



REPORTE INTEGRADO 2016

Tecnología | Innovación | Sustentabilidad



ELABORACIÓN DEL REPORTE

**Dirección General:**

Área Comunicaciones
y Sustentabilidad

**Materialidad y uso de
estándar GRI:** Sustenta +

Ilustraciones: Freepik

Impresión: Dimacofi

Fotografía: Banco de
fotografías de Dimacofi

Información de contacto

Para obtener mayor información
sobre el desempeño de la
empresa y/o contenidos del
Reporte Integrado 2016
contactar a:

Valeria Olivari Palacios

Comunicaciones - Sustentabilidad
comunicaciones@dimacofi.cl

Dirección sede central Dimacofi

Av. Vitacura 2939, piso 15, Las
Condes.



REPORTE INTEGRADO 2016

Tecnología | Innovación | Sustentabilidad

ACERCA DE ESTE REPORTE INTEGRADO 2016

Este es el segundo Reporte Integrado de Dimacofi y el cuarto año en el cual da cuenta de su gestión sustentable en los ámbitos económico, social y ambiental.

Este reporte comprende las acciones desarrolladas entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2016 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 Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4 Core y de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

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

Los contenidos de este reporte fueron definidos de acuerdo al Principio de Materialidad definido por el Global Reporting Initiative G4 en su versión Core, lo 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.

Asimismo, se usaron cinco herramientas para obtener los temas materiales.

1.- Dow Jones Sustainability Index Year Book

Revisión del Índice de Sostenibilidad Dow Jones, el cual resume los desafíos en el desempeño económico, social y medioambiental de las empresas.

2.- Benchmark de Reportes nacionales e internacionales

Revisión y análisis de 10 reportes de sustentabilidad de empresas nacionales e internacionales que son referentes para evaluar las principales temáticas en sustentabilidad.

3.- Entrevistas ejecutivos

Desarrollo de entrevistas a los principales ejecutivos de Dimacofi.

- Octavio Zapata - Gerente General
- Héctor Trujillo - Gerente de Operaciones
- Carlos Elbo - Gerente de Recursos Humanos
- Marisol Arellano – Gerente de Administración y Finanzas (i)
- Javiera Maceratta – Gerente de Marketing

4.- Otras fuentes

Análisis del material interno de Dimacofi como los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Clientes y la Evaluación de Desempeño.

Dow Jones Sustainability
Index Year Book

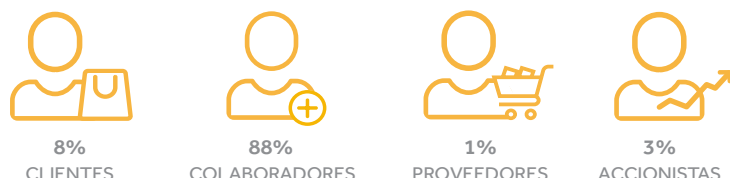
Benchmark a 10
Reportes de Sostenibilidad

119 encuestas a
grupos de interés

Segundo Reporte Integrado de Dimacofi

5.- Encuesta online

Realización de una encuesta online a los grupos de interés para conocer sus opiniones respecto de los temas materiales a reportar.



TEMAS MATERIALES CONSOLIDADOS PRIORITARIOS

Organización y Gobernanza

- 1.- Presencia nacional
- 2.- Gestión de innovación
- 3.- Gestión cadena de suministro
- 4.- Ética y cumplimiento

Oferta de Productos y Servicios

- 5.- Digitalización de procesos
- 6.- Seguridad de uso de productos
- 7.- Satisfacción de clientes / cercanía / prestigio
- 8.- Calidad de servicios y productos / oferta

Colaboradores

- 9.- Capacitación y desarrollo de colaboradores
- 10.- Relación y comunicación con colaboradores
- 11.- Empleo de calidad / buen lugar para trabajar
- 12.- Salud y seguridad para colaboradores

Gestión Ambiental

- 13.- Regulación y mitigación de impacto ambiental: emisiones y residuos
- 14.- Eficiencia energética en la producción

IMPORTANCIA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS



RELEVANCIA PARA EL NEGOCIO

5 entrevistas a ejecutivos

Otras fuentes

90 AÑOS INNOVANDO EN TECNOLOGÍA PARA EL PAÍS

Carta del Presidente del Directorio



Este es nuestro segundo Reporte Integrado consecutivo, lo cual es reflejo de que la sostenibilidad es parte del core business de la empresa y que continuaremos en esa ruta desarrollando nuestras acciones.

Ya cumplimos 90 años de vida, por ello debemos hacer una mirada al pasado, a nuestra esencia, lo que nos ayudará a cimentar nuevos horizontes comerciales. Dimacofi, una empresa familiar, comenzó su negocio como distribuidora de máquinas de escribir para oficinas, y máquinas sumadoras electromecánicas. Fuimos los primeros en introducir en el mercado chileno el microfilm y télex. Siendo un aporte en el avance tecnológico y desarrollo del país.

Otro cambio importante en cómo se hacían las labores en las oficinas, se generó cuando comenzamos a comercializar las fotocopadoras y el fax, facilitando las comunicaciones y la forma de trabajar en todo el país. Luego nos iniciamos en el negocio de la impresión, en donde fuimos los primeros en impresión de grandes formatos, y de las multifuncionales, con el foco en la gestión y control de los gastos de las compañías.

A medida que estas tecnologías fueron evolucionado y mejorando, fuimos adecuando nuestras líneas de negocios. Hoy en los hogares hay multifuncionales, las personas ya no necesitan ir a un centro especializado para imprimir o escanear un documento, pero requieren nuevos servicios, en los que Dimacofi juega un rol importante.

Nosotros somos la tercera generación que participa en Dimacofi. Una de las características más importantes para que el negocio se continúe desarrollando y posicionándose en los mercados es la filosofía que surgió en la segunda generación.

En términos prácticos, Dimacofi se comporta igual que una empresa Sociedad Anónima Abierta, tiene un Reporte Integrado; su administración es profesionalizada en donde ningún miembro de la familia trabaja en la

planta, situación que es recurrente en las compañías familiares; y tenemos un directorio y un director designado para cumplir funciones ejecutivas.

En esta tercera generación hemos sumando otros elementos a esa filosofía. Para solidificar la profesionalización, la administración tiene libertad para implementar de manera creativa las estrategias impartidas por el directorio. Esto le da mayor independencia a las decisiones de la administración, las que vamos evaluando en forma periódica. Esto nos distingue aún más de una empresa familiar y es una de las fortalezas de nuestro Gobierno Corporativo.

Hoy día nuestro principal desafío, y en el que estamos apostando, es crear valor a los documentos, para lo cual el enfoque es ir a las compañías para analizar sus procesos productivos, su back office en forma particular, para determinar dónde presentan problemas para los cuales nosotros tenemos la tecnología y know how para resolverlos. De esta forma, entregamos soluciones a la medida, integrando hardware, software, redes y tecnología digital.

Un ejemplo de estas soluciones son los sistemas de automatización del escaneo de documentos a un archivo digital reconocible y guardado en carpetas predeterminadas para facilitar su búsqueda y gestión al interior de la compañía, haciendo más eficientes los tiempos de trabajo.

Otro ejemplo es el que desarrollamos en el área de la educación, en donde con otras tecnologías se pueden corregir las pruebas, calificarlas y analizar los resultados por pregunta, entre otras acciones, permitiéndoles a los profesores utilizar sus horas laborales en educar y no en corregir pruebas.

El aporte que podemos realizar para que Chile sea un país desarrollado es aumentar la productividad de los colaboradores de las compañías, para ello deben

estar trabajando en labores de mayor valor y no en otras que sean mecánicas y menos calificadas, las cuales pueden ser reemplazadas por tecnología. De esta manera, las personas están mejor capacitadas para desarrollar su trabajo, incrementando su productividad.

Sin duda que cumplir 90 años es un gran logro, sobre todo para una empresa familiar. Nuestro principal sello, que es la filosofía con la cual nuestros abuelos la fundaron, es cumplir lo que prometemos y hacer un trabajo bien hecho.

Filosofía que también está presente al interior de la empresa, donde colaboradores cumplen 30 años trabajando con nosotros, toda una vida laboral, en la cual los incentivamos y cuidamos para que se desarrollen profesionalmente de la mejor manera posible.

Para cumplir con los desafíos del futuro nos hemos redefinido, ya no solamente entregamos máquinas, sino que estamos orientados hacia mejorar la productividad en los ambientes laborales mediante soluciones integrales orientadas a hacer más eficiente en la utilización del papel, respetando al Medio Ambiente.

El presente Reporte Integrado, tiene como fin dar cuenta a nuestros grupos de interés, nuestra oferta, basada en el valor agregado, a través de nuevas alianzas estratégicas, nuevas tecnologías y nuestro permanente compromiso con el Medio Ambiente.

Arturo Kantor Pupkin
 Presidente del Directorio
 Dimacofi S.A.

PRINCIPALES HITOS 2016

El 2016 fue un año de grandes desafíos para Dimacofi, porque debía consolidar el proyecto que se estructuró el 2015, el que estaba enfocado en la excelencia del servicio, crecimiento de la empresa y una oferta con valor agregado.

Fue así como Dimacofi logró concretar importantes aciertos, entre ellos destacan:



Alianza estratégica con HP, un gigante internacional, con una fuerte penetración en el mercado nacional, que se vio fortalecida con la compra por parte de HP de Samsung, División Impresoras.



Creación del área de Inteligencia Digital, la cual tiene como objetivo ser un partner estratégico de las empresas para la migración de la información análoga a la digital, así como también en la automatización de flujos de trabajo inteligentes.



Desarrollo del canal de Ventas Online a través de DimacofiEquipos.cl, vertical que tiene como fin llegar a un nuevo segmento, los emprendedores, empresas pequeñas que buscan tecnología profesional, pero de bajo volumen de impresión.

Este hito, permitió a Dimacofi llegar a nuevos sectores de la geografía nacional como Isla de Pascua, Chonchi (Isla de Chiloé) y San Pedro de Atacama, entre otros.



A mediados del 2016, la empresa renovó toda su flota de vehículos y camionetas, con una nueva imagen de marca, mejorando así la calidad de vida de sus colaboradores y potenciando su imagen con un renovado look.



El 2015 Dimacofi inició la Solución de Reciclaje y Disposición Final de Tóner. A la fecha, 25 empresas son parte de este programa, logrando así gestionar responsablemente sus residuos, siendo un aporte concreto al cuidado del Medio Ambiente.



Realización por segundo año consecutivo de la encuesta de Satisfacción de Clientes, obteniendo una positiva respuesta.



Luego de dos años publicando un Reporte de Sustentabilidad, Dimacofi publica su primer Reporte Integrado, como una clara señal que la sustentabilidad es parte del negocio.



Dimacofi adhiere a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS).



En lo interno, se retoma la Evaluación de Desempeño, se crea el Comité de Calidad de Vida Laboral, se establece un Protocolo de Riesgos Psicosociales y se rediseña Intranet, con el fin de fortalecer la comunicación interna.

