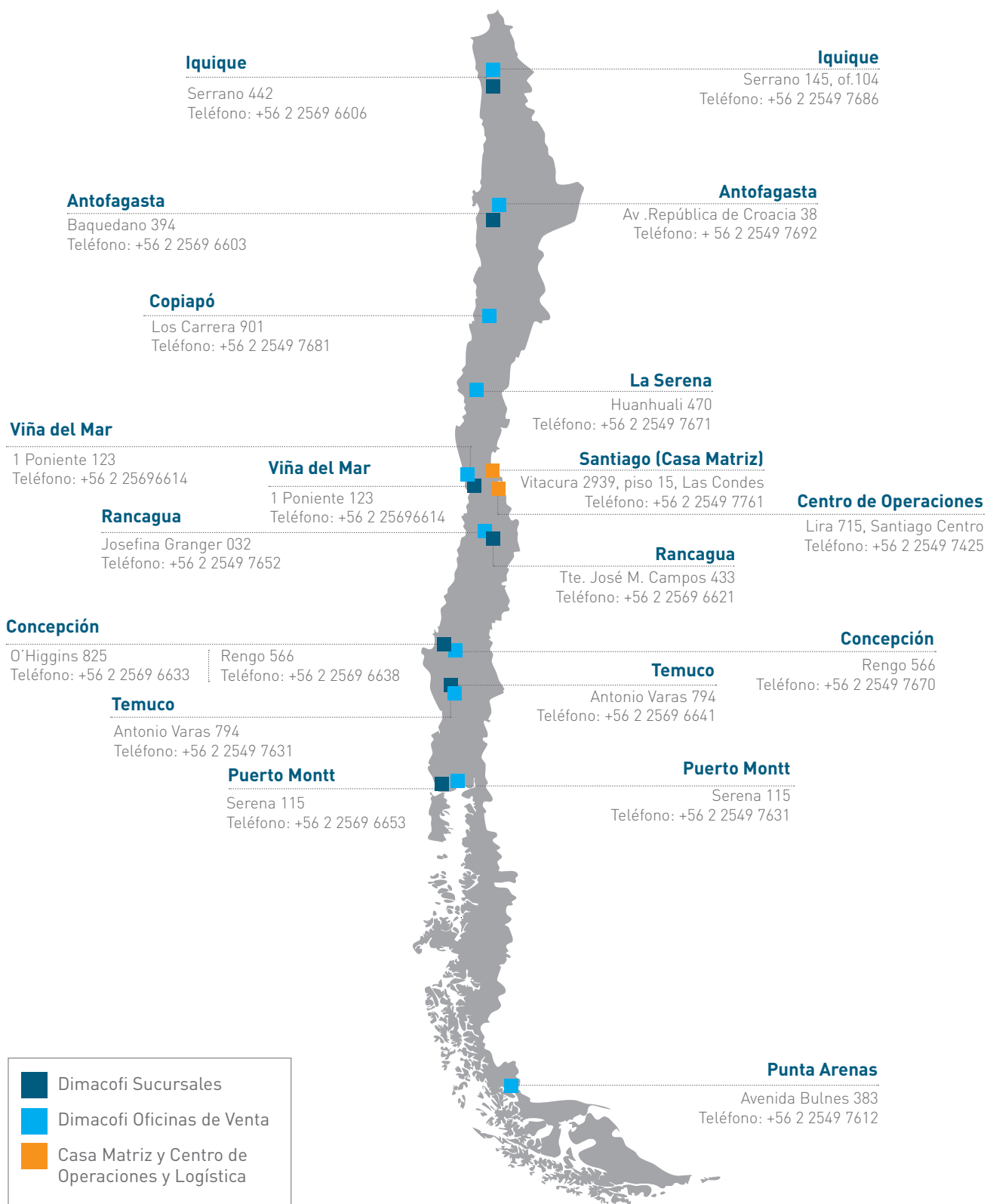
275 Colaboradores en la Region Metropolitana



92 Colaboradores en el resto del país



PRESENCIA EN CHILE



- Dimacofi Sucursales
- Dimacofi Oficinas de Venta
- Casa Matriz y Centro de Operaciones y Logística

CAP. 1.1

ALIADOS ESTRATÉGICOS

Dimacofi cuenta con importantes aliados estratégicos, reconocidos mundialmente, junto a ellos la empresa entrega soluciones integrales y sostenibles a sus clientes.



Ricoh: Multinacional japonesa dedicada a la fabricación y comercialización de equipos de impresión, además ofrece soluciones digitales y contribuye a la protección del Medio Ambiente. Dimacofi es aliado estratégico desde el año 1968. A la fecha la empresa representa a Ricoh en multifuncionales, impresoras, copiadoras, equipos de producción, y todos los insumos y repuestos que estos equipos requieren.

Samsung: Empresa surcoreana con un gran reconocimiento a nivel internacional. Ofrece multifuncionales e impresoras de bajo volumen y multifuncionales de alta velocidad a precios convenientes. Dimacofi los representa desde el año 2012 en la venta de multifuncionales e impresoras y todos los insumos y repuestos que estos equipos requieren.

Riso: Líder mundial en tecnología de duplicación digital, por su alta calidad y velocidad de impresión, además de un bajo impacto ambiental. Permite traspasar a los clientes bajos costos de impresión, lo que hace a estos equipos altamente rentables y competitivos. Dimacofi los representa en la venta de duplicadores digitales, equipos de producción y todos los insumos y repuestos que estos equipos requieren. Desde el año 1990, Dimacofi es el representante exclusivo de Riso en Chile.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS



MISIÓN

Ser un puente entre nuestros clientes y las mejores tecnologías del mundo, entregando soluciones sustentables que promuevan la productividad en sus ambientes de trabajo.



VISIÓN

Liderar el mercado nacional, como asesores expertos en tecnologías de impresión, gestión documental e impresión de documentos, entregando un servicio de excelencia e innovador, agregando valor a nuestros clientes.

VALORES CORPORATIVOS



CAP. 1.2

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

Dimacofi ha logrado alinear su negocio al desarrollo sustentable, gestionando sus principales impactos, además de promover el uso de tecnologías limpias y sustentables. Esta experiencia la ha posicionado como una empresa destacada en su política de sustentabilidad.

La organización ha definido la gestión del Triple Impacto: Social, Económico y Ambiental, de estos, el impacto al medio ambiente es una tarea prioritaria para la gestión sustentable, dado el impacto que causan sus operaciones en todo el territorio nacional.

POLÍTICA SUSTENTABILIDAD DIMACOFI: GESTION DE TRIPLE IMPACTO





IMPACTO SOCIAL:

Dimacofi cuenta con diversas acciones que tienen un impacto social. Entre ellas destacan:

- ✓ Club Dimacofi
- ✓ Fundación Amanoz
- ✓ Fundación Acción Empresas
- ✓ Fundación Tacal
- ✓ Fundación San José

[Más información en Grupos de Interés]



IMPACTO SOCIAL - ECONÓMICO:

Dimacofi durante el año 2015 creó el área de Contraloría, que rinde cuentas tanto a la Gerencia General como al directorio de la empresa, con la finalidad de monitorear, gestionar y evaluar los riesgos en el ámbito financiero. Definió un sistema de trabajo, que permite por un lado asegurar sus ingresos y, por otro mayor rigurosidad, transparencia y confianza respecto de los mecanismos de facturación sus clientes.

Además, Dimacofi realiza anualmente un reporte, mediante el cual da cuenta a sus distintos grupos de interés, el desarrollo responsable de sus negocios.



IMPACTO AMBIENTAL:

Para el Impacto Ambiental, se diseñó un programa llamado "Dimacofi Comprometidos con el Medio Ambiente" y consta de:

- ✓ Reciclaje de Equipos Electrónicos
- ✓ Disposición final de Tóner
- ✓ Reciclaje de Papel
- ✓ Certificaciones Sustentables
- ✓ Tecnología de Atributos Sustentables
- ✓ Programa de Reforestación

[Más información en Capítulo 4, Nuestro Compromiso con el Medio Ambiente]

CAP. 1.3

GOBIERNO CORPORATIVO

HISTORIA DE LA EMPRESA

Dimacofi es una empresa familiar fundada el año 1927 por Arturo Linsner y por Emilio Kantor, se inicia como una compañía importadora de máquinas de escribir Adler de Alemania. En 1954 la familia Kantor adquiere sus derechos y oficialmente pasa a llamarse Dimacofi, transformándose en una empresa importadora de máquinas para oficinas.

La empresa ha estado presente por 88 años en el mercado nacional, reinventado su quehacer, pero siempre con un mismo foco: incorporar tecnología en las empresas que operan en Chile. Sus inicios, en 1927 fueron con la máquina de escribir, luego vino la fotocopidora, impresora, fax, hasta llegar en la actualidad a la tecnología digital. Actualmente se ha posicionado como experto en soluciones de impresión y gestión documental.



