



# SERTECPET®

NUESTRAS IDEAS, TU ENERGÍA.

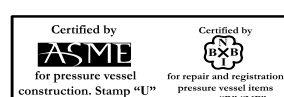
## REPORTE DE GESTIÓN

**SERTECPET S.A.**

Quito, Ecuador Av. Eloy Alfaro N37-25 y José Correa

**Fecha de solicitud: 10-marzo-2017**

**XVIII Edición del Premio Iberoamericano de  
Calidad y Excelencia en la Gestión de 2017**



## CONTENIDO

|                                                                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.- Liderazgo y Estilo de Gestión</b>                                                                                                            | <b>1</b>  |
| 1 a. Los líderes desarrollan y establecen la Misión, Visión y Valores de la Organización.                                                           | 1         |
| 1 b. Los líderes promueven la implantación de sistemas de gestión y la determinación de resultados a conseguir y su seguimiento.                    | 2         |
| 1 c. Los líderes se comprometen con los grupos de interés externos.                                                                                 | 5         |
| 1 d. Los líderes se comprometen con las personas de la organización para conseguir su implicación.                                                  | 7         |
| 1 e. Los líderes promueven y gestionan el cambio, la innovación y se aseguran que la organización sea flexible.                                     | 9         |
| <b>2. Estrategia</b>                                                                                                                                | <b>10</b> |
| 2 a. La Estrategia está basada en las necesidades y expectativas presentes y futuras de los grupos de interés, así como en el análisis del entorno. | 10        |
| 2 b. La Estrategia está basada en los resultados conseguidos por la organización en su desempeño interno, actividades y sistemas de gestión.        | 11        |
| 2 c. La Estrategia se formula, desarrolla, evalúa, revisa y mejora.                                                                                 | 12        |
| 2 d. La estrategia se despliega, implanta y comunica a toda la organización.                                                                        | 13        |
| <b>3. Desarrollo de personas</b>                                                                                                                    | <b>16</b> |
| 3a. La gestión de las personas como apoyo a la estrategia de la organización.                                                                       | 16        |
| 3b. Desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño del personal.                                                                             | 18        |
| 3 c. Comunicación, implicación y delegación de las personas de la organización.                                                                     | 20        |
| 3 d. Atención y Reconocimiento a las personas.                                                                                                      | 22        |
| <b>4. Recursos, proveedores y alianzas</b>                                                                                                          | <b>24</b> |
| 4 a. Gestión de los recursos financieros                                                                                                            | 24        |
| 4 b. Gestión de los recursos de información y conocimiento.                                                                                         | 24        |
| 4 c. Gestión de los inmuebles, equipos y materiales.                                                                                                | 27        |
| 4 d. Gestión de los recursos tecnológicos.                                                                                                          | 28        |
| 4 e. Gestión de proveedores y alianzas.                                                                                                             | 29        |
| <b>5. Procesos y Clientes</b>                                                                                                                       | <b>31</b> |
| 5 a. Se diseñan, gestionan y mejoran los procesos conforme a la estrategia establecida.                                                             | 31        |
| 5 b. Se diseñan y desarrollan productos y servicios basados en las necesidades y expectativas de los clientes.                                      | 33        |
| 5 c. Se producen, suministran y mantienen productos y servicios.                                                                                    | 35        |
| 5 d. Se mejora la promoción y comercialización de los productos y servicios.                                                                        | 36        |
| 5 e. Se gestionan y mejoran las relaciones con los clientes.                                                                                        | 38        |
| <b>6. Resultados de Clientes</b>                                                                                                                    | <b>41</b> |
| 6 a. Medidas de Percepción.                                                                                                                         | 41        |
| 6 b. Indicadores de Rendimiento.                                                                                                                    | 42        |
| <b>7. Resultados de Personas</b>                                                                                                                    | <b>51</b> |
| 7 a. Medidas de Percepción                                                                                                                          | 51        |
| 7 b. Indicadores de Rendimiento.                                                                                                                    | 52        |
| <b>8. Resultados de sociedad</b>                                                                                                                    | <b>57</b> |
| 8 a. Medidas de Percepción                                                                                                                          | 57        |
| 8 b. Indicadores de Rendimiento.                                                                                                                    | 60        |
| <b>9. Resultados Globales</b>                                                                                                                       | <b>69</b> |
| 9 a. Resultados clave del negocio                                                                                                                   | 69        |
| 9 b. Indicadores de Rendimiento                                                                                                                     | 71        |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                                                                                            |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gráfico 1 Presencia Internacional de SERTECPET.....                                        | i   |
| Gráfico 2 Líneas de Innovación .....                                                       | ii  |
| Gráfico 3 Portafolio de Clientes .....                                                     | iii |
| Gráfico 4. Distribución de la Plantilla Académica de nuestros Colaboradores.....           | iii |
| Gráfico 5 Sistema de Gestión Integrado.....                                                | iv  |
| Gráfico 6 Premios de SERTECPET.....                                                        | iv  |
| Gráfico 7 Organigrama Estructural SERTECPET.....                                           | v   |
| Gráfico 8 Organigrama SERTECPET Ecuador.....                                               | v   |
| Gráfico 9 Mapa estratégico SERTECPET .....                                                 | 1   |
| Gráfico 10 Filosofía Empresarial .....                                                     | 2   |
| Gráfico 11 Pasantías SERTECPET 2014-2016 .....                                             | 3   |
| Gráfico 12 Mapa de Procesos SERTECPET .....                                                | 5   |
| Gráfico 13 Metodología Great Place to Work .....                                           | 7   |
| Gráfico 14 Evolución del Clima Laboral .....                                               | 7   |
| Gráfico 15 Participantes del Programa de Coaching .....                                    | 8   |
| Gráfico 16 Proceso del MOC .....                                                           | 8   |
| Gráfico 17 Proceso de Gestión de Riesgos .....                                             | 12  |
| Gráfico 18 Modelo de definición Estratégica .....                                          | 13  |
| Gráfico 19 Modelo de Gestión de Talento Humano .....                                       | 14  |
| Gráfico 20 Metodología Gestión de Riesgos .....                                            | 15  |
| Gráfico 21 Perspectiva de Recursos .....                                                   | 16  |
| Gráfico 22 Distribución por diversidad étnica y por género de los colaboradores.....       | 17  |
| Gráfico 23 Programas de conciliación con la vida familiar .....                            | 18  |
| Gráfico 24 Evaluación 270° y 360° Gestión por Competencias .....                           | 18  |
| Gráfico 25 Capacitaciones realizadas por áreas .....                                       | 18  |
| Gráfico 26 Ascensos desarrollados en SERTECPET .....                                       | 19  |
| Gráfico 27 Capacitaciones Ejecutadas en el 2016 en SERTECPET .....                         | 19  |
| Gráfico 28 Índice de Ambiente Laboral y % de Cumplimiento .....                            | 20  |
| Gráfico 29 Estrategias de Comunicación SERTECPET.....                                      | 20  |
| Gráfico 30 Modelo de Comunicación Efectiva .....                                           | 21  |
| Gráfico 31 Registro de implementación de un Proyecto .....                                 | 22  |
| Gráfico 32 Relación sueldo base vs sueldo variable .....                                   | 22  |
| Gráfico 33 Porcentaje de estudios de especialización otorgadas por área de trabajo .....   | 23  |
| Gráfico 34 Representación esquemática de los procesos operativos de I+D+i.....             | 26  |
| Gráfico 35 Estructura de Comunicación.....                                                 | 26  |
| Gráfico 36 Proceso de Mantenimiento de SERTECPET.....                                      | 27  |
| Gráfico 37 Cadena de Valor de SERTECPET.....                                               | 31  |
| Gráfico 38 Plan de Marketing SERTECPET.....                                                | 33  |
| Gráfico 39 Run Life Bomba Jet Claw.....                                                    | 37  |
| Gráfico 40 Metodología de Atención de Quejas .....                                         | 40  |
| Gráfico 41 Resultados de la satisfacción del cliente externo 2016 .....                    | 41  |
| Gráfico 42 Cuota de Ingresos 2006-2015 .....                                               | 43  |
| Gráfico 43 Estructura de la Industria de Servicios Petroleros en Ecuador.....              | 43  |
| Gráfico 44 Distribución de equipos de Well-Testing en el Mercado .....                     | 43  |
| Gráfico 45 Producto no conforme Planta de Producción .....                                 | 44  |
| Gráfico 46 Cumplimiento de plazos de entrega en la Línea de Negocios de Proyectos IPC..... | 45  |
| Gráfico 47 Ciclo de vida de Producto .....                                                 | 46  |
| Gráfico 48 Valor de utilidades de SERTECPET.....                                           | 46  |
| Gráfico 49 Separadores con estampe en Planta de Facilidades y Construcciones (Asme).....   | 45  |
| Gráfico 50 Productos con monograma en Planta de Producción.....                            | 46  |