ÍNDICE



NUESTRA EMPRESA |

GOBERNANZA Y ÉTICA CORPORATIVA

- 1 Entrevista Gerente General
- 2 Misión, Visión y Valores
- 3 90 Años de Servicio
- 4 Gobierno Corporativo
- 5 Gestión de Riesgos
- 6 Objetivos de Desarrollo Sostenible
- 7 Política de Sustentabilidad
- 8 Relación con los Grupos de Interés
- 9 Desempeño Económico



NUESTRO NEGOCIO |

FOCO EN LOS CLIENTES

- 1 Nuestro Negocio: Soluciones para un Nuevo Mundo
- 2 Soluciones Inteligentes
- 3 Presencia y Cobertura Nacional
- 4 Partners Estratégicos
- 5 Participación por Industria
- 6 Clientes, Segmentación para un Mejor Servicio
- 7 Satisfacción de Clientes



NUESTRA GENTE |

EL VALOR DE LAS PERSONAS

- 1 Cultura Organizacional
- 2 Radiografía de los Colaboradores
- 3 Evaluación de Desempeño
- 4 Encuesta de Riesgos Psicosociales
- 5 Programa Soy Positivo y me Siento Mejor
- 6 Relaciones Laborales
- 7 Salud y Seguridad
- 8 Beneficios y Calidad de Vida Laboral
- 9 Capacitación



INDICADORES GRI



NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

- 1 Nuestro Compromiso y Atributos Sustentables
- 2 Tecnologías y Soluciones Sustentables
- 3 Gestión de Residuos y Reciclaje: Ley 20.920
- 4 Reforestación
- 5 Gestión Energética y Medición de Huella de la Carbono



ESTADOS FINANCIEROS



**90 AÑOS INCORPORANDO
DIVERSAS TECNOLOGÍAS PARA
EL DESARROLLO DEL PAÍS**



**DIMACOFI SE SUMA A LOS
ODS DE NACIONES UNIDAS**



COBERTURA NACIONAL



**OFERTA MULTIMARCA, BASADA
EN SOLUCIONES**



**EMPRESA COMPROMETIDA
CON EL CUIDADO DEL MEDIO
AMBIENTE**

I. NUESTRA EMPRESA

Gobernanza y
Ética Corporativa



ENTREVISTA GERENTE GENERAL



El 2016 fue un año muy positivo para la empresa, en términos financieros como también respecto del actual modelo de negocio que imprimió la llegada del nuevo Gerente General, hace ya tres años.

En términos generales, el 2014 se inscribe como un año de profundos cambios para Dimacofi. Con la llegada de Octavio Zapata como Gerente General comienza una importante reorganización la cual continúa el 2015, con mejoras en procesos, operaciones, back office, productos y servicios, así como también en la estructura y en los equipos de trabajo. Este nuevo enfoque, basado en la transformación digital, mejora los resultados financieros, los cuales continúan mejorando el año 2016 y permite a la compañía incorporar nuevos servicios, abordando otros mercados, asumiendo un liderazgo indiscutible en la industria.

¿Cuál es la evaluación que realiza del año 2016, respecto de la gestión de la compañía?

Para analizar el 2016, es importante irnos al 2015, que fue un año de rediseño, donde se consolidaron todos los sistemas de la empresa, tanto en el área de Finanzas, como Comercial y Operaciones, a través de la incorporación de tecnologías que nos permitieron hacer más ágiles nuestros procesos y mejorar nuestro servicio. Logramos la rentabilidad esperada y finalizamos el año liderando la encuesta del CETIUC, donde las principales empresas del país nos calificaron como una empresa de excelencia en calidad de servicio.

El 2016, teníamos importantes retos que cumplir. Queríamos consolidar la reestructuración en términos de excelencia en los procesos, a la vez que creábamos una oferta basada en el valor agregado y crecíamos en rentabilidad. Junto a esto, debíamos lograr una transformación interna, como una empresa que mira el futuro a través de una oferta que va más allá del producto tangible, entregando a nuestros clientes una oferta que les permita transitar con Dimacofi hacia las tecnologías del futuro; nos comprometimos a ayudar a nuestros clientes a acompañarlos en esta transformación, en lo que llamamos el Mundo de Soluciones Dimacofi, que en síntesis permite a nuestros clientes migrar sus procesos de negocios del mundo análogo al digital.

De esta forma, comenzamos a trabajar una oferta basada en la transformación digital. Hicimos un rediseño en los procesos de negocios por vertical, incorporamos nuevos productos y construimos un lenguaje común interno y externo basado en soluciones digitales de valor agregado, los cuales son 100% diseñados con nuestros clientes, para hacer más eficientes sus procesos de negocios.

Nos transformamos y también nos integramos con líderes mundiales de la tecnología como son HP y Fujitsu, mejoramos el servicio, la oferta y los resultados. En términos generales, fue un muy buen año para la compañía, logramos cumplir nuestras metas financieras, y posicionarnos como líderes de la industria, con una propuesta competitiva y única.

Hitos que fueron parte de este proceso de cambio

En lo interno, se reestructuró finanzas, se mejoró el back office y se consolidó el plan de cuentas, lo que nos dio una visibilidad más fina sobre el negocio, esto apoyado por el área de Control de Gestión que incorporó nuevos procesos y KPI. En operaciones, consolidamos el modelo de servicio, donde tenemos un seguimiento y control de todo el servicio que le entregamos al cliente a través de una plataforma online; renovamos la flota de todos nuestros vehículos, disminuyendo el impacto ambiental a través de reciclado y logística inversa y mejoramos la calidad de vida de nuestros técnicos a través de mejores prácticas, en esta misma área, logramos optimizar el despacho de suministros.

Se renovó el Convenio Colectivo de nuestros colaboradores sindicalizados y se firmó con el Sindicato un nuevo convenio por tres años. El 2016, además retomamos la Evaluación de Desempeño, se establecieron KPI y logramos alinear a toda la organización a una forma de hacer nuestro trabajo con orientación al logro y buen desempeño.

En lo externo, dimos grandes pasos, se desarrolló el área de producción, con el fin de promover equipos gráficos en todo Chile y se potenció el área de Inteligencia Digital para promover los servicios de software y flujos digitales. En el ámbito comercial, renovamos todos los contratos con nuestros clientes. Los centros de fotocopiado incorporaron servicios de BPO y de digitalización y se fusionaron con las oficinas comerciales,

contribuyendo así a una mayor sinergia y mejor oferta para nuestros clientes; hoy somos la única empresa que provee una oferta integral de equipos y software, servicios de impresión y gráficos en todo Chile.

En materia de Sustentabilidad, lanzamos el primer Reporte Integrado, como una señal clara de que Dimacofi alinee la sustentabilidad a su negocio, se incorporaron KPI sustentables en áreas estratégicas, como RRHH, con nuestros colaboradores; Operaciones, con Logística Inversa y Contraloría, desde la Gestión de Riegos Financieros. De esta forma, logramos una oferta con valor, desde lo sustentable, como una empresa responsable en lo social, económico y ambiental.

¿Cuál es la oferta de Valor Agregado que Dimacofi entrega a sus clientes?

El 2016, nos permitió centrarnos en la Oferta de Valor, basado en la Transformación Digital. Nuestro compromiso es acompañar a los clientes en la migración de sus procesos a tecnología digital, flujos de trabajo o workflows e impresión, todo en pos de optimizar costos y procesos en los clientes:

- Creamos el área de Inteligencia Digital, desde aquí elaboramos proyectos, basados en la gestión electrónica de documentos, digitalización, captura de datos, automatización e integración de procesos, hasta gestión de la información. Estas soluciones generan beneficios concretos al negocio de nuestros clientes, tales como, mayor eficiencia, productividad, reducción de costos e inteligencia al

negocio. Esto nos permitió posicionarnos a la cabeza de la transformación digital en la industria.

- Nuevo canal de ventas Online: Chile cambió y comenzó a surgir un creciente número de emprendedores, y con ello el comprador 2.0. Para responder a este segmento creamos el canal de ventas online, Dimacofi-Equipos.cl, con equipos profesionales de bajo costo, auto-instalación, despacho en todo el país y una completa gama de insumos. De esta forma, hoy Dimacofi puede llegar a todo el territorio nacional, sin límites de horarios, ni geográficos. Esto nos ha permitido llevar a Dimacofi a lugares tan remotos como Isla de Pascua, Chonchi, San Pedro de Atacama, entre otros lugares que antes era impensado.

- Finalmente, debo destacar como uno de los hitos más importantes del año pasado, la alianza estratégica con HP. Con esta alianza, nuestro mercado potencial crece diez veces, ya que ampliamos nuestro portafolio de productos a escáner, equipos formato ancho, impresoras inkjet y otros productos que antes no comercializábamos. Esta acción se vio reforzada luego de la compra internacional por parte de HP a Samsung en la división de impresoras digitales.

- Asimismo, logramos concretar una alianza con Fujitsu, en la línea de escáner, de esta forma Dimacofi es representante en Chile, de la compañía japonesa. La llegada de estas importantes marcas, nos ha dado el mejor pie para enfrentar la etapa de crecimiento

planificada para el 2017, que ya está dando sus frutos.

Todos estos pasos nos permitieron lograr un buen año 2016. Cumplimos todas las metas financieras que nos propusimos. Estamos a la cabeza liderando la industria con una oferta renovada y de vanguardia, para que nuestros actuales y potenciales clientes cuenten con el mejor socio para sus proyectos tecnológicos. Hoy con 90 años de trayectoria, miramos el futuro con optimismo.

Octavio Zapata Silva

Gerente General

Dimacofi S.A.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



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



Actuar como dueño



Trabajo bien hecho



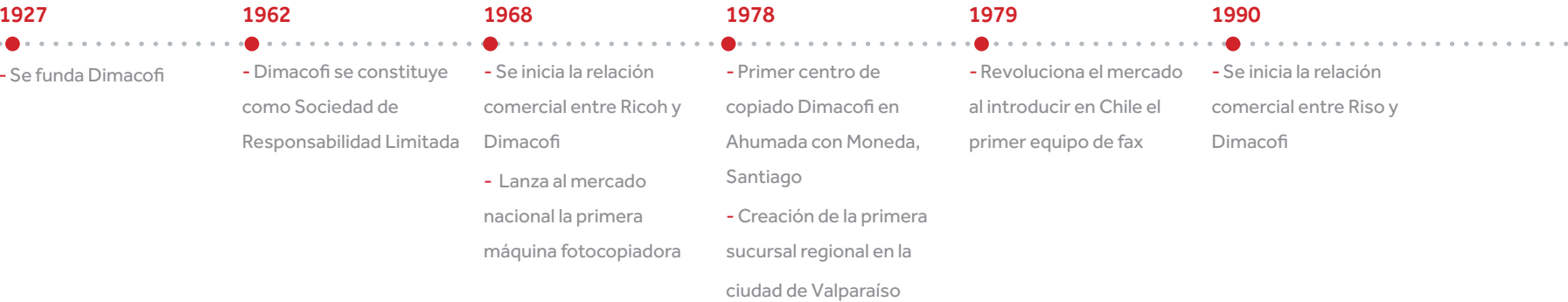
Ética profesional



Orientación al cliente



Trabajo en equipo



90 años de Servicio

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 una 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 y fax, hasta llegar en la actualidad con la tecnología digital.

Actualmente se ha posicionado como experto en soluciones de impresión, gestión documental e impresión gráfica. 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.

