

4. RECURSOS, PROVEEDORES Y ALIANZAS

4 a. Gestión de los recursos financieros

4 a.1 SERTECPET tiene como filosofía la optimización constante en la administración de recursos con miras a elevar los niveles de eficiencia y lograr la mejora continua de los indicadores financieros con respecto a años anteriores. La generación de valor para la compañía se logra a través de una permanente interacción entre las líneas de negocio operativas y el área financiera, en que se localizan las mejores estrategias e iniciativas para generar y proteger la caja, maximizar la utilización de activos (tanto fijos como corrientes) y asegurar la sostenibilidad de la empresa. Este logro se alcanza aplicando las respectivas Políticas Contables y Financieras, Políticas de Crédito con Proveedores y Políticas de Financiamiento, además de nuevos procedimientos como comités de compras, comités de tesorería, comités de evaluación de nuevos proyectos, y comité de inversiones. Los resultados se evidencian en el *Criterio 9 Resultados Globales*.

4a.2 La planificación financiera que realiza SERTECPET consiste en la optimización del flujo de efectivo o caja mínima necesaria para soportar el capital de trabajo requerido en la operación. Para el efecto, se realizan proyecciones del flujo de caja anual, trimestral y semanal, con lo cual aseguramos los requerimientos de caja para al menos un trimestre, particularmente de cara a la coyuntura reciente, donde la recuperación de cartera ha sido más complicada de lo normal. Igualmente, el equipo gerencial se plantea permanentemente metas desafiantes para los indicadores financieros de liquidez, endeudamiento y rentabilidad. Esto se evidencia en los resultados obtenidos en el ejercicio 2016, en el cual se alcanzaron resultados destacados en comparación con años anteriores, como se puede evidenciar en el *Criterio 9 Resultados Globales*.

4a.3 El adecuado manejo de las fuentes de financiamiento de la organización hace que se hayan gestionado de manera apropiada las relaciones de financiamiento de corto y largo plazo, con lo cual hemos logrado hacernos merecedores de la confianza de la comunidad financiera y alcanzado una calificación crediticia AAA- durante el ejercicio del 2016 por parte de la calificadora de riesgos CLASS INTERNATIONAL RATING, Calificadora de Riesgos S.A. Esto nos ha permitido tener una adecuada estructura de financiamiento para satisfacer nuestras necesidades de fuentes de recursos para la operación y garantizar la sostenibilidad financiera, a la vez que hemos mantenido niveles óptimos en la relación Deuda/Patrimonio. Verificar en el *Criterio 9 Resultados Globales*.

4a.4 Anualmente, realizamos ejercicios de presupuestación sobre la metodología “Base Cero”, los mismos que traducen en cada ejercicio la ejecución de la estrategia. Sobre esta base, se desarrollan las proyecciones de flujo de caja, con las cuales se afinan los presupuestos de inversión de capital (CAPEX), que sirven para financiar el crecimiento de ingresos y la apertura de nuevos negocios, así como el desarrollo de proyectos específicos. En los últimos 5 años, SERTECPET ha realizado una inversión en CAPEX por un valor aproximado de USD\$ 30 MM.

Para el debido registro de todas estas transacciones contables, la Gerencia Financiera las expresa bajo normas NIIF.

4 a.5 Durante el ejercicio 2016, debido a la situación de fuerte iliquidez que vivió el sector petrolero en Ecuador, SERTECPET, con el afán de mantener un adecuado financiamiento de sus requerimientos de fondos para su operación, optó por realizar una emisión de obligaciones en el mercado de valores por un monto equivalente a USD 14 Millones. Al 31 de diciembre del 2016, la emisión demostró ser todo un éxito, al haberse colocado el 100% de la misma en una coyuntura por demás complicada desde el punto de vista de liquidez del sistema financiero ecuatoriano.

4b. Gestión de los recursos de información y conocimiento

4b.1 Asegurar un adecuado manejo de la información es un aspecto esencial para administrar adecuadamente uno de los intangibles más importantes de cualquier organización. A fin de que todos los interesados, tanto internos como externos, puedan acceder a la información relevante para cumplir con su gestión en beneficio de la empresa, contamos con una política integral para el manejo de la misma, la cual está elaborada y codificada en el documento **EC.GC.TI.PO.001 POLÍTICA INTEGRAL DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS**, desarrollada bajo norma ISO 9001. Dicha política está publicada en el Sistema de Gestión y abarca detalles de Seguridad Informática, Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos, Funcionamiento de Equipos de Cómputo, Responsabilidades de Usuario y Contraseña, e Instalaciones de Software debidamente licenciado.