|                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 51 Estado de Avance de los proyectos de I+D+i.....                                                   | 47 |
| Gráfico 52 Quejas y Reclamaciones 2014-2016.....                                                             | 47 |
| Gráfico 53 Gestión de cierre de no conformidades.....                                                        | 47 |
| Gráfico 54 Número de Acciones Formativas.....                                                                | 52 |
| Gráfico 55 % de colaboradores que han recibido formación.....                                                | 52 |
| Gráfico 56 Horas anuales en formación.....                                                                   | 52 |
| Gráfico 57 Inversión en capacitaciones por persona.....                                                      | 52 |
| Gráfico 58 Evaluación por competencias.....                                                                  | 52 |
| Gráfico 59 No conformidades internas.....                                                                    | 53 |
| Gráfico 60 No conformidades externas.....                                                                    | 53 |
| Gráfico 61 Resultados de Clima Laboral por Año.....                                                          | 53 |
| Gráfico 62 Reconocimientos entregados 2016.....                                                              | 54 |
| Gráfico 63 Resultados de la evaluación de percepción del cliente interno.....                                | 54 |
| Gráfico 64 Índice de Frecuencia.....                                                                         | 54 |
| Gráfico 65 Accidentes producidos en 2016.....                                                                | 55 |
| Gráfico 66 Beneficio de tarjeta de supermercado para los colaboradores.....                                  | 55 |
| Gráfico 67 Errores en el ingreso de información de contrataciones 2016.....                                  | 56 |
| Gráfico 68 Eficiencia en el pago de nómina.....                                                              | 56 |
| Gráfico 69 Resultados de redes sociales en Facebook.....                                                     | 57 |
| Gráfico 70 Estadísticas de seguidores en Facebook por género y edad.....                                     | 57 |
| Gráfico 71 Estadísticas de la Red Social Twitter por género, edad, país e idioma de nuestros seguidores..... | 58 |
| Gráfico 72 Intereses y géneros televisivos de nuestros seguidores en Twitter.....                            | 58 |
| Gráfico 73 Porcentaje de cumplimiento del RIT.....                                                           | 61 |
| Gráfico 74 Resultados de auditorías externas.....                                                            | 61 |
| Gráfico 75 Accidentes Ambientales vs Volumen Impactante Derramado Acumulado.....                             | 62 |
| Gráfico 76 No conformidades de Auditorías externas de Gestión Ambiental.....                                 | 62 |
| Gráfico 77 No conformidades de Auditorías internas de Gestión Ambiental.....                                 | 62 |
| Gráfico 78 Resultados de la evaluación de Sostenibilidad por año.....                                        | 62 |
| Gráfico 79 Resultados de la evaluación de Sostenibilidad por dimensión.....                                  | 62 |
| Gráfico 80 Toneladas de desechos especiales generados vs Ventas Totales.....                                 | 63 |
| Gráfico 81 Kg de residuos sólidos reciclables en 2016.....                                                   | 63 |
| Gráfico 82 Generación y reciclaje de desechos.....                                                           | 63 |
| Gráfico 83 Consumo de combustibles en logística mediante vehículos pesados.....                              | 63 |
| Gráfico 84 % de cumplimiento de parámetros de emisiones a la atmósfera.....                                  | 64 |
| Gráfico 85 Energía consumida en MWatts vs Ventas Totales.....                                                | 64 |
| Gráfico 86 Consumo de Agua per cápita 2015-2016 en SERTECPET.....                                            | 64 |
| Gráfico 87 Cuantificación de Gases de Efecto Invernadero.....                                                | 64 |
| Gráfico 88 Revegetación de Talud con plantas nativas.....                                                    | 65 |
| Gráfico 89 Conformación de senderos ecológicos.....                                                          | 65 |
| Gráfico 90 Generación de empleo por parte de SERTECPET en 2014.....                                          | 65 |
| Gráfico 91 Generación de empleo por parte de SERTECPET en 2015.....                                          | 65 |
| Gráfico 92 Generación de empleo por parte de SERTECPET en 2016.....                                          | 65 |
| Gráfico 93 Resultados de los Diálogos hexagonales.....                                                       | 66 |
| Gráfico 94 No conformidades por norma en 2016.....                                                           | 74 |
| Gráfico 95 No conformidades por causa raíz 2016.....                                                         | 74 |
| Gráfico 96 Flexibilidad en Turnos de Trabajo.....                                                            | 74 |
| Gráfico 97 Tasas de rechazo de producto adquirido.....                                                       | 75 |
| Gráfico 98 Sistema de Respaldos de información utilizado en SERTECPET.....                                   | 75 |