DIRECTORIO



Presidente del Directorio

Sr. Arturo Kantor Pupkin

Médico Cirujano, Universidad de Chile; Especialidad Oftalmología, Universidad de Chile.
Fellowship Cirugía de Córnea, U. de Iowa; y Fellowship Cirugía Refractiva, University of Missouri.
Médico del staff de Fundación Oftalmológica Los Andes.
Académico de la Universidad de Chile y de la Universidad de Los Andes.



Directora

Sra. Pauline Kantor Pupkin

Periodista, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Master in Business Administration (MBA), Columbia University.
Directora de Dimacofi Negocios Avanzados.



Directora

Sra. Alejandra Kantor Brücher

Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Gabriela Mistral.
Directora de Fundación Tocata y Dimacofi Negocios Avanzados.



Director

Sr. Jorge Salvatierra Pacheco

Ingeniero Civil de Industrias con mención en Química, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Master in Business Administration (MBA), The Saints Louis University.
Director de Aceros Otero S.A. y Loqus S.A.



Director

Sr. Felipe Montt Fuenzalida

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Master of Arts y Ph.D en Economía, University of Minnesota.
Director de Scotiabank Chile, Compañía Chilena de Fósforos y Combanc S.A.

40%



El directorio de Dimacofi lo integran 6 personas, siendo el 40% del género femenino.

ACCIONISTAS

Sistemas y Servicios de Copiado Ltda. (96.055.000-5)	98,54 %
Inversiones Tres Elefantes (76.012.470-2)	1,46 %

CAP. 1.3

ADMINISTRACIÓN



1 Sr. Octavio Zapata Silva
Gerente General Dimacofi S.A.

2 Sr. Mario Raffo Villanueva
Gerente Comercial


3 Sra. Leticia Mellado Alfaro
Gerente Administración y Finanzas

4 Sra. Javiera Maceratta Visic
Gerente de Marketing

5 Sr. Héctor Trujillo Armijo
Gerente de Operaciones

6 Sr. Carlos Elbo Worm
Gerente de Recursos Humanos

7 Sra. Marisol Arellano Díaz
Controller

43%  La administración de Dimacofi la integran 7 personas, siendo 43% de ellas del género femenino.

CAP. 1.3**RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

Los riesgos son inherentes a todo tipo de negocios, lo relevante es saber detectarlos, gestionarlos y contar con un equipo responsable de la supervisión. Para Dimacofi, la gestión del riesgo es considerada parte integral del negocio y se gestiona desde tres ejes relevantes para la organización, siendo cada uno de estos, responsabilidad de un área de la empresa:





RIESGOS FINANCIEROS:

Contraloría tiene como finalidad velar por los ingresos y procesos de la empresa, buscando mejora continua y entregando información oportuna, fidedigna y confiable, lo que permite resguardar los intereses tanto de sus clientes, como del negocio, fortaleciendo la relación de confianza.



RIESGOS SOCIALES:

La Gerencia de Recursos Humanos, particularmente el área de Prevención de Riesgos, y la Gerencia de Operaciones han establecido una matriz de riesgos laborales colocando el foco en las faenas que se realizan en el área operacional. Esta matriz permite identificar cuáles son los procesos de trabajo más riesgosos, realizar un plan de acción, además de determinar medidas preventivas, evaluación del plan y entrega de reportes. Este plan se inició el año 2015 y ha permitido disminuir los accidentes de trabajo, particularmente aquellos relacionados con el área de carga (Más información en Capítulo 3 - Nuestro Equipo).



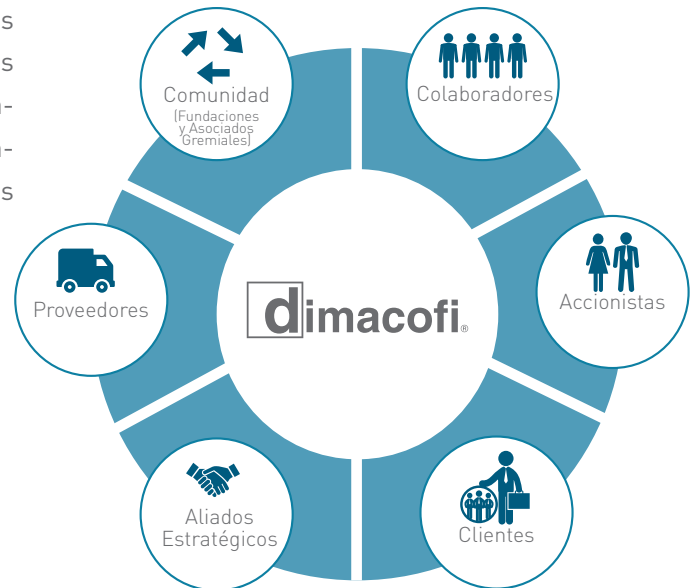
RIESGOS AMBIENTALES

El área de Sustentabilidad de Dimacofi diseñó un plan de reciclaje de todos sus equipos de impresión y fotocopiado que ya no tienen vida útil. Asimismo, y anticipándose a la normativa legal, creó una solución para el retiro de tóner para sus clientes, el cual consta de instalación de contenedor de acopio, retiro programado y entrega de certificado (esta solución tiene un costo adicional).

CAP. 1.4

GRUPOS DE INTERÉS

Dimacofi de acuerdo a su estrategia de negocios identificó a sus principales stakeholders con los cuales mantiene diversos canales de comunicación, que le permiten estar informados y responder proactivamente a sus requerimientos y nuevas oportunidades.



Grupo de Interés	Canal de Comunicación
 Colaboradores	Presencial Jefatura/Gerencia - RRHH - Diario mural - Email - News interno - Reunión presencial - Eventos - Conference call - Intranet
Accionistas	Presencial Jefatura/Gerencia - Email - News interno - Reuniones- Eventos
 Clientes	Presencial Jefatura/Gerencia - Email - Reuniones - Ejecutivo (a) cuentas - Correo postal - Eventos
 Aliados Estratégicos	Email - Reuniones - Ejecutivo (a) cuentas - Correo postal - Eventos - Conference call
 Proveedores	Email - Reuniones - Correo postal - Eventos
 Comunidad Fundaciones	Email - Reuniones - Eventos
 Comunidad Asociados Gremiales	Email - Reuniones - Eventos

FUNDACIONES Y ASOCIACIONES GREMIALES

• **ACCION:** Fundación que promueve el desarrollo y la gestión sustentable del negocio. Agrupa a empresas de diversos tamaños e industrias.



• **FUNDACIÓN AMANOZ:** Organismo sin fines de lucro dedicado a los adultos mayores, apoyándolos a resolver su problemática en la sociedad moderna, mejorando su calidad de vida emocional y afectiva, así como su integración y participación activa en la sociedad.



• **FUNDACIÓN TACAL:** Organización sin fines de lucro, encargada de capacitar a personas con todo tipo de discapacidad, promoviendo su inserción laboral en igualdad de condiciones. Cuenta con un programa de seguimiento y acompañamiento en el proceso de inserción, tanto para las personas de la fundación, como la empresa que contrata.



• **FUNDACIÓN SAN JOSÉ:** Fundación privada sin fines de lucro y de derecho canónico que tiene la misión de humanizar y agilizar el proceso de adopción. A través de programas acreditados por Sename, posibilitan que los niños se incorporen a una familia adoptiva.



• **FUNDACIÓN REFORESTEMOS PATAGONIA:** Fundación sin fines de lucro que busca reforestar ecosistemas degradados de la Patagonia, recuperando áreas de alto valor ecológico y a la vez generar cultura y conciencia de la importancia de estos lugares.



• **ASIMPRES:** Asociación Gremial de Industriales Gráficos: Organización empresarial creada en 1930. Congrega a las imprentas en las distintas especialidades y a las empresas proveedoras de maquinarias e insumos para la industria gráfica.



• **CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO - CCS:** Asociación gremial sin fines de lucro que reúne a más de dos mil empresas asociadas de los más relevantes sectores económicos del país.



CAP. 1.5

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Este cuadro fue elaborado siguiendo las recomendaciones del Global Reporting Initiative G4 y utilizando como fuente principal de información el Estado de Flujo Efectivo del ejercicio comercial del año 2015.