2000

- Nueva línea de equipos digitales

2003

- Nueva sucursal en Concepción

2006

- Nueva sucursal en Viña del Mar

2007

- Dimacofi cumple 80 años de operación, y es reconocida, entre otras 26 marcas, como Superbrands Chile

2011

- Inauguración del centro de impresión digital más moderno de Sudamérica
- Se crea la primera imprenta 100% digital: Eprinting

2016

- Alianza estratégica con HP
- Creación Inteligencia Digital Dimacofi
- Creación del Canal de Ventas Online Dimacofi-Equipos.cl

GOBIERNO CORPORATIVO

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.



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.



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.

ADMINISTRACIÓN



Gerente General

Octavio Zapata Silva



Gerente Comercial

Mario Raffo Villanueva



Gerente Administración y Finanzas (i) - Controller

Marisol Arellano Díaz



Gerente de Marketing

Javiera Maceratta Visic



Gerente de Operaciones

Héctor Trujillo Armijo



Gerente de Recursos Humanos

Carlos Elbo Worm



Gerente TI

Domingo Valdés Contreras

ACCIONISTAS

98,54 % - Sistemas y Servicios de Copiado Ltda. (96.055.000-5)

1,46 % - Inversiones Tres Elefantes Ltda. (76.012.470-2)

GESTIÓN DE RIESGOS

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:

• RIESGOS FINANCIEROS

El Área de 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. Entre los hitos más importantes destacan:

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

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

Otro de los aspectos relevantes, es la aplicación del Protocolo (Encuesta) de Vigencia Riesgos Psicosociales, que tiene como fin disminuir la incidencia de enfermedades profesionales para el año 2020 para lo cual se deben medir e identificar los principales factores de riesgo.

(Para más información ver en Capítulo III – Nuestra Gente: El Valor de las Personas).

• 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, 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).

(Para más información ver en Capítulo IV – Nuestro Compromiso con el Medio Ambiente).

Nuestro Compromiso con el Medio Ambiente



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

El 2016 y de acuerdo a su rubro e impacto, Dimacofi adopto el Objetivo 12 Producción y Consumo Responsables que señala "Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles". Dentro de este objetivo, la empresa trabajará la Meta 12.5.

(Para más información ver en Capítulo IV Nuestro Compromiso con la Sustentabilidad.)

META 12.5

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



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.

Para esto, divide su gestión en base a tres pilares: Social, Económico y cuidado del Medio Ambiente.



PILAR SOCIAL



**PILAR
ECONÓMICO**



**PILAR
AMBIENTAL**



Pilar Social

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

- 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 la Fundación Acción Empresas.
- Alianza para la contratación de personas con Fundación Tacal.
- Donación de papel reciclado a la Fundación San José.



Pilar Económico

Liderado por el Área de Contraloría, Dimacofi cuenta con un programa de monitoreo, gestión y evaluación de 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 a sus clientes.

Además, la empresa realiza por segundo año consecutivo el Reporte Integrado con el objetivo de dar cuenta a sus grupos de interés, su gestión que en la actualidad tiene un importante sello de sustentabilidad.



Pilar Ambiental

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

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

(Para más información ver Capítulo IV – Nuestro Compromiso con el Medio Ambiente)

RELACIÓN CON LOS 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.

• **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 Asociaciones Gremiales: Email - Reunión presencial - Eventos.



COLABORADORES



ACCIONISTAS



CLIENTES

ALIADOS
ESTRATÉGICOS

PROVEEDORES



COMUNIDAD

Fundaciones y Asociados Gremiales



Fundación 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, 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 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.

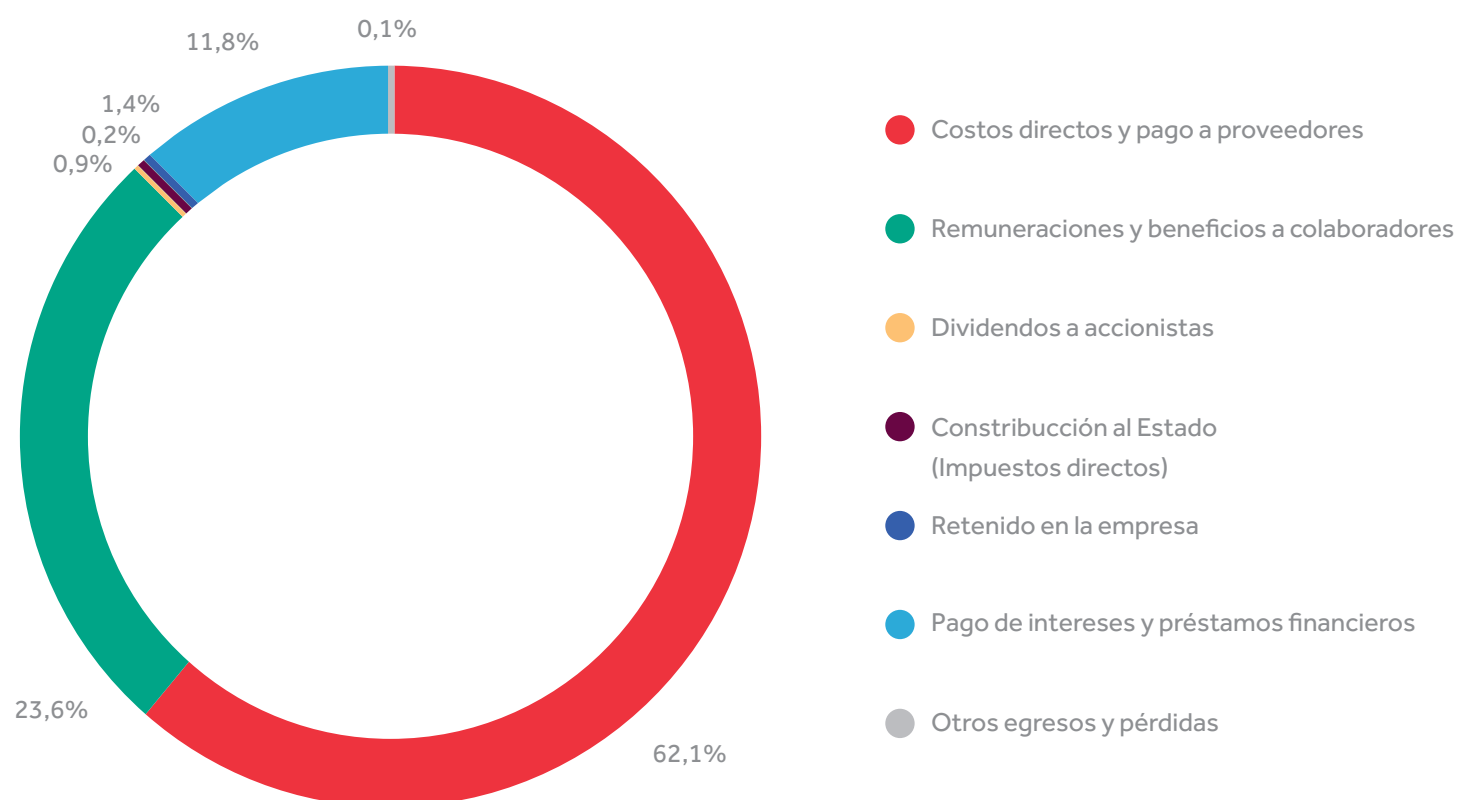
DESEMPEÑO ECONÓMICO: VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

El siguiente cuadro refleja el Valor Económico Generado y Distribuido de Dimacofi durante el 2016 y 2015, el cual fue confeccionado con información del Estado de Flujo Efectivo del ejercicio comercial de dicho período.

VALOR GENERADO	2016 M\$	2015 M\$
Ingresos de actividades del negocio	26.592.347	25.590.599
Otros ingresos y otras ganancias	41.925	202.002
Obtención de recursos financieros	3.856.453	1.802.450
VALOR ECONÓMICO GENERADO	30.490.725	27.595.051
VALOR DISTRIBUIDO	2016 M\$	2015 M\$
Costos directos y pago a proveedores	18.920.596	17.080.698
Remuneraciones y beneficios a colaboradores	7.193.242	6.439.241
Dividendos a accionistas	264.000	264.000
Contribución al Estado (Impuestos directos)	59.647	38.655
Retenido en la empresa	419.785	50.947
Pago de intereses y préstamos financieros	3.603.824	3.234.425
Otros egresos y pérdidas	29.631	487.085
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	30.490.725	27.595.051

Fuente: Estados Financieros Dimacofi 2016

Valor Económico Distribuido



Fuente: Estados Financieros Dimacofi 2016



ALIANZA ESTRATÉGICA CON HP



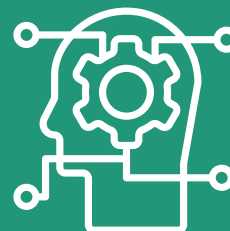
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
AL CLIENTE



