

Transformando la
empresa de hoy



REPORTE INTEGRADO 2017

Tabla de contenidos





¿QUIÉNES SOMOS?

Presentación

- Mensaje Presidente Directorio.

Capítulo I Hola, somos Dimacofi

- Entrevista Gerente General.
- Nuestra trayectoria en estos años.
- Asesores de confianza para el futuro.
- Misión, Visión, Valores.
- Grupos de Interés.
- Membresías y alianzas.
- Visión de sustentabilidad y aporte a los ODS.

Capítulo II Gobernanza y cumplimiento, nuestra hoja de ruta.

- Directorio
- Principales Ejecutivos.
- Riesgos Corporativos.
- Ética y Transparencia.

Materialidad

- Elaboración de materialidad.
- Uso de GRI Estándar.
- Indicadores GRI.



¿CÓMO LO HACEMOS?

Capítulo III Soluciones hacia el futuro

- La transformación digital.
- Nuestro Negocio.
- Soluciones inteligentes: productos y servicios.
- Partners estratégicos.
- Cobertura Nacional.
- Nuestros clientes.
- Fortaleciendo nuestros procesos.

Capítulo IV Responsabilidad Ambiental, nuestra forma de cuidar planeta

- Nuestro compromiso.
- Principales indicadores de desempeño ambiental de Dimacofi.
- Reciclaje de equipos y logística inversa interna.
- Dimacofi aplicación de la Ley REP y logística inversa.
- Programas de Reciclaje de Equipos y de Logística Inversa Clientes.
- Tecnologías y Soluciones Sustentables.

Anexos

- Agradecimientos.
- Colofón.



¿CON QUIÉN LO HACEMOS?

Capítulo V Nuestras Personas, nuestro ADN

- Colaboradores para empresas que van cambiando a lo digital.
- Salud y Seguridad.
- Evaluación de Desempeño.

1

¿Quiénes
somos?

Transform
Innova

Serv

Espec

OD

Trayectoria

Sustentabilidad

Prestigio

Sustentabilidad

Negocios

Medio Ambiente

Clientes

Prestigio Tecnología

Cobertura nacional

Especialistas

Medio Ambiente

Experiencia

Servicio

Mensaje del Presidente del Directorio

En nuestro reporte anterior celebramos 90 años de vida, ejercicio que nos permitió cerrar un ciclo, para comenzar con una nueva visión, para pasar de una empresa líder ya no solo a nivel nacional, sino también como un jugador de categoría mundial que nos proyecte en los años venideros en nuestro rol señero, enfocados en las soluciones a la medida para nuestros grupos de interés. Esto lo estamos logrando a través del involucramiento activo y profundo, en los detalles más pequeños que nos hacen mejorar y ser más eficientes en los procesos productivos, en la calidad de vida, en sustentabilidad, en cada interacción con clientes, proveedores y beneficiarios. Sumado a esto, el 2017 iniciamos el proceso de una triple certificación ISO que se verá materializada para este 2018.

Hemos comenzado con un cambio cultural dentro de Dimacofi, esto en sintonía con el avance de las tecnologías y una era digital que no para. Pasamos de ser proveedores de soluciones tecnológicas, a ser asesores de confianza, donde

nuestro rol está centrado en acompañar a nuestros clientes en la transformación del trabajo en la era digital. Contamos con una oferta multi-tecnológica que nos permite abordar los nuevos desafíos de nuestros clientes.

Estamos avanzando hacia una mirada de negocios que va más allá de lo tradicional, incorporando a nuestras metas, además la mirada de la Sustentabilidad. Por ello, hemos alineado nuestra estrategia de negocio a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, particularmente al objetivo número 12 Producción y Consumo Responsables, colaborando activamente para “reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización”.

Por otra parte, es preciso señalar que, avanzando en el fortalecimiento de nuestro gobierno corporativo, a fines de 2017 nos preparamos para la renovación de miembros del directorio, debido a la partida programada de dos de ellos.

“

Nuestro rol está centrado en acompañar a nuestros clientes en la transformación del trabajo en la era digital”.

Estamos seguros de que el aporte que ellos han ofrecido a nuestra compañía será de gran utilidad en sus nuevas funciones y responsabilidades, motivo que nos enorgullece.

Finalmente quisiera aprovechar esta ocasión para agradecer a nuestros grupos de interés su disposición hacia la compañía e invitarlos a seguir construyendo juntos nuevas soluciones tecnológicas, sustentables y digitales para el futuro.

Arturo Kantor Pupkin
Presidente del Directorio
Dimacofi S.A.







CAPITULO I

Hola,
somos
Dimacofi

Entrevista Gerente General



Hoy somos reconocidos como un asesor de confianza que acompaña al cliente de cara a los desafíos de la transformación digital por los próximos años”.

Hoy en día, en Chile y el mundo, los cambios tecnológicos están afectando los procesos y la forma en que se desarrolla el trabajo en las empresas. En Dimacofi, entendiendo este escenario, considerando nuestro rol de aliado estratégico de los clientes y la necesidad de éstos de reinventar sus procesos de negocio, estamos renovando nuestra propuesta de productos y servicios, realizando alianzas con nuevos proveedores, en búsqueda de acompañar más y de mejor manera a los clientes en la transformación del trabajo en la era digital.

Al respecto, el año 2017, fue un año de importantes pasos para la compañía, tanto en su oferta de cara al cliente, como en la reestructuración de procesos internos a fin de entregar un renovado servicio. Lo anterior implicó cambios organizacionales, el desarrollo de nuevas líneas de productos, nuevas alianzas y la consolidación de un modelo de desarrollo sustentable como parte del negocio.

¿Cómo está trabajando Dimacofi para ser parte de este proceso?

-Hemos transitado de una empresa de productos a una de servicios y de multi- tecnología, migrando de la impresión de documentos impresos y por ello estáticos, a la gestión de documentos electrónicos, dinámicos, móviles, a la gestión de un servicio tecnológico que se integra cada vez más a los procesos de negocio del cliente; hoy somos reconocidos como un asesor de confianza que acompaña al cliente de cara a los desafíos de la transformación digital por los próximos años.

En ese sentido, ¿cuáles fueron los hitos más relevantes de 2017?

-El 2017 nos consolidamos con una oferta que nos prepara para crecer en los próximos años; esto ampliando nuestra

plataforma de servicios hacia unos de mayor valor y de mejor experiencia para el cliente. El 2017 establecimos alianzas con proveedores tecnológicos de clase mundial: HP, Fujitsu, Kyocera y fortalecimos la relación con nuestros aliados tradicionales Ricoh y Riso. Lanzamos más de 87 nuevos productos y para garantizar el mejor servicio, incorporamos a las áreas de Operaciones, Finanzas y Comercial tecnología que es hoy estado del arte en la industria.

En el front office, ¿qué aspectos podría destacar del 2017?

-Sobre cumplimos el presupuesto anual en el negocio tradicional, renovamos el 99% de las grandes cuentas de nuestros clientes, nos mantenemos con un excelente índice de satisfacción de clientes y crecimos más de un 10% en la base instalada; el 2017 fue el primer año en el cual los nuevos negocios sobrepasaron el crecimiento del negocio tradicional. Asimismo, logramos el reconocimiento externo sobre nuestra solución de reciclaje y logística inversa, como parte de nuestra oferta de servicios de cara al cliente.

El 2017 fue un año en el cual consolidamos una oferta de servicios que se comienza a incorporar al centro de los procesos de negocio del cliente y que agrega mayor valor.

En el back office, ¿cuáles son los logros que permitirán asumir estos nuevos desafíos?

-Incorporamos a distintas áreas de la empresa, entre las que destaco las áreas de Finanzas, Comercial y Operaciones, software y rediseño de procesos que mejorarán nuestra productividad y servicio al cliente. También trabajamos en la gestión de distintos KPI que facilitan y hacen más eficiente la gestión y que nos permiten mantener el foco en indicadores claves para continuar avanzando en el desarrollo de la compañía.



¿El equipo humano ha sido fundamental para el logro de los desafíos de Dimacofi?

Absolutamente. En virtud de los desafíos estratégicos de nuestra Compañía, los colaboradores han cumplido un rol fundamental; En el front office nos hemos preparado y capacitado para entender y dar la mejor solución a cada una de las necesidades que manifiestan nuestros clientes, para dar respuestas oportunas y de calidad a cada uno de sus requerimientos. El incorporar nuevas marcas a nuestra oferta ha requerido una capacitación intensa y un trabajo en equipo; capacitamos a nuestros técnicos y profesionales con una visión de futuro tecnológico y así crecer de manera sólida y sostenible.

En el ámbito de la sostenibilidad, ¿qué acciones han consolidado?

-La transparencia, ética comercial y sostenibilidad son el core de la propuesta de valor hacia nuestros clientes. Nos hemos posicionado como asesores de confianza de los clientes y tomamos ese rol con la máxima seriedad y profesionalismo. Complementando, el 2016, fijándonos parámetros internacionales, adherimos a los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible, de Naciones Unidas) con nuestra solución de Reciclaje y Logística Inversa. Sólo en el año 2017, reciclamos más de 167 toneladas de residuos electrónicos. Esta solución, que es parte de nuestra oferta de valor, nos permitió el reconocimiento de Empresas Sumando Valor, como caso de éxito en el país. Con este mismo espíritu, promovemos el cuidado del medio ambiente en nuestros colaboradores, reciclando el 100% de nuestros desechos de oficina.

¿Cómo ve el futuro de Dimacofi?

-El futuro de la compañía se construye en cuatro pilares fundamentales, el primero es la innovación, que se sustenta en una oferta que cuenta con una paleta de productos y ser-

vicios que nos permite posicionarnos como el aliado estratégico de nuestros clientes en la transformación del trabajo en la era digital. El segundo es el capital humano; recurso especializado en el ámbito comercial, consultor y técnico que nos permite diseñar, implementar y luego brindar la mejor experiencia de servicio en el mercado nacional. Tercero, la sostenibilidad, con tecnologías que incorporan herramientas de eficiencia energética, con soluciones que miden el impacto ambiental, con reciclaje de residuos electrónicos tanto para nuestra operación, como para nuestros clientes y con software que garantizan la seguridad de la información. Y cuarto la ética profesional, que se ve reflejada en nuestra forma de hacer los negocios, con integridad, con transparencia frente al cliente y la solución que implementamos, junto con el compromiso de largo plazo que tomamos con nuestros clientes.

Estos cuatro pilares son los que nos han permitido consolidarnos en la primera participación de mercado e ir construyendo en más de 6.000 clientes con contrato, una relación comercial de largo plazo, de aliado estratégico y de confianza, implementado una paleta de servicios que agregan cada vez más valor al core business del negocio y con una experiencia de servicio de excelencia. Dimacofi es una empresa líder, de prestigio que con más de 90 años en el mercado nacional mira el futuro con optimismo.

Octavio Zapata Silva
Gerente General
Dimacofi S.A.

Nuestra trayectoria en estos años

Dimacofi es una empresa chilena, Sociedad Anónima Cerrada, con presencia en todo el país. Fue fundada en el año 1927 por Arturo Linsner y Emilio Kantor, iniciándose como importadora de máquinas de escribir Adler (Alemania).