4b.2 Precautelar el intangible relacionado con nuestra información es un aspecto crítico para salvaguardar conocimientos clave que forman parte del fundamento de nuestra ventaja competitiva en el mercado. Para el efecto, el Departamento de Sistemas asegura su integridad, así como la continuidad del negocio, a

través de respaldos de los equipos y de las bases de datos más importantes, como nuestro Enterprise Resource Planning (ERP) Dynamics AX, en el cual reposa toda nuestra información financiera y sistemas de reporte gerencial. Los reportes gerenciales se derivan de una utilización estratégica de los datos almacenados en nuestras bases de datos, las cuales, a través de herramientas informáticas se transforma en información gerencial para la toma de decisiones.

4b.3 El Departamento de Sistemas es el responsable de establecer las políticas de manejo seguro de la información, las cuales son de estricto cumplimiento por parte de todos los colaboradores.

Además, diariamente se ejecutan 3 rutinas diarias (8am, 12pm y 18pm) para obtener respaldos de la información de los usuarios sobre la base del proceso EC.GC.TI.PR.02 y del INSTRUCTIVO PARA RESPALDO

AUTOMÁTICO DE INFORMACIÓN EC.GC.TI.IN.002, los cuales detallan todas las actividades automáticas de respaldo de información que se realizan, que incluyen las alertas correspondientes configuradas para el efecto.

4b.4 SERTECPET, entre las líneas estratégicas que constan en el mapa estratégico de la organización, enuncia que es necesario “Innovar para ganar”. Por este motivo, la Gerencia de I+D+i cumple una función estratégica fundamental para asegurar nuestra ventaja competitiva en el mercado, la cual se deriva de la constante generación de tecnología y conocimiento, plasmada en el permanente desarrollo de patentes, tal como se indica en el *Gráfico 2. Líneas de Innovación*, además de tener una fuente constante de proyectos de innovación que se están desarrollando, como se muestra en la *Tabla 22. Matriz de Proyectos de I+D+i 2015-2017*.

MATRIZ DE PROYECTOS DE I+D+i 2015-2017				
PROYECTOS	DESCRIPCIÓN BREVE	ENTREGA	COSTO (USD)	STATUS
PROYECTO SOFTWARE SYAL	Para diseño y selección de Bombas Jet para levantamiento artificial de petróleo	Abril 2015	\$ 421.750,00	100%
PROYECTO PACKER HIDRÁULICO	Herramientas de sello para las completaciones mecánicas usadas en el fondo de pozo de petróleo	01/04/2016	\$ 26.500,00	75%
PROYECTO PACK OFF	Herramientas para sellar agujeros en la tubería del pozo de petróleo	02/02/2017	\$37.500,00	100%
PROYECTO POLÍMEROS	Elaboración de caucho de nitrilo para vulcanizar en piezas y partes de equipos en la industria del petróleo	22/01/2017	\$ 235.000,00	85%
PROYECTO VÁLVULA TAPÓN (FABRICACIÓN DE KITS)	Fabricación de elementos mecánicos internos de válvulas	01/07/2015	\$ 95.530,00	100%
PROYECTO SHIFTING TOOL HIDRÁULICO	Fabricación de herramienta mecánica para abrir o cerrar dispositivos mecánicos de manera hidráulica	No programada	\$18.732,00	75%
PROYECTO BOMBA REINYECCIÓN	Fabricación de una bomba de inyección de agua al pozo de manera económica	No programada	\$17.480,00	100%
PROYECTO INGENIATEC	Participación en el concurso tecnológico con 17 productos para fabricación nacional	01/09/2016	\$ 44.000,00	100%
PROYECTO VIDEO TÉCNICO DE SERTECPET	Diseño y desarrollo de video técnico empresarial	Nov. 2016	\$ 32.000,00	100%
PROYECTO OPTIMIZACIÓN DE COMBUSTIBLES	Pruebas técnicas a motores estacionarios con aditivos químicos para optimización de combustible	01/12/2016	\$ 2.350,00	100%
PROYECTO OPTIMIZACIÓN DE INVENTARIO BODEGA	Creación de algoritmos de control para control de mínimos y máximos en las bodegas	No programada	\$1.200,00	75%
PROYECTO BRASIL PRUEBAS TECNOLÓGICAS	Pruebas técnicas de laboratorio de hidráulica para medir la eficiencia de la Bomba Jet	12/08/2016	\$ 8.500,00	100%
PUBLICACIÓN ARTÍCULOS CIENTÍFICOS	Redacción de papers técnicos para publicación en revistas científicas	01/12/2017		40%
CONFERENCIAS TALLERES Y UNIVERSIDADES	Convenios con 6 universidades locales para transferencia tecnológica	Dic. 2016		100%
VIGILANCIA TECNOLÓGICA	Seguimiento de los avances tecnológicos a nivel mundial en el área hidráulica y el Bombeo Jet y las nuevas aplicaciones	No aplica		20%