NUEVAS LÍNEAS DE PRODUCTO
PLOTTER Y ESCÁNER



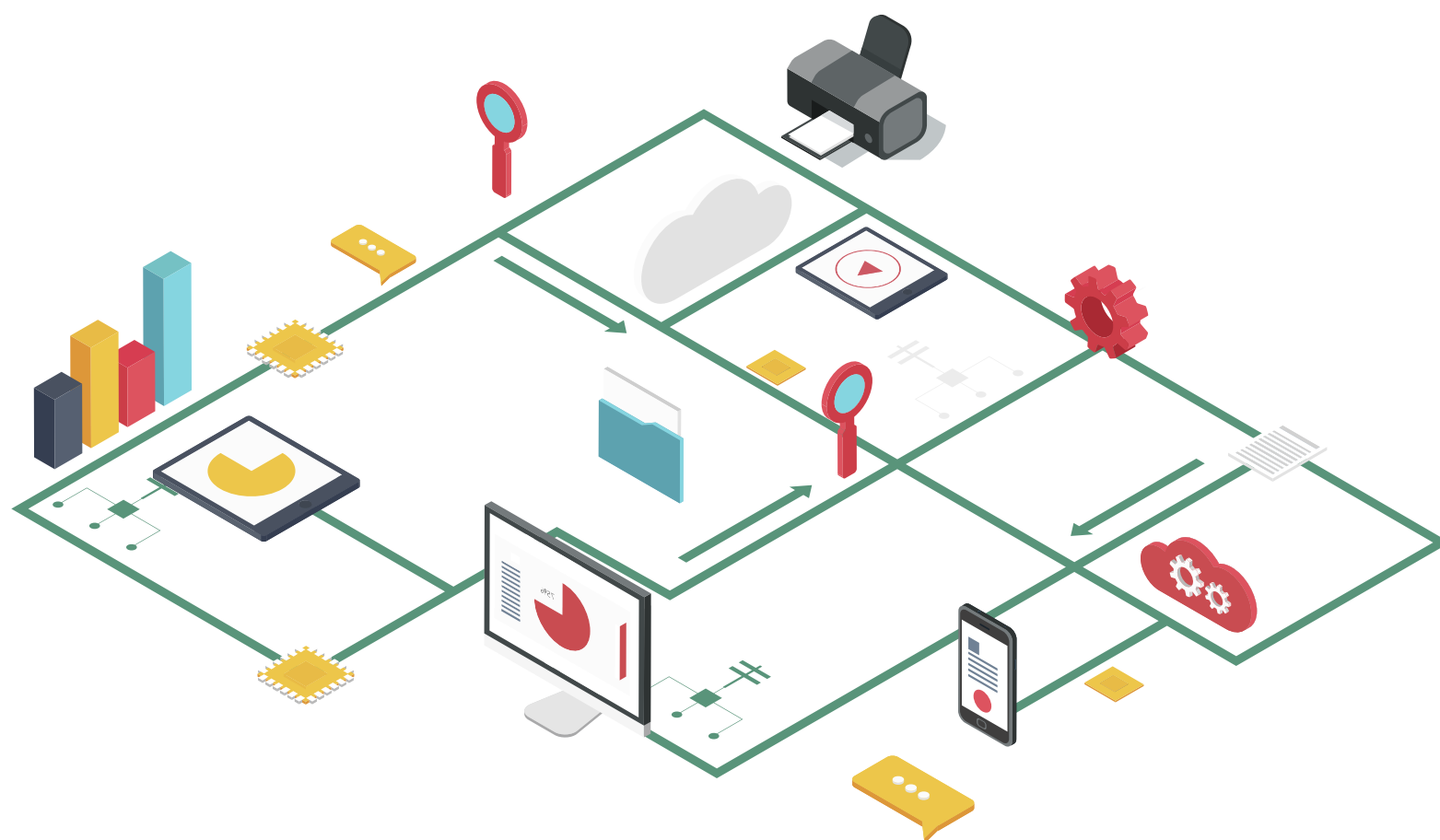
CREACIÓN DEL CANAL DE
VENTAS ONLINE
DIMACOFIEQUIPOS.CL



CREACIÓN DE INTELIGENCIA
DIGITAL DIMACOFI

II. NUESTRO NEGOCIO

Foco en los **Clientes**



NUESTRO NEGOCIO: SOLUCIONES PARA UN NUEVO MUNDO

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

El 2016, fue un año importante para la empresa. Junto con consolidar la reestructuración realizada durante el año 2015, Dimacofi lideró hitos relevantes para el futuro de la empresa.

Entre los aspectos más relevantes, está la incorporación de un gigante internacional: HP, marca líder en tecnología, fortaleciendo así su oferta multi-marca con nuevos productos, como impresoras de inyección de tinta, formato ancho y un completo portafolio en escáner. Asimismo, durante el segundo semestre, realizó una alianza con Fujitsu, empresa japonesa líder mundial en el sector de las TIC, para comercializar su amplia línea de productos en escáner. De esta forma Dimacofi, el año 2016 logra consolidar una de las ofertas más robustas del mercado nacional, reafirmando el liderazgo frente a sus competidores.

Si bien la tecnología, es uno de los focos de la compañía, hoy la oferta está centrada en la integración y las soluciones de valor agregado. Es así como Dimacofi, creó el área de Inteligencia Digital, que tiene como objetivo ser un aliado estratégico de sus clientes para la transformación digital. Esta área está enfocada en mejorar los procesos de trabajo y la gestión de la información de la empresa, desde la digitalización de la información, hasta la automatización y rediseño de procesos de trabajo.

Lo anterior, permite a sus clientes contar con mayor visibilidad en los documentos y manejo de datos, tener mayor control y seguridad, mejorando así la gestión del negocio, logrando mayor eficiencia en los procesos y una importante reducción de costos operativos.

Otro de los aspectos relevantes para la compañía, fue el inicio del canal de ventas online, a través del portal www.dimacofiequipos.cl esta vertical permitió a Dimacofi llegar a un nuevo segmento emergente, tales como los emprendedores, empresas pequeñas, lugares aislados, y el nuevo comprador digital, que demanda una solución las 24 horas del día, los siete días de la semana. Fue así como la empresa, pudo llegar a nuevos lugares de Chile, tales como Isla de Pascua y San Pedro de Atacama, entre otros.

Asimismo, Dimacofi cuenta con una importante red Oficinas Comerciales, Centros de Impresión y Servicio Técnico, en las principales capitales regionales. También, dispone de una solución de Logística Inversa, para el reciclaje de equipos electrónicos y disposición final para tóner **(Para más información en el Capítulo IV - Nuestro Compromiso con el Medio Ambiente)**. En síntesis, Dimacofi presenta una amplia oferta de servicios y soluciones, que da cuenta de una empresa de vanguardia, innovadora y sustentable.

DIMACOFI SOLUCIONES PARA UN NUEVO MUNDO

Para hacer sus procesos de trabajo más eficientes, dinámicos y sustentables, entre al **Mundo Digital Dimacofi**, expertos en Tecnologías de impresión y Gestión Documental.



SOLUCIONES INTELIGENTES

Dimacofi, al ser una empresa multi-marca, 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 de la empresa que está asesorando.

Entre las soluciones inteligentes, destacan Soluciones de Gestión Documental a la Medida, esta solución considera a toda la organización, en la forma de gestionar sus procesos. Incluye equipo de asesores senior, Software y Hardware, multi-marca.

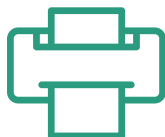
Por otra parte, junto con su red de Centros de Impresión Regionales, desarrolla servicios de outsourcing de procesos, que incluye logística de documentos,

digitalización, captura de datos, e indexación y plataforma de gestión documental. Esta solución resuelve proyectos concretos de una organización. Así como también cuenta con soluciones documentales por áreas: RRHH, Finanzas, Educación y Salud. Las dos primeras, tienen como función resolver flujos de trabajo de back office, en tanto las dos últimas, corresponden a soluciones por vertical, donde se puede implementar en diversas áreas, como estudiantes, docentes, pacientes, funcionarios, etc.

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

GESTIÓN INTELIGENTE DE DOCUMENTOS

DIGITALIZACIÓN ENTRADA DE DOCUMENTOS



CAPTURA DE INFORMACIÓN IDENTIFICACIÓN / CLASIFICACIÓN



GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GESTIONAR / COMPARTIR



Presencia y cobertura nacional

8

SUCURSALES

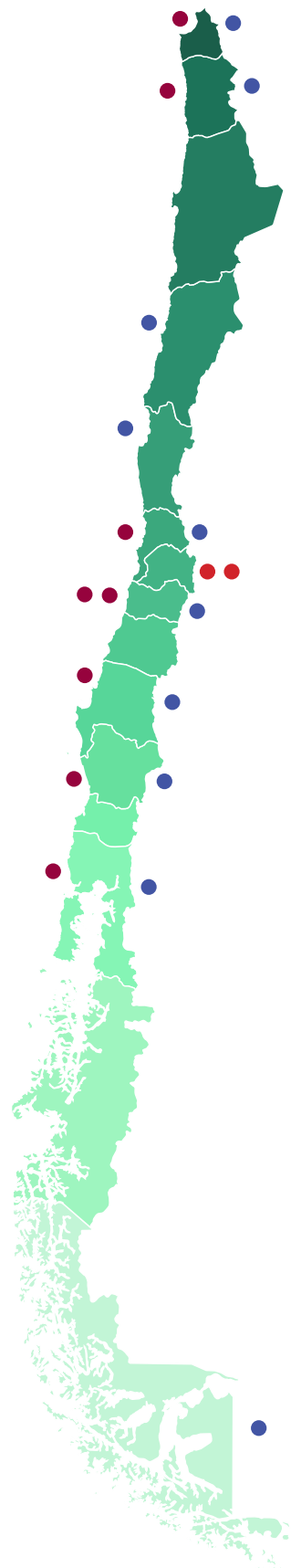
- Iquique
- Antofagasta
- Viña del Mar
- Rancagua
- Concepción
- Temuco
- Puerto Montt

10

OFICINAS
DE VENTA

- Iquique
- Antofagasta
- Copiapó
- La Serena
- Viña del Mar
- Rancagua
- Concepción
- Temuco
- Puerto Montt
- Punta Arenas

- Casa Matriz Millenium
- Centro de Operaciones y Logística



PARTNERS ESTRATÉGICOS

Dimacofi tiene aliados reconocidos mundialmente con los cuales entrega soluciones integrales a sus clientes.



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.



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.

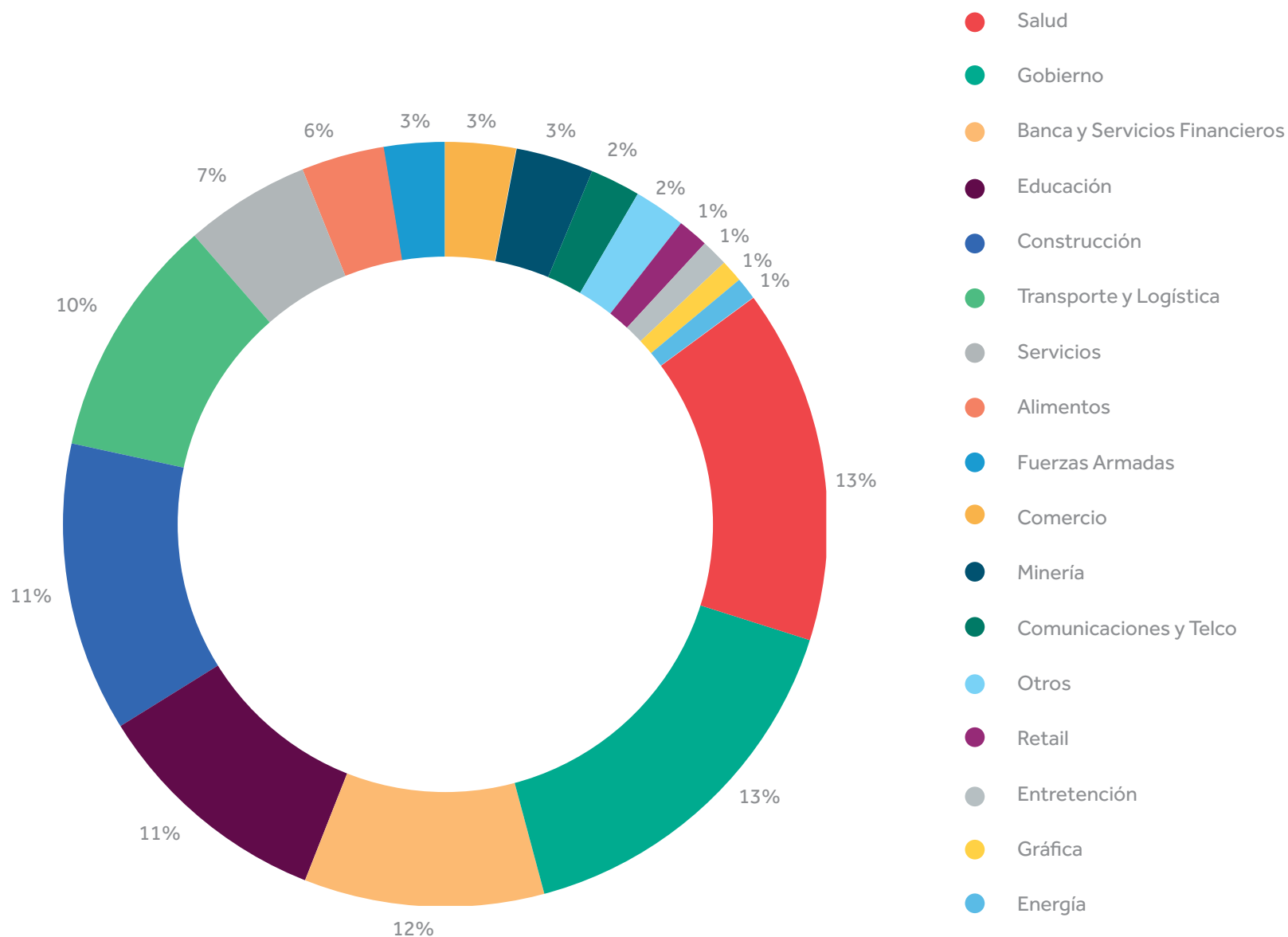


Líder mundial en tecnología de duplicación digital, por su alta calidad y velocidad de impresión, además de un bajo impacto ambiental. Permite traspasar a los clientes bajos costos de impresión, lo que hace a estos equipos altamente rentables y competitivos. Dimacofi los representa, de forma exclusiva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



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.