| Gráfico 99 Asignación de Permisos de Usuarios.....                                                           | 75 |
| Gráfico 100 Evaluación de Proveedores.....                                                                   | 77 |
| Gráfico 101 Tiempos de entrega de materiales por parte de los Proveedores.....                               | 78 |
| Gráfico 102 Ahorro en compras por proveedores.....                                                           | 78 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Líneas de Negocio .....                                                              | ii |
| Tabla 2. Niveles Organizacionales SERTECPET .....                                             | 3  |
| Tabla 3. Ranking de Empresas en el Ecuador.....                                               | 4  |
| Tabla 4 Informes de Responsabilidad Social .....                                              | 4  |
| Tabla 5. Stakeholders SERTECPET.....                                                          | 4  |
| Tabla 6. Estudios de Impacto Ambiental.....                                                   | 7  |
| Tabla 7 Estadísticas de Programas de Reconocimiento .....                                     | 8  |
| Tabla 8. Herramientas para detección de Riesgos .....                                         | 9  |
| Tabla 9. Benchmarking con competidores .....                                                  | 11 |
| Tabla 10. Tipos de Riesgos .....                                                              | 12 |
| Tabla 11. Riesgos por Línea de Negocios .....                                                 | 12 |
| Tabla 12. Riesgos al Puesto de Trabajo .....                                                  | 12 |
| Tabla 13. Reporte de Medición de Indicadores .....                                            | 15 |
| Tabla 14 Resultados del Programa de Pasantías 2014-2016.....                                  | 16 |
| Tabla 15. Clima Laboral de SERTECPET 2016.....                                                | 17 |
| Tabla 16. Resultados del programa Mentoring 2016 .....                                        | 20 |
| Tabla 17 Ponderación de Indicadores para medir objetivos .....                                | 20 |
| Tabla 18. Nivel de comunicación de los líderes .....                                          | 21 |
| Tabla 19. POA Gestión Empresarial .....                                                       | 21 |
| Tabla 20 Capacitaciones en SSA .....                                                          | 23 |
| Tabla 21. Proyectos Sociales .....                                                            | 23 |
| Tabla 22. Matriz de Proyectos de I+D+i 2015-2017.....                                         | 25 |
| Tabla 23 Costos de servicios básicos .....                                                    | 28 |
| Tabla 24 Documentación Gestión Procesos.....                                                  | 31 |
| Tabla 25 Resumen de difusión de objetivos empresariales. ....                                 | 32 |
| Tabla 26Herramientas de Gestión .....                                                         | 34 |
| Tabla 27 Indicadores clave de proceso .....                                                   | 32 |
| Tabla 28 Detalle en USD de máquina, equipos, software, vehículos de SERTECPET.....            | 35 |
| Tabla 29 Esquema Global de Producción .....                                                   | 36 |
| Tabla 30 No conformidades detectadas 2014-2016 .....                                          | 36 |
| Tabla 31 Mecanismos de difusión de marca e imagen corporativa .....                           | 38 |
| Tabla 32 Herramientas para el seguimiento al cliente .....                                    | 38 |
| Tabla 33 Asignación de cuentas clave de acuerdo a segmentación de cliente.....                | 39 |
| Tabla 34 Aseguramiento de Plan de la Calidad .....                                            | 39 |
| Tabla 35 Resultados de la medición de la percepción del cliente externo 2016 .....            | 41 |
| Tabla 36 Resultados de Percepción de la Imagen Global .....                                   | 42 |
| Tabla 37 Resultados de Percepción de Productos y Servicios .....                              | 42 |
| Tabla 38 Resultados de Precepción de Ventas y Servicio Post Venta .....                       | 42 |
| Tabla 39 Resultados de Fidelidad y Compromiso .....                                           | 42 |
| Tabla 40 Avance de proyectos de Innovación en Diseño .....                                    | 44 |
| Tabla 41 Licencias de SERTECPET según su alcance .....                                        | 44 |
| Tabla 42 Póliza de Responsabilidad Civil .....                                                | 45 |
| Tabla 43 Póliza de Fiel Cumplimiento de Contrato .....                                        | 45 |
| Tabla 44 Tiempo de lanzamiento de proyectos de I+D+i .....                                    | 46 |
| Tabla 45 Cuota de Clientes Línea de Negocio de Proyectos IPC .....                            | 48 |
| Tabla 46 Cuota de clientes Línea de Negocio Exploración y Producción de Gas y Petróleo .....  | 48 |
| Tabla 47 Cuota de clientes Línea de Negocio Área Industrial .....                             | 49 |
| Tabla 48 Duración Comercial Línea de Negocios Proyectos IPC .....                             | 48 |
| Tabla 49 Duración Comercial Línea de Negocios Exploración y Producción de gas y petróleo..... | 49 |
| Tabla 50 Duración Comercial Línea de Negocios Área Industrial .....                           | 49 |
| Tabla 51 Recomendaciones Eficaces.....                                                        | 50 |