Tabla 22. Matriz de Proyectos de I+D+i 2015-2017



Gráfico 34 Representación esquemática de los procesos operativos de I+D+i

El conocimiento generado por nuestra Gerencia de I+D+i, así como cualquier material de propiedad intelectual de la organización, son precautelados a través del uso de derechos de propiedad intelectual y registro de marcas y patentes, en los diferentes mercados en donde opera SERTECPET. Es por este motivo, que nuestras patentes vigentes se encuentran registradas en varios mercados internacionales, conforme a lo indicado en la *Tabla 22*.

4b.5 En 2015, se formalizó la constitución del departamento de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i) de SERTECPET, enfocado totalmente, en coordinación con las líneas de negocio, en la generación de ideas nuevas destinadas a brindar mayor valor agregado a nuestros clientes. Este departamento cumple una función estratégica crítica para el éxito de nuestra organización, al monitorear permanentemente el desarrollo de nuevas iniciativas en el mercado, compartirlas y analizarlas con las unidades de negocio a través de la generación de alertas tecnológicas, lo que afina el enfoque de las iniciativas de I+D+i para que las mismas maximicen el impacto en la ventaja competitiva de la organización.

4b.6 El proceso para adquirir, incrementar y utilizar los conocimientos, trabaja transversal a la gestión del resto de áreas, permitiendo un modelo eficaz que fortalece competencias, destrezas y habilidades. Contamos con matrices de experiencia, habilidades y competencias que son administradas por los responsables de área para facilitar la ejecución del servicio, la manufactura de productos y el control de calidad de los mismos. La experiencia, uno de los factores críticos de éxito dentro de la organización, es plasmada a través de las lecciones aprendidas.

4b.7 Para generar ideas innovadoras y ponerlas en marcha, SERTECPET realiza el proceso explicado en el Gráfico 34 *Representación esquemática de los procesos operativos de I+D+i*.

Dynamics AX, el robusto ERP de SERTECPET, brinda información suficiente y necesaria que se estructura en reportes financieros y de inteligencia de negocio que facilitan la toma de decisiones por parte del equipo ejecutivo de la organización. Los módulos del sistema utilizan los datos existentes en sus bases de datos para generar reportes gerenciales en tiempo real, los cuales se utilizan para observar tendencias a nivel

de distintos indicadores y detectar oportunamente brechas positivas o negativas en la ejecutoria de la organización, para tomar las acciones correctivas necesarias.

4b.8 Para gestionar la información que se va a publicar en redes sociales, se trabaja desde la Coordinación de Comunicación Corporativa (estrategia, mensajes e insumos) en coordinación con una agencia publicitaria externa, que se encarga del manejo y pauta en redes de acuerdo al cronograma establecido.

Se ha considerado la conformación de un Comité Estratégico de Comunicación que prioriza la comunicación activa y el seguimiento permanente. Este comité se reúne semanalmente para revisar programas y planes. Dentro de las actividades que realiza el Comité se encuentra la definición de estrategias de comunicación, la revisión de iniciativas estratégicas y el monitoreo permanente de redes sociales. Esto último nos permite tener una capacidad de respuesta inmediata ante cualquier situación de crisis o circunstancia que puedan afectar la reputación e imagen de la organización.