En 1954 la familia Kantor adquiere sus derechos y oficialmente pasa a llamarse Dimacofi, transformándose en una empresa importadora de máquinas para oficinas. Durante 90 años ha estado presente en el mercado nacional, siempre incorporando tecnologías en las empresas que operan en Chile. Su inicio fue la importación de máquinas de escribir, años más tarde la fotocopidora, impresora, fax, equipos de formato ancho, tecnología digital, hasta llegar en la actualidad a soluciones para la transformación del trabajo en la era digital.

Actualmente se ha posicionado como un asesor de confianza para las empresas que requieren soluciones tecnológicas, para mejorar sus procesos de negocio, para lo cual cuenta con una plataforma multi- tecnología, servicio y presencia a lo largo de todo el país, junto con un equipo de profesionales especializado.

Dimacofi, está presente en diversas industrias del mercado local tales como salud, educación, banca, sector público, retail, entre otros sectores. Además, promueve el uso de tecnologías limpias y sustentables.

Todos estos años y experiencia han posicionado a Dimacofi como líder en el mercado local.

1927

Se funda Dimacofi

.....

1968

Dimacofi inicia la relación comercial con RICOH, y lanza, al mercado nacional, la primera máquina fotocopiadora.

.....

1978

Se abre el primer centro de copiado Dimacofi y su primera sucursal regional.

.....

1979

Dimacofi introduce al mercado nacional, el primer equipo de fax.

.....

1990

Dimacofi realiza alianza estratégica con RISO.

2000

Dimacofi introduce su nueva línea de equipos digitales.

.....

2007

Dimacofi es reconocida, entre otras 26 marcas, como Superbrands Chile.

.....

2011

Dimacofi Inaugura el centro de impresión digital más moderno de Sudamérica, y se crea la primera imprenta 100% digital: Eprinting

.....

2016

Dimacofi realiza alianza estratégica con HP. Se crea el área de Inteligencia Digital y el Canal de Ventas Online: Dimacofiequipos.cl

.....

2017

Dimacofi realiza alianza comercial con Kyocera, se crea el canal de denuncias, se inicia el proceso de acreditación ISO 9.000 en calidad; ISO 14.0000 en medioambiente, OSHAS 18.000 en salud y seguridad laboral.

Asesores de confianza para el futuro

Somos una empresa que se ha reinventado a lo largo de los años, gracias a la capacidad de innovación y reinversión de su negocio. Hoy, Dimacofi apuesta por convertirse en un socio estratégico para la transformación del trabajo en la era digital.

Entendemos que en un mundo donde los cambios ocurren a una velocidad vertiginosa, es necesario visualizar, entender, aprender y aplicar todas las herramientas y estrategias necesarias para estar a la altura de las demandas de nuestros clientes, con las mejores soluciones que requieran sus negocios.

Bajo este marco, queremos ser un socio de confianza para ellos, un aliado para enfrentar de mejor manera los cambios tecnológicos a los que se ven enfrentados a través de una plataforma tecnológica, multi – productos; en otras palabras,

ser el nexo que les permita obtener el máximo beneficio de las tecnologías actuales en pos de mayor eficiencia y rentabilidad en sus negocios.

Nuestra compañía, siempre ha sido un aliado para que los clientes faciliten sus procesos de negocio y los hagan más eficientes. En el pasado a través de tecnologías como la máquina de escribir, el fax, nuestros centros de copiado e impresión, entre otros importantes hitos. En el presente, con soluciones para la transformación del trabajo en la era digital como, gestión documental, automatización de procesos, digitalización, outsourcing, rediseño, entre otros.

Para hacer posible nuestra promesa, en Dimacofi contamos con una oferta de valor que considera nuevas tecnologías (hardware y software), que permiten a nuestros clientes procesos de negocios mucho más eficientes.

Misión

Ser un aliado estratégico de nuestros clientes en el proceso de cambio hacia lo digital, entregando las mejores herramientas tecnológicas para generar mayor eficiencia y productividad en sus procesos de negocio.

Visión

Ser una compañía líder en la transformación digital, entregando siempre una oferta de vanguardia, con soluciones innovadoras, tecnológicas y sustentables para las empresas que operan en Chile.

Valores



Actuar como
dueño



Trabajo
bien hecho



Ética
profesional



Orientación
al cliente



Trabajo
en equipo

Grupos de interés

La empresa determinó sus grupos de interés de acuerdo a su estrategia de negocios. Con ellos estableció variados canales de comunicación, mediante los cuales los mantiene informados permanentemente y responde a sus requerimientos.

GRUPOS DE INTERÉS

CANALES 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 y
Asoc. Gremiales



Email - Reunión presencial - Eventos.

Membresías y alianzas



Acción Empresas

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.



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 el 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.



Asociación Gremial de Industriales Gráficos – ASIMPRES

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.



Cámara de Comercio Electrónica

Asociación gremial sin fines de lucro, que reúne empresas relacionadas al comercio electrónico con el fin de potenciarse en el mercado nacional.

Visión de sustentabilidad y aporte a los ODS

Dimacofi junto a sus colaboradores, ha logrado incorporar la sustentabilidad al negocio gestionando sus principales impactos. Además de contar con un completo programa de reciclaje y logística inversa, promueve el uso de tecnologías limpias. Cuenta con estrictas prácticas de cumplimiento y un alto estándar en lo ético, que le han permitido en sus 90 años

de historia ganar el reconocimiento y prestigio tanto de sus clientes como sus pares. Esta experiencia ha permitido posicionarla como una empresa destacada en estas materias.

Para esto, divide su gestión en base a tres pilares: social, económico y medio ambiente.



PILAR ECONÓMICO

En Dimacofi, buscamos ampliar el impacto económico de nuestras actividades impulsando iniciativas conjuntas con los grupos de interés. El objetivo es llevar a cabo acciones con un enfoque de valor compartido – con clientes y partners estratégicos- que nos permitan construir con todos ellos relaciones de confianza más sólidas y de largo plazo.

HITOS Y PROYECTOS DESTACADOS

- Gestión y evaluación de riesgos en el ámbito financiero.
- Transparencia de mecanismos de facturación a nuestros clientes.
- Reporte Integrado.



PILAR SOCIAL

Hemos enfocado nuestros esfuerzos en la generación de vínculos estrechos y compromiso constante con nuestros colaboradores, con el fin de constituir juntos un aporte a la sociedad, a través del apoyo a Fundaciones, adhesión a Gremios con foco sostenible, integración y transparencia en el quehacer.

HITOS Y PROYECTOS DESTACADOS

- Club Dimacofi: Beneficios para los colaboradores.
- Comité de Calidad de Vida Laboral.
- Desarrollo del Protocolo (Encuesta) de Vigencia Riesgos Psicosociales.
- Apoyo a Fundación Amanoz.
- Participación en mesas de trabajo en Acción Empresas.
- Alianza para la contratación de personas con Fundación Tacal.
- Donación de papel reciclado a la Fundación San José.



PILAR AMBIENTAL

Dimacofi reconoce los impactos ambientales de su actividad y asumimos responsablemente la importancia de una gestión proactiva en la minimización de los efectos negativos y la maximización de los positivos. Para esto contamos con programas de Reciclaje de Equipos Electrónicos, Logística Inversa, Reciclaje de Papel, Cartón y Pallet y un programa de Reforestación.

HITOS Y PROYECTOS DESTACADOS

- Tecnología de Atributos Sustentables.
- Programa de Reforestación.
- Reciclaje de Equipos Electrónicos.
- Disposición final de Tóner.
- Reciclaje de Papel.
- Certificaciones Sustentables.
- Programa Interno de Reciclaje y Logística Inversa.

Aporte a los ODS



En la Cumbre para el Desarrollo Sostenible del año 2015, Naciones Unidas aprobó y adoptó la Agenda 2030 que incluye 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para -entre otros- poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia, y hacer frente al cambio climático. Esta Agenda es un llamado a las empresas para que utilicen la creatividad y la innovación para abordar los retos del desarrollo sostenible.

De acuerdo a nuestro rubro e impacto, en el 2016 Dimacofi adoptó el Objetivo 12: Producción y Consumo Responsables, enmarcado en las acciones que la Compañía ha realizado principalmente para la disminución progresiva de desechos tanto propios como para nuestros clientes, destacando nuestro programa de reciclaje de equipos electrónicos, como logística inversa y otras acciones emprendidas en esa dirección.

META 12.5

De aquí al 2030 reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

COMPROMISO DIMACOFI

Ver páginas de la 46 a la 50









CAPITULO II

Gobernanza y cumplimiento, nuestra hoja de ruta

Directorio



Arturo Kantor Pupkin

Presidente del Directorio

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



Jorge Salvatierra Pacheco

Director

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



Felipe Montt Fuenzalida

Director

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



Pauline Kantor Pupkin*

Directora

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



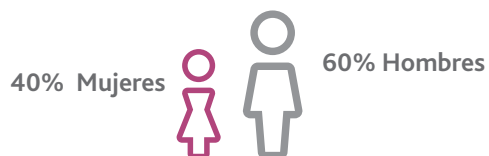
Alejandra Kantor Brucher*

Directora

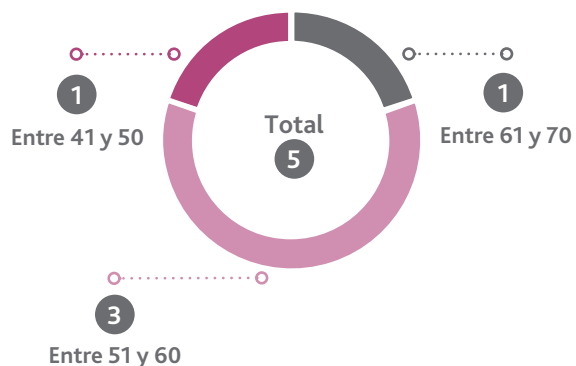
Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Gabriela Mistral. Directora de Fundación Tocata y Dimacofi Negocios Avanzados.

*Para el cierre de este reporte, se concretó un cambio en el directorio, y los cargos de Pauline Kantor Pupkin y Alejandra Kantor Brucher, fueron remplazados por Rodolfo Kantor Brucher y Denise Kantor Pupkin.