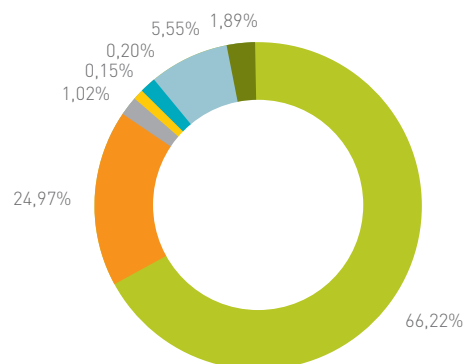
Valor Generado	2015 M\$
Ingresos de actividad del negocio	25.590.599
Otros ingresos y otras ganancias	202.002
Valor económico y otras ganancias	25.792.601

Valor Distribuido	2015 M\$
Costos directos y pago a proveedores	17.080.698
Remuneraciones y beneficios a colaboradores	6.439.241
Dividendos a accionistas	264.000
Contribución al Estado (Impuestos directos)	38.655
Retenido en la empresa	50.947
Intereses y préstamos financieros	1.431.975
Otros egresos y pérdidas	487.085
Valor económico distribuido	25.792.601

Fuente: Estados Financieros 2015 Dimacofi

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

- Costos directos y pago a proveedores
- Remuneraciones y beneficios a colaboradores
- Dividendos a accionistas
- Contribución al Estado (Impuestos Directos)
- Retenido en la empresa
- Intereses y préstamos financieros
- Otros egresos y pérdidas



Fuente: Estados Financieros 2015 Dimacofi



CAP. 2

NUESTRO NEGOCIO:

Un aporte concreto
a nuestros clientes

Los nuevos desafíos tecnológicos que demandan estos tiempos, llevaron a Dimacofi a desarrollar el año 2015, un plan de trabajo de largo plazo, con el fin de plantear un nuevo modelo de negocio, basado en la Experiencia Dimacofi, centrada tanto en sus colaboradores como clientes.





CAP. 2.1

DESCRIPCIÓN DE LA INDUSTRIA

La industria de la impresión ha ido evolucionando. Antes las empresas demandaban servicios de tecnologías de impresión y fotocopiado, más tarde los fabricantes crearon las multifuncionales, que incorporaban impresión, copiado y escáner, llegando a la impresión y gestión digital, con equipos más robustos. La proliferación de MFP como herramienta de apoyo al negocio, dió paso a la creación de nuevas compañías que no sólo contaban con los equipos sino también la capacidad de entregar soporte técnico para su operatividad.

Por otra parte, el desarrollo de nuevas tecnologías en otras industrias como la telefonía, medios de comunicación, entre otros, dio paso a la llegada y masificación de internet y con ello nuevas formas de gestionar la información. La industria de la impresión vive en la actualidad un proceso de transición entre el documento en papel a la digitalización de la información.

Este cambio repercute directamente en los fabricantes de equipos de impresión y/o multifuncionales, porque deben incorporar nuevas herramientas que permitan a estos equipos continuar con la evolución necesaria a estos tiempos. En tanto, Dimacofi se posiciona como el mejor aliado estratégico para sus clientes, dado que posee la experiencia para incorporar soluciones de distintos proveedores de hardware y software. Esta experiencia le ha permitido ganar la confianza de sus clientes para seguir asesorándolos, con los nuevos desafíos de la era digital.



SOLUCIONES
de acuerdo a las
necesidades de los
CLIENTES



Presentes
en todo el
**TERRITORIO
NACIONAL**



Foco en el
CLIENTE



ASESORÍA

en Tecnologías de Impresión
y Gestión Documental

Clientes de
**DIVERSAS
INDUSTRIAS**
en todo Chile



**SERVICIO
TÉCNICO**
calificado



**RED DE
SUCURSALES**
a lo largo del país

**SOCIO
ESTRATÉGICO**
en organismos
públicos



Soluciones
SUSTENTABLES

CAP. 2.2

NUESTRA OFERTA INTEGRAL

Dimacofi desde fines del 2014 modificó su estrategia de negocio, colocando el valor en el servicio de excelencia a sus clientes, entregando una completa asesoría en la construcción de un servicio de impresión inteligente, que incorpora las mejores tecnologías (multi-marca), tanto en hardware como software, además de un completo servicio técnico altamente calificado a lo largo de todo el país.

El objetivo de la empresa, por una parte, es optimizar las impresiones de sus clientes, logrando así disminuir sus gastos en impresión, lo cual está acompañado de la incorporación de herramientas de control y gestión. Por otro lado, ser el mejor aliado para la migración del documento impreso a la gestión del documento digital.

Su foco está en entregar soluciones que aporten eficiencia y productividad en los procesos de negocios de sus clientes, respondiendo a tres pilares: Innovación, Tecnología y Sustentabilidad. De esta forma, la empresa el año 2015 crea el concepto de “Dimacofi, un Mundo de Soluciones”, que resume una completa oferta, que va desde la asesoría sobre lo que una compañía necesita en tecnologías de impresión, gestión documental, soluciones sustentables, como reciclaje de residuos, entre otros.



Dimacofi, un MUNDO de SOLUCIONES

Sé parte de la era digital con los expertos en
TECNOLOGÍAS DE IMPRESIÓN y GESTIÓN DOCUMENTAL



CAP. 2.2

SERVICIO A CLIENTE

A fines del 2014, la Gerencia de Operaciones integró tres áreas estratégicas de cara al Servicio del Cliente: Servicio Técnico, Logística – Distribución y Call Center. Estas áreas se vinculan directamente con el cliente con la finalidad de responder oportunamente a sus requerimientos, lo que permite tener un completo control desde el ingreso de una solicitud de un cliente vía Call Center, visita y/o atención de un técnico y finalmente Logística – Distribución, para el despacho de algún insumo o repuesto.

Esta nueva forma de trabajo ha permitido a la Gerencia de Operaciones tener mayor visibilidad de las solicitudes de los clientes, pero además gestionar de manera inteligente los requerimientos, ya sea en la Región Metropolitana como en el resto del territorio nacional.

Además, estas tres áreas reciben capacitaciones en forma periódica y responden a la promesa de la empresa de dar continuidad operativa a sus clientes de diversas industrias, tamaños y ubicación geográfica.

**Servicio
Técnico**

**Logística /
Distribución**

Call Center



CAP. 2.3

CLIENTES

Dimacofi, con el fin de entregar un servicio de calidad y responder oportunamente a los requerimientos de sus clientes, los clasifica de acuerdo al tamaño de la organización, requerimientos particulares, tanto en tecnologías como en servicio, y ubicación geográfica.

GRANDES CUENTAS:

Reúne el grupo de clientes más grandes e importantes para la empresa, esto dado por sus necesidades de impresión, soluciones tecnológicas, ubicación geográfica y requerimientos especiales en servicio técnico. Las empresas de este segmento cuentan con operaciones en más de una dirección e incluso diversas ciudades y regiones del país.

CUENTAS MEDIANAS Y PEQUEÑAS:

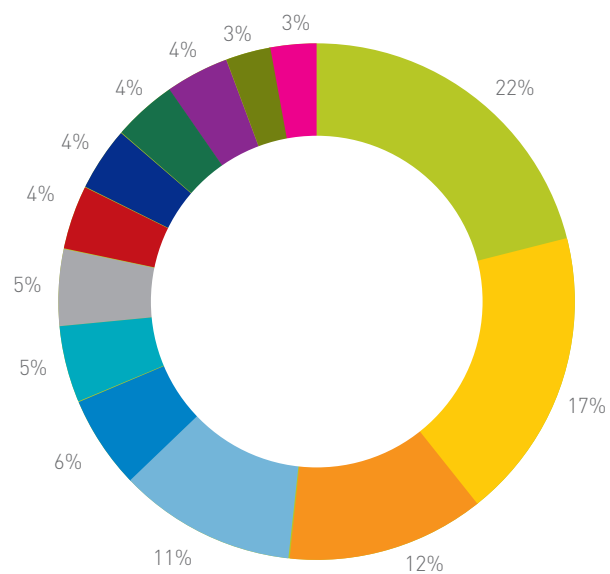
Este es un segmento relevante ya que representa un sector importante para el desarrollo del país. Este grupo de clientes demandan requerimientos de impresión de menor volumen y con soluciones estándares. Por lo general se localizan en un punto geográfico o dentro de una misma ciudad.

MERCADOS VERTICALES:

Para responder a las necesidades particulares de algunas industrias y a compañías estatales, Dimacofi, cuenta con un tercer segmento de clientes enfocado en empresas y organismos públicos de las áreas de Salud y Educación, además de Ministerios, Gobiernos Regionales y Municipalidades.

DESCRIPCIÓN DE CLIENTES

- Gobierno
- Educación
- Banca y Servicios Financieros
- Salud
- Servicios
- Comunicaciones y Telco
- Alimentos
- Transporte y Logística
- Minería
- Construcción
- Energía
- Retail
- Otros



Fuente: Gerencia de Marketing Dimacofi



CAP. 2.3

SERVICIO A CLIENTE

El año 2015 se realizaron dos encuestas que fueron relevantes para medir y proyectar el trabajo que la empresa efectúa con sus clientes.

La primera encuesta fue realizada por Dimacofi a sus principales clientes en todo el país. La segunda, fue realizada por un organismo externo, CETIUC, que mide la satisfacción del uso de las tecnologías de la información en las empresas más importantes que operan Chile.