|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 52 Frecuencia y Valor de los pedidos de SERTECPET.....                                         | 50 |
| Tabla 53 Clientes permanentes, nuevos y perdidos de la Organización.....                             | 49 |
| Tabla 54 Medidas de Percepción del Personal Bajo Metodología Great Place To Work.....                | 51 |
| Tabla 55 Número de Equipos de Mejora.....                                                            | 52 |
| Tabla 56 % de Personal implicado en equipos de mejora.....                                           | 53 |
| Tabla 57 Sugerencias del Personal.....                                                               | 53 |
| Tabla 58 % Personal implicado en los Sistemas de Sugerencias.....                                    | 53 |
| Tabla 59 % Cumplimiento de requisitos identificados.....                                             | 54 |
| Tabla 60 Nivel de Ausentismo en SERTECPET.....                                                       | 55 |
| Tabla 61 Tendencias de Selección de Personal.....                                                    | 55 |
| Tabla 62 Índice de rotación de Personal.....                                                         | 55 |
| Tabla 63 Inversión en actividades sociales.....                                                      | 56 |
| Tabla 64 Seguidores en Facebook por países.....                                                      | 57 |
| Tabla 65 Impacto Interno del lugar de trabajo.....                                                   | 59 |
| Tabla 66 Requisitos Legales Seguridad y Salud Ocupacional.....                                       | 60 |
| Tabla 67 Requisitos Legales Gestión Ambiental.....                                                   | 60 |
| Tabla 68 Personal Voluntario de SERTECPET.....                                                       | 66 |
| Tabla 69 Actividades realizadas en relación a la vida saludable y el deporte.....                    | 66 |
| Tabla 70 Certificaciones del SGI SERTECPET.....                                                      | 67 |
| Tabla 71 Margen Bruto 2014-2016 SERTECPET.....                                                       | 69 |
| Tabla 72 Beneficio Neto de SERTECPET.....                                                            | 69 |
| Tabla 73 Rentabilidad del Capital Social SERTECPET.....                                              | 69 |
| Tabla 74 EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization).....               | 69 |
| Tabla 75 Ventas de SERTECPET.....                                                                    | 70 |
| Tabla 76 Nivel de endeudamiento de SERTECPET.....                                                    | 70 |
| Tabla 77 Dividendos de SERTECPET.....                                                                | 70 |
| Tabla 78 Evolución del Activo Total de SERTECPET.....                                                | 70 |
| Tabla 79 Evolución del Capital Circulante.....                                                       | 70 |
| Tabla 80 Gasto de Capital en SERTECPET.....                                                          | 70 |
| Tabla 81 Flujos de Efectivo en Actividades de Operación de SERTECPET.....                            | 70 |
| Tabla 82 Flujos de Efectivo en actividades de Inversión de SERTECPET.....                            | 71 |
| Tabla 83 Flujo de Efectivo en actividades de Financiamiento de SERTECPET.....                        | 71 |
| Tabla 84 Indicador de Solvencia.....                                                                 | 71 |
| Tabla 85 Razón corriente de SERTECPET.....                                                           | 71 |
| Tabla 86 Calificación Crediticia de SERTECPET.....                                                   | 71 |
| Tabla 87 Productos más vendidos en SERTECPET.....                                                    | 71 |
| Tabla 88 Comparativo de la Ejecución del POA 2014-2016.....                                          | 72 |
| Tabla 89 Comparativo del cumplimiento de los Objetivos Estratégicos.....                             | 73 |
| Tabla 90 Resultados de la Evaluación del Liderazgo bajo la metodología Great Place to Work 2016..... | 72 |
| Tabla 91 Resultados del Neto Patrimonial de SERTECPET.....                                           | 72 |
| Tabla 92 Rendimiento de los Activos de SERTECPET.....                                                | 73 |
| Tabla 93 Utilización y distribución del conocimiento de I+D+i en 2016.....                           | 75 |
| Tabla 94 Reconocimientos a la Gestión de SERTECPET.....                                              | 76 |
| Tabla 95 Patentes de SERTECPET.....                                                                  | 77 |
| Tabla 96 Productividad de SERTECPET.....                                                             | 76 |
| Tabla 97 Ingresos por Ventas de Productos de I+D+i.....                                              | 76 |
| Tabla 98 Tiempo de diseño de los productos de I+D+i de SERTECPET.....                                | 78 |
| Tabla 99 Resultado de la Evaluación de Proveedores.....                                              | 78 |
| Tabla 100 Número y Valor Añadido de las Alianzas.....                                                | 78 |
| Tabla 101 Resultados de depreciación y amortización en SERTECPET.....                                | 79 |
| Tabla 102 Costos de mantenimiento de SERTECPET.....                                                  | 79 |
| Tabla 103 Rotación de Existencias.....                                                               | 79 |

