

1.- LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN

Desde su fundación en 1990, SERTECPET ha obtenido logros destacados gracias a una gestión basada en una Política Integral, emitida por un comité conformado por el CEO, el Gerente General y representantes de los colaboradores en el año 2001. A la fecha, la Política Integral se encuentra en la revisión n° 11, que contiene los valores y la cultura orientados a la calidad y la excelencia en la provisión de productos y servicios.

1 a. Los líderes desarrollan y establecen la Misión, Visión y Valores de la Organización

La misión, visión y estrategia de la organización se despliega y comunica haciendo uso del Ma-

pa Estratégico (ver Gráfico 9 Mapa estratégico SERTECPET), el cual es revisado y analizado por el Grupo Estratégico anualmente. Su difusión se la realiza en las jornadas de calidad, las inducciones al personal y en la aplicación **Gestor Documental** del software ISOTools.

1 a.1 El estilo de liderazgo participativo y el compromiso de la Alta Gerencia han permitido construir y desarrollar estrategias enfocadas al cumplimiento de su misión y visión. El Gráfico 10 *Filosofía Empresarial* describe la misión, visión y valores de SERTECPET.



Gráfico 9. Mapa estratégico SERTECPET

Política integral

En coherencia con su misión y visión, SERTECPET establece una Política Integral definida en el documento **CR.GI.RD.PO.01 POLÍTICA INTEGRAL**.

“Somos una empresa que genera soluciones integrales para el sector energético con amplia experiencia. Proveemos productos y servicios en Levantamiento Artificial, Ingeniería, Diseño, Construcción y Montaje unidades de Producción On & Off Shore, asegurándonos de satisfacer los requerimientos del cliente y demás partes interesadas. Estamos comprometidos con la protección del ambiente, la prevención de incidentes y enfermedades laborales en todas las actividades. Todos nuestros productos y servicios forman parte de un proceso de mejoramiento continuo, apoyados en su capital humano, en la innovación tecnológica y cumpliendo con la legislación nacional vigente en cada país que mantenemos operaciones. Por medio de una gestión socialmente responsable buscamos apoyar un desarrollo sustentable anclado en los pilares ambientales, sociales y económicos.”



Gráfico 10. Filosofía Empresarial

1a.2 A partir del direccionamiento estratégico, SERTECPET establece un Código de Ética elaborado por el Gobierno Corporativo, vigente desde 2012. En este documento, se plasman los principios que cada colaborador debe aplicar en sus actividades diarias.

El Código de Ética es difundido a cada nuevo colaborador por parte de Talento Humano como componente esencial de su proceso de inducción.

Política de Prevención de Fraude

Adicionalmente, SERTECPET dispone de una política de Prevención de Fraude y Anticorrupción establecida en el documento **CR.GI.RD.PO.02 POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE FRAUDE Y ANTICORRUPCIÓN** que aplica a colaboradores, proveedores, contratistas, clientes y/o cualquier otra parte relacionada con la Compañía.

1a.3 Los líderes crean un ambiente para el empoderamiento, innovación y agilidad mediante Comités de Calidad, donde se toman decisiones autónomas para ser aplicadas en su área de influencia, las cuales no requieren de intervención posterior de instancias superiores.

Cada semana, los gerentes y jefes de área, tienen reuniones donde se exponen temas de interés para la organización. Como resultado de estas reuniones, se generan minutas que constan en el documento **CR.GI.RD.RE.016 MINUTA DE REUNIÓN**, las cuales sirven para llevar una trazabilidad de los temas tratados.

Adicionalmente, a través de nuestra Gerencia de I+D+i, trabajamos en equipo con nuestras líneas de negocio para generar bienes y servicios orientados a solucionar las necesidades de nuestros clientes (Ver Gráfico 2 Líneas de Innovación)

1a.4 En las reuniones gerenciales, realizadas los días lunes de cada semana, la organización promueve una participación activa de todos los colaboradores en los diferentes procesos de toma de decisiones, según el instructivo: **EC.GC.GG.IN.01 INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE REUNIONES EFECTIVAS**. La empresa cuenta con un buzón de sugerencias de colaboradores, que el Área de Comunicación Corporativa se encarga de revisar mensualmente y exponer al Equipo Gerencial en las reuniones gerenciales.

1a.5 Existe un sistema de comunicación horizontal, bidireccional, ascendente y descendente que facilita la recopilación de las aportaciones individuales o colectivas. Este sistema se lleva a cabo de la siguiente manera: la información y temas revisados en las reuniones gerenciales son difundidos a todos los colaboradores por medio de los jefes directos y, a su vez, los colaboradores exponen sus ideas a los jefes directos para que sean expuestas al Equipo Gerencial.

La Alta Gerencia revisa mensualmente tres aspectos macro: desempeño de la organización en temas de Salud y Seguridad, informe de gestión por procesos e informes financieros. Las decisiones adoptadas se registran en el documento **EC.GI.GG.RE.07 BITÁCORA DE REUNIÓN DE COMITÉ EJECUTIVO** para realizar un seguimiento a las mismas. El seguimiento y actualización de esta información es compartida en tiempo real con todos los involucrados haciendo uso de las herramientas de colaboración que brinda la plataforma Office 365, mediante el sistema de almacenamiento en la nube denominado One Drive.