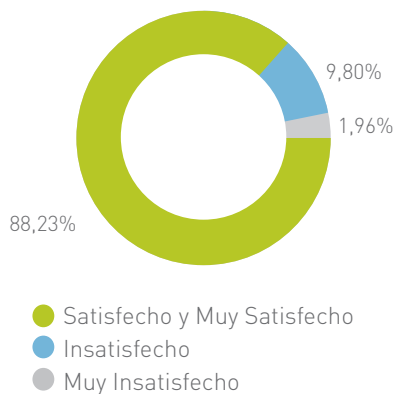
Encuesta satisfacción de clientes

La empresa realizó una encuesta online a sus principales clientes, a nivel nacional. La encuesta elaborada por la Gerencia de Marketing y evaluó el nivel de satisfacción de:

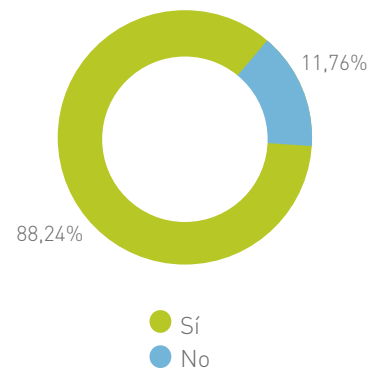
- Atención Ejecutivo (a) de Negocios.
- Atención Servicio Técnico.
- Atención Servicio Call Center.

El resultado de la encuesta fue más que satisfactorio. Los clientes realizaron una positiva evaluación en los tres ejes consultados.

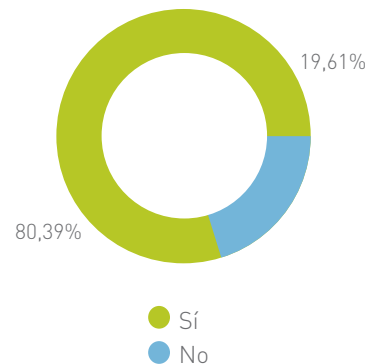
1.- ¿Qué tan satisfecho está con el servicio de impresión que le entrega Dimacofi?



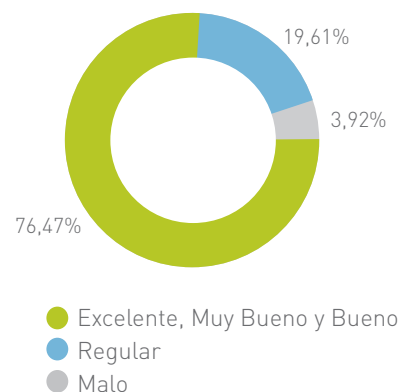
2.- ¿Recomendaría Dimacofi a otros?



3.- En los últimos 3 meses, ¿su empresa ha utilizado el servicio de post venta de Dimacofi? (Servicio Técnico)



4.- ¿Cómo evaluaría el Servicio Técnico de Dimacofi?

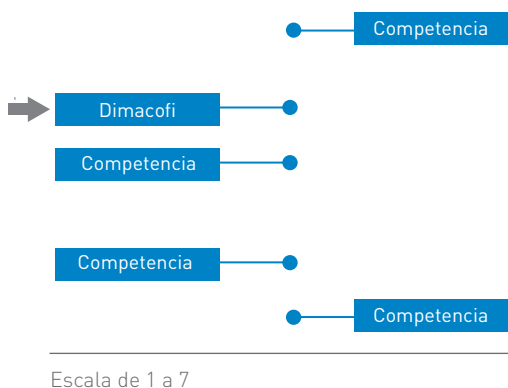


Estudio CETIUC

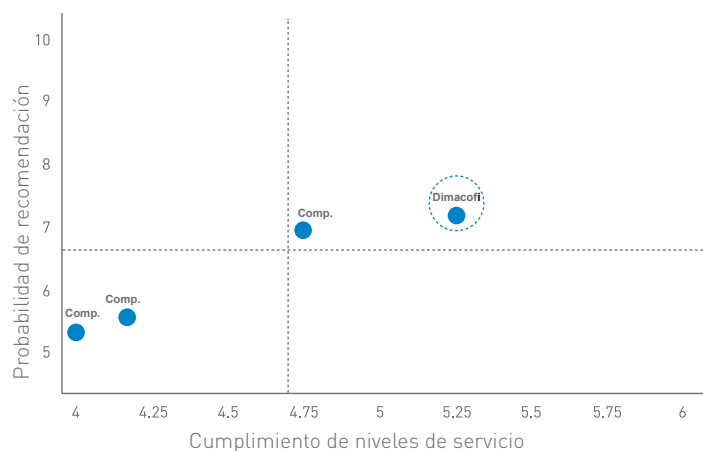
CETIUC (Centro de Estudios de Tecnologías de la Información de la Escuela de Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica de Chile) está orientado a estudiar y difundir el uso estratégico de las tecnologías de la información a nivel de las mayores organizaciones que operan en el país.

Del estudio publicado el año 2015 Dimacofi fue una de las empresas mejores evaluadas, destacando dos aspectos relevantes respecto del resto de las compañías que son competidoras directas.

Evaluación Global de Dimacofi



Probabilidades de Recomendación v/s Cumplimiento de Niveles de Servicio



CERTIFICACIONES

- ✓ Tecnología certificada en ISO 9001
- ✓ Tecnología certificada en ISO 14001
- ✓ Tecnología con Sello Energy Star
- ✓ Reforestación (Fundación Reforestemos Patagonia)
- ✓ Reciclaje de equipos electrónicos en desuso, Tóner y cartridge vacíos (Chile Recicla)
- ✓ Reciclaje de papel (SOREPA)
- ✓ Donación de papel (Fundación San José)

**[Más información en Capítulo 4 - Nuestro Compromiso con el Medio Ambiente]

CAP. 3

NUESTRO EQUIPO

Los nuevos desafíos tecnológicos que demandan estos tiempos, llevaron a Dimacofi a desarrollar el año 2015, un plan de trabajo de largo plazo, con el fin de plantear una nueva cultura organizacional, basado en la Experiencia Dimacofi, centrado tanto en sus colaboradores como en clientes.



2939



CAP. 3.1

HACIA UNA NUEVA CULTURA ORGANIZACIONAL

El dinamismo de la tecnología, impone desafíos y cambios con mayor rapidez que en décadas pasadas. Dimacofi, a sus 88 años de presencia en el mercado nacional, el año 2015 inicia un plan de cambio en la cultura organizacional que sintoniza con estos nuevos tiempos, colocando el foco en sus colaboradores y la excelencia en el servicio al cliente. Los primeros para ser capacitados en los nuevos desafíos, en tanto los segundos, para mejorar su experiencia con el servicio que brinda Dimacofi, a través de nuevas tecnologías y soluciones.





367
colaboradores



2.559
HORAS TOTALES
Capacitación 2015

Implementación de una
NUEVA CULTURA ORGANIZACIONAL



CLIMA LABORAL
Acciones y actividades

ACCIDENTABILIDAD BAJA (4%)



Planificación de sistema de
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO,
mediante KPI para el 2016



CALIDAD DE VIDA LABORAL

Beneficios y Convenios

Comité Paritario de
HIGIENE Y SEGURIDAD/
Comité de
RIESGOS SOCIALES



CAP. 3.1**PRINCIPALES HITOS**

El primer hito realizado el 2015, fue la Encuesta de Clima Organizacional, que tuvo como principales objetivos:

- ✓ Conocer el estado actual de la empresa en cuanto a sus aspectos organizacionales.
- ✓ Desarrollar nuevas políticas y acciones corporativas para mejorar el clima laboral.
- ✓ Fijar nuevos desafíos, en materia de crecimiento profesional, desarrollo de una carrera y evaluación de desempeño.

Segundo hito, se comienza a trabajar en un nuevo sistema de Evaluación de Desempeño, que a diferencia de evaluaciones anteriores, para el 2016 los colaboradores serán evaluados bajo un sistema de KPI.

Para esto se elaboró una pauta de evaluación en torno a objetivos y metas específicas por área.

Hito 1

Encuesta de Clima Organizacional

Hito 2

Cimientos de nuevo sistema de Evaluación de Desempeño



CAP. 3.2

RADIOGRAFÍA DE LOS COLABORADORES

Dimacofi cuenta con 367 colaboradores a lo largo de todo el país.