# PRESENTACIÓN

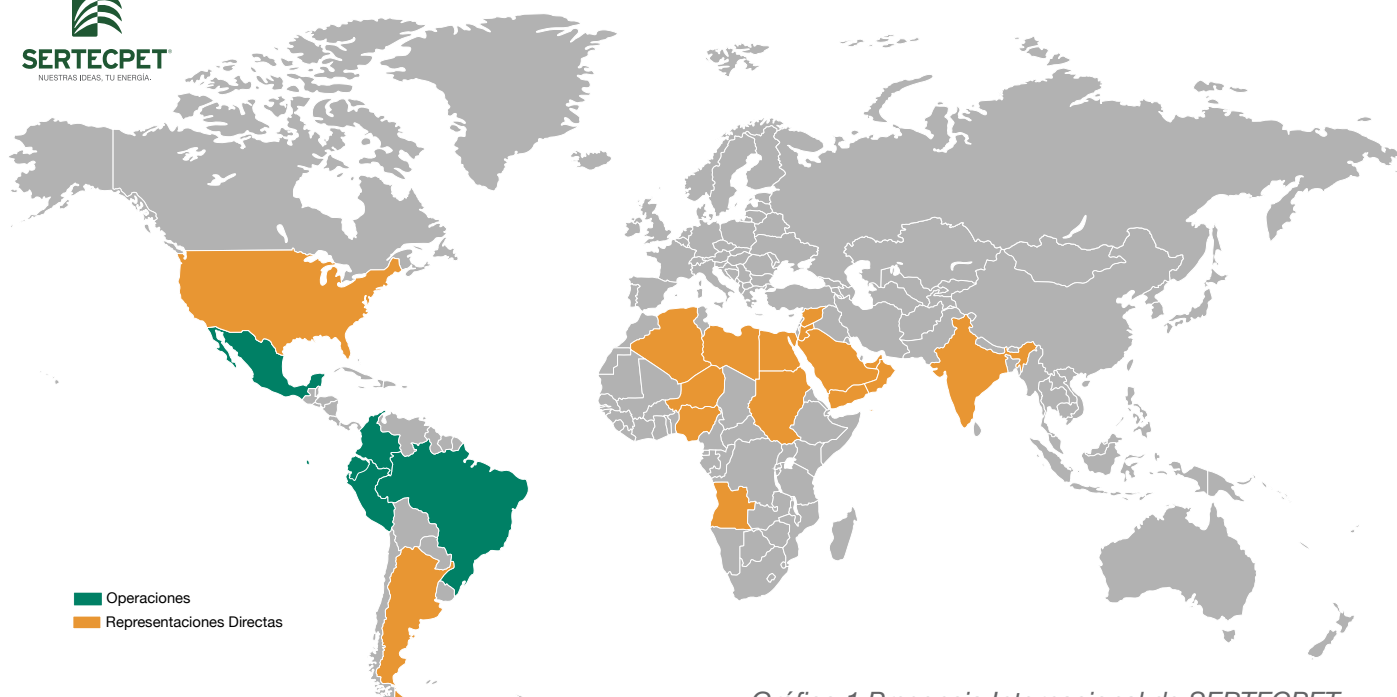
## Nuestra Organización

SERTECPET es una organización multinacional ecuatoriana que nace de la iniciativa de los hermanos López Robayo, quienes, en 1990, decidieron atender al mercado hidrocarburífero y energético creando una industria basada en el conocimiento, tecnología propia e innovación. Es así como nace la empresa actualmente denominada SERTECPET S.A.