PARTICIPACIÓN POR INDUSTRIA



Fuente: Gerencia de Marketing Dimacofi

Cientes, segmentación para un mejor servicio

Dimacofi clasifica a sus clientes de acuerdo 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:** Grupo de clientes más grandes e importantes, por sus necesidades de impresión, soluciones tecnológicas, ubicación geográfica y requerimientos especiales en servicio técnico. Las compañías de este segmento cuentan con operaciones en más de una dirección e incluso diversas ciudades y regiones del país. Este segmento de clientes es atendido por una Gerencia Comercial que lleva su nombre y está ubicada en la Región Metropolitana.

• **Regionales:** 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:** Área creada el año 2016, 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.

Satisfacción de clientes

Por segundo año consecutivo, Dimacofi desarrolló una encuesta de satisfacción a sus principales clientes a nivel nacional. Esto permite a la empresa realizar una comparación entre años y una mejor gestión, respecto del servicio, atención del cliente y oferta. La encuesta superó los resultados de la encuesta anterior.

Esta encuesta es enviada a los clientes más grandes e importantes de la compañía, a lo largo de todo el país y se responde en forma online. El 2016 tuvo una tasa de participación del 14%. El período de realización fue desde el 15 de diciembre hasta el 29 de ese mismo mes.

La herramienta es desarrollada por la Gerencia de Marketing y evalúa el nivel de satisfacción respecto al servicio que la empresa entrega.

ASPECTOS EVALUADOS

Satisfacción del Cliente

Recomendación

Atención Ejecutivo (a)
Comercial

Servicio
Técnico

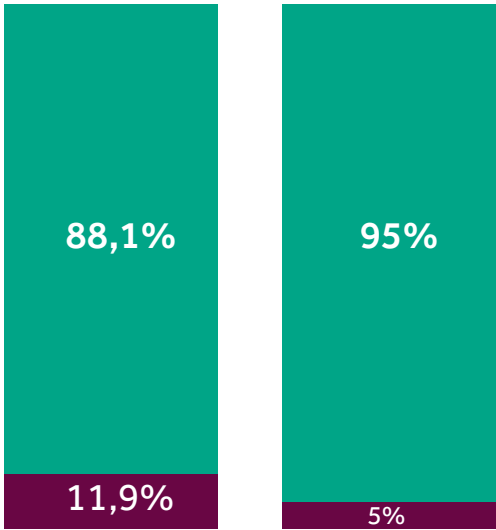
Los resultados de la encuesta fueron más que satisfactorios:

Un 95% se considera Muy Satisfecho o Satisfecho respecto al servicio entregado por Dimacofi, esta cifra es un 6,9% más alta respecto del año anterior (Gráfico N°1).

Respecto de la pregunta, “Recomendaría a la empresa”, un 90% responde afirmativamente, lo que representa un 1,8% más que el año anterior. (Gráfico N°2)

GRÁFICO 1

¿Qué tan satisfecho está con el Servicio que le entrega Dimacofi?

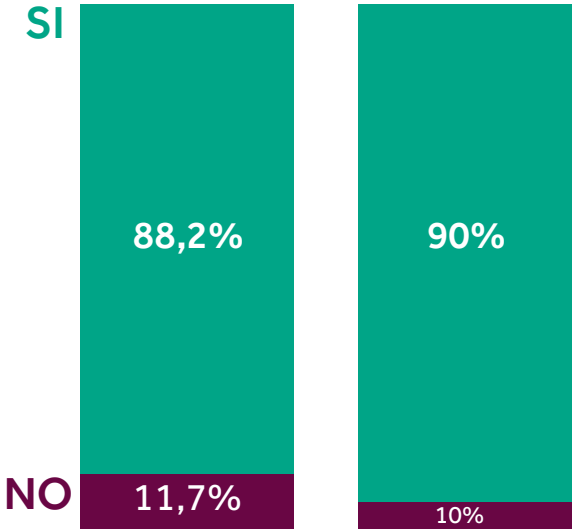


2015 2016

95%
Se encuentran satisfechos y muy satisfechos

GRÁFICO 2

¿Recomendaría Dimacofi a otros?



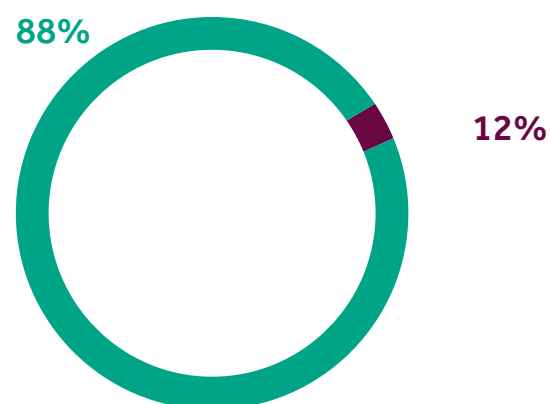
2015 2016

90%
Recomendaría Dimacofi

En cuanto a la Atención de los Ejecutivos Comerciales, un 88% considera que es Buena, Muy Buena y Excelente, en comparación al año anterior, en la misma categoría, obtuvo un 86%. (Gráfico N°3)

GRÁFICO 3

¿Cómo evalúa en general la atención que le dan nuestros Ejecutivos Comerciales?



2016

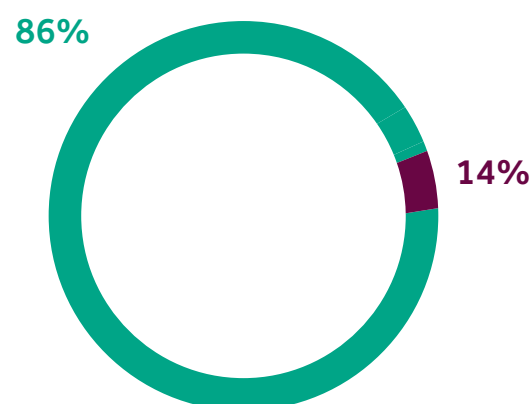
88%

Evaluaron entre Buena, Muy Buena y Excelente

Respecto del Servicio Técnico, 86% evalúa entre Bueno, Muy Bueno y Excelente; esta cifra es un 9,53% más alta que el año anterior, en la misma categoría, donde se obtuvo un 76,47%. (Gráfico N°4)

GRÁFICO 4

¿Cómo evalúa el Servicio Técnico de Dimacofi?



2016

86%

Evaluaron el servicio con un Bueno, Muy Bueno y Excelente

Fuente: Gerencia de Marketing Dimacofi



415 COLABORADORES



DESARROLLO DEL PROGRAMA SOY
POSITIVO Y ME SIENTO MEJOR

KPI

EVALUACIÓN DE
DESEMPEÑO POR KPI

0,12%

BAJA TASA DE ACCIDENTALIDAD
ANUAL (0,12%)



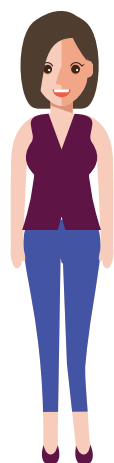
APLICACIÓN DE ENCUESTA DE
RIESGO PSICOSOCIAL



11.270 HORAS TOTALES
CAPACITACIÓN

III. NUESTRA GENTE

El Valor de las
Personas



CULTURA ORGANIZACIONAL

Durante el año 2016, Dimacofi consolidó 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.

En este sentido, desarrolló dos importantes acciones:



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Se retomó la Evaluación de Desempeño, de acuerdo al sistema de KPI. Esto permitió la evaluación del 95,6% de los colaboradores.



ENCUESTA RIESGOS PSICOSOCIALES

Aplicación de la Encuesta Riesgo Psicosociales ISTAS 21, instrumento de la Superintendencia de Seguridad Social que mide los riesgos psicosociales en el ambiente del trabajo. Además, estableció medidas a corto y largo plazo, como el Programa Soy Positivo.

Radiografía de los Colaboradores

Durante el año 2016 Dimacofi contó con **415 COLABORADORES A LO LARGO DE TODO EL PAÍS.**



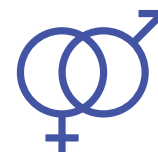
DOTACIÓN POR GEOGRAFÍA

272

COLABORADORES EN LA REGIÓN METROPOLITANA

143

COLABORADORES EN EL RESTO DEL PAÍS



DOTACIÓN POR SEXO

298

COLABORADORES HOMBRES

117

COLABORADORES MUJERES



DOTACIÓN POR RANGO ETARIO

136

COLABORADORES ENTRE 20 Y 35 AÑOS

143

COLABORADORES ENTRE 36 Y 46 AÑOS

155

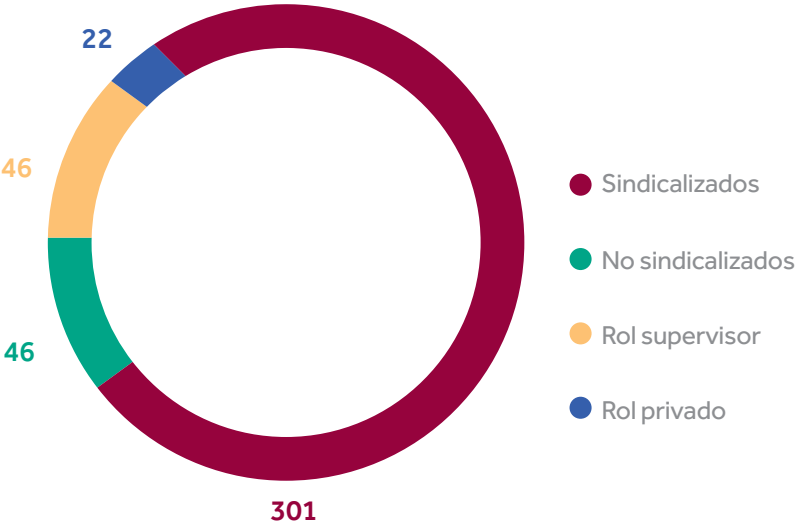
COLABORADORES DE 47 AÑOS Y MÁS



DOTACIÓN POR TIPO DE CONTRATO



PARTICIPACIÓN EN SINDICATOS



Fuente: Gerencia Recursos Humano Dimacofi

Evaluación de Desempeño

Durante el año 2016, en Dimacofi se retomó la Evaluación de Desempeño, a diferencia de años anteriores, esta evaluación se alineó a la estrategia de la empresa a través de tres pilares: KPI, metas y valores.