DOTACIÓN POR GEOGRAFÍA

275 Colaboradores en la
Region Metropolitana

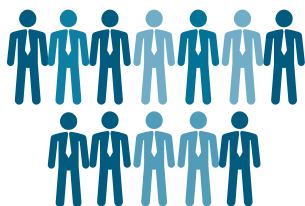


92 Colaboradores en
el resto del país



DOTACIÓN POR SEXO

273 Colaboradores
hombres



94 Colaboradores
mujeres



DOTACIÓN POR RANGO ETARIO

135 Colaboradores entre 20 y 35 años



106 Colaboradores entre 36 y 46 años



126 Colaboradores de 46 años y más



DOTACIÓN POR TIPO DE CONTRATO

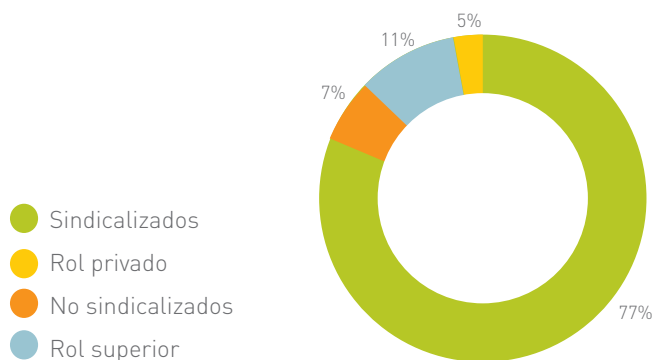
9 Colaboradores por plazo fijo



358 Colaboradores plazo indefinido



PARTICIPACIÓN EN SINDICATOS



Fuente: Recursos Humanos Dimacofi

CAP. 3.3

SALUD Y SEGURIDAD

PORCENTAJE DE ACCIDENTES CON DÍAS PERDIDOS

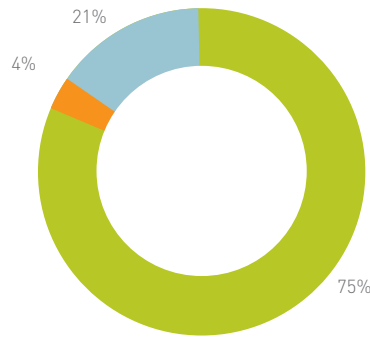
372 Promedio de Trabajadores

17 Número de accidentes

106 Días perdidos

- Promedio de trabajadores
- N° de accidentes Acumulados
- Días perdidos Acumulados

Fuente: Prevención de Riesgo Dimacofi



Estos índices demuestran que Dimacofi es una empresa con una accidentabilidad baja lo que ha permitido en la última evaluación, realizada en junio del año 2015 por la Asociación Chilena de Seguridad, mantener una cotización de 0,95 la cual corresponde a una cotización más baja.

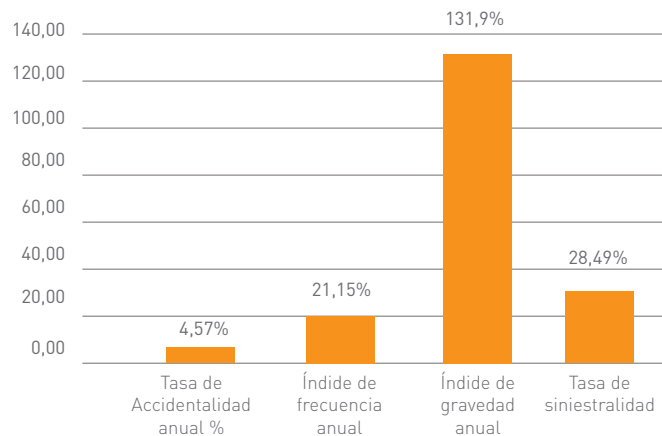
ÍNDICE DE ACCIDENTABILIDAD 2015

4,57%
Tasa de accidentalidad anual

21,15%
Índice de frecuencia anual

131,9%
Índice de gravedad anual

28,49%
Tasa de siniestralidad



Fuente: Prevención de Riesgo Dimacofi

Los meses con índices de días perdidos más altos son junio, julio y agosto, lo cual no está relacionado con la cantidad de accidentes, considerando que julio se considera con el mayor índice de días perdidos, 33, pero la cantidad de accidentes es solo uno. Esto quiere decir que la gravedad del accidente fue de consideración y generó 33 días perdidos.

Dimacofi durante el año 2015 no presentó enfermedades profesionales causadas por agentes físicos, los cuales son manifestaciones de la energía que pueden causar daños a las personas (ruido o vibraciones, calor o frío y exposición a agentes de sustancias químicas).

	Ene.	Feb.	Mar.	Abril	Mayo	Jun.	Jul.	Agos.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
Nº de accidentes	0	1	0	3	3	1	1	3	1	2	1	1
Días perdidos	0	11	0	0	14	10	33	25	2	0	11	0
Enfermedades Profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Prevención de Riesgo Dimacofi

Rango de edad	Días perdidos
18 - 30	58
31 - 40	21
41 - 50	2
51 - 60	25
61 - 71	0

Fuente: Prevención de Riesgo Dimacofi

Ciudad	Días perdidos
Santiago	81
Puerto Montt	25
Iquique	0

Fuente: Prevención de Riesgo Dimacofi

CAP. 3.3

COMITÉ PARITARIO

Dimacofi cuenta con tres Comités Paritarios de Higiene y Seguridad que están presentes Operaciones, Logística y Distribución, ubicado en la comuna de Santiago Centro; Imprenta, ubicada en la comuna de Independencia; y Edificio corporativo Millenium, ubicado en la comuna de Las Condes.

Cada uno de los Comités está compuesto por tres representantes elegidos por la empresa y tres representantes elegidos por los colaboradores. Además cada grupo selecciona tres representantes suplentes.

Entre sus funciones destacan:

- ✓ Asesorar e instruir a los trabajadores en la correcta utilización de los instrumentos de protección personal.
- ✓ Vigilar el cumplimiento tanto por parte de la empresa como de los trabajadores, de las medidas de prevención, higiene y seguridad.
- ✓ Identificar e investigar causas de accidentes y enfermedades profesionales.
- ✓ Decidir si el accidente o enfermedad se debió a una negligencia inexcusable del trabajador.
- ✓ Indicar la adopción de todas las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de riesgos laborales.
- ✓ Cumplir funciones o misiones que haya encomendado el organismo administrador.
- ✓ Promover la realización de cursos de capacitación para los trabajadores.

El Presidente del Sindicato de Trabajadores, Sr. Jorge Figueroa, es integrante del Comité de Salud y Seguridad Laboral, lo cual fortalece las acciones efectuadas por el comité al contar con recomendaciones del sindicato.

Asimismo, tiene un Comité de Riesgos Psicosociales, el cual tiene como objetivo realizar el año 2016 la encuesta ISTAS 21, instrumento de la Superintendencia de Seguridad Social que mide los riesgos psicosociales en el ambiente del trabajo.

Comités Paritarios
de Higiene y
Seguridad

Comité de Riesgos
Psicosociales



CAP. 3.4

BENEFICIOS

La empresa posee para sus colaboradores una variedad de beneficios los cuales son dados a conocer mediante el Club Dimacofi, que tiene como finalidad aportar en la calidad de vida de los trabajadores.

- Bono **Marzo**
- Bono **Fiestas Patrias**
- Bono **Navidad**
- Bono **Vacaciones**
- Bono **Matrimonio**
- Bono **Nacimiento**
- Bono **Defunción**
- Día libre **para el Cumpleaños**
- Horario **de Verano**
- Seguro complementario **de Salud**
- Convenios Salud: **Isapre**
- Convenio Salud: **Dental**
- Convenio Salud: **Mental**
- Convenio Salud: **Oncológico**
- Convenio Salud: **Farmacia**
- Convenio Financiero: **Bancos**
- Convenio Entretenimiento: **Descuento en Gimnasios**
- Convenio **Telefonía**
- Beneficios Dimacofi: **Descuentos para impresión de documentos y equipos de impresión**
- Beneficios Con Caja Los Andes: **Educación, Salud, Entretención, etc.**
- Beneficios **ACHS**



CAP. 3.5

CAPACITACIÓN

Las capacitaciones de los colaboradores para Dimacofi son una herramienta para mejorar su productividad. Es por eso que durante el año 2015 se desarrolló un Plan Trienal de Capacitación, alineado al plan central del Cambio de Cultura Organizacional (2015 – 2017), el cual está basado en cinco pilares.

PILARES DE PLAN TRIENAL DE CAPACITACIÓN



De acuerdo a estos pilares se desarrolló un plan de capacitación por áreas:

**ÁREA COMERCIAL
A NIVEL NACIONAL:**
Entrenamiento tecnológico para nivelar el área comercial.

SERVICIO TÉCNICO:
Entrenamiento técnico con el fin de que la fuerza técnica fortalezca su nivel y manejo de equipamiento y soluciones del mercado, para mejorar las tasas de productividad en clientes.

GERENCIA DE OPERACIONES:
Formación y manejo de equipos de trabajo.