SERTECPET informa

Disponemos de un programa de comunicación interna denominado *SERTECPET Informa*, que consiste en la difusión de información relevante, vía correo electrónico, a los colaboradores que dispongan de un usuario corporativo.

1b. Los líderes promueven la implantación de sistemas de gestión y la determinación de resultados a conseguir y su seguimiento

1b.1 SERTECPET ha implementado un Sistema de Gestión Integrado, con el liderazgo de la Alta Dirección, la Gerencia General y el apoyo de todos los colaboradores, según se describe en el *Gráfico 5 Sistema de Gestión Integrado*.

1b.2 La estructura organizativa es administrada por la Gerencia de Talento Humano con el fin de adaptarla a los cambios del entorno y a las necesidades estratégicas de la empresa. Además, se realiza una actualización y depuración mensual de las áreas de trabajo en función de los requerimientos organizacionales. Dicha estructura está integrada por los niveles descritos en la *Tabla 2 Niveles Organizacionales SERTECPET*:

SOCIETARIO	EJECUTIVO	PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN	OPERACIÓN
- Responsable de emitir las regulaciones para la administración de la empresa y de revisar los resultados económicos. - Está conformada por la Junta de Accionistas y directivos (CEO, COO, CDO)	- Responsable de emitir las normas, políticas y regulaciones para la planificación, organización y administración de la empresa y de coordinar con las Gerencias de país y las Gerencias de área las acciones necesarias con el fin de que los objetivos establecidos se cumplan en el plazo fijado. - Está conformado por las Gerencias Corporativas y la Gerencia General Ecuador.	- Este nivel está enfocado en la planificación empresarial en la organización interna, se encarga de establecer los procesos y los procedimientos que deben seguir las áreas a su cargo alineadas a la cadena de valor y la planificación estratégica de la empresa. - Este nivel está conformado por las Gerencias de área, jefaturas.	- Este nivel es responsable de la ejecución de los procesos operativos de la empresa y del cumplimiento de las políticas y los procedimientos emanados por las Gerencias de área. - Está conformado por superintendencias, supervisores, coordinadores y grupos de trabajo

Tabla 2. Niveles Organizacionales SERTECPET

Pasantías Internas y Universitarias

SERTECPET maneja dos programas de pasantías: un programa interno y otro externo.

Pasantías Internas

El programa brinda a los colaboradores la posibilidad de compenetrarse con otras áreas con el objetivo de tener una visión de mayor transversalidad en cuanto a la aplicación de procesos y logro de objetivos.

Pasantías Universitarias

Desde 2013, contamos con programas de pasantías universitarias realizadas mediante convenios con 18 universidades ecuatorianas y 1 internacional, la Universidad Dalhousie de Canadá. Estos programas están dirigidos a estudiantes de últimos niveles de carreras de tercer nivel, especialmente en las siguientes áreas: Ingeniería Mecánica, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Petróleos e Ingeniería Electromecánica.

El *Gráfico 11 Pasantías SERTECPET 2014-2016* muestra las pasantías realizadas en SERTECPET en los períodos 2014-2016 y la oportunidad laboral que han tenido los pasantes como resultado de sus prácticas en la organización.

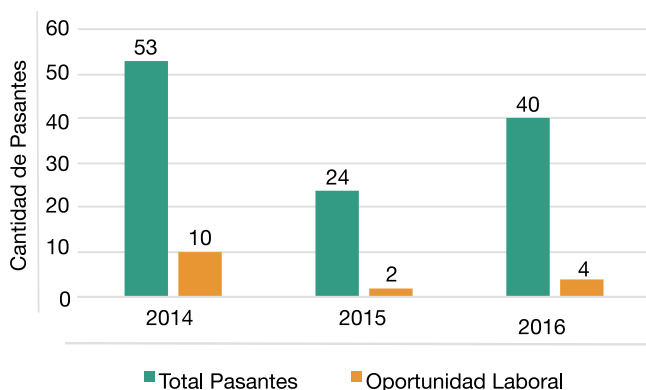


Gráfico 11. Pasantías SERTECPET 2014-2016

1b.3 El *Gráfico 9 Mapa estratégico SERTECPET*, resume la estrategia de nuestra compañía en 14 objetivos prioritarios a través de los cuales se busca hacer realidad nuestra aspiración para 2020.

Para asegurar el cumplimiento de los objetivos a corto plazo, realizamos el POA. Su cumplimiento se evidencia a través de los reportes de indicadores de eficiencia y eficacia que plantea cada área, bajo la metodología conocida como Balanced Scorecard. El gerente de cada área, en las reuniones gerenciales, expone mensualmente los resultados obtenidos dentro de su gestión.

1b.4 Alineados con el Mapa Estratégico, se establecen los objetivos organizacionales, los cuales se derivan en objetivos por áreas y son medidos por indicadores clave de proceso. Los resultados son revisados mensualmente por el Comité Ejecutivo.