Actualmente, con más de 26 años de experiencia, diseñamos soluciones energéticas personalizadas en Ecuador y el mundo, para lo cual desarrollamos relaciones ganar-ganar de largo plazo con clientes privados, públicos y mixtos. La investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías nos permiten día a día generar mayor valor agregado a nuestros clientes y diversificar nuestras líneas de negocio, las cuales están integradas de la siguiente manera: área industrial, exploración y producción de gas y petróleo, y proyectos IPCM.

## Presencia de SERTECPET en el mundo

Nuestra orientación estratégica, basada en la generación de soluciones energéticas e industriales apalancadas en nuestra capacidad de innovación, nuestra tecnología propietaria y patentada, y nuestro sólido sistema de gestión integrado compuesto por normas y certificaciones internacionales y un indeclinable compromiso con la excelencia, han permitido que SERTECPET se proyecte de Ecuador hacia el mundo. Hoy tenemos operaciones directas en Brasil, Colombia, México y Perú, y hemos iniciado el proceso de incorporación para incursionar en el mercado de EEUU. Trabajamos con más de 25 compañías públicas, privadas y mixtas a nivel mundial, y estamos presentes en países ubicados en América del Norte y Sur, África y Medio Oriente. El *Gráfico 1. Presencia Internacional de SERTECPET* indica la presencia de SERTECPET a nivel internacional.



Nuestra presencia en el extranjero nos obliga a competir con los mejores. En este sentido, damos forma a nuestra creatividad e inventiva a través de nuestro Departamento de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i), con el cual hemos desarrollado patentes en Ecuador y a nivel mundial. Nuestra línea de innovación se aprecia en el *Gráfico 2 Líneas de Innovación*.

Nuestro producto estrella nacional e internacional, único en el mundo, es la Bomba Jet Claw Smart®, cuya

*Gráfico 1 Presencia Internacional de SERTECPET*

versatilidad le permite tener múltiples aplicaciones, entre las cuales destacan como principales: pruebas de pozos; pozos en producción; inyección de agua; recuperación de ácidos, solventes, arena de formación y residuos de solvente; así como restauración de presión y temperatura en forma instantánea.

La bomba opera con el software SYAL, una herramienta desarrollada por nuestros ingenieros para la simulación, ingeniería del petróleo e ingeniería hidráulica, que facilita el análisis de levantamiento artificial.

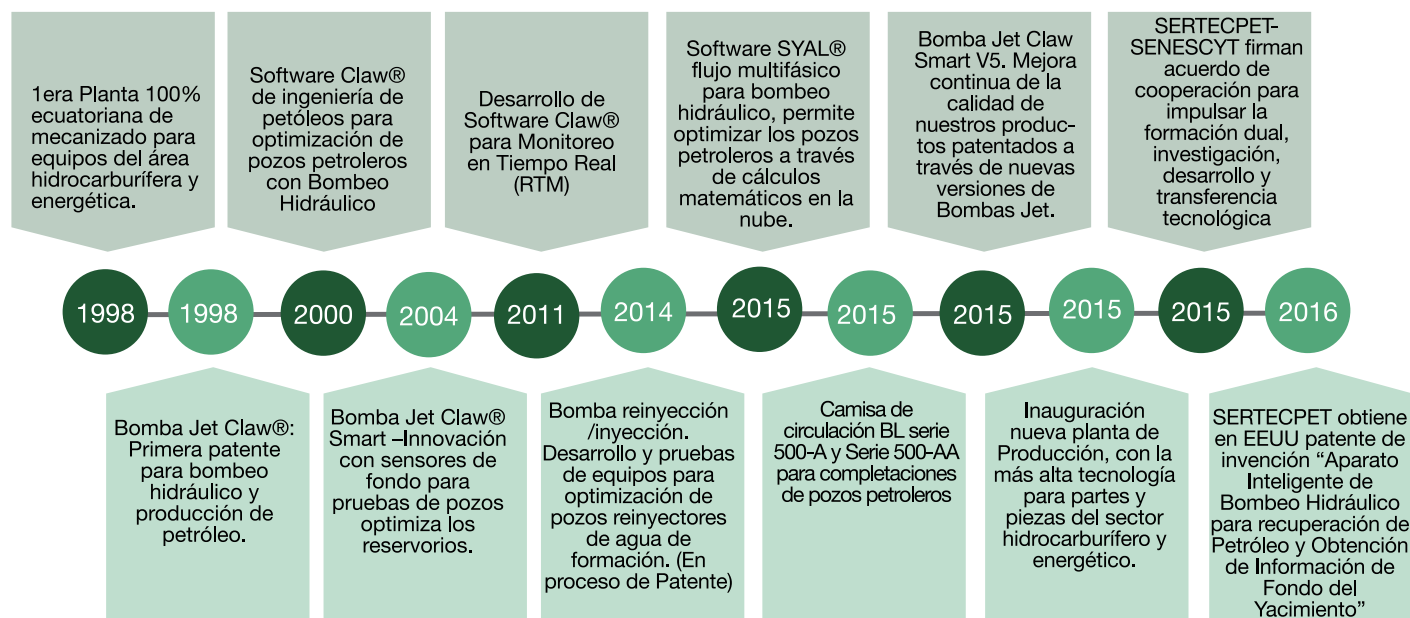


Gráfico 2 Líneas de Innovación

Contamos además con el software propietario Jet, de aplicación en bombeo hidráulico que permite monitorear pozos en tiempo real desde cualquier parte del mundo. Todo ello ha permitido a SERTECPET destacar en un sector altamente competitivo, como es el petrolero.