El año 2015 se presentó una baja en las horas de capacitación respecto al periodo anterior, lo cual responde a las nuevas exigencias administrativas para los cursos que ofrece Sence. Sin embargo, Dimacofi realizó un esfuerzo importante por generar presupuestos adicionales para el perfeccionamiento y desarrollo de sus colaboradores.

2.559 Horas totales
capacitación **2015**

9.793,5 Horas de
capacitación **2014**

152 Total de
participantes **2015**

416 Total de
participantes **2014**

21 Cursos
inscritos **2015**

110 Cursos
inscritos **2014**

220 Horas de capacitación
interna **2015**

1.069 Horas de capacitación
interna **2014**

367 Horas de capacitación
externa **2015**

8.724,5 Horas de capacitación
externa **2014**

CAP. 4

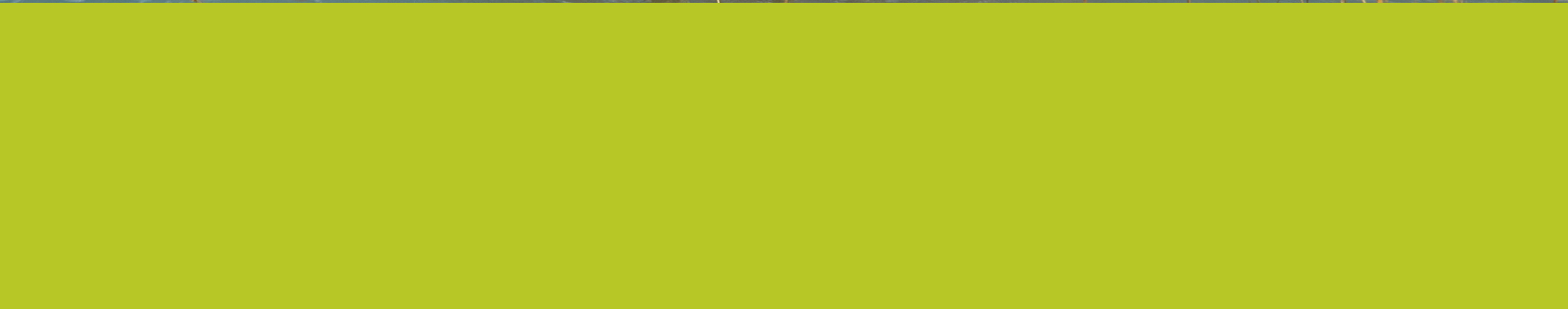
NUESTRO COMPROMISO

con el Medio Ambiente

Todas las empresas generan impactos (positivos y/o negativos) a su entorno. Gestionarlos es el desafío que nos impone la sociedad actual, bajo el paradigma de la sustentabilidad. Es así, como Dimacofi, de acuerdo a su negocio, ha evaluado el cuidado y protección del medio ambiente, como un factor relevante que no puede dejar de gestionar.

Dimacofi, Comprometidos con el Medio Ambiente, da cuenta de una política seria y sustentable en el tiempo, que permite a la empresa mitigar su impacto en el territorio nacional, siendo un valor diferencial frente a otros competidores.





CAP. 4.1

ATRIBUTOS SUSTENTABLES

Incorporar nuevas tecnologías y soluciones que posean atributos sustentables son parte del foco de la empresa. Entre su línea de productos hoy está disponible equipamiento con características amigables con el medio ambiente y sellos que garantizan el uso eficiente de la energía, entre otros atributos.

Además, ha incorporado a su oferta soluciones sustentables, tales como, Inteligencia Digital (Gestión Documental), Reciclaje de Residuos Electrónicos, Disposición Final de Toner y Equipos de Impresión bajo demanda.

Las marcas que representa Dimacofi cuentan con:

· **GESTIÓN DE CALIDAD, CERTIFICACIÓN ISO 9001:**

Norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

· **GESTIÓN AMBIENTAL, CERTIFICACIÓN ISO 14001:**

Norma internacional que ayuda a las empresas a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales, como parte de sus prácticas de negocios habituales.

· **SELLO ENERGY STAR:** Programa de la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos creado en 1992 para promover productos eléctricos con uso eficiente de la energía, reduciendo la emisión de gases de efecto invernadero por parte de las centrales eléctricas. Los equipos de impresión con Sello Energy Star logran un ahorro de un 30% respecto de los modelos estándar.



HERRAMIENTAS SUSTENTABLES

IMPRESIÓN DÚPLEX: Impresión de hojas por ambos lados.

BOTÓN ECO DRIVER: Equipo utiliza menor consumo energético cuando no está en uso o en reposo.

SISTEMA QUICK START UP: Limita el tiempo de recuperación del estado de reposo y también el de calentamiento inicial.

DIGITALIZACIÓN: Gestiona trabajos digitalmente reduciendo el consumo de los recursos, uso de energía y emisiones de CO2.



**RECICLAJE
DE PAPEL**

DIMACOFI
cumple con la
LEY REP



Programa de Reciclaje
de Residuos Electrónicos
PIONERO EN CHILE



**TECNOLOGÍA
AMIGABLE**
con el Medio Ambiente

**SOLUCIONES
SUSTENTABLES**
para clientes

CO₂

Medición de la
**HUELLA DE
CARBONO**



MÁS DE 6.400
ÁRBOLES PLANTADOS,
con lo cual mitiga una parte de
la Huella de Carbono del equipo.
Se reforesta la **PATAGONIA**
y se asegura un pulmón verde.

CAP. 4.2

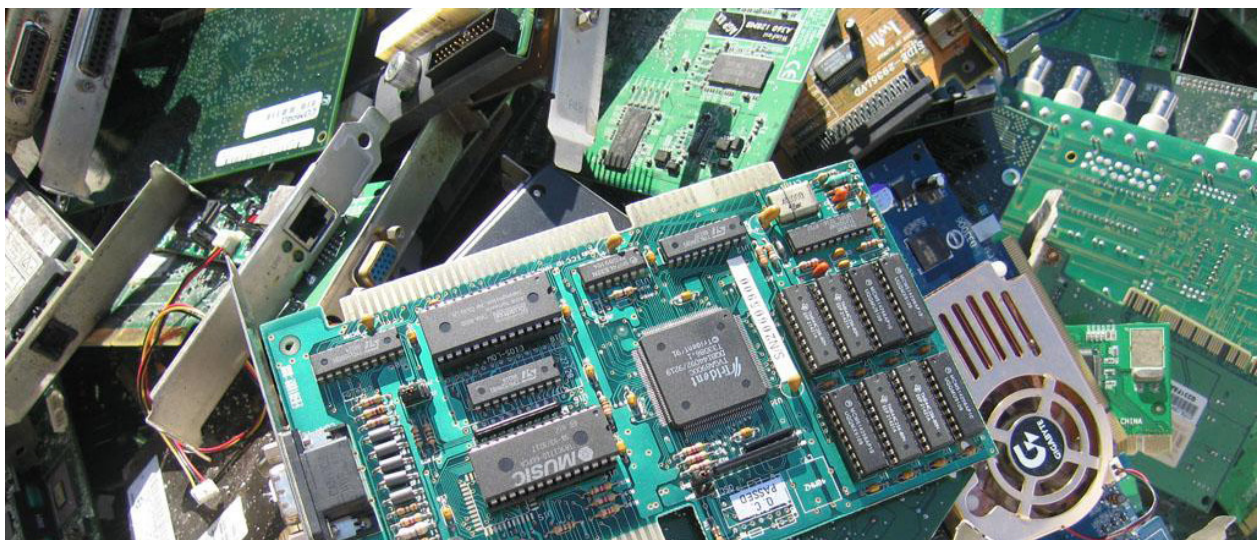
RESIDUOS Y RECICLAJE

Atendiendo a su compromiso con la sustentabilidad empresarial, Dimacofi ha adoptado una serie de medidas eco-amigables en su gestión profesional. Cada una de estas acciones busca mitigar el impacto en el medio ambiente y mejorar la calidad de vida de las personas, lo que ha convertido a la empresa en pionera en el rubro al implementar soluciones sustentables con estándares internacionales.

Estas acciones forman parte del programa de reciclaje “Dimacofi, Comprometidos con el Medio Ambiente”, el cual es una solución integral que aborda el reciclaje de equipos, disposición final de Tóner, reciclaje de papel y reforestación.

El reciclaje de residuos electrónicos y gestión de destino final para residuos peligrosos es innovador en Chile. Dimacofi lo desarrolla mediante una alianza con Chile Recicla, reciclando equipos electrónicos en desuso, Toner y cartridge vacíos, solución disponible también para sus clientes. Cada uno de estos procesos cuenta con la debida certificación.

Asimismo, con su desarrollo la empresa se adelanta al proyecto de Ley Responsabilidad Extendida del Proveedor y la Ley de Fomento al Reciclaje.