Para construir el Proceso de Feedback, de acuerdo al nuevo sistema, se conformó un equipo de trabajo, el cual lideró con cada gerencia la construcción de los KPI por objetivo estratégico para evaluar cada cargo. De esta forma, se definieron los objetivos de la evaluación de desempeño, basados en:

1. Crecer como empresa (Mejores procesos - Más innovadores - Mejor servicio al cliente)
2. Crecer como profesionales (Desarrollo profesional - Aprendizaje - Alineados a la estrategia).

Para esto, se estableció una herramienta diferenciada tanto para rol general como rol supervisor y rol privado.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS QUE SE MIDIERON

• **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, Inplant, 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.

ATRIBUTOS ESTRATÉGICOS SÓLO PARA JEFATURAS

- Desarrollo de liderazgo
- Alineación con la estrategia
- Trabajo en equipo integrado con los pares
- Empoderamiento propio
- Gestión del cambio

RESUMEN DE RESULTADOS

- Participaron en la Evaluación de Desempeño, 176 de 184 colaboradores, incluyendo rol privado (Se excluye en este listado a la Gerencia de Operaciones, nuevas incorporaciones y funcionarios con licencia/vacaciones)
- 95,6% colaboradores fueron evaluados.

GERENCIA	EVALUADOS	PORCENTAJE
Tecnología	10/10	100%
Comercial	101/104	97%
Administración y Finanzas	45/46	98%
Contraloría y Gerencia General	4/6	67%
Recursos Humanos	6/8	75%
Marketing	10/11	91%

Fuente: Gerencia Recursos Humanos, Dimacofi

- El desempeño de Dimacofi fue de 2.9 de 4, es decir, LOGRADO.

- La Gerencia Comercial está por debajo del promedio, debido a que los Centros de Impresión tuvieron evaluaciones muy bajas.

- 27 colaboradores obtuvieron desempeño sobresaliente, equivalente a un 15% de los evaluados.

- No se registraron malos desempeños (NO LOGRADO).

- El objetivo estratégico mejor evaluado a nivel empresa fue Colaboradores y Cultura.

- El objetivo peor evaluado a nivel de empresa es Posicionamiento 2.0, debido a que muchos no lo entienden y se está en un proceso de cambio.

Encuesta de Riesgos Psicosociales

Como una exigencia legal comenzó a regir en Chile la aplicación del "Protocolo (Encuesta) de Vigilancia de Riesgos Psicosociales" (ISTAS 21). Los riesgos psicosociales son situaciones y condiciones del trabajo que pueden afectar en forma negativa la salud psicológica, laboral y calidad de vida de las personas.

El objetivo es que para el año 2020 se disminuya la incidencia de enfermedades profesionales que han ido en claro aumento los últimos años. Para ello es obligación medir e identificar los factores de riesgo en cada institución.

Dimacofi para dar cumplimiento a esta exigencia legal aplicó la Encuesta de Riesgos Psicosociales y constituyó el Comité de Riesgos Psicosociales, el cual fue formado por la Jefa de Desarrollo Organizacional, la Previsionista de Riesgos, el presidente del Sindicato de Trabajadores, el Gerente de Operaciones y el Gerente de RRHH.

El Comité coordinó la información y aplicación de la encuesta. Además, propuso medidas a corto y mediano plazo para mejorar los resultados.

La encuesta midió 5 dimensiones:

• Exigencias psicológicas en el trabajo:

Carga de trabajo, información que se maneja, horas de trabajo y necesidad de esconder emociones.

• Trabajo activo y desarrollo de habilidades:

Posibilidades de desarrollo que tiene el trabajador, control sobre el tiempo de trabajo y sentido del trabajo.

• Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo:

Claridad y conflicto del rol, calidad de liderazgo, apoyo social, posibilidades de relaciones sociales que brinda el trabajo y sentimiento de grupo dentro de la empresa.

• Compensaciones y estima:

Retroalimentación por parte de los superiores, inseguridad en el empleo, perspectivas de promoción o cambios no deseados, entre otros.

• Doble presencia:

Influencia de las preocupaciones domésticas sobre el trabajo y carga de trabajo.

Participaron **271 colaboradores** divididos en 6 unidades (No se consideró regiones, por no cumplir el requisito mínimo de 25 personas por ciudad para poder aplicar la encuesta).

LA TASA DE RESPUESTAS FUE DE UN 96% (6% PRESENCIAL Y 90% ONLINE).

RESUMEN DE RESULTADOS

La percepción de los colaboradores es que:

- En la empresa hay exigencias psicológicas bajas.
- Pueden hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día.
- No siempre tienen que tomar decisiones difíciles y eso es bueno porque baja el nivel de estrés.
- En general no consideran que deben guardar sus emociones en Dimacofi.
- El trabajo necesita atención constante, lo cual es considerado como importante.

PRINCIPALES DESAFÍOS PARA LA EMPRESA

- Desarrollar acciones para que los colaboradores no estén preocupados por desvinculaciones y tengan la tranquilidad para hacer un buen trabajo.
- Comunicar mejor el cambio de tareas, de acuerdo a lo que está realizando.
- Mejorar el sistema de reconocimiento entre los colaboradores.
- Informar oportunamente sobre los beneficios y la flexibilidad, ya que claramente mejora la calidad de vida de los colaboradores.

FUTURAS ACCIONES DEL COMITÉ DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El Comité de Riesgos Psicosociales, luego del análisis de resultados de la Encuesta y reuniones, determinó trabajar en un plan de acción para el 2017 con el fin de mejorar los resultados en las dimensiones que resultaron más bajas, para mejorar la experiencia de trabajo y de los colaboradores.

Programa Soy Positivo y me Siento Mejor

Este programa es parte de las acciones posteriores a la aplicación de la Encuesta de Riesgos Psicosociales. Tuvo una duración de 3 meses y su objetivo fue entregar a los colaboradores de todo Chile, diversas actividades que permitan promover el bienestar de cada uno, en los distintos ámbitos de su vida y así aportar a mejorar su calidad de vida.

Todo esto en la necesidad de que los colaboradores sean personas positivas, motivadas y comprometidas con la empresa, que se cuidan, manejan el estrés y, que finalmente, son más productivas y proactivas.

Entre las actividades desarrolladas destacan:



CLASES DE YOGA



MASAJES EXPRÉS



PAUSAS ACTIVAS


CANASTAS DE FRUTAS
SEMANALES

DESAYUNOS
SALUDABLES

TALLER MANEJO
DEL ESTRÉS

TALLER SOY
POSITIVO

TALLER DE
AUTOCUIDADO

RELACIONES LABORALES

El año 2016, de acuerdo a la última negociación trienal, correspondió la renovación del Convenio Colectivo para colaboradores que pertenecen al Sindicato de Trabajadores. En la mesa de negociación participaron: Octavio Zapata, Gerente General; Carlos Elbo, Gerente de Recursos Humanos; Marisol Arellano, Controller y el Sindicato de Trabajadores, representados a través de su directiva, compuesta por Jorge Figueroa Ramírez, Presidente; Jocelyn Muñoz León, Tesorera; Elizabeth Díaz Castro, Secretaria; Carolina Valenzuela Salinas, Directora y Alex Marschhausen Ogalde, Director.

La negociación firmada por todas las partes, tiene una vigencia de tres años, a contar de la fecha de su firma.



Salud y Seguridad

Durante el año 2016 la cantidad de accidentes llegó a un 0,12%, lo que generó un total de 123 días perdidos. Esta es una de las cifras más bajas de los últimos dos años. Situación que se explica gracias al Plan de Prevención de Riesgos y una permanente preocupación por la calidad de vida laboral.

PORCENTAJE DE ACCIDENTES CON DÍAS PERDIDOS 2016



ÍNDICE DE ACCIDENTABILIDAD 2016

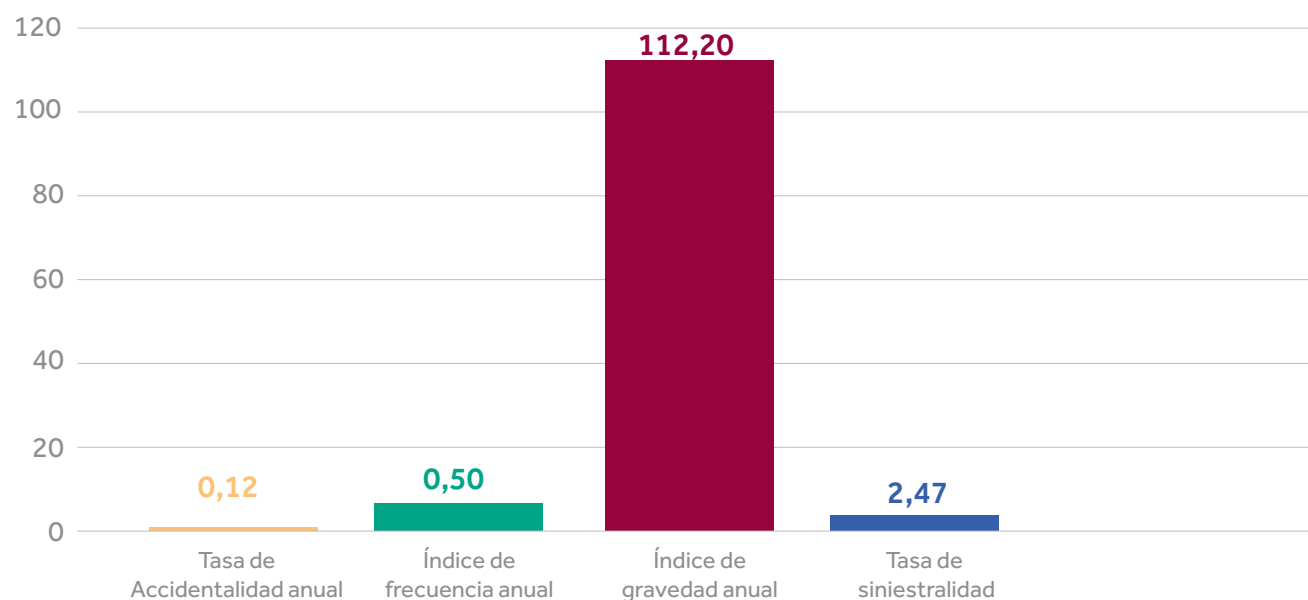
Tasa de accidentalidad anual **0,12**

Índice de frecuencia anual **5,5**

Índice de gravedad anual **112,2**

Tasa de siniestralidad **2,27**

ÍNDICE DE ACCIDENTABILIDAD 2016



Fuente: Prevención de Riesgos Dimacofi

ACCIDENTES AÑO 2016

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
Nº de Accidentes	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Días Perdidos	0	2	42	0	0	35	31	13	0	0	0	0
Enfermedades Profesionales	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

Fuente: Prevención de Riesgos Dimacofi

RANGO DE EDAD	DÍAS PERDIDOS
18 - 30	16
31 -40	68
41- 50	39
51 - 60	0
61- 71	0

Fuente: Prevención de Riesgos Dimacofi

CIUDAD	DÍAS PERDIDOS
Santiago	121
Antofagasta	2

Fuente: Prevención de Riesgos Dimacofi

Seguridad Laboral

En el año 2016 Dimacofi realizó charlas de seguridad y capacitó al personal de operaciones en el uso de extintores en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad, ACHS. Con esta actividad se dio cumplimiento legal al Decreto 594.

Asimismo, en octubre la empresa cambió de organismo administrador a la Mutual de Seguridad.