Por más de una década, la revista Ekos presenta un especial investigativo, el cual reconoce a las empresas con mayor dinamismo económico a escala nacional. El #RK1000 revela el rol de las mejores organizaciones. Para el año 2016, SERTECPET se sitúa en el puesto 160 como se muestra en la *Tabla 3 Ranking de Empresas en el Ecuador*.

1b.5 SERTECPET evalúa trimestralmente el cumplimiento de los objetivos estratégicos, y el Gerente General se reúne con la Junta General de Accionistas para informar sobre los resultados de la ejecución del Plan Estratégico.

Al final del año se realiza el informe a la Dirección **CR.GI.RD.RE.03 INFORME PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**, que es analizado por el Comité Ejecutivo y utilizado para hacer los afinamientos estratégicos y operacionales correspondientes.

En temas de Responsabilidad Social, SERTECPET elabora informes para difundirlos a las partes interesadas. La *Tabla 4. Informes de Responsabilidad Social* contiene los informes realizados.

RAZON SOCIAL	POSICION
SEGUROS CONFIANZA	509
SEGUROS DEL PICHINCHA	156
SEGUROS EQUINOCCIAL	83
SEGUROS LA UNION	969
SEGUROS ORIENTE	658
SEGUROS ROCAFUERTE	269
SEGUROS SUCRE	63
SEGUROS UNIDOS	403
SEPRONAC SEGURIDAD Y PROTECCION NACIONAL CIA. LTDA.	981
SERTECPET	160
SERVICIO INTEGRAL PARA LA INDUSTRIA ALIMENTICIA SIPIA S.A.	990
SERVICIOS DE SEGURIDAD ARMELED CIA. LTDA.	325
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.	710

Tabla 3. Ranking de Empresas en el Ecuador

Responsabilidad Social

Informes GRI Memorias de Sustentabilidad 2014-2015 2015-2016	SERTECPET elabora una memoria de sostenibilidad que comprende la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización en el desarrollo sostenible.
Informes COP 2014-2015	Como miembro del Pacto Global, SERTECPET realiza anualmente un Informe de Progreso que recoge las acciones realizadas en la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial. Este informe se entrega a los grupos de interés conforme a la política de reporting de Global Compact.

Tabla 4 Informes de Responsabilidad Social

1b.6 SERTECPET mantiene un enfoque basado en procesos, para lo cual la organización ha identificado 24 procesos y los ha clasificado de la siguiente manera: estratégicos, operativos y de apoyo. Dichos procesos están definidos en el *Gráfico 12 Mapa de Procesos SERTECPET*

1b.7 El equipo ejecutivo de la organización, conjuntamente con el personal de las respectivas unidades de negocio, monitorea el desenvolvimiento del mercado y los factores que inciden en su crecimiento o decrecimiento; incorpora la retroalimentación de los clientes para identificar sus comportamientos y necesidades y, sobre la base de la orientación estratégica, realiza un diagnóstico para determinar la competitividad de nuestros productos y servicios

de acuerdo a su ciclo de vida. En función de las conclusiones derivadas de éste análisis, se procede a ajustar la oferta de mercado, con el objeto de asegurar nuestra ventaja competitiva.

1b.8 Para lograr una interacción del Sistema de Gestión con los colaboradores de la empresa, SERTECPET incorporó como herramienta de gestión el software **ISOTools**, que procesa toda la información relacionada con los procesos, no conformidades, proveedores e indicadores de desempeño. El software cuenta también con un módulo de gestión de todos los procedimientos, registros y documentos necesarios para la ejecución de los procesos bajo las normas ISO 9001, 14001, OHSAS 18001, API, ASME, Tenaris y S2M.

1b.9. Los líderes de la organización establecen mecanismos que les permiten crear valor y mantener relaciones redituables con los stakeholders, como se describe en la *Tabla 5 Stakeholders SERTECPET*.

TABLA DE VALOR PARA LOS STAKEHOLDERS		
Parte Interesada	Actividades	Frecuencia
Estado / Gobierno	Diálogos Hexagonales a través del Software Hexagon Toolkit ® .	Anual
	Reportes de Transparencia COP, GRI	Anual
Comunidad	Diálogos Hexagonales a través del Software Hexagon Toolkit ® .	Anual
	Participación con Yachai	Semestral
	Diálogos estudiantiles	Trimestral
	Ferias	Anual
	Participación con Cámaras del Sector (AIHE, Fedimental, CCQ)	Mensual
Cliente	Círculos de Calidad (SQM)	Mensual
	Auditorías de 2da parte	Trimestral
	Workshop - talleres en locaciones	Semestral
Proveedor	SQM - lineamientos gerenciales, SGI, desempeño e indicadores	Semestral
	Reuniones en oficina, llamadas telefónicas	Permanente
Comunidad	Diálogos Hexagonales a través del Software Hexagon Toolkit ® .	Anual
	Procesos de consulta y participación social	Anual
Colaboradores	Taller la familia y SERTECPET	Anual
	Taller esposas de los colaboradores	Anual
	Taller un día de trabajo en compañía de mi hijo	Anual