El programa “Dimacofi, Comprometidos con el Medio Ambiente” fue presentado junto con Fundación Acción y el Ministerio del Medio Ambiente en un seminario organizado por la fundación en el contexto de la Ley REP (Ley de Responsabilidad Extendida del Productor y Fomento al Reciclaje), para empresas tanto públicas y privadas.



Pie de foto: Ignacio Larraechea, gerente general Acción Empresas; Valeria Olivari, Jefe de Comunicaciones y Sustentabilidad Dimacofi; Joost Meijer, representante del Ministerio del Medio Ambiente; Javiera Maceratta, Gerente de Marketing Dimacofi; y Octavio Zapata, Gerente General Dimacofi.

CAP. 4.2

REUTILIZAR Y RECICLAR EQUIPOS DE IMPRESIÓN

La empresa cumple con un procedimiento que se basa en dos principios básicos de la sustentabilidad: Reutilizar y Reciclar.

Todos los equipos de impresión Dimacofi, independiente de su modelo y/o tipo, cumplen una cadena sustentable de Reutilizar y Reciclar. Esto forma parte su compromiso con el Medio Ambiente, con el planeta, con sus colaboradores y con sus clientes, ya que da la garantía a quienes trabajan con la empresa que la tecnología, una vez finalizada su vida útil, será parte de una cadena de protección al ecosistema.

REUTILIZAR

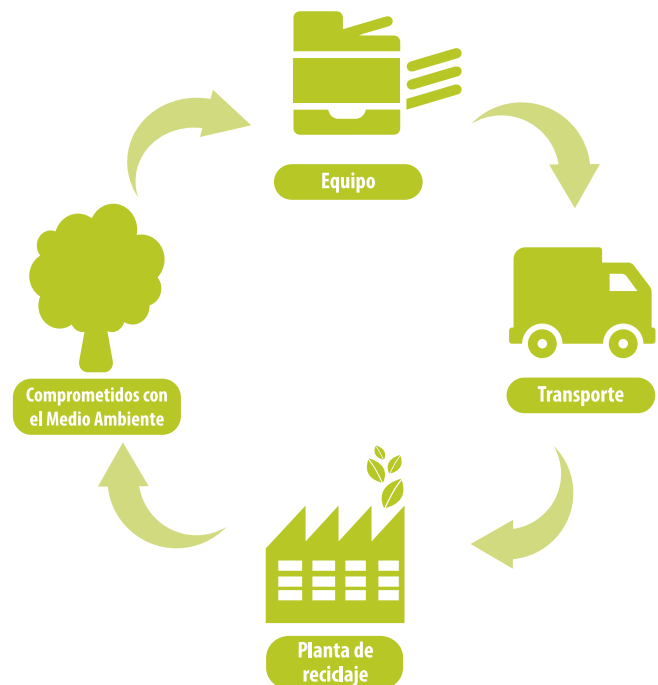
La etapa de REUTILIZACIÓN DE EQUIPOS es realizada por Dimacofi. Los equipos de impresión (MFP, Fotocopiadoras, Impresoras, entre otros) realizan un Ciclo Sustentable, que comienza con la línea de productos de Equipos Semi-Nuevos (reacondicionados) que corresponden a equipos que están operativos, pero han sido utilizados por otros clientes (se comercializan a un precio menor).

En tanto, aquellos equipos que ya no sirven se utilizan sus piezas y partes como repuestos para la venta de equipos de segunda línea. Finalmente, lo que queda de los equipos, se clasifica y se etiqueta como "Equipos para Reciclar", los que se envían a una planta de reciclaje.

RECICLAR

Esta etapa de RECICLAJE DE EQUIPOS, es realizada por la empresa Chile Recicla. Los equipos etiquetados como "Equipos para Reciclar", son trasladados por un camión especial hasta la planta recicladora de Chile Recicla, ubicada en la Región del Bío-Bío. Aquí comienza otra etapa importante de reciclaje y que cumple con altos estándares internacionales.

CICLO DE RECICLAJE DE EQUIPOS



En la planta de reciclaje, de los equipos se puede extraer:

✓ **METALES FERROSOS:**

Son compactados, generando un cubo de unos 500 kilos y tiene como destino fundición de material.

✓ **METALES NO FERROSOS:**

Se extrae cobre u otros metales preciosos y son enviados a Alemania, se pueden extraer metales preciosos que sirven para la fabricación de placas de circuitos integrados, bobinas de cobre, cables y transformadores, entre otros.

✓ **PLÁSTICOS:**

Es preclasificado por color y tipo de material, luego se somete a un proceso de compactación que forma un cubo cuyo peso puede llegar a los 300 kilos y tiene como destino China para la recuperación de la materia prima.

La empresa **Chile Recicla** entrega un Certificado de Reciclaje, dando cuenta de este procedimiento.

CAP. 4.2

DISPOSICIÓN FINAL

En tanto, para la disposición final de Toner, Dimacofi cuenta con una solución, tanto para su operación como para sus clientes, que consiste en la instalación de Puntos Limpios para el acopio transitorio de Toners vacíos.

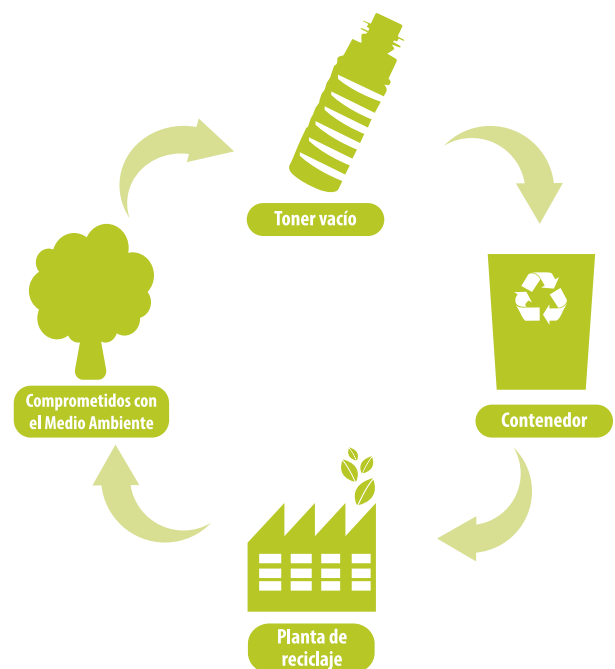


Existen dos tipos de Puntos Limpios, interior y exterior, de acuerdo a la solicitud, y cuentan con retiros periódicos en la o las direcciones indicadas por el cliente. Este material es entregado a Chile Recicla para su disposición final. La empresa emite un Certificado de Disposición Final, con el listado de todas las empresas que se les realizó retiro de Toner.

Listado de empresas que reciclaron Toner con Dimacofi para la Disposición Final de Residuos Peligrosos durante el 2015:

- Cepal
- Marinetti
- Aristía
- Goodyear
- Transbank
- Iansa
- Mutual
- Dimacofi S.A.
- Dimacofi Negocios Avanzados

CICLO DE DISPOSICIÓN FINAL



RESUMEN RECICLAJE DIMACOFI 2015

152.610 kilos

Reciclaje de equipos



4.261 kilos

Reciclaje de Toner



En total Dimacofi recicló
durante el 2015,

156.871
kilos de residuos

Un aporte concreto al
CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

CAP. 4.2

RECICLAJE DE PAPEL

Respecto del reciclaje del papel, el 100% del papel utilizado en las oficinas y todas sus sucursales de las regiones Metropolitana, Quinta y Sexta de Dimacofi, es entregado a la Fundación San José y a SOREPA (Sociedad Recuperadora de Papel). En el caso de la fundación es entregado en donación, en tanto la segunda se vende.

Con la finalidad de participar con ambos organismos se definió la siguiente manera:

• **DONACIÓN DE PAPEL:** Todo el papel utilizado en edificio corporativo (ubicado en Av. Vitacura 2939, piso 15, Las Condes), más las sucursales de Viña del Mar y Rancagua se entrega en donación a Fundación San José.

• **VENTA DE PAPEL:** En tanto, la entrega de papel a SOREPA corresponde al papel que se utiliza en la planta de operaciones para la prueba de los equipos, más personal administrativo.



4.811 kilos

Total reciclaje en donación
Fundación San José



1.636 kilos

Total reciclaje en venta
Sorepa

GRACIAS A ESTA GESTIÓN:

- ✓ Quedaron libres **97.219 mt³** en vertederos.
- ✓ Se dejaron de cortar **132.218 árboles**.
- ✓ Se ahorraron **206.088 m³**.
- ✓ Se logró disminuir **7.778 toneladas de carbono** equivalente (MTCE), Efecto Invernadero.

Información entregada por Fundación San José.