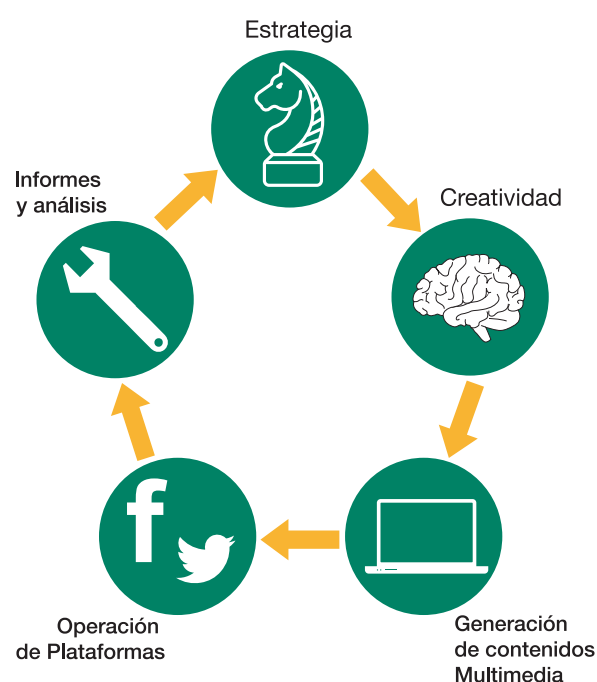


Gráfico 35 Estructura de Comunicación

Nuestra estrategia en redes sociales busca la permanente generación de contenidos de calidad para promover un mayor involucramiento de nuestros seguidores en las diferentes “fan page” que disponemos.

Para el efecto, contamos con una estructura definida, la misma que se detalla en el *Gráfico 35 Estructura de Comunicación*.

4c. Gestión de los inmuebles, equipos y materiales

4c.1 En línea con nuestra Política de RSE, nuestros valores y nuestra estrategia organizacional, se ha definido la optimización en el uso de activos materiales tanto desde la perspectiva financiera, como de la ambientalmente sostenible. Es así que contamos con iniciativas ordenadas para la revisión mensual del uso de activos y la evaluación del desempeño de los proveedores que nos suministran equipos externos, con el objeto de asegurar su más alta disponibilidad de conformidad con estándares de seguridad que precauten problemas operativos que puedan tener repercusiones ambientales. Nuestras actividades productivas se anclan también en la cadena de abastecimiento, a través de la cual se procura la adquisición de materiales y productos amigables con el ambiente, lo cual se complementa con la inspección de la materia prima y productos que no afecten al personal ni al ambiente, con miras a garantizar la mayor circularidad de estos insumos en los procesos productivos. Adicionalmente, en forma mensual, realizamos el registro de desempeño de indicadores de uso de energía para monitorear la generación de huella de carbono en el contexto de nuestras actividades como se evidencia en el *Gráfico 87*.

4c.2 El inventario de Activos Fijos de SERTECPET se encuentra ubicado en el Complejo Industrial *Carlos López Robayo* en la ciudad Francisco de Orellana, en el Distrito Oriental Ecuatoriano. Es ahí donde se encuentran ubicadas nuestras plantas industriales,



Gráfico 36. Proceso de Mantenimiento de SERTECPET

nuestra planta de mecanizado CNC y nuestra planta de recipientes a presión ASME. El Departamento de Mantenimiento tiene para todos nuestros equipos programas de mantenimiento preventivo y correctivo, con lo cual no solo se asegura la mayor disponibilidad de los equipos, sino también su mayor ciclo de vida total, como muestra el *Gráfico 36. Proceso de Mantenimiento de SERTECPET*.

4c.3 Para la evaluación de los aspectos e impactos ambientales de los activos, bienes y servicios que presta la organización, se cuenta con una metodología establecida en el Procedimiento Interno **EC.GS.MA.PR.06 PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES**. Del mismo se generan 12 matrices que son evaluadas en condiciones normales, anormales y emergentes, para la evaluación de parámetros como la extensión y temporalidad del posible impacto o la sensibilidad del componente ambiental. Las matrices detallan las acciones de prevención y mitigación a ser adoptadas en cada caso. Todo ello forma parte del Sistema de Gestión Integrado de la organización.