NUESTRO DIRECTORIO



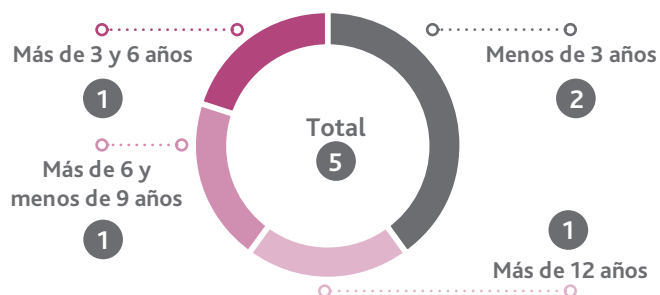
RANGO DE EDAD



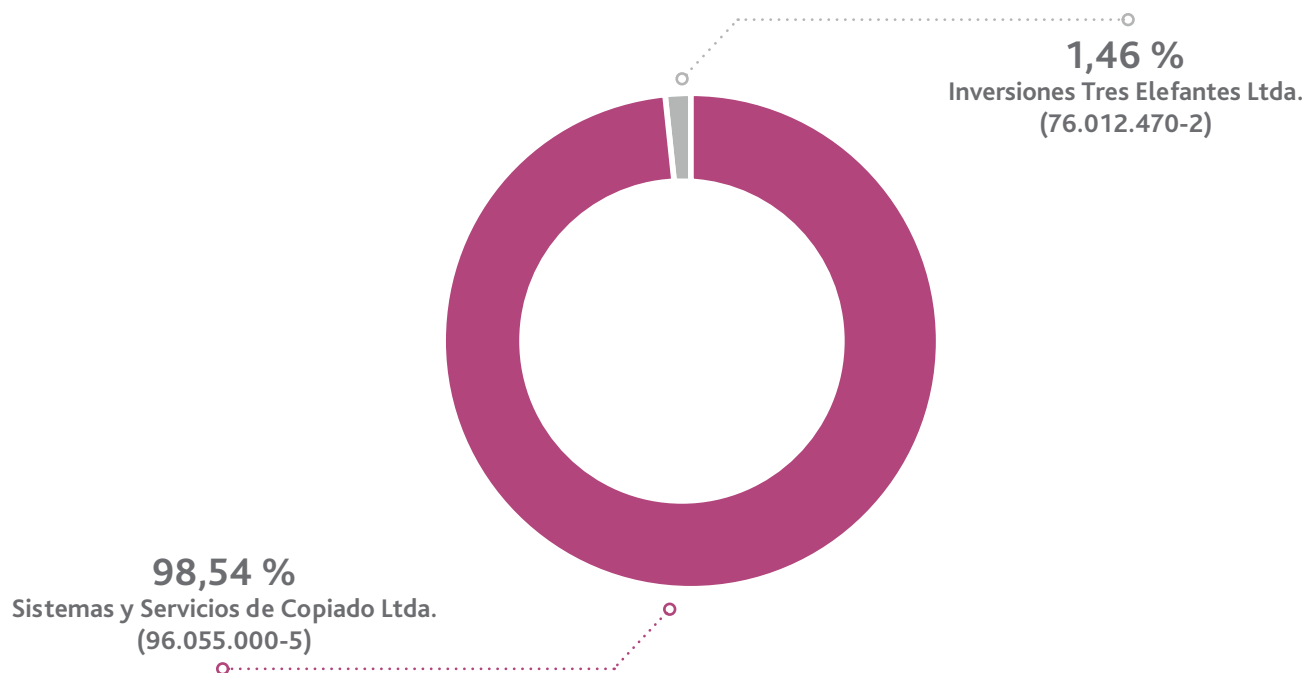
100% Chilenos



RANGO DE PERMANENCIA EN EL CARGO



Accionistas



Comités del Directorio

El directorio de Dimacofi cuenta con un Comité Financiero, el cual está a cargo de Felipe Montt y compuesto por Felipe Montt, Arturo Kantor, Octavio Zapata y Marisol Arellano.

Principales ejecutivos



Gerente General
Octavio Zapata Silva



Gerente Comercial*
Mario Raffo Villanueva



Gerente de Marketing
Javiera Maceratta Visic



Gerente Administración y Finanzas - Controller
Marisol Arellano Díaz



Gerente de Operaciones
Héctor Trujillo Armijo



Gerente de Recursos Humanos*
Carlos Elbo Worm



Gerente TI
Domingo Valdés Contreras

*Mario Raffo y Carlos Elbo fueron gerentes durante todo el 2017. El 2018 fueron reemplazados por Álvaro Rojas y Andrea Vizcarra respectivamente.

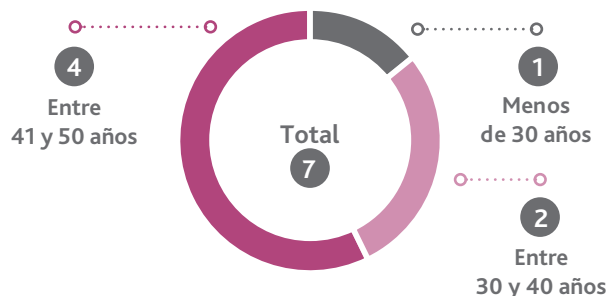
CONOCE A NUESTROS PRINCIPALES EJECUTIVOS



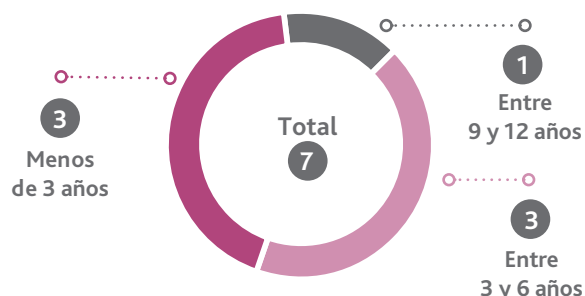
100% Chilenos



RANGO DE EDAD



RANGO DE PERMANENCIA EN EL CARGO



Riesgos Corporativos

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

lo desarrolla desde tres ejes relevantes para la organización, siendo cada uno de ellos responsabilidad de un área de la empresa.

Riesgo Financieros

Área Responsable:
Contraloría

Descripción:

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

Hitos:

- Programa Sistema de Aseguramiento de Ingresos, SAI, el que permite hacer seguimiento al proceso del servicio, facturación y cobranza.
- Control de Gastos.
- Panel de Gestión de Gastos.

Riesgo Sociales

Área Responsable:
Gerencia de Recursos Humanos

Descripción:

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 2015 y ha permitido disminuir los accidentes de trabajo, particularmente aquellos relacionados con el área de carga.

Hitos:

- Aplicación del Protocolo (Encuesta) de Vigencia Riesgos Psicosociales, que tiene como objeto disminuir la incidencia de enfermedades profesionales para el año 2020 para lo cual se deben medir e identificar los principales factores.

Más información ver en Capítulo V: Nuestras Personas.

Riesgo Ambientales

Área Responsable:
Área de Sustentabilidad

Descripción:

El Área de Sustentabilidad busca mitigar las externalidades ambientales propias y de sus clientes, ocasionada por el acopio de equipos en desuso y toners vacíos.

Hitos:

- Plan de reciclaje de todos los equipos de impresión y fotocopiado que ya no tienen vida útil, tanto de sus clientes con contrato y los de su propia operación.
- 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).

Más información ver en Capítulo IV: Responsabilidad Ambiental.

Ética y transparencia

Tener un comportamiento ético y transparente es uno de los pilares fundamentales de la cultura corporativa de Dimacofi. Por ese motivo, hemos trabajado por incorporar en nuestra gestión las mejores prácticas en estas materias. Como parte

de los proyectos 2017 se generó un código con un conjunto de normas y pautas de conducta para el actuar de todos los colaboradores.

Código de Ética y Conducta Dimacofi

Este documento recoge los valores y principios de la compañía y entrega la pauta de acción a todos los colaboradores.

Forma parte del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad en conformidad a lo dispuesto en los artículos 153 y siguiente del código del Trabajo, y es aplicable a

todo el personal y directores.

El principal objetivo es generar un conjunto de normas y pautas de conducta para que el actuar de todos los colaboradores de Dimacofi se enmarquen dentro de los principios y valores de la compañía de manera de evitar incurrir en riesgos o contingencias que puedan afectar la imagen o reputación.

Manual de Prevención Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

El propósito de este manual consiste en establecer las directrices, normas y procedimientos que todos los colaboradores incluyendo el directorio, deben adoptar en relación a la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo,

en relación al cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley N° 19.913 y circulares emitidas por la Unidad de Análisis Financiero.

Manual Prevención de Delitos-Ley N° 20.393

El objetivo de este documento es describir el Modelo de Prevención de Delitos de Dimacofi, la Ley en la que se enmarca - N° 20.393- y describir las obligaciones que involucran a los proveedores de la compañía, con la finalidad

de dar cumplimiento a los requerimientos expuestos en la Ley. Para la compañía es una preocupación permanente que todos aquellos que le presten servicios estén en conocimiento de este modelo.

Los alcances son:

- ▶ Lavado de activos: Proceso mediante el cual se intenta dar apariencia legítima a fondos provenientes de actividades delictivas.
- ▶ Financiamiento del terrorismo: Solicitar, recaudar o proveer fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquier delito terrorista.
- ▶ Cohecho a funcionario público: Ofrecer u otorgar un beneficio económico o de otra naturaleza a un funcionario público, en su provecho o de un tercero, para que a cambio este funcionario realice o deje de realizar una acción que pueda generar una ventaja para la compañía.

Sensibilización y comunicación interna

A través del canal de “Tu Dimacofi”, el año 2017 se realizó una campaña de sensibilización con los valores de la compañía, destacando entre ellos el comportamiento esperado en relación con la ética profesional y las formas de reaccio-

nar frente a sucesos que no estén alineados con ella. Así mismo se comunicó un canal oficial de denuncia, con el fin de proporcionar a los colaboradores un espacio para dar a conocer sus inquietudes y/o denuncias.



Canal de denuncia

- Dimacofi ha establecido un canal para realizar denuncias acerca de cualquier incumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos y de la normativa vigente. Estas denuncias se realizan a través de la casilla lineaetica@dimacofi.cl y podrán ser anónimas si el denunciante así lo estima conveniente.

NUESTROS VALORES



ÉTICA PROFESIONAL



En Dimacofi nos preocupamos de la ética profesional, somos una empresa que actúa siempre de manera correcta, esto incluye:



Ética
profesional
Fraude



Maltrato
Acoso
Laboral



Acoso
Sexual

No olvides que frente a cualquier situación a la que te veas expuesto o que seas testigo, tienes línea abierta para informar.





CAPITULO III

Soluciones hacia el futuro

La transformación digital

Hoy en día, con el auge de la transformación digital, las empresas están acelerando sus procesos de automatización de documentos a través de la incorporación de soluciones RPA (Robotic Process Automation) que permiten lograr mayor eficiencia. Es así como existen nuevos modelos de negocios y de trabajo, y formas diferentes de competir por parte de las organizaciones, lo cual está obligándolas a plantear una reingeniería de sus procesos.

Cuando en Dimacofi hablamos de Transformación Digital, hacemos referencia a cómo una compañía debe reinventarse a través de la utilización de nuevas tecnologías para mejorar la manera en que las empresas se desempeñan, sirviendo y facilitando la tarea a quienes son parte de ella. Acá es fundamental contar con una visión que permita a nuestros clientes generar, almacenar y procesar datos de forma rápida, intuitiva y de fácil acceso, junto con flujos de trabajo inteligentes, que permiten dejar de lado tareas que la tecnología puede

asumir, reinsertando a los colaboradores en otras labores.

Desde hace un tiempo, los procesos de gestión documental se hacían preferentemente para tener un respaldo digital de la documentación, por ejemplo, en caso de pérdida de un papel; actualmente el objetivo es poder tomar decisiones de negocios estratégicas, hacer gestión con esos datos y visualizar previamente diferentes tipos de problemáticas. Es por ello que Dimacofi cuenta con un equipo de asesores expertos, para ofrecer a sus clientes soluciones para la transformación del trabajo en la era digital.

Aspectos como diversidad de tecnologías, dispositivos electrónicos, ciber seguridad, automatización, el cuidado de uso de datos, soluciones sustentables, entre otros, son parte del engranaje de una nueva oferta de valor que Dimacofi ha diseñado en respuesta a los desafíos de la empresa actual.

74%



de los consumidores digitales chilenos aumentó sus compras en 2017. Estudio de América Retail.

71,7%



de los chilenos ya cuenta con un acceso a internet. Estudio de Móviles en Latinoamérica desarrollado por IMS.