Tabla 5. Stakeholders SERTECPET

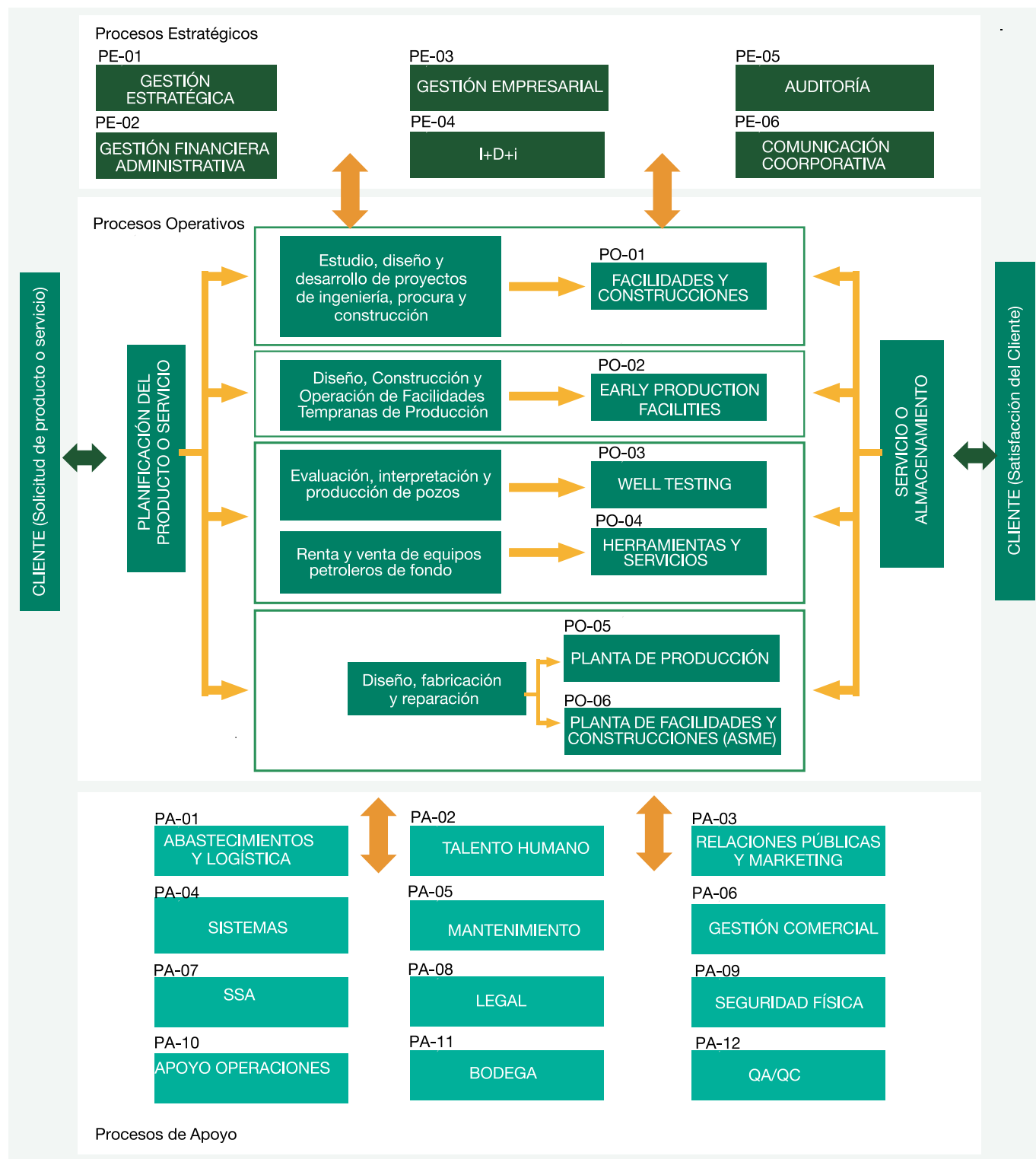


Gráfico 12. Mapa de Procesos SERTECPET

Por nuestra adhesión al Pacto Global, trabajamos en asegurar que nuestros colaboradores y grupos de interés externos se alineen y se comprometan con nuestro Código de Ética y con el documento **CR.GI. RD.PO.02 POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE FRAUDE Y ANTICORRUPCIÓN**.

1 c. Los líderes se comprometen con los grupos de interés externos

1c.1 La *Tabla 5 Stakeholders SERTECPET* muestra las actividades que realiza SERTECPET con sus grupos de interés externos, todo lo cual permite reforzar aspectos

de ambiente, salud y seguridad ocupacional, así como la adhesión de tales grupos a nuestras prácticas de transparencia y lucha contra la corrupción.

1c.2 El compromiso de la empresa con la excelencia, desde su fundación en 1990, le ha permitido ser acreedora de importantes premios y reconocimientos, descritos en el *Gráfico 6 Premios de SERTECPET* y en la *Tabla 94 Reconocimientos a la gestión de SERTECPET*. Estos reconocimientos han contribuido a la valoración positiva de la organización por el público nacional e internacional.