4c.4 El manejo y control de los activos fijos de la compañía se encuentra plasmado en el **MANUAL PARA EL CONTROL DE ACTIVOS FIJOS, EC.GC.FI.MA.01**, que detalla los pasos a seguir para los usos que tendrán los activos en la operación, los custodios respectivos y las ubicaciones de los equipos, entre otros aspectos.

Todos los activos cuentan con un código QR, el mismo que se encuentra registrado en el ERP Dynamics AX, el cual alberga toda la información del bien, como son la marca, el modelo, la serie, el proveedor, la factura de adquisición y la línea de negocio que está haciendo uso del activo.

Las operaciones de SERTECPET se desenvuelven en las locaciones de nuestros clientes, por lo cual se generan en cada caso los documentos de despacho y recepción del activo en las diferentes localidades en las cuales estará prestando su servicio. Asimismo, en el proceso queda registrado quién aprueba el traslado del equipo, quién va a ser el custodio y, en los casos que se requieran, el tiempo estimado de uso. Con esta información se garantiza el control y la trazabilidad del activo.

4c.5 La optimización de los inventarios está enmarcada en los siguientes procesos internos de control:

1. Semanalmente, los supervisores de bodega revisan los stocks mínimos y máximos del inventario para asegurar la continuidad de operaciones a nivel de las diferentes líneas de negocio de la empresa.

2. Todo requerimiento de adquisición de nuevos materiales debe estar previamente autorizado en un comité de compras, integrado por un representante de cada área de la empresa, que justifica la compra y el uso que se va a dar al activo.

3. Toda compra debe ser ingresada en el ERP Dynamics AX, en una “Solicitud de Compra” que está enlazada al módulo de “Gestión de Inventarios”. Este módulo da alertas automáticamente si un artículo tiene stock en cualquiera de las bodegas de la empresa.

4. Una vez que existen todas las aprobaciones necesarias para la adquisición de materiales, el Departamento de Compras realiza las cotizaciones con los diferentes proveedores, y se genera la “Orden de Compra” al proveedor calificado.

Adicionalmente al control de adquisición de los activos indicado anteriormente, la Gerencia Financiera realiza un control continuo de los indicadores de rotación de inventario, con lo cual se busca permanentemente que la inversión de capital de trabajo en este rubro sea la adecuada para la operación de la empresa.

4c.6 Comprometidos con nuestros objetivos de sostenibilidad, buscamos optimizar el consumo de servicios públicos. Hemos realizado el relevamiento de información para determinar la línea base de consumo de los mismos y, a través de nuestras campañas internas “Uso Responsable”, “3R”, “Cuidemos el Planeta” y “Pedalea por el Planeta”, entre otras, optimizamos el consumo relativo de los mismos como nuestro aporte a un planeta más limpio. La *Tabla 23 Costos de servicios básicos* ilustra el progreso en cuanto a la optimización del consumo de servicios básicos para la organización en USD.

Costo Servicios Básicos	2015	2016	Variación
	287.777,88	253.276,74	-12%

Tabla 23 Costos de servicios básicos

4c.7 En lo que atañe a la reducción y reciclaje de residuos, contamos con el estándar **EC.GA.RD.PR.01 PROCEDIMIENTO MANEJO DE DESECHOS SÓLIDOS Y LÍQUIDOS**, en el que se establecen nuestros estándares para la generación, clasificación en sitio, tratamiento y disposición final de los residuos. En el año 2016 se generaron 8,108 kg de desechos reciclables, que fueron enviados a un Gestor Ambiental autorizado por Ministerio del Ambiente del Ecuador.

4c.8 Para la identificación de impactos ambientales derivados de los productos y servicios que prestamos, contamos con el estándar **EC.GS.MA.PR.06 PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES**.

Así mismo, disponemos de programas de mantenimiento de infraestructura (v.g. equipos MTU, EPF, HPS, UMH) como por ejemplo el **EC.GC.MT.PL.01. PLAN DE MANTENIMIENTO DE LA MÓVIL TEST UNIT**, **EC.GC.MT.PL.02 PLAN DE MANTENIMIENTO DE HORIZONTAL PUMPING SYSTEM H.S.P.** entre otros.