La Transformación Digital de Dimacofi, no sólo trae cambios en el viaje del cliente, sino que además es un enfoque global que reinventa la forma de hacer las cosas internamente. La colaboración y transversalidad es el sello que se imprime en cada uno de los proyectos de nuestros clientes y que requieren de nuestros servicios.

Este proceso transformacional e innovador, invita a dos grandes desafíos: el técnico propio de la adopción e implementación de nuevos procesos estandar de la industria, sistemas, herramientas y tecnología; y otro que apunta a la capacidad de quienes forman parte de la Compañía para adaptarse, a trabajar en forma transversal y de manera colaborativa.

El negocio de Dimacofi

Nuestro modelo de negocio consiste en agregar valor a procesos de negocio intensivos en documentos. Con un modelo de servicio y una plataforma tecnológica de gestión documental que involucra impresión y gestión electrónica de datos, flujos inteligentes de información, un equipo profesional de consultores, reingeniería de procesos y servicio técnico propio en todo Chile.

Dimacofi brinda y administra el servicio de impresión y gestión de documentos electrónicos en las principales

empresas del país, enfocado 100% a la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Trabajamos en alianza con nuestros partner estratégicos de clase mundial: Ricoh, HP, Fujitsu, Samsung, Riso y Kyocera, quienes han reconocido nuestro destacado modelo de negocio para el crecimiento de cada una de las marcas en importantes empresas nacionales, cuidando siempre el diseño de una solución que coloca como eje central soluciones de valor para nuestros clientes.



Servicio Técnico
propio en todo
Chile.

18 Puntos de atención
de clientes en todo
el país.



(Considera Edificio Corporativo, Planta de
Operaciones, Oficinas de atención y
Centros de Impresión Gráfica Regionales)



20 mil
Visitas en promedio en
nuestras plataformas online.



Oferta Multitecnológica
Fujitsu - HP - Kyocera - Ricoh
Riso - Samsung.

400

Colaboradores a nivel nacional



Soluciones inteligentes: productos y servicios

Dimacofi es una empresa que define su oferta como un integrador de tecnologías, tanto en hardware como en software, que le permite diseñar diversas soluciones de acuerdo a la necesidad del cliente que está asesorando.

Existen dos enfoques en esta materia. Primero, contamos con soluciones simples y de alto impacto, en verticales específicas como en educación, salud y finanzas, que permiten ahorrar tiempo, espacio y horas hombre, con equipos específicos que cuentan con aplicativos, muy útiles, como por ejemplo el de corrección automática de pruebas, o la gestión de documentos tributarios. El segundo, corresponde a proyectos a la medida; hay empresas que poseen procesos críticos e intensivos en documentos, por lo cual se hace un levantamiento completo que incluso puede generar una reingeniería total. El foco es desarrollar procesos digitales.

Las soluciones permiten extraer y digitalizar los datos, identificar los documentos y ponerlos a disposición del cliente integrándolos con sus aplicaciones. También ofrecemos ser-

vicios de outsourcing de procesos ejecutando los sistemas de digitalización con personal y tecnología de nuestra compañía, entregando un trabajo final completo.

Sumado a lo anterior, la compañía tiene una red de Centros de Impresión Regionales. Allí se desarrollan negocios como servicios de outsourcing de procesos, que incluye logística de documentos, digitalización, captura de datos, e indexación y plataforma de gestión documental. Esta solución resuelve proyectos concretos de una organización.

De esta manera, Dimacofi, está en permanente diseño de soluciones que aporten valor, eficiencia y productividad en los procesos de negocios.

Esta oferta se complementa a través del canal de ventas online, que nos permite conectar a segmentos como emprendedores, empresas pequeñas, lugares aislados, y el nuevo comprador digital, que demanda atención y soluciones las 24 horas del día, los siete días de la semana.

LA TRANSFORMACIÓN DEL TRABAJO EN LA ERA DIGITAL



Con Dimacofi aumente la productividad y eficiencia de su negocio
Somos expertos en integración de tecnologías para la empresa de hoy.



Fujitsu es una compañía global japonesa en el sector de las TIC. Tiene su sede en Tokio y ocupa la tercera posición en el ranking mundial de servicios TI. Dimacofi realizó una alianza estratégica el año 2016, para la línea de productos de Escáner.



HP Inc., es una empresa estadounidense con sede en Palo Alto, California, surgida de la separación de Hewlett-Packard en dos empresas en noviembre de 2015. Es la empresa líder en venta de impresoras en el mundo y la segunda a nivel mundial en venta de computadores personales y portátiles. Es una marca representada por Dimacofi desde el año 2016.

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 requieran.

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 requieran.



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, de forma exclusiva desde el año 1990, en la venta de duplicadores digitales, equipos de producción y todos los insumos y repuestos que estos equipos requieran.



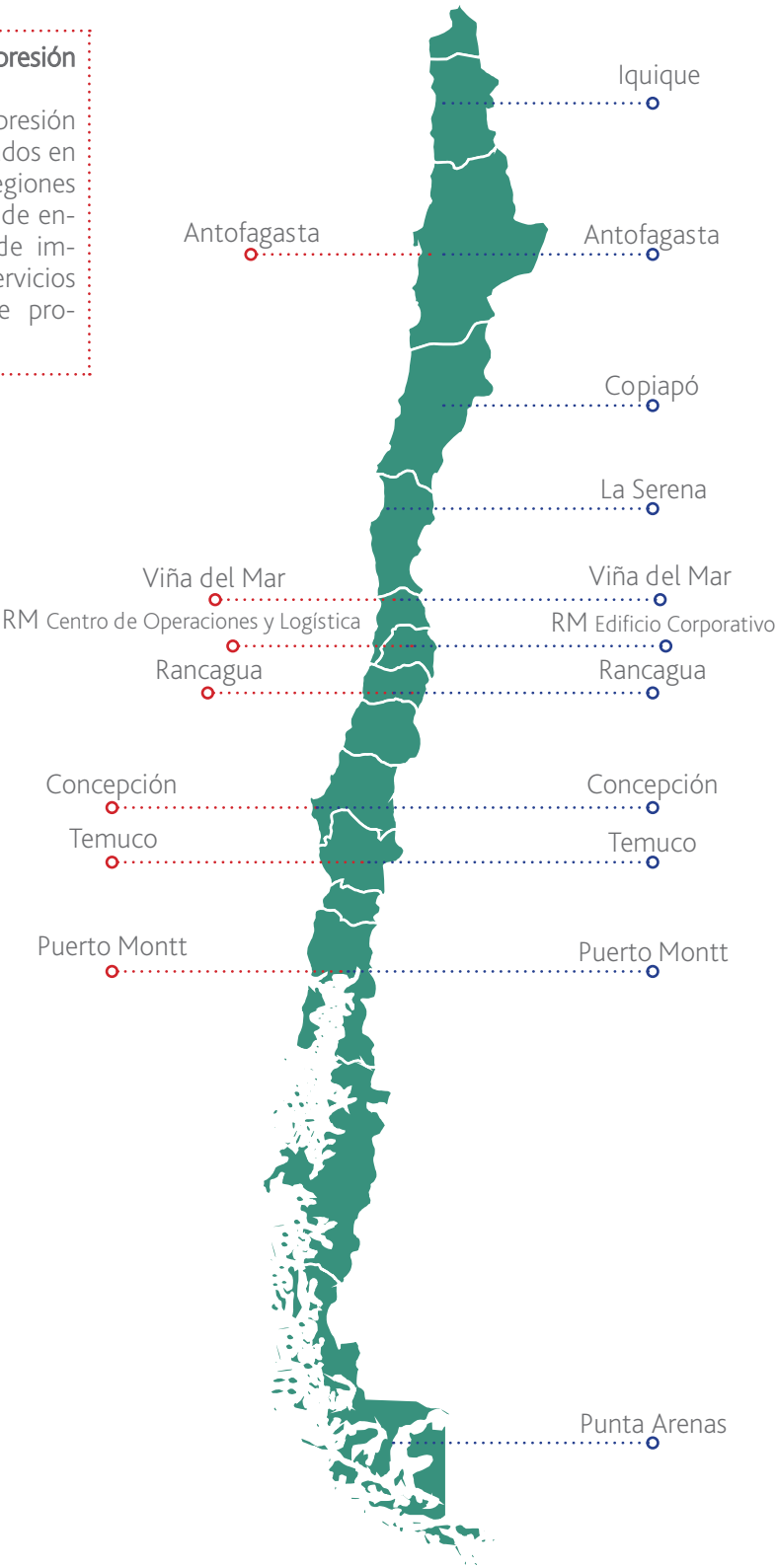
Líder en tecnologías de impresión completamente innovadoras que satisfacen, más que nunca, las necesidades de nuevos proyectos. La continua mejora de la producción de KYOCERA Mita se ha basado en el uso de una avanzada tecnología, unas técnicas de producción superiores y un completo plan de I+D de nuevos productos.

Presencia y cobertura nacional

Casa Matriz Millenium
Centro de Operaciones y logística

Centros de Impresión Gráfica y BPO
Los Centros de Impresión Gráfica están ubicados en las principales regiones del país, con el fin de entregar soluciones de impresión gráfica y servicios de outsourcing de procesos.

Oficinas de Venta
Nuestras Oficina de Venta Dimacofi, están ubicadas en 10 importantes regiones del país. Nuestros actuales clientes cuentan con atención personalizada a cargo de un completo equipo de ejecutivos comerciales y especialistas para atender las inquietudes de ellos. Además, contamos con ejecutivos para que potenciales clientes, pueden realizar sus cotizaciones de soluciones tecnológicas en impresión, gestión documental e insumos.



Nuestros clientes

La clasificación de nuestros clientes es acorde a su tamaño, ubicación geográfica y tipo de solución requerida. Lo anterior con el objetivo de entregarles un servicio de calidad y responder oportunamente a sus exigencias.

Grandes cuentas

Son clientes de mayor tamaño y por tanto sus necesidades de impresión, soluciones tecnológicas, ubicación geográfica y requerimientos especiales en servicio técnico requieren de mayor cobertura y logística. Las compañías de este segmento cuentan con operaciones en más de una dirección e incluso diversas ciudades y regiones del país.



Regiones

Clientes de grandes y medianas empresas, que tienen como sede principal alguna región del país que no sea la Metropolitana, y que demandan soluciones que requieren de un ejecutivo y servicio técnico local. Estas empresas son atendidas por Gerentes Zonales: Zona Norte, Zona Centro y Zona Sur, cada una liderada por un experto.



Ventas Santiago

Clientes de medianas y pequeñas empresas, que demandan requerimientos de impresión de menor volumen y con soluciones estándares. Son empresas ubicadas en la Región Metropolitana.



Mercados verticales

Este cuarto segmento de clientes corresponde a empresas y organismos públicos de las áreas de Salud y Educación, además de Ministerios, Gobiernos Regionales y Municipalidades.



Producción gráfica

Para responder a un segmento relevante en la industria de la impresión, particularmente compuesta por imprentas, agencias de marketing y/o publicidad, entre otros. Este grupo de clientes, demanda asesoría de largo plazo y acompañamiento en el desarrollo de proyectos.