Contamos con un Departamento de Comunicación Corporativa que se encarga de consolidar y procesar las iniciativas identificadas en las reuniones gerenciales sobre temas de comunicación, así como de consolidar nuestra reputación e imagen corporativa.

1c.3 Alianza con el Estado

Al operar dentro de uno de los sectores estratégicos de la economía como es el petrolero, nuestras actividades se desenvuelven en un ambiente altamente regulado en donde el Estado es parte interesada. Por consiguiente, trabajar con las autoridades regulatorias y las empresas estatales, así como procurar un círculo virtuoso entre industria nacional y generación de riqueza para el país con los entes estatales, es uno de los aspectos fundamentales de la organización.

Cambio de la Matriz Productiva

Como aporte a la política económica de *cambio de la matriz productiva*, plasmada en la Constitución de la República del Ecuador, realizamos una intensa actividad de vocería para señalar cómo SERTECPET es un ejemplo del potencial que tienen industrias ecuatorianas que han logrado contribuir al fortalecimiento de la competitividad de la economía nacional a través de la innovación, el acrecentamiento del acervo de inversión en infraestructura con tecnología de punta, y el conocimiento tecnológico y la capacitación.

En el marco de nuestra contribución a la innovación y fortalecimiento de la industria nacional, SERTECPET participó en el año 2016 en el Primer Concurso IngeniaTEC para promover el desarrollo tecnológico del Ecuador, llevado a cabo por el Ministerio Coordinador de Conocimiento y Talento Humano, la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENECYT) y el Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP). Con esta iniciativa, el Gobierno Nacional busca una reducción de USD 370 millones en las importaciones, lo cual impacta favorablemente la balanza comercial del país así como el modelo monetario de dolarización. Nosotros, a través del departamento de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i), participamos con la calificación de 17 productos de nuestra Área Industrial, que evidenciaron la conformidad y aplicabilidad de nuestros productos a las necesidades de la industria nacional. Este proceso culminó con la premiación a SERTECPET como uno de los ganadores del Concurso.

Convenios con Universidades

Nuestro programa La Academia nos ha permitido firmar convenios con las siguientes universidades:

- ✓
- ✓ Escuela Politécnica de Chimborazo
- ✓ Escuela Politécnica del Litoral.
- ✓ Escuela Politécnica Nacional.
- ✓ Universidad Central.
- ✓ Universidad de las Américas.
- ✓ Universidad Dos Hemisferios.

Universidad Tecnológica Equinoccial.

Además, hemos generado un convenio con la SENECYT para contar con información de becarios que retornan al país a fin de aplicar los conocimientos adquiridos en países y universidades de primer nivel. Estos convenios nos permiten no sólo ofrecer oportunidades de pasantía y de trabajo a estudiantes, sino fomentar espacios de intercambio de conocimientos a través de conferencias y desarrollo de tesis de grado. Entre el 2015 y el 2016, profesionales de nuestra empresa han tenido la oportunidad de dirigir 3 tesis.

1c.4 A través de las herramientas descritas en la *Tabla 4 Informes de Responsabilidad Social* (GRI Y COP) consignamos todos los años nuestra rendición de cuentas al Pacto Global de NNUU y transparentamos nuestra gestión a nuestros grupos de interés.

1c.5 Una vez definidos los grupos de interés relevantes como muestra la tabla *Tabla 5 Stakeholders SERTECPET*, la organización plantea actividades que le permiten fortalecer las relaciones con los mismos.

En el desarrollo de equipos con diseños propietarios, trabajamos de cerca con nuestros proveedores para que nos contribuyan con insumos customizados. Para ello contamos con un área especializada de I+D+i con profesionales calificados para el manejo de software para validación de diseños, esfuerzos y fluidos tales como Solidworks 2017, Solidworks Flow Simulation 2017, Bob CadCAM V29, entre otros.

1c.6 Contratación a miembros de la comunidad

SERTECPET brinda oportunidades de trabajo, sin distinción alguna, a personal de la comunidad en nuestros frentes de trabajo ubicados en el distrito oriental de la Amazonía ecuatoriana. Así se plasma en nuestro **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO (RIT), CAPITULO II / ART. 7**, que establece que contrataremos personal sin discriminar raza, género, o etnia. Para el efecto, nos apoyamos en *Red Socio Empleo*, plataforma de bolsa de empleo del Ministerio de Trabajo de Ecuador, a través de la cual obtenemos candidatos de la comunidad para que se puedan vincular a nuestra organización.

Contratación de personal con discapacidad

SERTECPET, de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Discapacidades, cumple con la contratación del 4% de personal con discapacidad en su plantilla permanente. Anualmente, con apoyo del CONADIS, generamos charlas dirigidas al personal de la empresa enfocadas a promover una plena inclusión efectiva y afectiva de estas personas y sus familias a la empresa.