### SERTECPET Ecuador

La compañía tiene su oficina matriz en Quito, en la Avenida Eloy Alfaro y N37-25 y José Correa. En la ciudad de El Coca, provincia Francisco de Orellana, se encuentra su complejo industrial "Ing. Carlos López Robayo", donde desarrollamos las líneas de negocio que se especifican en la *Tabla 1 Líneas de Negocio*.

### Nuestros Clientes

El *Gráfico 3 Portafolio de Clientes* indica los clientes actuales de SERTECPET, nacionales e internacionales.

### Nuestros Colaboradores

SERTECPET cuenta con un equipo de Talento Humano (TH) conformado por 530 colaboradores permanentes, 206 personas temporales y con 12 pasantes. Nuestra distribución de la plantilla de colaboradores por nivel de educación, se indica en el *Gráfico 4 Distribución de la Plantilla Académica* de nuestros Colaboradores.



#### Área Industrial

Contamos con nuestra propia planta ASME para la elaboración y reparación de recipientes a presión con certificación ASME con estampe U y R y una planta de Mecanizado, equipada con tecnología de punta y personal altamente capacitado, para la fabricación de conexiones roscadas, partes y piezas elaboradas bajo el monograma API: Especificación API 5CT, 5L y 7-1.



#### Exploración y Producción de Gas y Petróleo

SERTECPET® diseña y construye Unidades Móviles para Pruebas y Producción de Pozos (MTU), además de ser creadores y dueños de la patente de la Bomba Jet Claw® que opera con el software de aplicación en Bombeo Hidráulico Jet RTM. Somos líderes en la exploración y producción de gas y petróleo.



#### Proyectos IPCM

SERTECPET® posee la capacidad de realizar estudios de factibilidad, ingeniería conceptual, estudios integrados de fondo y superficie, estudios de optimización de campos petroleros, estudios de riesgo, seguridad, proyectos innovadores y exitosos Onshore y Offshore los cuales certifican la satisfacción de nuestros clientes.

Tabla 1 Líneas de Negocio





Gráfico 3 Portafolio de Clientes

Los colaboradores de SERTECPET son considerados uno de los principales intangibles de la organización para la consecución de metas y objetivos planificados. Con esto en mente, la empresa desarrolla y potencia a cada miembro de la compañía mediante programas de capacitación y les recompensa por sus logros por medio de un plan de remuneraciones internamente equitativo y externamente competitivo, así como con bonos de compensación, tal como se detalla en el capítulo 3 Recursos Humanos de este reporte.

El compromiso de cada colaborador ha hecho posible que SERTECPET se desarrolle y posicione como empresa referente en el sector donde opera.

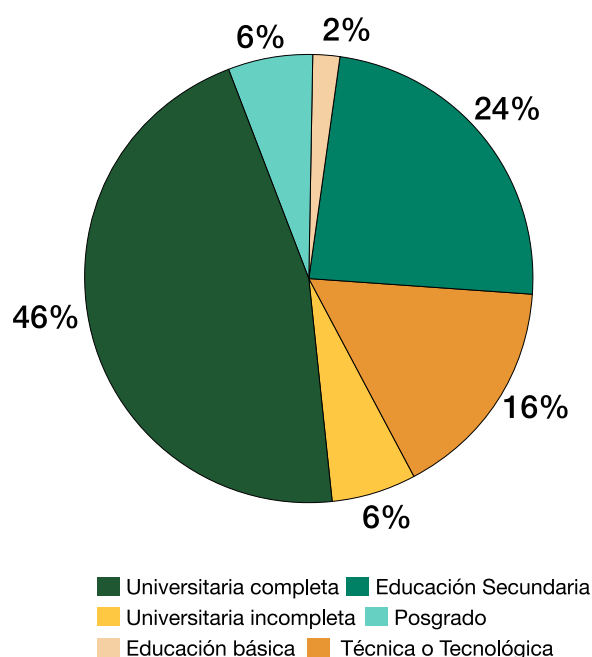


Gráfico 4 Distribución de la Plantilla Académica de nuestros Colaboradores

### Estilo de Gestión

El contar con un Sistema de Gestión Integrado (SGI) le permite a la Alta Dirección proveer eficiencia y eficacia organizacional, mediante el establecimiento de indicadores y metas que conducen al logro de los objetivos deseados.

El reto de la Alta Gerencia para este 2017 es focalizar los esfuerzos de todos los colaboradores y, por medio del Departamento de Gestión Empresarial, implementar el Modelo de Excelencia Iberoamericano como herramienta de Gestión complementaria y permanente.

Además, adoptamos un enfoque basado en procesos como principio básico para la obtención eficiente de resultados que satisfagan a todos nuestros grupos de interés.