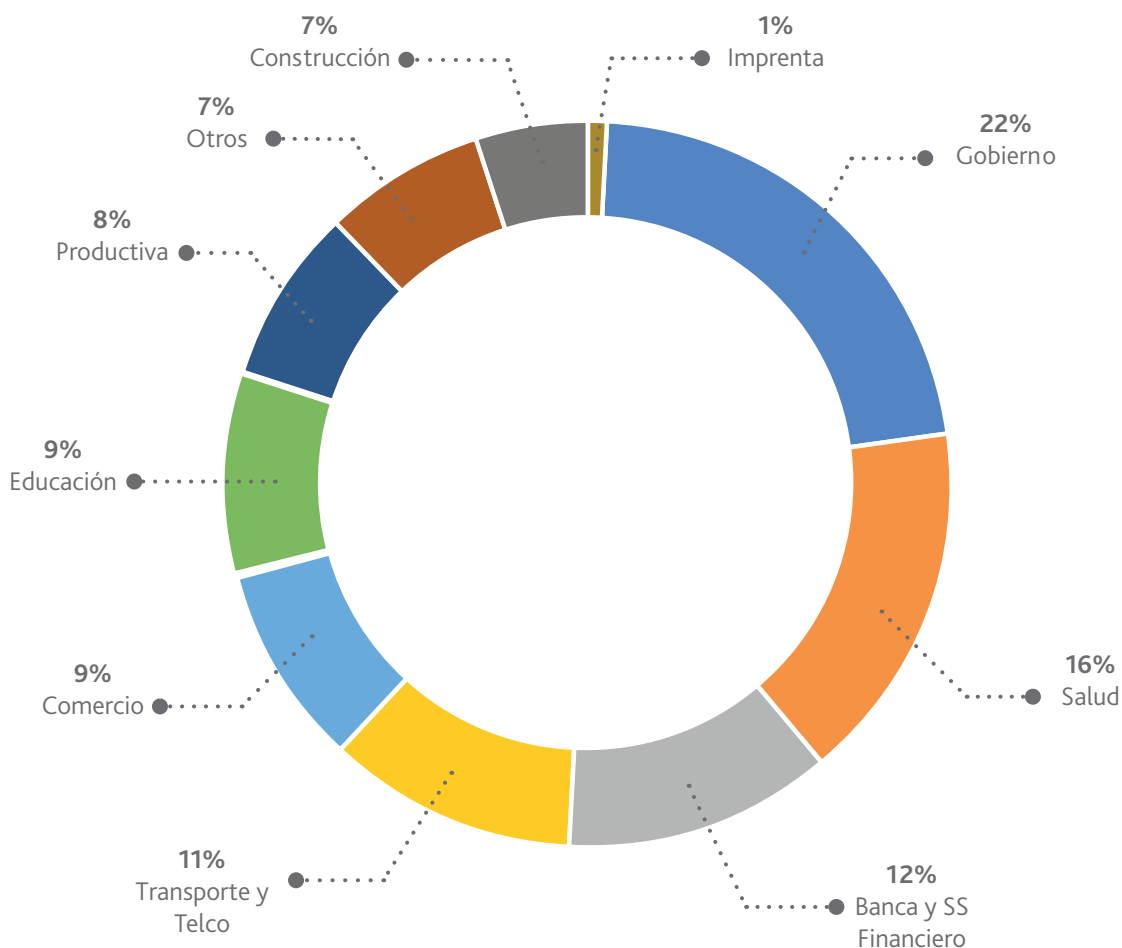


E-commerce

Nuevo segmento de cliente digital, compuesto principalmente por pequeñas empresas y emprendedores, que buscan equipos de bajo costo, sencillos de operar, de auto-instalación, pero de línea profesional. Cuentan con asesoría online para responder a sus inquietudes.



Cientes por industria



Satisfacción de clientes

Los clientes Dimacofi están en el centro de las decisiones. La compañía está comprometida con entregar de manera transversal la mejor experiencia de servicio a nivel nacional.

Nuestra visión de la relación con los clientes se enfoca en ser

un socio de confianza y en lograr que la interacción con la empresa se traduzca en una experiencia distintiva. Para velar por el logro de este objetivo, se evalúa anualmente, las áreas que influyen en la experiencia de las empresas que componen nuestra cartera de clientes.

¿Cómo nos perciben nuestros clientes?

Los clientes Dimacofi están en el centro de las decisiones. Estamos comprometidos con entregar de manera transversal la mejor experiencia de servicio a nivel nacional.

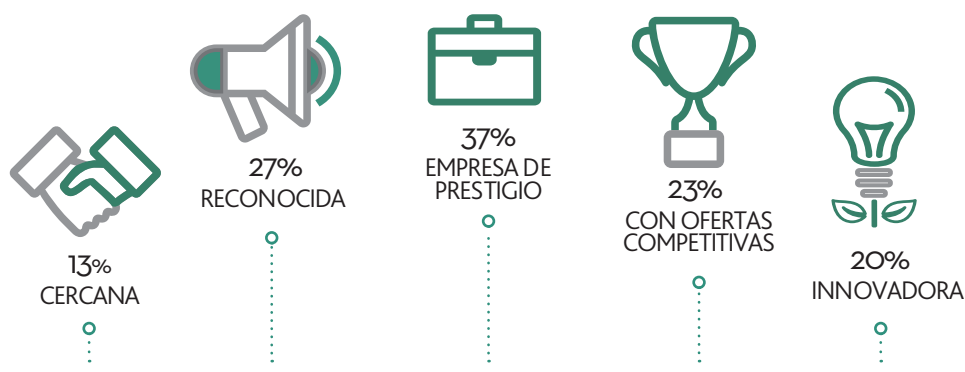
Nuestra visión de la relación con los clientes se enfoca en ser un compañero estratégico y en lograr que la interacción con

la empresa se traduzca en una experiencia distintiva. Para velar por el logro de este objetivo, se evalúa anualmente, las áreas que influyen en la experiencia de las empresas que componen nuestra cartera de clientes.

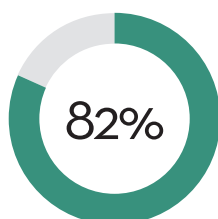
Encuesta de servicio al cliente 2017.

30
Clientes
encuestados

De qué forma percibe usted a Dimacofi:



¿Cómo evaluaría en general la atención que le entregan nuestros ejecutivos (as) comerciales?



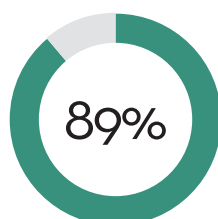
de las respuestas entre Buena, Muy Buena y Excelente.



6pp

Disminución en puntos porcentuales con el año 2016.

¿Cómo evaluaría el servicio técnico de Dimacofi?



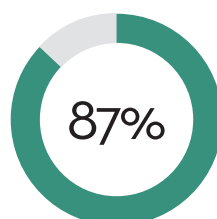
de las respuestas entre Buena, Muy Buena y Excelente.



3pp

Aumento en puntos porcentuales con el año 2016.

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



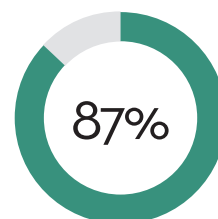
de las respuestas entre Satisfecho y Muy Satisfecho.



3pp

Aumento en puntos porcentuales con el año 2016.

¿Recomendaría Dimacofi a otros?



de las respuestas es positiva.



8pp

Disminución en puntos porcentuales con el año 2016.

Fortaleciendo nuestros procesos

Para fortalecer nuestros procesos y avanzar hacia mayores estándares de calidad y servicio para nuestros clientes, durante el 2017, dimos comienzo a la implementación de un sistema integrado de certificaciones, -ISO 9.001, ISO 14.001

Y OSHAS 18.001- que permita fortalecer los procesos de calidad, cuidado ambiental y resguardo de la salud y seguridad laboral en nuestra operación, con el objetivo de alcanzar la triple certificación en el año 2018.



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.



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



Un Sistema Integrado de Gestión (SIG) tiene por objetivo lograr que una organización garantice la salud y seguridad ocupacional de sus empleados y la protección del medio ambiente, aumentando a la vez la productividad y la calidad de sus operaciones.



2

¿Cómo lo
hacemos?

Transform

Innova

Serv

Espec

OD

Trayectoria

Sustentabilidad

Prestigio

Sustentabilidad

Negocios

Medio Ambiente

Clientes

Prestigio Tecnología

Cobertura nacional

Especialistas

Medio Ambiente

Experiencia

Servicio





CAPITULO IV

Responsabilidad ambiental, nuestra forma de cuidar el planeta

Nuestro compromiso

Para Dimacofi es parte de su negocio incorporar y contar con nuevas tecnologías y soluciones que posean atributos sustentables. Es por ello que entre su amplia gama de productos ofrece equipamientos amigables con el medioambiente y con sellos que garantizan el uso eficiente de la energía, entre otros atributos.

Asimismo, cuenta con una oferta sustentable, entre las que destaca Inteligencia Digital Dimacofi (automatización de procesos), Reciclaje de Residuos Electrónicos, Reciclaje de Papel, Disposición Final de Tóner y Equipos de Impresión bajo demanda.

Certificaciones y estándares utilizados por Dimacofi y sus equipos



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



Programa de la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos creado en 1992 con el fin de 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.



La línea de escáner Fujitsu, cuentan, con Certificación Eco Mark, desarrollada por la Asociación Ambiental de Japón.



Así mismo Fujitsu cuenta con certificación ecológica EcoLeaf, que da cuenta de una gestión sustentable para la fabricación del producto, desde la extracción de los productos y su impacto al medioambiente, emisiones de CO2, fabricación, distribución, uso, y disposición final.

Principales indicadores de desempeño ambiental de Dimacofi

En Dimacofi nos comprometemos con el cuidado medioambiental a través de una gestión responsable de nuestro negocio,

programas de reciclaje de residuos electrónicos y papel y gestión energética que fue un 8,5% menor al año anterior.

Principales cifras

+ de 167 mil kilos se reciclaron el 2017

De equipos electrónicos, tóneres, tintas y cartridge de Dimacofi.

35%

De los toner de nuestra operación son reciclados.

HP Planet Partner

Dimacofi es en Chile aliado estratégico de HP para el reciclaje de tóner

188,49 tCO₂eq

Emisiones de CO₂ estimadas.

3.050 kgs.

Fue el papel reciclado.

- 8,5%

Fue la reducción del consumo eléctrico total.

Consumo eléctrico en oficinas Dimacofi para el año 2017

Consumo eléctrico KWA		
2015	2016	2017
564.964	600.021	548.983

Estimación de emisiones de CO₂ a consecuencia del consumo eléctrico para el año 2017

Esta estimación es elaborada en base al promedio de los factores de emisión diarios para los Sistemas Eléctricos del año 2017, entregado por el Ministerio de Energía.