4c.9 Las certificaciones con las que cuenta SERTECPET (Ver *Tabla 70 Certificaciones del SGI SERTECPET*)

aseguran que la información de las operaciones realizadas se presenten en forma transparente, por lo cual todo proyecto, en la etapa de planificación analiza los impactos positivos o negativos que puede causar en temas sociales y ambientales, utilizando una Matriz de Involucrados.

Durante el proceso de diálogos hexagonales que mantiene SERTECPET con las partes interesadas identificadas (ver *Tabla 5. Stakeholders SERTECPET*), se establecen las necesidades de cada Stakeholder y sus expectativas con SERTECPET, en forma directa. Para nosotros, la rendición de cuentas es un proceso estructurado y dirigido por el Comité de RSE, cuyos integrantes están alineados con la Filosofía Corporativa y **PROCEDIMIENTO PARA DESARROLLO DE EQUIPO ESTRATÉGICO RSE EC.GI.GE.PR.01**. Esto permite reportar el desempeño de los indicadores y comunicar a las partes interesadas los impactos sociales y ambientales de sus procesos, productos y actividad empresarial, a través de informes como: GRI, COP e Informes a la Dirección.

4 d. Gestión de los recursos tecnológicos

4d.1 La Gerencia de I+D+i tiene el liderazgo en lo que atañe a la identificación, generación y evaluación de nuevas tecnologías. Es así como, a lo largo de los años, SERTECPET ha podido generar contribuciones únicas en lo referente a tecnología y conocimiento en materia de levantamiento artificial hidráulico. Nuestros productos patentados (ver *Gráfico 2. Líneas de Innovación y Tabla 95 Patentes de SERTECPET*) han sido el pilar sobre el cual hemos construido nuestra orientación estratégica y nuestra diferenciación en el mercado nacional e internacional. Para el efecto, hemos diseñado capacidades de integración vertical que nos permiten tener un sólido posicionamiento al momento de ofrecer soluciones a la medida de los requerimientos de nuestros clientes.

Complementariamente, SERTECPET también busca apalancar los avances que se tienen en el ámbito de la informática para impactar los niveles de eficiencia y eficacia con los cuales llevamos nuestra propuesta de valor al mercado. Es así como disponemos de un proceso de diseño e integración de las herramientas de Office 365, con el objetivo de migrar todo nuestro sistema a la “nube” y de esta forma facilitar la conectividad de todos los departamentos y procesos de la empresa, y con ello brindar niveles de servicio cada vez mejores a nuestros clientes.

4d.2 Las mejoras continuas que realizamos a nuestra cartera de productos y servicios se reflejan en la regular entrega de patentes al mercado nacional e internacional, como por ejemplo:

Ecuador
SP-11-11007 del 27 de abril de 2011. Patente concedida No. 2013-2113 del 5 de junio de 2013

USA
13/457,816 del 27 de abril de 2012. Patente concedida No. 9,297,239 del 29 de marzo de 2016

Perú
000557-2012/DIN de 25 de abril de 2012. PCT/
IB2012/000797

Rusia
2013150873 del 15 de noviembre de 2013. Patente
concedida No. 2544212

México
MX/a/2011/006676 del 20 de junio de 2011. Patente
concedida No. 317883

A lo anterior, se suman las innovaciones incrementales a nuestros equipos en aras de brindar a nuestros clientes un producto o servicio de mayor calidad y confiabilidad. Ejemplo de esto son las mejoras que se realizan en nuestros equipos MTU para evaluación y producción de crudo, los cuales, hoy por hoy, son el referente en la industria nacional e internacional.

En función de lo anterior, apalancamos nuestra creatividad e inventiva en herramientas informáticas de punta, como son Autocad (dibujo digital de planos), Bently (diseño, evaluación, optimización, simulación, planificación, construcción y operación), Solid Works (diseño asistido por computador para modelo mecánico en 3D) y Cadcam (Control de calidad e inspección, diseño de moldes y herramientas).

Asimismo, contamos en nuestro haber con el desarrollo propietario del software CLAW® para levantamiento artificial hidráulico, el cual funciona conjuntamente con nuestras bombas patentadas para soluciones de levantamiento artificial hidráulico.