CAP. 4.3

REFORESTACIÓN

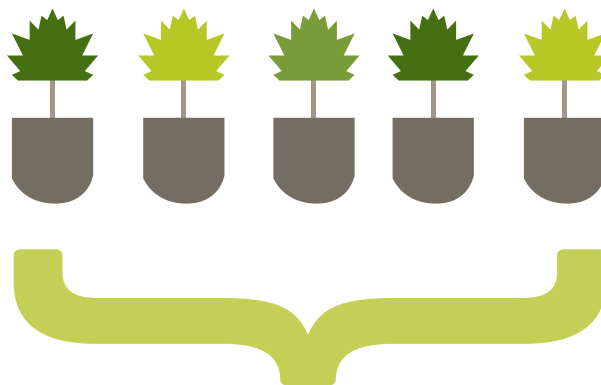
Durante el año 2015 Dimacofi desarrolló una campaña de reforestación con los clientes de Pequeñas y Medianas Empresas, la cual consistió en que por cada equipo vendido, Dimacofi plantó un árbol en la Patagonia de Chile. De esta manera, Dimacofi logró plantar cerca de 2.000 nuevas especies, lo cual le permitió mitigar una parte de la huella de carbono que generan los equipos, reforestar la Patagonia y asegurar un pulmón verde para Chile.

Esta iniciativa es parte de una alianza que mantiene desde el año 2013 con Fundación Reforestemos Patagonia. Mediante diversas campañas a la fecha Dimacofi ha aportado más de 6.400 nuevas especies de Coihue, Lengua y Ñirre.

Fundación Reforestemos Patagonia es una fundación sin fines de lucro que busca reforestar ecosistemas degradados de la Patagonia, recuperando áreas de alto valor ecológico y a la vez generar cultura y conciencia de la importancia de estos lugares. La reforestación la efectúa junto a la Corporación Nacional Forestal (CONAF). De manera conjunta seleccionan zonas de reforestación al interior de los parques y reservas nacionales, entre ellas destacan Parque Nacional Torres del Paine, Parque Nacional Laguna San Rafael, Reserva Nacional Cerro Castillo y Reserva Nacional Lago Carlota.

Más de 6.400 nuevas especies plantadas:

- **COIHUE:** Uno de los árboles endémicos de la zona sur de Chile. Siempre se mantiene verde.
- **LENGA:** Especie representativa del bosque andino patagónico del sur de Chile y Argentina.
- **ÑIRRE:** También llamada Haya Antártica. En Chile crece desde la VI a la XII región.



6.400 árboles

Plantados por Dimacofi
desde el año 2013

- ✓ Este programa ha permitido a Dimacofi disminuir su **IMPACTO AMBIENTAL**.
- ✓ La plantación de árboles desde el 2013 al 2015, equivale a disminuir del ambiente **3.056 TONELADAS DE CO2**.



CAP. 4.4

GESTIÓN ENERGÉTICA Y HUELLA CO2

ESTIMACIÓN DE EMISIONES DE CO2 A CONSECUENCIA DEL CONSUMO ELÉCTRICO EN OFICINAS DIMACOFI S.A. DURANTE 2015.

	Consumo Eléctrico KWA	Consumo Eléctrico MWA	Factor Conversión Promedio	Emisiones estimadas tCO2eq	Total emisiones tCO2eq
SING	9256	9,256	0,764	7,07	199,35
SIC	555.708	555,708	0,346	192,27	

* Incluye las operaciones en Coyhaique y Pta. Arenas

Estimación elaborada en base a los factores de Emisión para los Sistemas Eléctricos promedio del año 2015, Ministerio de Energía. <http://huelladecarbono.minenergia.cl/sistemas-electricos>

COMPENSACIÓN DE HUELLA DE CARBONO:

- ✓ A través del Programa de Reforestación que participa Dimacofi se pudieron mitigar **1.631 TONELADAS DE CO2 DEL AMBIENTE.**
- ✓ Esta acción **PERMITIÓ COMPENSAR** la totalidad de las emisiones generadas por el consumo eléctrico y además ser **UN APOORTE AL MEDIOAMBIENTE.**



CAP. 5

TABLA GRI

Todas las empresas generan impactos (positivos y/o negativos) a su entorno. Gestionarlos son los desafíos que nos impone la sociedad actual, bajo el paradigma de la sustentabilidad. Es así, como Dimacofi, de acuerdo a su negocio, ha evaluado el cuidado y protección del medio ambiente, como un factor relevante que no puede dejar de gestionar.

Dimacofi, Comprometidos con el Medio Ambiente, da cuenta de una política seria y sustentable en el tiempo, que permite a la empresa mitigar su impacto en el territorio nacional, siendo un valor diferencial frente a otros competidores.





sustentabilidad

CAP. 5.1

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES: OPCIÓN ESCENCIAL

Indicador	Descripción	Página
Indicadores de Estrategia y Análisis		
G4-1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la empresa.	6 a 9; 12 a 15
Indicadores de Perfil		
G4-3	Nombre de la organización	16
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	34 a 39
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	130
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 de sostenibilidad objeto de la memoria	16
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	16
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	19 y 42 a 43
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen	16 a 21
G4-10	<ul style="list-style-type: none"> a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. 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 contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola)” 	52 y 53
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	52 y 53
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	20 y 38

Indicador	Descripción	Página
Indicadores de Perfil		
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; por ejemplo: cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato	2
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	28 y 29
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	30 y 31
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: ostente un cargo en el órgano de gobierno; participe en proyectos o comités; realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; considere que ser miembro es una decisión estratégica. Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización	30 y 31
Indicadores de materialidad y cobertura		
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria. La organización puede aportar este Contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes	99

CAP. 5.1

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES: OPCIÓN ESCENCIAL

Indicador	Descripción	Página
Indicadores de Estrategia y Análisis		
G4-18	<p>a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.</p> <p>b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria</p>	2 y 3
G4-19	a. Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	3
G4-20	<p>“Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indique si el Aspecto es material dentro de la organización. - 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: <ul style="list-style-type: none"> - una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; vo una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. - Indique cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización. 	Los aspectos materiales alcanzan exclusivamente a Dimacofi S.A.
G4-21	<p>Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indique si el Aspecto es material fuera de la organización. - Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es materiales para las entidades. - Indique cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización 	Se explico en G4-20
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	No hay
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	No hay

Indicador	Descripción	Página
Indicadores de participación de grupos de interés		
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	30
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	30
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida 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	30
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	2
Indicadores de perfil del reporte		
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario)	2
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede)	2
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	2
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria	130
G4-32	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. a. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación) b. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía”	2

CAP. 5.1

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES: OPCIÓN ESCENCIAL

Indicador	Descripción	Página
Indicadores de perfil del reporte		
G4-33	<p>a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria</p> <p>b. 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</p> <p>c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación</p> <p>d. 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</p>	No hay verificación externa
Indicadores de Gobierno Corporativo		
G4-34	<p>Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno.</p> <p>Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales</p>	24 a 27
Indicadores de Gobierno Corporativo		
G4-56	<p>“Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos”</p>	21

CAP. 5.2

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS: OPCIÓN ESCENCIAL

Aspecto Material	Indicador	Descripción	Página
Reutilización y Reciclaje de Tóners y Equipos	G4-EN23	Indique cuál es el peso total de residuos gestionados (peligrosos y no peligrosos), según tipo y método de tratamiento (reciclaje, reutilización, vertedero, etc)	68 a 73
	G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos	68 a 73
Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente	G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y Servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	64 y 65
	G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado	No hubo
	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	44 y 45
	G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	44 y 45
Ampliación del Enfoque de Negocio: Digitalización		No existe indicador GRI específico asociado	36 a 39
Innovación en Servicios Documentales		No existe indicador GRI específico asociado	36 a 39
Atributos Sustentables de la Tecnología	G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	64 y 65

CAP. 5.2

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS: OPCIÓN ESCENCIAL

Aspecto Material	Indicador	Descripción	Página
Capacitación y Especialización de Colaboradores	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	60 y 61
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	60 y 61
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	50
Otros indicadores no materiales	G4-EC1	Valor Económico Generado y Distribuido	32
	G4 -EN3	Consumo Energetico Interno	76
	G4-EN16	Emisiones indirectas de GEI	76



ELABORACIÓN DEL REPORTE

Dirección General: Área Comunicaciones y Sustentabilidad

Materialidad y uso de estándar GRI: Add Value

Diseño: Alejandra Osses Bustamante

Impresión: Dimacofi Negocios Avanzados

Fotografía: Banco de fotografías de Dimacofi

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Para obtener mayor información sobre el desempeño de la empresa y/o contenidos del reporte contactar a:

Valeria Olivari Palacios

Comunicaciones - Sustentabilidad

volivari@dimacofi.cl

DIRECCIÓN SEDE CENTRAL DIMACOFI

Av. Vitacura 2939, piso 15, Las Condes.



CASA MATRIZ
Vitacura 2939, piso 15, Las Condes, Santiago.
Teléfono: (56-2) 2 549 7777
www.dimacofi.cl