Sistemas Eléctricos 2017	Consumo eléctrico	Entre 41 y 50	Entre 51 y 60	Entre 61 y 70	Más de 70
SING	9.230	9,23	0,773	7,13	188,49
SIC*	539.753	539,75	0,336	181,36	

* Incluye las operaciones en Coyhaique y Punta Arenas

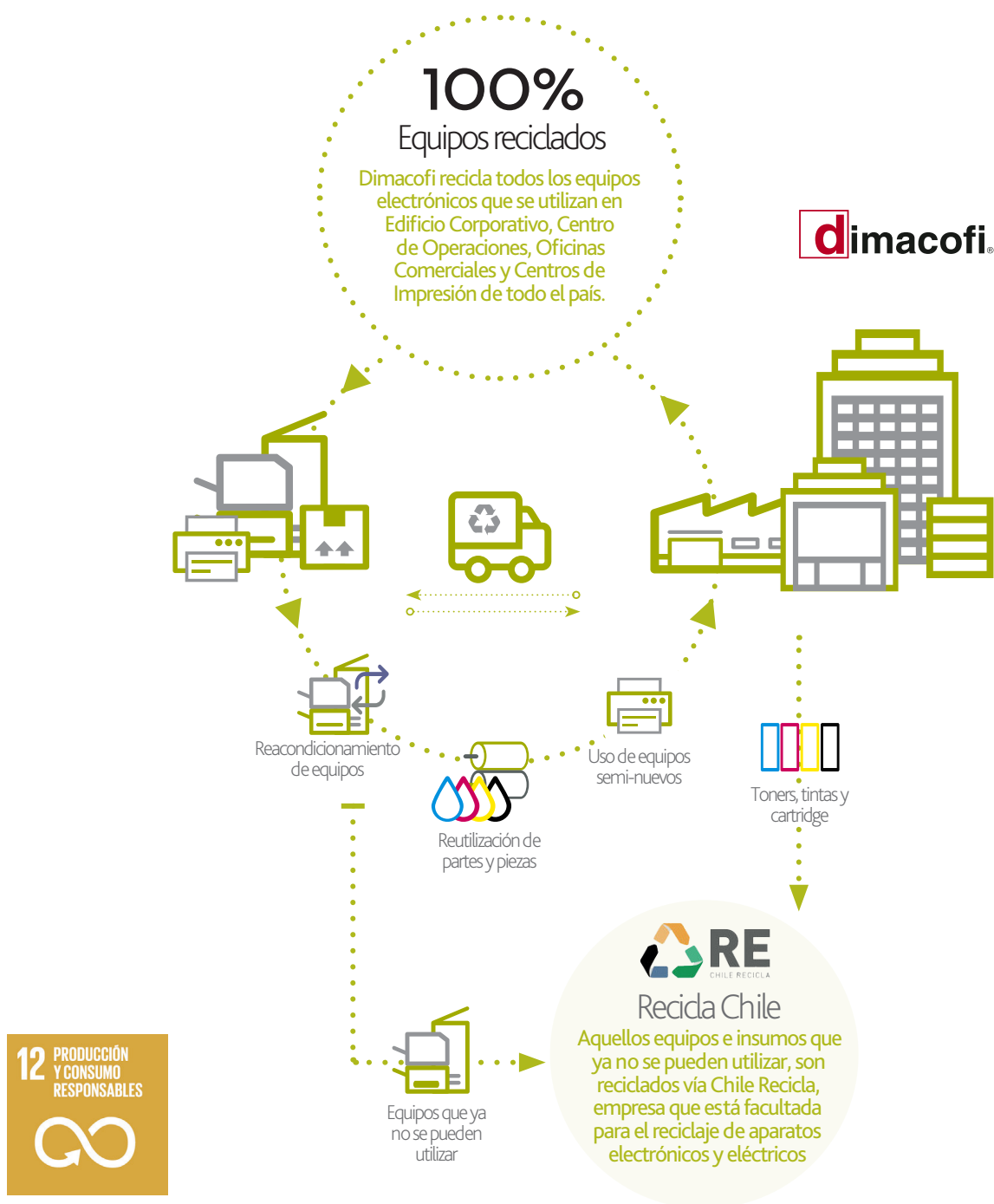
Emisiones 2016 tCO ₂ eq	Emisiones 2017 tCO ₂ eq	
241,76	188,49	-22%

Fuente: <http://datos.energiaabierta.cl/dataviews/238063/factores-de-emision-sic-y-sing-promedio-diario/>

Reciclaje de equipos y logística inversa interna

Dimacofi recicla el 100% de los equipos electrónicos que se utilizan en Edificio Corporativo, Centro de Operaciones, Oficinas Comerciales, Centros de Impresión de todo el país y de todos nuestros clientes con contrato vigente. Este proceso, cumple con una cadena sustentable que primero considera el reacondicionamiento de equipos, reutilización de partes y piezas, uso de equipos semi-nuevos y finalmente aquellos equipos que ya no se pueden utilizar, son reciclados vía Chile Recicla, empresa que está facultada para el reciclaje de aparatos electrónicos y eléctricos, así como también de residuos peligrosos.

En tanto, para los residuos de tóneres, tintas y cartridge, de sus operaciones, cuenta con el programa de Logística Inversa, esta solución además está disponible para sus clientes, previa evaluación de factibilidad. Estos residuos son entregados a Chile Recicla para su disposición final. En el caso de los residuos HP, estos son entregados al programa HP Planet Partner.

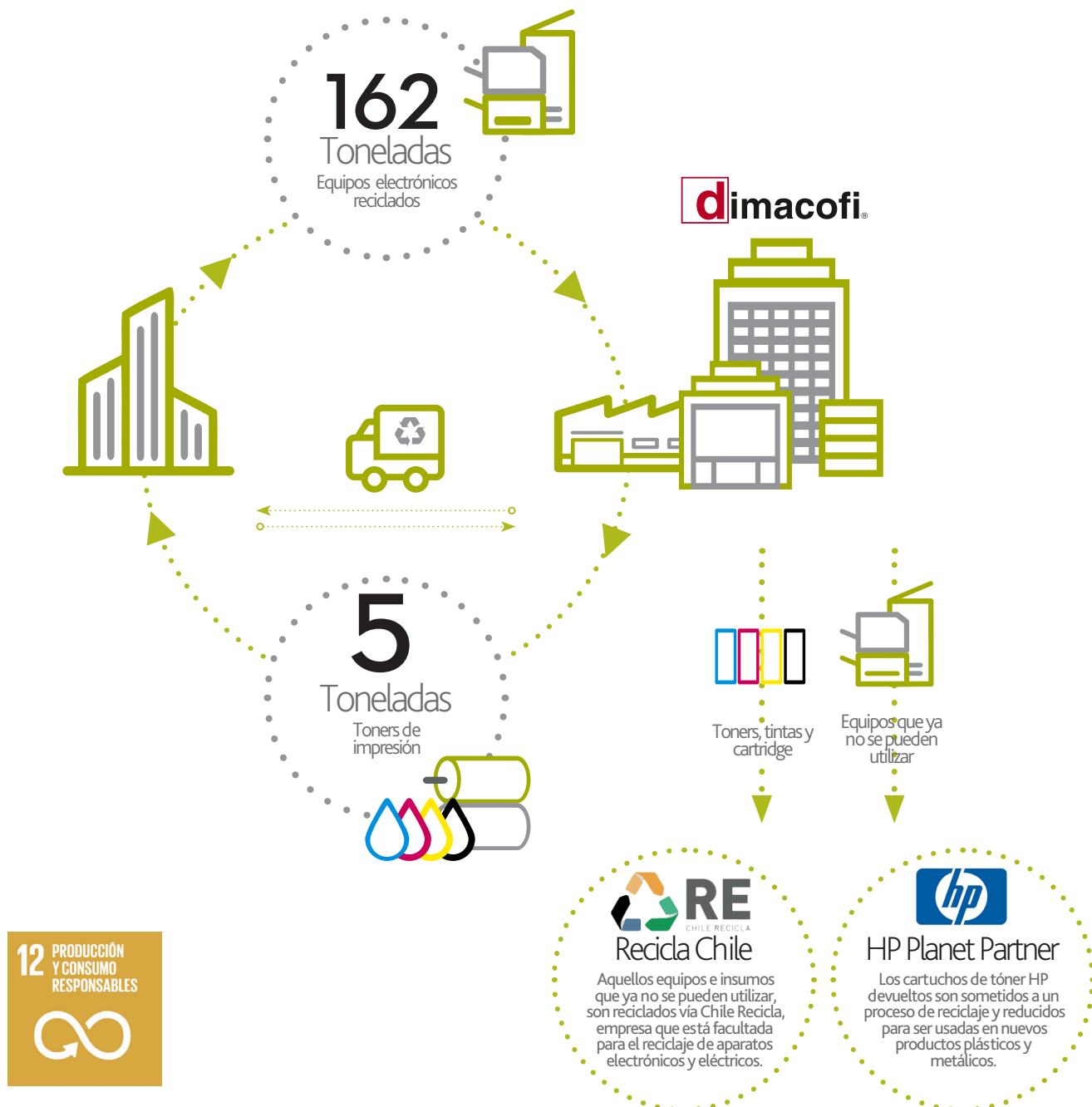


Dimacofi aplicación de la ley REP y logística inversa

El Programa de Reciclaje de Equipos y tóner, y Logística Inversa de Dimacofi se implementó para todos nuestros clientes el año 2015 cumpliendo proactivamente con la normativa vigente, respecto de la Ley 20.920, de Responsabilidad Extendida del Productor o más conocida como Ley REP y el

Decreto Supremo 148, sobre Manejo de Residuos Peligrosos; adicionalmente, con este programa, Dimacofi adhiere a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

¿Cómo aplicamos la ley REP con nuestros clientes?