Comité Paritario

Dimacofi cuenta con dos Comités Paritarios de Higiene y Seguridad que están en:

1. Operaciones, Logística y Distribución, ubicado en la comuna de Santiago.
2. 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.

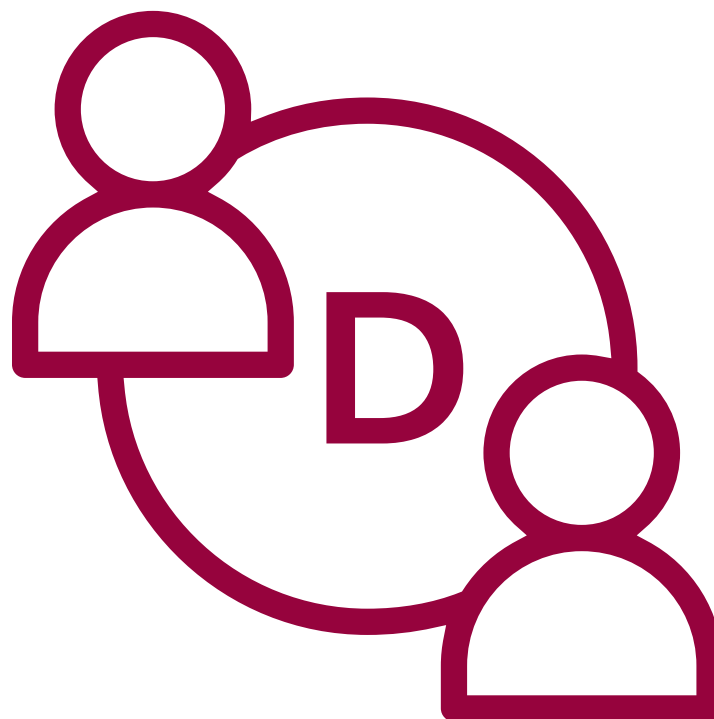
El presidente del Sindicato de Trabajadores, Sr. Jorge Figueroa, es integrante del Comité de Salud y Seguridad Laboral, lo cual fortalece las acciones efectuadas por el comité al contar con recomendaciones del sindicato.

Además, la empresa tiene un Comité de Riesgos Psicosociales, el cual desarrolló la encuesta ISTAS, cuyos resultados fueron descritos anteriormente.

BENEFICIOS Y CALIDAD DE VIDA LABORAL

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 Mutual de Seguridad



Capacitación

Durante el año 2016 Dimacofi continuó efectuando su Plan Trienal de Capacitación, alineado al plan central del Cambio de Cultura Organizacional (2015 – 2017), el cual está basado en cinco pilares: Atención de clientes, Soluciones documentales, Competencias de líderes, Trabajo bien hecho y Cultura del éxito.

En el año 2016 hubo un aumento en la inversión promedio por colaborador y en la cantidad de cursos en las distintas áreas. Los grupos prioritarios a capacitar fueron: el área comercial, particularmente ejecutivos de la fuerza de venta y Servicio Técnico. Las competencias entregadas estuvieron centradas en Tecnología, Nuevos Equipamientos y Soluciones.

De esta manera, se destacan:

- Importante inversión de entrenamiento en áreas comerciales de regiones y de Santiago en manejo de equipos y mundo de soluciones.
- Gran cobertura de entrenamiento técnico sobre las distintas marcas que representa la empresa.
- La Gerencia de Marketing asumió un rol protagónico en el entrenamiento comercial.
- Incorporación de jefes de local al negocio corporativo.
- Incorporación de vendedores de regiones como efecto motivador.
- Primeros pasos hacia la sensibilización de jefes en gestión de personas y desempeño.

HORAS TOTALES DE CAPACITACIÓN



11.270 horas | 2016

2.559 horas | 2015

CURSOS INSCRITOS



79 cursos | 2016

21 cursos | 2015

HORAS DE CAPACITACIÓN EXTERNA



603,5 horas | 2016

367 horas | 2015

TOTAL DE PARTICIPANTES



745 participantes | 2016

152 participantes | 2015

HORAS DE CAPACITACIÓN INTERNA



646,5 horas | 2016

220 horas | 2015

Fuente: Gerencia Recursos Humanos Dimacofi



TECNOLOGÍA MULTI MARCA
CERTIFICADA Y SUSTENTABLE

12



ADHERIMOS A LOS ODS



CONSOLIDACIÓN DEL PROGRAMA
DE RECICLAJE DE EQUIPOS Y TÓNER



PROGRAMA DE REFORESTACIÓN:
NOS ACERCAMOS A LA META DE 10
MIL ÁRBOLES



MEDICIÓN DE HUELLA DE
CARBONO Y COMPENSACIÓN

IV. NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE



NUESTRO COMPROMISO Y ATRIBUTOS SUSTENTABLES

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 Medio Ambiente 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.

Las marcas que representa Dimacofi cuentan con los



CERTIFICACIONES



siguientes atributos sustentables:

- **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 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.



- En tanto, la línea de escáner Fujitsu, cuentan, con **Certificación Eco Mark**, desarrollada por la Asociación Ambiental de Japón.



Asimismo 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.

TECNOLOGÍAS Y SOLUCIONES SUSTENTABLES

IMPRESIÓN DÚPLEX

Impresión de hojas por ambos lados.

SISTEMA QUICK START UP

Limita el tiempo de recuperación del estado de reposo y también el de calentamiento inicial.

BOTÓN ECO DRIVER

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

DIGITALIZACIÓN

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

GESTIÓN DE RESIDUOS Y RECICLAJE: LEY 20.920

La Gestión de Residuos y Reciclaje, se alinea con el compromiso de la empresa de adherir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente con el Objetivo N°12, Producción y consumo responsable, Meta 12.5 “Para 2030, disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización”.

Residuos y Reciclaje

La empresa con el fin de dar una solución integral y de acuerdo a su compromiso con el Medio Ambiente, desarrolla el programa “Dimacofi, Comprometidos con el Medio Ambiente”, con el cual aborda el reciclaje de equipos, disposición final de tóner, reciclaje de papel y reforestación.



Para ello, ha adoptado una serie de medidas eco-amigables con las cuales 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.

El reciclaje de residuos electrónicos y gestión de destino final para residuos peligrosos es innovador en el país. Para realizarlo, Dimacofi mantiene una alianza con Chile Recicla, mediante la cual se reciclan equipos electrónicos en desuso, tóner y cartridge vacíos. Esta solución también está disponible para sus clientes.

Además, con este programa da cumplimiento a la Ley 20.920, que establece el marco para la Gestión de Residuos, Responsabilidad Extendida del Proveedor y Fomento al Reciclaje y busca disminuir la generación de residuos y fomentar su reutilización, reciclaje o valoración para proteger la vida de las personas y el Medio Ambiente.

Esta ley identifica diversos actores y roles y establece una serie de instrumentos. Uno de los principales es la Responsabilidad Extendida del Productor (REP), que obliga a los fabricantes a hacerse cargo de la recuperación de los residuos que ponen en el mercado. Además, promueve programas de educación ambiental, el ecodiseño y la certificación y etiquetado de productos, e incentiva sistemas de depósito y reembolso. Asimismo, otorga un importante rol a los municipios en la recolección diferenciada, apoyándolos con un Fondo del Reciclaje.

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 sus equipos de impresión cumplen una cadena sustentable de reutilizar y reciclar, lo cual forma parte de su compromiso con el Medio Ambiente, el planeta, sus colaboradores y clientes.

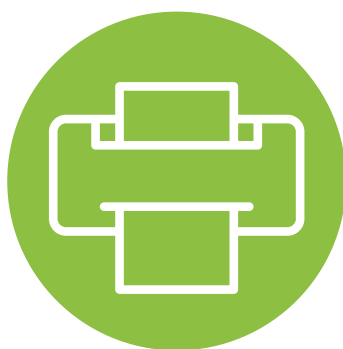
Reutilizar equipos

Esta acción es efectuada por Dimacofi. Todos los equipos de impresión (MFP, fotocopadoras, e impresoras, entre otros) realizan un ciclo sustentable, el cual se inicia con la línea de productos de equipos

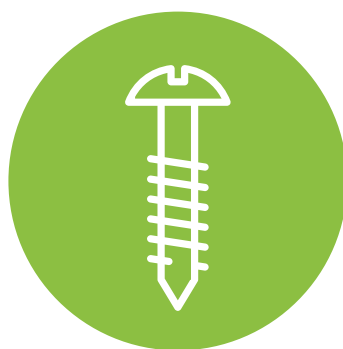
semi-nuevos (reacondicionados) que corresponden a equipos que están operativos, pero han sido utilizados por otros clientes (se comercializan a un precio menor).

Los 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 etiqueta como "Equipos para Reciclar", los que se envían a una planta de reciclaje.

CICLO SUSTENTABLE



EQUIPOS SEMINUEVOS



PIEZAS Y PARTES



RECICLAJE

Reciclar equipos

Esto es desarrollado por la empresa Chile Recicla. Los “Equipos para Reciclar” son trasladados por un camión especial hasta la planta recicladora de Chile Recicla, ubicada en la Región del Bío-Bío, en donde comienza otra etapa de reciclaje, cumpliendo con altos estándares internacionales.

Una vez en la planta de reciclaje, de los equipos se pueden extraer metales ferrosos, los cuales son compactados, generando un cubo de unos 500 kilos y que tiene como destino la fundición de material.

También se pueden extraer metales no ferrosos como cobre u otros metales preciosos, los que son enviados a Alemania. Algunos metales preciosos sirven para la fabricación de placas de circuitos integrados, bobinas

de cobre, cables y transformadores, entre otros.

Finalmente, se pueden extraer plásticos, que son preclasificados por color y tipo de material, luego se someten 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.

CHILEREICICLA 

CICLO DE RECICLAJE DE EQUIPOS



Disposición final

Para la disposición final de tóner, Dimacofi cuenta con la instalación de puntos limpios para el acopio transitorio de tóner vacíos, solución disponible tanto para su operación, como para sus clientes.

Hay dos tipos de puntos limpios, Contenedor Interior y Contenedor Exterior. Para esta solución se realizan retiros periódicos previamente acordados con el cliente.

Este material es entregado a la empresa Chile Recicla para su disposición final, quien emite un Certificado de Disposición Final, con el listado de todas las compañías que se les realizó retiro de tóner.

CICLO DE DISPOSICIÓN FINAL



De acuerdo al Programa de Logística Inversa, realizado durante el año 2016, este es el listado de empresas que reciclaron tóner con Dimacofi para la Disposición Final de Residuos Peligrosos:

EMPRESAS QUE RECICLAN CON DIMACOFI

- CEPAL
- Marinetti
- Ariztía
- Goodyear
- Transbank
- Iansagro
- Universidad Finis Terrae
- Copec
- Hospital Barros Luco
- DGAC
- Universidad Católica del Norte
- Universidad Católica del Maule
- TATTERSALL
- Hospital Asistencia Pública
- Abastible
- Municipalidad de las Condes
- Mutual
- ATTA
- Ingeniería Cuatro
- Dimacofi S.A. Oficinas
- Dimacofi S.A. Centros de Impresión



Durante el año 2016, Dimacofi logró reciclar 169.210 kilos de equipos y tóner.