1c.7 Nuestra Gerencia de Seguridad, Salud y Ambiente tiene claramente identificados los riesgos laborales y ambientales, mediante tres herramientas del SGI:

Riesgos Laborales y Salud Ocupacional: El departamento de SSA, mediante el procedimiento EC.GS.SI.PR.05 **PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICAR PELIGROS Y EVALUAR RIESGOS DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL**, identifica los riesgos

Descripción	Código	Año	Alcance
Licencia Ambiental para operación del Campamento y las instalaciones	MAE-4451-08-DNPCCA-SCA-MA	2008	Estudio de impacto ambiental y plan de manejo ambiental de la empresa "SERTECPET S.A.", de la ciudad Francisco de Orellana (El Coca)
Licencia Ambiental para la ejecución del proyecto de construcción y operación	MAE-SCA-2010-0417	2010	Estudio de impacto ambiental y plan de manejo ambiental de la empresa "SERTECPET S.A.", de la ciudad Francisco de Orellana (El Coca)
Licencia Ambiental para la ejecución del proyecto de construcción y operación	MAE-RA-2016-2055428	2016	Estudio de impacto y plan de manejo ambiental para la empresa "SERTECPET S.A", Campamento Guarumo

Tabla 6. Estudios de Impacto Ambiental

laborales mediante 38 matrices en donde constan los 196 cargos de la organización. Con ello, se cubre el 100% del personal administrativo y operativo.

Dentro de la matriz se desglosan las siguientes categorías: riesgos físicos, riesgos mecánicos, riesgos químicos, riesgos ergonómicos, riesgos biológicos y riesgos psicosociales.

Riesgos Ambientales: Mediante el procedimiento EC.GS.MA.PR.06 PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICAR Y EVALUAR ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, se han realizado 11 matrices agrupadas por aspectos ambientales, analizando los 24 procesos de SERTECPET.

Hemos identificado y monitoreado los impactos derivados de emisiones, consumo de recursos, generación de desechos y generación de ruido. Para cada uno de ellos, tenemos actividades que buscan mitigar al máximo el impacto derivado de estos aspectos.

Riesgos de Terceros hacia las operaciones: SERTECPET ha desarrollado los procedimientos EC.GS.SI.PR.11 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE PLANES DE RES-PUESTAS A EMERGENCIAS y el EC.GS.SI.PL.01 PLAN DE RESPUESTA A EMERGENCIAS STP SERTECPET S.A., en estos documentos se identifican los riesgos de las operaciones hacia terceros y las acciones de respuesta para afrontar los eventos no deseados, así también se identifican las amenazas que implican acciones de terceros hacia las operaciones y se listan las medidas de control que permiten disminuir su vulnerabilidad (ver Tabla 6 Estudios de Impacto Ambiental).

1 d. Los líderes se comprometen con las personas de la organización para conseguir su implicación

1d.1 SERTECPET anualmente trabaja con Great Place to Work® para la medición de clima laboral en toda la organización. Su modelo se centra en los siguientes pilares:



Gráfico 13. Metodología Great Place to Work

Este proceso también se enfoca en medir el estilo de liderazgo y su impacto en el ambiente laboral, el mismo que ha tenido una tendencia de franca mejora en los últimos años.

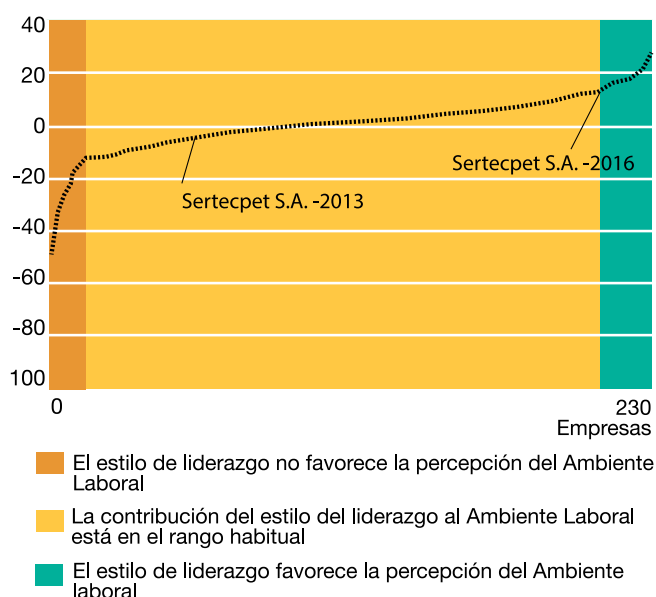


Gráfico 14. Evolución del Clima Laboral

Programas de Alineamiento Gerencial y Coaching

Formamos a nuestros líderes en talleres mensuales de alineamiento gerencial y coaching para la consecución de logros profesionales, y así cumplimos con los objetivos que surgen de la estrategia.

Para la empresa se trata de un programa clave, porque abarca a personal de mandos que constituyen el core de la organización, distribuidos según el Gráfico 15. Participantes del Programa de Coaching.

El programa es tan amplio que existe en promedio un líder por cada 7.4 personas en la organización.

Gracias a estos programas de formación, nuestros líderes generan mayor compromiso con el crecimiento de su personal, lo cual, finalmente, se refleja en los resultados de la medición de clima laboral.