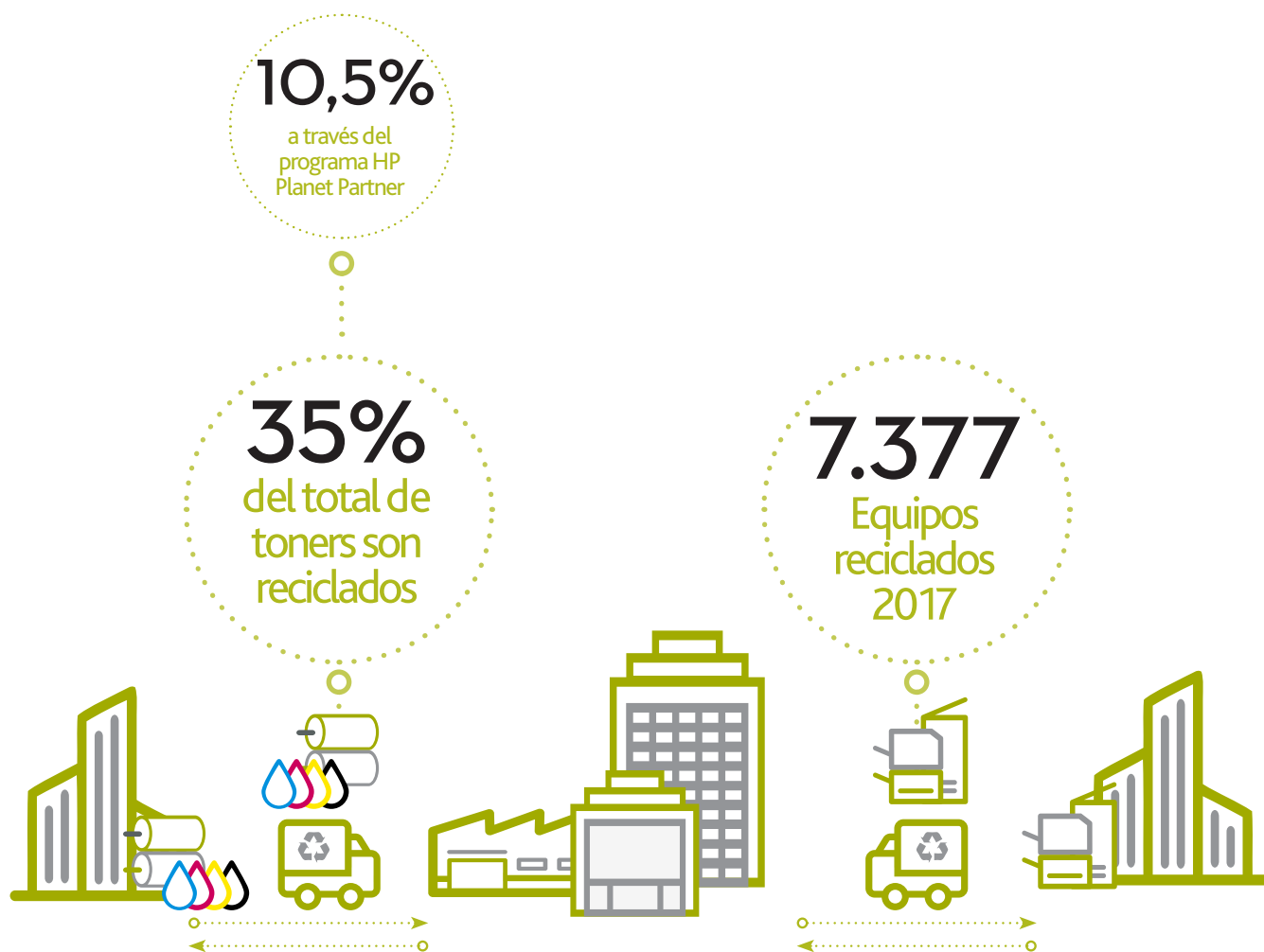


Programas de Reciclaje de Equipos y de Logística Inversa Clientes

El programa actualmente cubre alrededor de un 35% de los equipos comercializados. El año 2017 se reciclaron 164,7 toneladas de equipos de clientes, cuyos plásticos, metales ferrosos y metales preciosos fueron reciclados por la empresa Chile Recicla, quién envía los materiales a Asia y Europa para su proceso y emite los correspondientes certificados. Respecto del tóner, se generaron 4 toneladas, las que fueron debidamente tratadas por Chile Recicla, para su disposición final.

Dimacofi es pionero en la materia en el país y recientemente estos programas fueron seleccionados como caso de éxito por Empresas Sumando Valor, organismo liderado por CPC, SOFOFA y Acción Empresas.

Invitamos a los ejecutivos comerciales a promover esta iniciativa, la cual es muy bien evaluada por nuestros clientes y nos destaca en la industria.



¿Qué es la Ley REP?

Se promulgó la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (REP). En el diario oficial se encuentra publicada la información. La ley tiene por objetivo, disminuir la generación de residuos, promoviendo la reutilización y el reciclaje a través de la responsabilidad extendida al productor.

¿Qué establece esta Ley?

La Ley de Responsabilidad Extendida del Productor es un instrumento económico de gestión de residuos que obliga a los fabricantes de ciertos productos, a organizar y financiar la gestión de los residuos derivados de sus productos. El objeto de la ley es "Disminuir la generación de residuos y fomentar su reutilización, reciclaje y otro tipo de valorización" a través de un gestor.

¿Cuáles son las principales obligaciones de quienes producen y/o importan los productos prioritarios?

1. Registrarse en un catastro público de empresarios y/o fabricantes.
2. Organizar y financiar la recolección y tratamiento de productos recolectados a través de un sistema de gestión.
3. Asegurar que el tratamiento de esos residuos se realice por personas autorizadas.
4. Cumplir las metas de recolección y de valorización de estos productos.

¿Qué deben hacer los consumidores de productos prioritarios?

Separar en origen y entregar el residuo de los productos prioritarios a uno de los gestores autorizados, éstos pueden ser: empresas especializadas, comercializadores, los municipios y los recicladores de base.

Dimacofi es HP Planet Partner en Chile

Todos los cartuchos de tóner originales HP devueltos mediante el programa HP Planet Partners son sometidos a un proceso de reciclaje de fases múltiples. Son reducidos a materias primas, las cuales pueden ser usadas para fabricar nuevos productos plásticos y metálicos, como cartuchos HP. Todo material remanente es desechado o manejado de manera responsable en un proceso con recuperación de energía.

Dimacofi en Chile es HP Planet Partner, permitiendo que los clientes que adquieran equipos HP a través de Dimacofi puedan utilizar este mecanismo.



Reciclaje de Papel y Cartón

Dimacofi cuenta con programas de reciclado en Región Metropolitana, Región de Valparaíso, Región Libertador Bernardo O'Higgins y en la Región de los Lagos. Estos residuos

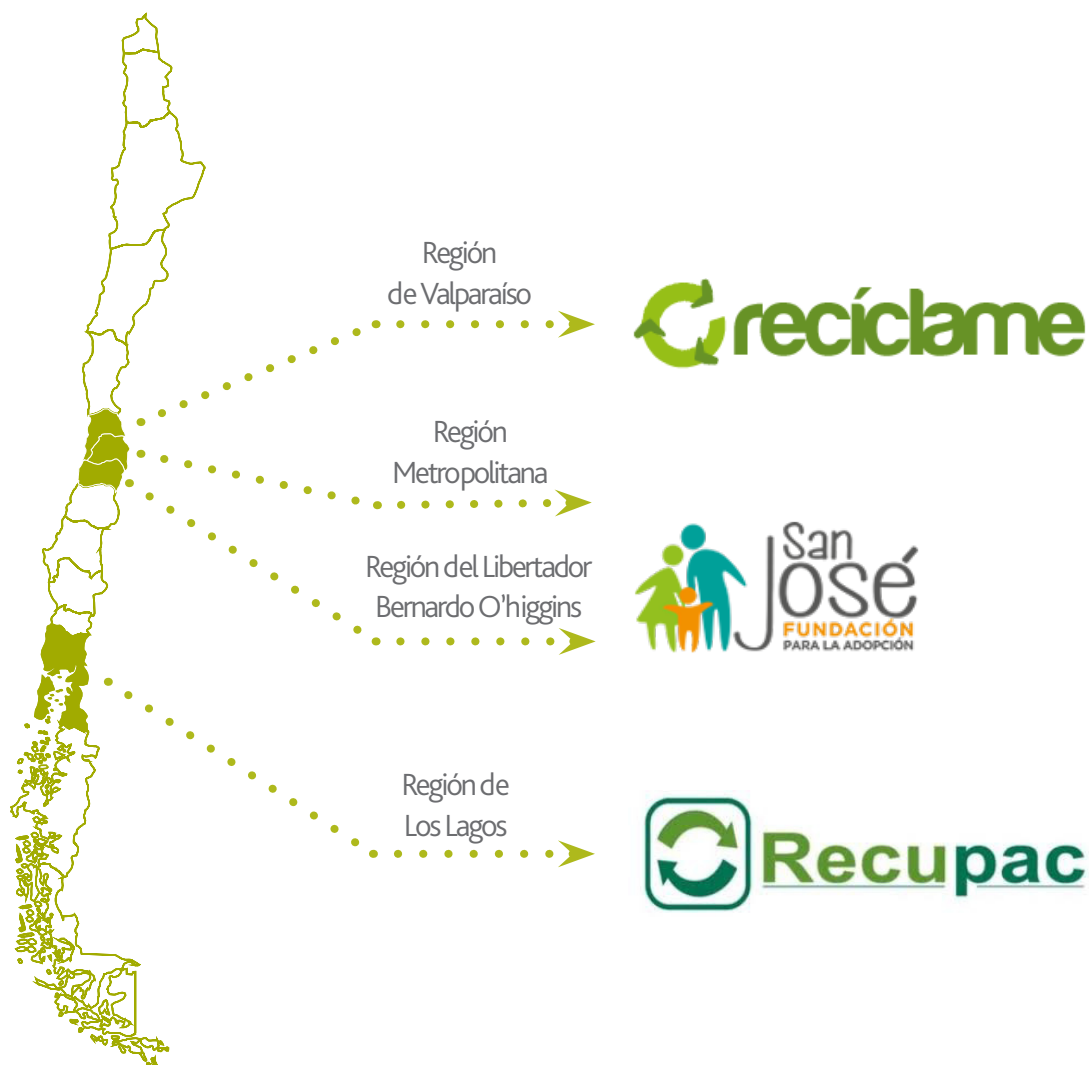
se entregan en donación a la Fundación San José y otra parte a empresas de reciclaje, como Recupac y ReciclaME. El año 2017, Dimacofi recicló 3.050 kgs. de papel.

Programa de Reciclaje de Papel

3.050 kg

Papel Reciclado 2017

Alcance:



12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



Tecnologías y soluciones sustentables

La tecnología que comercializamos y que ofrecemos a nuestros clientes, muchas veces cuenta con atributos sustentables que permiten alcanzar los mismos resultados que otros equipos, al tiempo de minimizar el impacto ambiental.

Dimacofi como parte de su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, pone a disposición de sus clientes, este tipo de atributos.

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.

BOTÓN ECO DRIVER

El equipo utiliza un menor consumo energético cuando no está en uso o en reposo.



3

¿Con
quién lo
hacemos?

Transform
Innova
Serv
Espec
OD
Sustentabilidad
Prestigio
Trayectoria
Servicio
Medio Ambiente
Especialistas
Medio Ambiente
Experiencia
Prestigio Tecnología
Cobertura nacional





CAPITULO V

Nuestras personas, nuestro ADN

Radiografía de los colaboradores

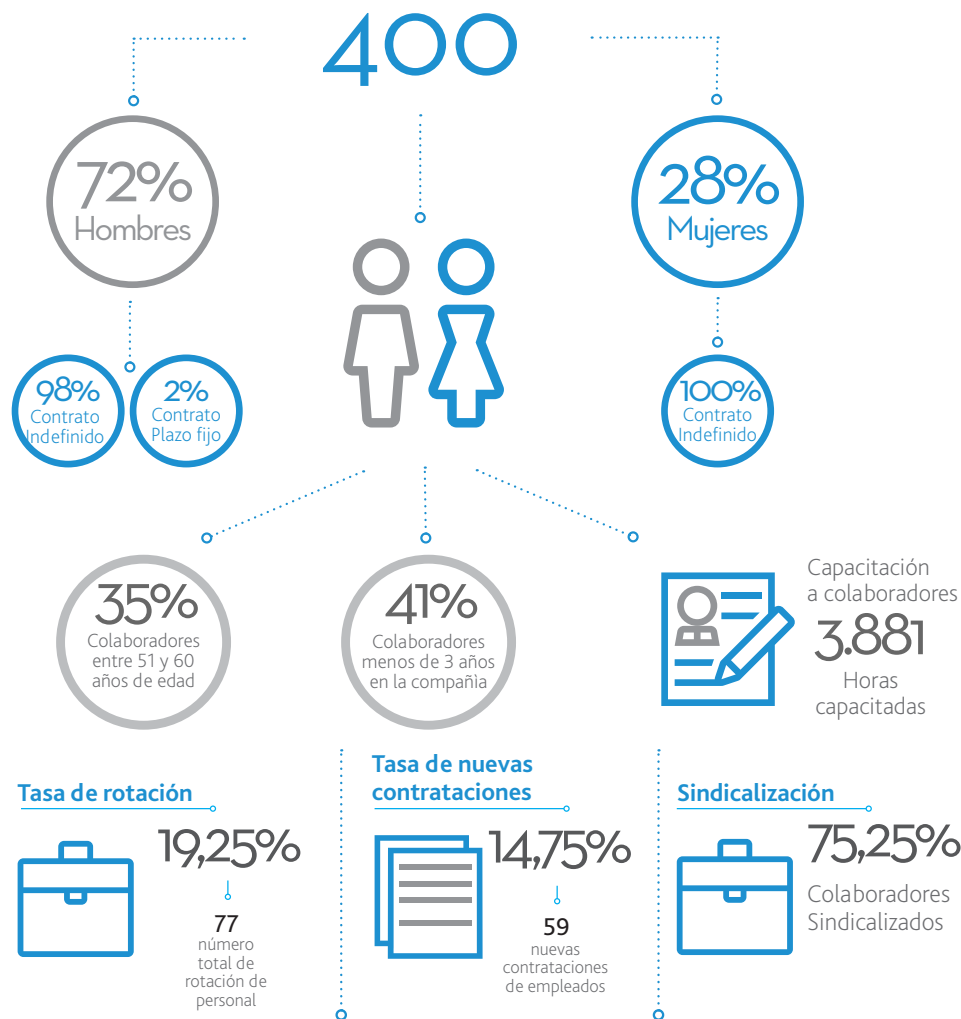
Colaboradores para empresas que van cambiando a lo digital

Contar con colaboradores comprometidos, altamente capacitados y de excelencia ha sido el sello y uno de los pilares claves para el desarrollo de Dimacofi, por esto trabajamos permanentemente en su desarrollo, guiados por una misma visión y valores.