4d.3 Sobre la base de nuestro Sistema de Gestión Integrado, particularmente con el apoyo de nuestras Jornadas de Calidad, aprovechamos los resultados de auditorías internas y externas, así como herramientas ACR, para identificar mejoras de nuestros procesos y elevar los niveles de calidad y seguridad en nuestras operaciones. Toda la organización tiene como filosofía de gestión la mejora continua, por lo que en todas las áreas se buscan oportunidades de mejora que permitan impactar favorablemente los niveles de eficacia y eficiencia de la empresa.

4d.4 El principal grupo de interés que consideramos en todo proceso de desarrollo tecnológico y su posterior despliegue al mercado es, sin lugar a dudas, nuestros clientes. La retroalimentación derivada de las experiencias que brindamos a través de nuestros productos y servicios resulta clave para identificar oportunidades de mejora e innovaciones incrementales que nos apoyen en nuestra vocación de generar valor para ellos.

En este proceso, también es fundamental enlistar la colaboración de proveedores estratégicos, cuyos insumos son críticos para asegurar los niveles de calidad y seguridad en nuestros productos y servicios. Para el efecto, trabajamos muy cercanamente con ellos con el afán de asegurar las especificaciones y certificaciones técnicas de sus productos, lo cual es

fundamental para que nuestros clientes tengan la tranquilidad de que hemos incorporado en nuestras soluciones elementos de la más alta calidad y seguridad.

4d.5 El sector energético es sin duda un sector estratégico no solo para el Ecuador sino también para el mundo. Temas como el calentamiento global o el surgimiento de nuevas alternativas energéticas renovables son aspectos que se toman en cuenta permanentemente en la proyección de nuestra estrategia, particularmente debido a los impactos que estos desarrollos tendrán en los años venideros en cuanto a la modificación de la matriz energética mundial.

Al momento, tenemos adelantados proyectos internos que nos permitirán acoplar nuestros productos y servicios para que hagan uso de fuentes de energía renovable para su operación, con lo cual aspiramos generar un producto no solo más competitivo en precio, sino mucho más amigable con el ambiente. Adicionalmente, al vernos como una organización orientada a brindar soluciones energéticas en el sentido más amplio, estamos abriendo desde ahora el abanico de nuestras opciones de mercado hacia las energías renovables.

4d.6 Las herramientas informáticas de punta que mencionamos anteriormente (v.g. softwares de diseño, simulación, entre otros) permiten a nuestros ingenieros desarrollar todo su potencial creativo en el diseño de soluciones innovadoras para nuestros clientes. En este sentido, nuestra creatividad e innovación no se ha limitado al ámbito de la ingeniería mecánica, a través del desarrollo de nuestros productos patentados, sino que se ha extrapolado también al ámbito de la ingeniería informática con el desarrollo de nuestros softwares propietarios Syal y Claw ®.

4 e. Gestión de proveedores y alianzas

4e.1 Como se mencionó en la sección anterior, los procesos de I+D+i conllevan la necesidad de contar con proveedores estratégicos que nos suministren insumos de muy alta calidad y confiabilidad, a fin de poder brindar productos y servicios de excelencia al mercado. Este ejercicio hace que tengamos relaciones muy estrechas con este tipo de proveedores, con quienes intercambiamos requerimientos técnicos muy puntuales que deben reflejarse en las correspondientes certificaciones que nos entregan.

4e.2 Nuestro Departamento Abastecimiento & Logística mantiene una permanente comunicación con los proveedores con el objeto de negociar condiciones en beneficio para ambas partes. En este sentido, hemos podido realizar negociaciones que nos han permitido conseguir condiciones muy ventajosas para reducir nuestro Costo Total de la Propiedad (o sus siglas en inglés TCO), y así mejorar tiempos de entrega y disponibilidad de productos a cambio de ofrecer a nuestros proveedores volúmenes de compra atractivos.

4e.3 Para el cumplimiento eficiente de los procesos tanto internos como externos de la organización, el Departamento de Abastecimiento & Logística cuenta con el **PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES E INTERNACIONALES, EC.GI.CO.PR.01**, bajo ISO 9001, donde se detalla la gestión del proceso. Además, cuenta con el **PROCEDIMIENTO PARA CALIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES, EC.GC.CO.PR.02**, bajo un marco ético y de equidad.