Reciclaje de papel

Un 100% del papel utilizado en las oficinas y todas sus sucursales de las regiones Metropolitana, Quinta y Sexta de Dimacofi son entregados a: Fundación San José (donación) y a Sorepa, Sociedad Recuperadora de Papel (venta). Para colaborar con ambas instituciones, la empresa desarrolla las siguientes acciones:



transformando
vidas para siempre

• Fundación San José - Donación de papel:

Se les entrega todo el papel usado correspondiente a Edificio Corporativo (ubicado en Av. Vitacura 2939, piso 15, Las Condes) y las sucursales de Viña del Mar y Rancagua.



• Sorepa - Venta de papel: Se les entrega el papel que se utiliza en la planta de operaciones para la prueba de los equipos y el del personal administrativo.

EN EL AÑO 2016 DIMACOFI LOGRÓ RECICLAR:

730 kilos

Fundación San José

1.636
kilos

Sorepa

REFORESTACIÓN

Dimacofi se acerca a la meta de llegar a los 10 mil árboles. En el año 2016 continuó con su campaña de reforestación con el segmento de clientes de Pequeñas y Medianas Empresas.

Esta campaña consiste en que por cada equipo vendido la empresa planta un árbol en la Patagonia de Chile, lo cual le permite 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. A la fecha cuenta con 7.934 árboles correspondientes a especies nativas. Reafirmando así su Compromiso con el Medio Ambiente.

Su meta es llegar al año 2020, a los 10 mil árboles plantados en la Patagonia de Chile.

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.



¡Cerca de 8.000 nuevas especies plantadas!

Los 7.934 árboles plantados por Dimacofi desde el año 2013 equivalen a disminuir 3820 toneladas de CO2 del ambiente. La empresa se acerca a la meta de llegar a los 10 mil árboles el 2020.



**REFORESTEMOS
PATAGONIA**

12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



Gestión energética y medición de la huella de carbono

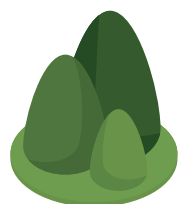
La siguiente tabla contiene una estimación de emisiones de CO2 por el consumo eléctrico en oficinas de Dimacofi durante el año 2016. Fue elaborada en base al promedio de los factores de emisión diarios para los Sistemas Eléctricos del año 2016, entregado por el Ministerio de Energía.
 <http://datos.energiaabierta.cl/dataviews/238063/factores-de-emision-sic-y-sing-promedio-diario/>

	Consumo eléctrico KWA	Consumo eléctrico MWA	Factor Conversión Promedio	Emisiones estimadas tCO2eq	Total emisiones tCO2eq
SING	41.704	41,704	0,767	31,99	253,64
SIC*	558.317	558,317	0,397	221,65	

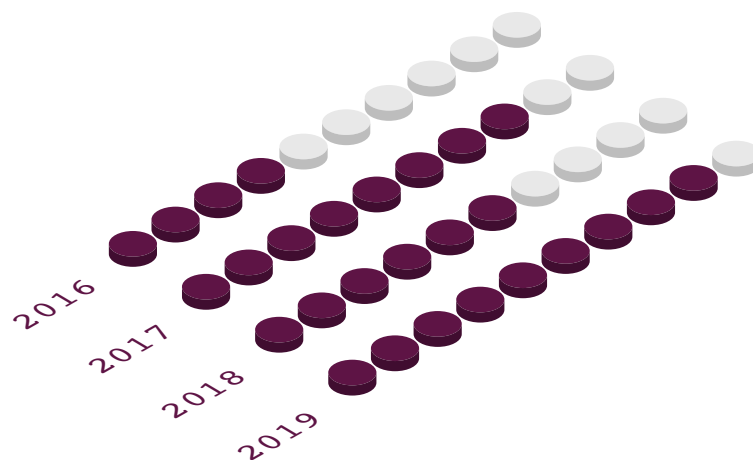
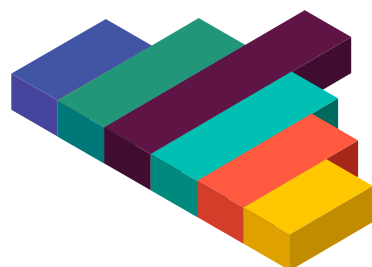
* Incluye las operaciones en Coyhaique y Pta. Arenas

COMPENSACIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

- A través del programa de reforestación que participa Dimacofi se pudieron mitigar 716 toneladas de CO2 del ambiente.
- Esta acción permitió compensar la totalidad de las emisiones generadas por el consumo eléctrico y además ser un aporte al Medio Ambiente.



V.TABLA DE INDICADORES GRI G4



DIMACOFI:

GRI - INDICADORES E INFORMANTES

INDICADORES GENERALES			
CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	CAPITULO	PAGINA
G4-1	Estrategia y análisis	CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	6
G4-3	Nombre de la organización.	INFORMACIÓN CORPORATIVA	91
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	SOLUCIONES INTELIGENTES; PARTNERS ESTRATÉGICOS	34; 36
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	PRESENCIA Y COBERTURA NACIONAL	35
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización	PRESENCIA Y COBERTURA NACIONAL	35
G4-7	Describa la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	INFORMACIÓN CORPORATIVA	91
G4-8	Indique a qué mercados se sirve	PARTICIPACIÓN POR INDUSTRIA	37
G4-9	Determine el tamaño de la organización	RADIOGRAFÍA DE LOS COLABORADORES; PRESENCIA Y COBERTURA NACIONAL; DESEMPEÑO ECONÓMICO; SOLUCIONES INTELIGENTES	45; 35; 28; 34
G4-10	Número de empleados	RADIOGRAFÍA DE LOS COLABORADORES	45
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	RADIOGRAFÍA DE LOS COLABORADORES	46
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	PARTNERS ESTRATÉGICOS	36
G4-13	Cambios significativos en el periodo	PRINCIPALES HITOS 2016	8
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	GESTIÓN DE RIESGOS	22
G4-15	Cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD	24

INDICADORES GENERALES			
CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	CAPITULO	PAGINA
G4-16	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.	FUNDACIONES Y ASOCIADOS GREMIALES	27
G4-17	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros	ESTADOS FINANCIEROS	81
G4-18	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto.	ACERCA DE ESTE REPORTE INTEGRADO 2016	4
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	ACERCA DE ESTE REPORTE INTEGRADO 2016	5
G4-20	Indique la Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización	ACERCA DE ESTE REPORTE INTEGRADO 2016	4
G4-21	Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización	ACERCA DE ESTE REPORTE INTEGRADO 2016	4
G4-22	Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	ACERCA DE ESTE REPORTE INTEGRADO 2016	4 y 5
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	ACERCA DE ESTE REPORTE INTEGRADO 2016	4 y 5
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	26
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	26
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	26
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave se han identificado a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización	RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	26

INDICADORES GENERALES			
CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	CAPITULO	PAGINA
G4-28	Periodo objeto de la memoria	ACERCA DE ESTE REPORTE INTEGRADO 2016	4
G4-29	Fecha de la última memoria		2015
G4-30	Ciclo de presentación de memorias		ANUAL
G4-31	Información de contacto	ELABORACIÓN DEL REPORTE	2
G4-32	Informe de Verificación	TABLA DE INDICADORES GRI G4	71
G4-33	Informe de Verificación		NO FUE VERIFICADO
G4-34	Gobierno corporativo	GOBIERNO CORPORATIVO; GESTIÓN DE RIESGOS	20; 22
G4-56	Ética e integridad	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	18

INDICADORES ESPECÍFICOS				
ASPECTO MATERIAL	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	CAPITULO	PAGINA
CALIDAD Y SEGURIDAD DE SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	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	SOLUCIONES INTELIGENTES	34
	G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	GESTIÓN ENERGÉTICA Y MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO	69
	G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	NUESTRO COMPROMISO Y ATRIBUTOS SUSTENTABLES	60
	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	GESTIÓN DE RESIDUOS Y RECICLAJE: LEY 20.920	62
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE TRABAJADORES	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	CAPACITACIÓN	57
	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	CAPACITACIÓN	57
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO; CAPACITACIÓN	47; 57

INDICADORES ESPECÍFICOS				
ASPECTO MATERIAL	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	CAPITULO	PAGINA
EFICIENCIA ENERGÉTICA EN LA PRODUCCIÓN	G4-EN3	Consumo energético interno	GESTIÓN ENERGÉTICA Y MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO	69
	G4-EN4	Consumo energético externo	GESTIÓN ENERGÉTICA Y MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO	69
	G4-EN5	Intensidad energética	GESTIÓN ENERGÉTICA Y MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO	69
	G4-EN6	Reducción del consumo energético	GESTIÓN ENERGÉTICA Y MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO	69
	G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente	MEDIO AMBIENTE	122
EMPLEO DE CALIDAD/ BUEN LUGAR PARA TRABAJAR	G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	113
	G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	ENCUESTA DE RIESGOS PSICOSOCIALES	49
	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, por sexo y por región	RADIOGRAFÍA DE LOS COLABORADORES	45
	G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	BENEFICIOS Y CALIDAD DE VIDA LABORAL	56

INDICADORES ESPECÍFICOS				
ASPECTO MATERIAL	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	CAPITULO	PAGINA
ÉTICA Y CUMPLIMIENTO	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	LA EMPRESA NO PRESENTA RECLAMACIONES SIGNIFICATIVAS	77
	G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	SANCIONES	123
	G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	SANCIONES	123
	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	RIESGOS SOCIALES	22
GESTIÓN CON PARTNERS ESTRATEGICOS	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	PARTNERS ESTRATÉGICOS	36
	G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	PARTNERS ESTRATÉGICOS	36
INDICADOR RECOMENDADO	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	DESEMPEÑO ECONÓMICO: VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO	28
	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	RADIOGRAFÍA DE LOS COLABORADORES	45

INDICADORES ESPECÍFICOS				
ASPECTO MATERIAL	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	CAPITULO	PAGINA
REGULACIÓN Y MITIGACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL: EMISIONES Y RESIDUOS	G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	GESTIÓN DE RESIDUOS Y RECICLAJE: LEY 20.920	62
	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	GESTIÓN ENERGÉTICA Y MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO	69
	G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	GESTIÓN ENERGÉTICA Y MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO	69
	G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	GESTIÓN ENERGÉTICA Y MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO	69
	G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	GESTIÓN DE RESIDUOS Y RECICLAJE: LEY 20.920	62
	G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	GESTIÓN DE RESIDUOS Y RECICLAJE: LEY 20.920	62
	G4-EN28	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría	GESTIÓN DE RESIDUOS Y RECICLAJE: LEY 20.920	62
	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	SANCIONES	123
	G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente	MEDIO AMBIENTE	122
	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	RIESGOS AMBIENTALES	22
RELACIÓN Y COMUNICACIÓN CON COLABORADORES	G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	RELACIONES LABORALES	52

INDICADORES ESPECÍFICOS				
ASPECTO MATERIAL	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	CAPITULO	PAGINA
SALUD Y SEGURIDAD PARA TRABAJADORES	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	PARTICIPACIÓN EN SINDICATOS	46
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	SALUD Y SEGURIDAD	53
	G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	ACCIDENTES AÑO 2016	54
	G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	ACCIDENTES AÑO 2016	55
SATISFACCIÓN DE CLIENTES	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	SATISFACCIÓN DE CLIENTES	39



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



(56-2) 25497777



www.dimacofi.cl