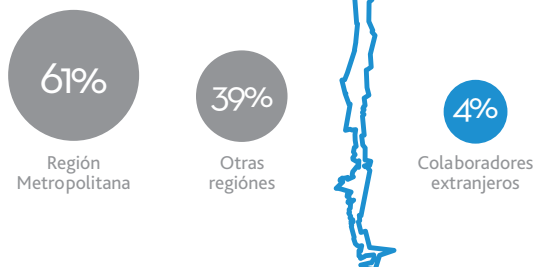
En los últimos años Dimacofi ha cambiado el foco en su nueva cultura organizacional la cual responde a los nuevos

tiempos, poniendo en el foco a sus colaboradores, a través de capacitaciones y tecnologías que permiten mejorar sus tiempos de respuesta. Este 2017 nos propusimos cuatro compromisos: ordenar, rentabilizar, crecer y transformarnos en un equipo con visión de futuro.

Total de Colaboradores 2017



Colaboradores por ubicación geográfica



CAPACITACIÓN

El plan de capacitación que ha venido trabajando Dimacofi, está alineado con el plan central de cambio de la cultura organizacional trabajado desde el 2015, basado en los siguientes pilares: Atención de clientes, Soluciones Documentales, Competencias de Líderes, Trabajo Bien Hecho y Cultura de Éxito.

Salud y seguridad

En Dimacofi, como parte de nuestras prioridades, nos preocupamos de nuestros colaboradores. Salud y seguridad, registra una tasa de accidentabilidad que va en baja, y nos

indica que vamos por buen camino pero que nos desafía en el camino de ser los mejores.

Promedio de trabajadores: 411

Comités paritarios: 2



Tasa de Siniestralidad 2017:
2,56



Tasa de Accidentabilidad 2017:
0,16



Índice de Frecuencia 2017:
8,9



Tasa de Gravedad 2017:
142,1



Comité paritario Millenium

Edificio Corporativo Millenium
Representantes Colaboradores: 3
Representantes Empresa: 3



Comité paritario Lira

Operaciones, Logística y Distribución
Representantes Colaboradores: 3
Representantes Empresa: 3

El Día de la Seguridad

Riesgos Psicosociales



Charlas de prevención de riesgos y autocuidado



Actividades lúdicas, en función a la seguridad



Aplicación de encuesta ISTAS 2016:



Aplicación de encuesta ISTAS 2017:

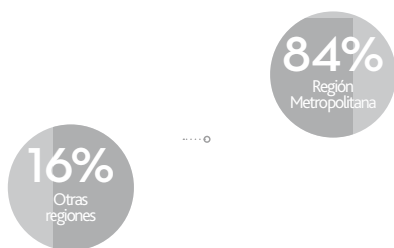
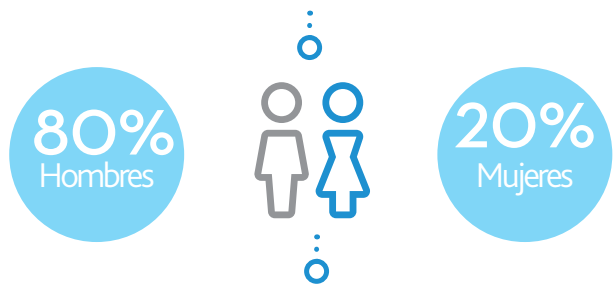
Nivel Alto



Nivel Medio

Número de accidentes: 10

Días perdidos totales: 127



RANGO EDAD	DIAS PERDIDOS
25-34	4
35-44	2
45-54	3
55-64	1
64-74	0
TOTAL	10

CIUDAD	DIAS PERDIDOS
Santiago	107
Rancagua	5
Puerto montt	15

Enfermedades Profesionales: 1

Encuesta Riesgos Psicosociales

En este marco también se realizó la encuesta de Riesgos Psicosociales, parte de una exigencia legal que comenzó a regir en Chile como “La aplicación del Protocolo de vigilancia

de riesgos sociales” (ISTAS 21). El objetivo es que al año 2020 se disminuya la incidencia de enfermedades profesionales que han ido en aumento.

SUSESO/ISTAS 21



Nivel de Riesgo 2017:

Medio

Oficinas Centrales:
Torre Milenium

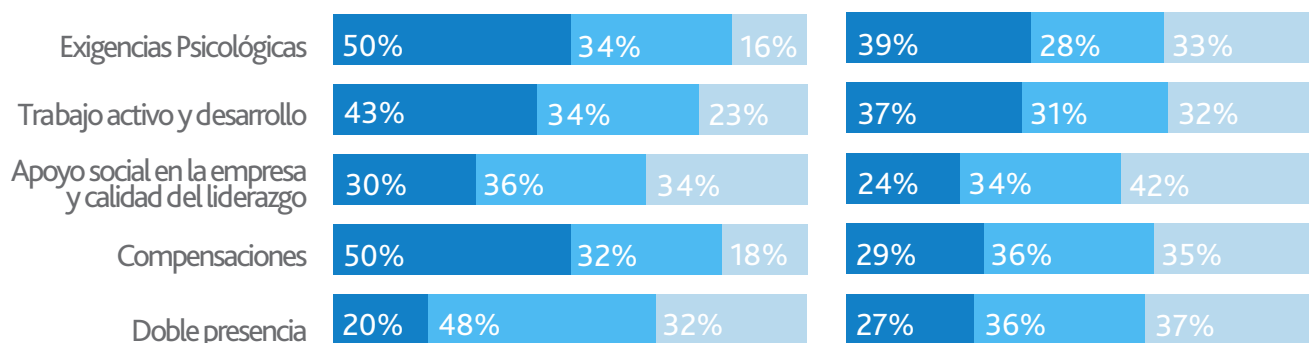
Centro de Trabajo:
Logística y SerTec

Colaboradores
Encuestados:

70

Colaboradores
Encuestados:

100



Riesgo Bajo Riesgo Medio Riesgo Alto

Evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño o evaluación del rendimiento en Dimacofi, es un sistema que nos permite estimar el cumplimiento de las obligaciones laborales de nuestros

colaboradores. Desde el año 2016, retomamos la evaluación alineándola a ciertos indicadores de estrategias, metas y valores de la compañía.

Objetivos que se miden

- ▶ Excelencia en los procesos: Orientar el trabajo a procesos eficientes, estandarizados, de mejora continua. Ser y hacer las cosas cada vez mejor.
- ▶ Rentabilidad: Orientar el trabajo a mejorar el negocio actual, en calidad y rentabilidad, optimizando costos y mejorando los ingresos.
- ▶ Enfoque en el cliente: Satisfacción del cliente externo e interno.
- ▶ Nuevos Ingresos/Negocios: Ir más allá de los ingresos tradicionales de Dimacofi, creciendo e incorporando Inteligencia Digital, Implant, Outsourcing, Servicios de Fábrica Documental, Soluciones Sustentables como Logística Inversa, entre otros.
- ▶ Cultura positiva (Colaboradores): Aportar a generar un ambiente laboral cada vez mejor, más cordial, de trabajo en equipo, con colaboradores y jefaturas inter-áreas, todos siempre dispuestos a aprender y a aportar.
- ▶ Posicionamiento 2.0: Contribuir a que los clientes identifiquen a Dimacofi como una empresa de tecnología, un socio estratégico y de confianza que los va a acompañar en sus procesos de modernización presentes y futuros.



Alcance y materialidad



El Reporte Integrado de Dimacofi 2017, presenta los desafíos y resultados en materias de sustentabilidad, comprendidos entre el 1º de enero y el 31 de diciembre del mismo año. El

contenido está definido en base a los estándares del GRI en su versión estándar.

LEVANTAMIENTO DE TEMAS RELEVANTES

12 Empresas fabricantes de Hardware

Análisis de temas materiales de empresas internacionales fabricantes de tecnología.

10 Empresas de servicios y gestión de datos

Análisis de temas materiales de empresas internacionales desarrolladoras de software de servicios y gestión de datos

10 Empresas nacionales

Análisis de temas materiales de 6 empresas fabricantes de tecnología y 4 empresas de servicios tecnológicos. Todas con operaciones en Chile.

135 Encuestados de diversos grupos de interés

Colaboradores, Proveedores y Otros, sobre los ámbitos económicos, ambientales o sociales de interés.

2 Estándares internacionales



Análisis de como se abordan los temas relevantes para la industria, de alimento y proteínas.

IDENTIFICACIÓN DE TEMAS RELEVANTES

A cada tema se le asignó un peso relativo, dependiendo de la frecuencia con que apareció en el levantamiento de información, la fuente de la cual provenía y su importancia para el negocio. Los temas se agruparon en 5 áreas.

VALIDACIÓN EJECUTIVA

El resultado fue presentado a las distintas áreas a través de mesas de trabajo con el fin de garantizar la inclusión de todos los temas en el reporte, además de involucrarlas en el proceso de elaboración del reporte.

MATRIZ Y TEMAS MATERIALES



Clientes:

1. Capacitación para mejorar la usabilidad de productos y servicios.
2. Experiencia y satisfacción de clientes.
3. Privacidad de datos del cliente.

Producto:

4. Calidad de productos y servicios

Organización:

5. Ética y transparencia.
6. Innovación y futuro.
7. Evaluación ambiental y gestión de la cadena de suministro.
8. Gobierno corporativo.

Colaboradores:

9. Desarrollo de capital humano.
10. Diversidad e inclusión.
11. Salud y seguridad de los colaboradores.
12. Atracción y retención de talento.

Medioambiente:

13. Gestión de residuos y reciclaje.
14. Inversiones en programas ambientales.
15. Eficiencia energética y uso de energías renovables.
16. Cumplimiento con la ley de responsabilidad extendida del producto (REP).



CASA MATRIZ
Vitacura 2939, piso 15,
Las Condes, Santiago



+562 2549 7777



www.dimacofi.cl