La compañía cuenta con una política de compras que se detalla en el documento **CR.GI.RD.PO.07 POLÍTICA DE COMPRAS**, que estipula la obligación de auditar a nuestros proveedores en base al Plan Anual de Auditoría y las auditorías externas anuales por Lloyd's Register y por el American Petroleum Institute.

4e.4 La calificación de un nuevo proveedor se realiza a través de la empresa SGS S.A., certificadora internacional que realiza una primera evaluación y auditoría sobre la situación financiera, de calidad y operativa de la empresa que tiene interés en formar parte de los proveedores de SERTECPET.

Anualmente, el Departamento de Abastecimiento & Logística realiza evaluaciones de los principales proveedores según los siguientes criterios: calidad, tiempo de entrega, servicio post-venta, tiempo de respuesta, precio y crédito otorgado. La calificación se realiza sobre 40 puntos, siendo 30 el puntaje mínimo que debe obtener un proveedor (*Ver Gráfico 100 Evaluación de Proveedores*). Aquellos que no cumplen con este puntaje son excluidos de la Lista Maestra de Proveedores.

4e.5 SERTECPET cuenta con procesos de control para los niveles de inventarios mínimos y máximos, normados en el documento **EC.GC.BO.PR.05 PROCEDIMIENTO PARA REPOSICIÓN DE ARTÍCULOS DE STOCK DE BODEGA**:

1.- Semanalmente, los supervisores de bodega revisan el stock del total del inventario en el ERP Dynamics AX, el cual tiene preestablecido los niveles de seguridad para la óptima operación de la compañía.

2.- De igual modo, semanalmente se realizan reuniones con los representantes de cada área para revisar los artículos que se encuentran con stock mínimo, verificar el nivel de operación para los próximos meses y realizar las solicitudes de compra para restablecer los niveles máximos. Esto permite definir con claridad

los niveles de stock a partir de las cantidades mínimas para satisfacer al cliente, la rotación de materiales, la capacidad de almacenamiento y el aprovechamiento de espacios.

4e.6 El acopio en las bodegas de SERTECPET está realizado por tipo de materiales, ambiente de almacenaje y familias de artículos. SERTECPET cuenta con bodegas distribuidas en perchas y codificación para su fácil ubicación, las mismas que se encuentran detalladas en el ERP Dynamics AX para conocimiento del bodeguero. Dentro de las bodegas se cuenta con un cuarto frío donde se albergan los materiales perecibles y sensibles al clima del oriente ecuatoriano.

4e.7 En el capítulo 1 de este documento, la Alta Dirección definió sus grupos de interés junto con actividades que nos permiten establecer y mantener relaciones mutuamente redituables, como se muestra en la *Tabla 5 Stakeholders SERTECPET*. Con todos ellos el objetivo primordial es alinear las actividades e interacciones compartidas para asegurar la materialización de la Misión y Visión de SERTECPET.

4e.8 El Departamento de Seguridad, Salud y Ambiente (SSA) realiza inspecciones a proveedores de alimentación y hospedaje para verificar el cumplimiento normativo y legal. Dichas inspecciones identifican brechas en las cuales trabajamos conjuntamente con el proveedor, a través de charlas sobre el correcto funcionamiento de sus instalaciones y servicios, logrando así apoyarle en la mejora continua de sus actividades. A través de estas acciones, se provee de herramientas a las comunidades que les permitan mejorar su nivel de vida y mantener una relación a largo plazo con SERTECPET y sus demás clientes.

4e.9 Para cumplir con los requerimientos de los clientes externos e internos, alineados a los más altos estándares de calidad, los responsables de la gestión de compras se aseguran de enviar la información requerida por el proveedor para el cumplimiento de la normativa y especificaciones técnicas, lo cual debe venir acompañado de la entrega de certificados de calidad, conformidad y pruebas requeridas para cada tipo de producto.

Al encontrarse la organización afiliada a la Federación Ecuatoriana de exportadores (FEDEXPOR), se realiza un trabajo conjunto para el fiel cumplimiento de las aprobaciones de los certificados de origen, documento indispensable para la gestión de exportación.