1d.2 Programas de Reconocimiento

Desde el año 2015, venimos implantando programas de reconocimientos con el objeto de reconocer

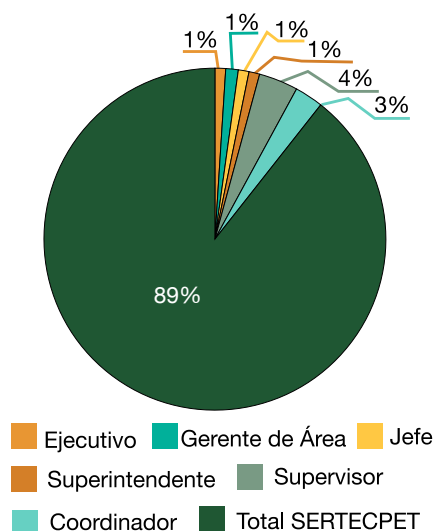


Gráfico 15. Participantes del Programa de Coaching

en forma individual y colectiva la consecución de las metas propuestas y el respeto de los valores empresariales. La *Tabla 7 Estadísticas de Programas de Reconocimiento* indica el número de personas que se han beneficiado de reconocimientos y evidencia su proceso de consolidación y aceptación. El programa establece la entrega de reconocimientos en función del logro obtenido en forma individual o dentro del área de trabajo correspondiente.

Así mismo, Talento Humano ha instrumentado mecanismos de evaluación de competencias que ayudan a evaluar de manera objetiva el desempeño de cada colaborador, los cuales se presentan en el capítulo 3.

1d.3 Para el fomento y desarrollo de la cultura emprendedora e innovadora contamos con procesos estructurados, tales como: Vigilancia Tecnológica, Diseño y Desarrollo, Círculos de Calidad, Escuela de Capacitación y el Programa i360-RSE. cada uno de estos busca abordar de manera sostenible y transversal un proceso continuo de innovación social, ambiental y productiva, y desarrollo de las capacidades del personal.

RECONOCIMIENTO	NÚMERO DE COLABORADORES
Tiempo de permanencia	83
Tú valor + Alto	107
Mejor Ambiente Laboral	80
Nivel de Satisfacción Cliente Interno	67
Reconocimiento por participación en eventos internos	32

Tabla 7 Estadísticas de Programas de Reconocimiento

Vigilancia Tecnológica.- Esto permite informar a través de mailing a todo el personal de avances tecnológicos del sector. Con ello se logra mantener al tanto sobre la actualidad y retroalimentación de los problemas y soluciones.

Programa i360-RSE.- A través de 3 aristas (Innovación Productiva, Innovación Social e Innovación Ambiental), permite estructurar un proceso sostenible y con una vertical común de innovación, a fin de contar con acciones potenciales al objetivo común y respaldo del proceso de responsabilidad social empresarial.

Escuela de Operaciones.- Se encarga de dotar a nuestros colaboradores de los conocimientos necesarios para profundizar y actualizar su formación profesional, lo cual se cristaliza en su participación activa en el desarrollo de los proyectos seleccionados por el departamento de I+D+i. Ver Tabla 14 Matriz de Proyectos de I+D+i 2015-2017 en el *criterio 5b*.

1d.4 Los cambios organizacionales se gestionan a todo nivel en la organización a través del proceso Gestión de Cambio (MOC por sus siglas en inglés) como indica el Gráfico 16 Proceso del MOC, el cual ha sido difundido y aplicado con el apoyo del área de Gestión Empresarial de la organización.

Esta herramienta permite que todo cambio sea gestionado, coordinado y monitoreado desde que el cambio es registrado en el documento **EC.GC.RE.05 REGISTRO DE GESTIÓN DE CAMBIOS (MOC)**.

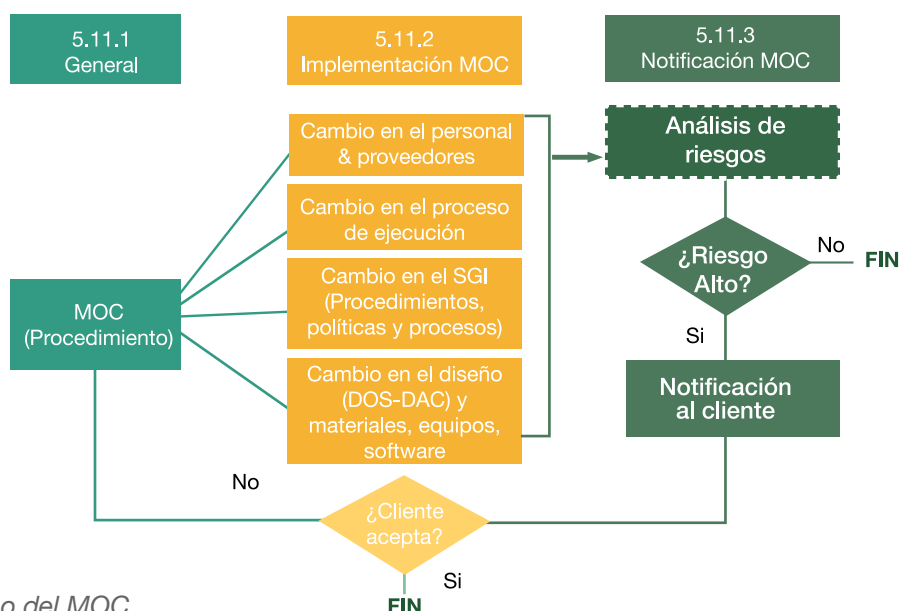


Gráfico 16. Proceso del MOC

1d.5 Manejamos una política de no discriminación expuesta en el documento **CR.GI.RD.PO.03 POLÍTICA DE NO DISCRIMINACIÓN** que manifiesta:

“Somos una empresa comprometida en mantener y desarrollar una fuerza laboral diversa sin discriminación de religión, raza, nacionalidad, cultura, orientación sexual, edad, discapacidad o afiliación política de acuerdo a los derechos consagrados en la Constitución. De esta manera impulsamos un ambiente laboral donde los colaboradores son tratados con respeto, equidad y tienen la oportunidad de contribuir al éxito de la empresa y a desarrollar sus potencialidades personales y profesionales.”

1d.6 El departamento de Gestión Empresarial, dispone de un **PLAN DE AUDITORÍA CR.GI.RD.RE.009 PLAN DE AUDITORÍA INTERNA** en donde se identifican oportunidades de mejora que son trabajadas de manera estructurada con el involucramiento de los niveles directivos mediante la utilización del proceso de *Análisis de Causa Raíz (ACRs)*, cuyos resultados se exponen en el *criterio 6a*.

1d.7 La empresa mantiene una política de comunicación de puertas abiertas. Al haber incursionado en la emisión de obligaciones en la Bolsa de Valores de Quito en 2016, nuestra información financiera está disponible de manera transparente para todos quienes así lo requieran.

1d.8 Dentro de su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, la organización ha emprendido proyectos con participación de nuestros colaboradores. La *Tabla 21 Proyectos Sociales* descrita en el criterio 3 de este reporte, brinda una amplia explicación.

1e. Los líderes promueven y gestionan el cambio, la innovación y se aseguran que la organización sea flexible

1e.1 La organización tiene una gran capacidad para enfrentar situaciones de cambio con agilidad, eficiencia y eficacia.

Las herramientas que utiliza SERTECPET para detectar riesgos o amenazas se identifican en la *Tabla 8 Herramientas para detección de Riesgos*.

Herramienta	Frecuencia de utilización
1.- Análisis FODA de cada área	Anual
2.- Análisis de la competencia y del cliente con Focus Group	Semestral
3.- Análisis de riesgos Operacionales, Empresariales, al producto y servicio y al Proceso	Anual

Tabla 8. Herramientas para detección de Riesgos

El ejemplo más reciente es la contracción del sector petrolero nacional e internacional, en donde la organización supo readecuar su nivel de operación a fin de garantizar su sostenibilidad y sustentabilidad. A pesar de esta coyuntura retadora, el 2016 resultó ser el año de mayor rentabilidad de los últimos cinco años.

1e.2 La Gerencia de I+D+i mantiene reuniones mensuales con las áreas de negocio a fin de enfocar sus actividades en iniciativas que se traduzcan en proyectos de innovación que nos permitan llevar al mercado propuestas de valor atractivas para nuestros clientes. Estas propuestas de valor se encuentran descritas en la *Tabla 5 Stakeholders SERTECPET* y en el criterio 5b.

1e.3 Nuestra orientación estratégica, así como nuestro Sistema de Gestión Integrado, hacen que la búsqueda de la excelencia sea una filosofía de vida en la organización. Esto conlleva a que permanentemente, a todo nivel, se tenga una vocación de mejora en todas las actividades que se realizan en la misma.

Nuestras certificaciones nos obligan a un constante perfeccionamiento de nuestros procesos y procedimientos. Las acciones conducentes al mantenimiento de estas certificaciones se detallan en los *criterios 3 y 5b*.

1e.4 Promovemos la innovación a través de concursos anuales de Innovación tanto internos como externos. Para ello, se realizan invitaciones a través de la página Web, carteleras, SERTECPET Informa y con información directa. Se cuenta con el correo Premio.Annual@SERTECPET.net, para el manejo de la información entre las partes y la inscripción se la hace mediante el documento **CR.GI.RD.RE.99. REGISTRO DE INSCRIPCIÓN**.

Hemos contribuido al proceso de fortalecimiento de la Industria Nacional a través de nuestra participación en el *Concurso IngeniaTEC* para promover el desarrollo tecnológico del Ecuador, el mismo que fue desarrollado por el Ministerio Coordinador de Conocimiento y Talento Humano, la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENECYT) y el Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP). Participamos con 17 productos de nuestra área industrial, que evidenciaron la conformidad y aplicabilidad de los productos de la empresa a las necesidades de la industria nacional, con altos estándares de calidad, normativa y control. Este proceso culminó con la gran satisfacción de ser SERTECPET uno de los ganadores del concurso.

1e.5 Desde el ejercicio 2016, la organización se está preparando para certificarse con la norma UNE 166002, que proporciona directrices y requisitos para la implantación y el mantenimiento de un sistema de gestión de I+D+i.

Nuestros objetivos para el 2017 nos llevan a estar listos para obtener dicha certificación para finales del ejercicio.