### Sistemas de calidad y excelencia en SERTECPET

Como se muestra en el Gráfico 5 Sistema de Gestión Integrado (SGI), la Empresa cuenta con un Sólido SGI que permite posicionar a la compañía dentro del exigente mercado internacional. El SGI está certificado bajo los más altos estándares de calidad y seguridad, y es sometido a auditorías internas y externas anuales establecidas en el programa de auditoría definido en el documento **CR.GI.RD.RE.004: PROGRAMA DE AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**, bajo ISO 9001. La evolución permanente y el mejoramiento continuo se evidencian en los logros obtenidos a lo largo de nuestra historia y que se destacan en el *Gráfico 6 Reconocimientos de SERTECPET*.

El SGI de SERTECPET está certificado bajo las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, y cubre los pilares de calidad, ambiente y salud y seguridad ocupacional.



Gráfico 5 Sistema de Gestión Integrado

En los ámbitos de calidad, contamos con las certificaciones API Q1, para aseguramiento de la entrega y conformidad del producto, y API Q2, para aseguramiento de la entrega y conformidad del servicio, siendo esta última una norma basada en la gestión de riesgos luego de los eventos fatales dentro del sector petrolero suscitados en la Plataforma Horizonte Profundo – BP en el Golfo de México. En el mundo se registran no más de 80 compañías (no más de 3 en América) con esta certificación. SERTECPET es una de ellas. Adicionalmente, contamos también con la certificación ASME con estampe “U” y “R”, así como las certificaciones API 14L, 5CT, 5L y 7-1, las cuales son específicas del sector petrolero.

Nuestra organización tiene un firme compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), filosofía que engloba todo el despliegue de nuestra estrategia empresarial. Para el efecto, contamos con la certificación S2M (Sostenibilidad, Mediación y Medición), que avala nuestro alineamiento con los siete ejes que conforman la RSE, la cual se complementa con nuestra adhesión voluntaria al Pacto Global de NNUU. En el *criterio 9b*, se exponen en detalle las certificaciones de que dispone nuestro SGI.

### Reconocimientos

La exitosa gestión de SERTECPET le ha hecho merecedora a lo largo de su historia de importantes galardones, como los que se muestran en el *Gráfico 6 Premios de SERTECPET*.

| 2012-2014 Premio Expor de FEDEXPOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Premio al Primer Lugar a la Compañía Exportadora de Servicios, reconoce los esfuerzos de las organizaciones ecuatorianas en cuanto a la exportación de sus productos y servicios bajo estándares de calidad de corte mundial.                                                                                                                                        |
| 2013 EKOS de Oro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Es el mayor reconocimiento a la eficiencia desempeño y liderazgo empresarial del Ecuador. La premiación está basada en indicadores financieros y bajo una metodología propia que es auditada por Deloitte. Para la evaluación se analizan las cifras de los balances financieros del año anterior a la premiación, presentados a la Superintendencia de Compañías.   |
| 2014 Premio Nacional de Calidad Total Malcolm Baldrige                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| La obtención del Premio Nacional de la Calidad es un reconocimiento alcanzado con los esfuerzos de todos y cada uno de los colaboradores de SERTECPET y, es un ejemplo de los resultados positivos del compromiso con la excelencia en cada aspecto de las labores realizadas día a día. Este premio es otorgado por la Corporación Ecuatoriana de la Calidad Total. |
| 2015 EKOS de Oro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Premio a la empresa más eficiente en producción de maquinaria y equipos. El premio representa uno de los mayores conocimientos de la eficiencia, desempeño y liderazgo empresarial del Ecuador y rinde tributo a las empresas que están comprometidas con la Excelencia                                                                                              |

Gráfico 6 Premios de SERTECPET

## Organigrama Estructural

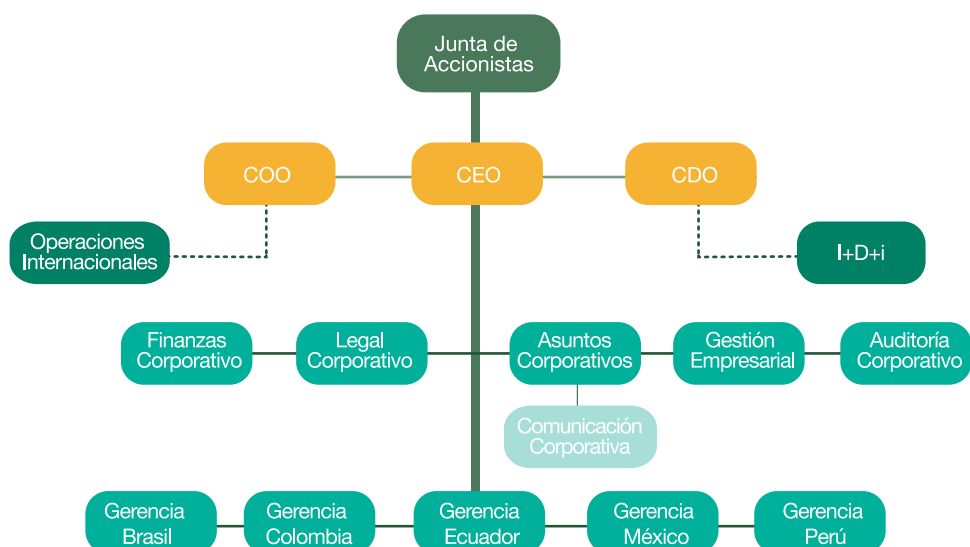


Gráfico 7 Organigrama Estructural SERTECPET

## Organigrama Ecuador

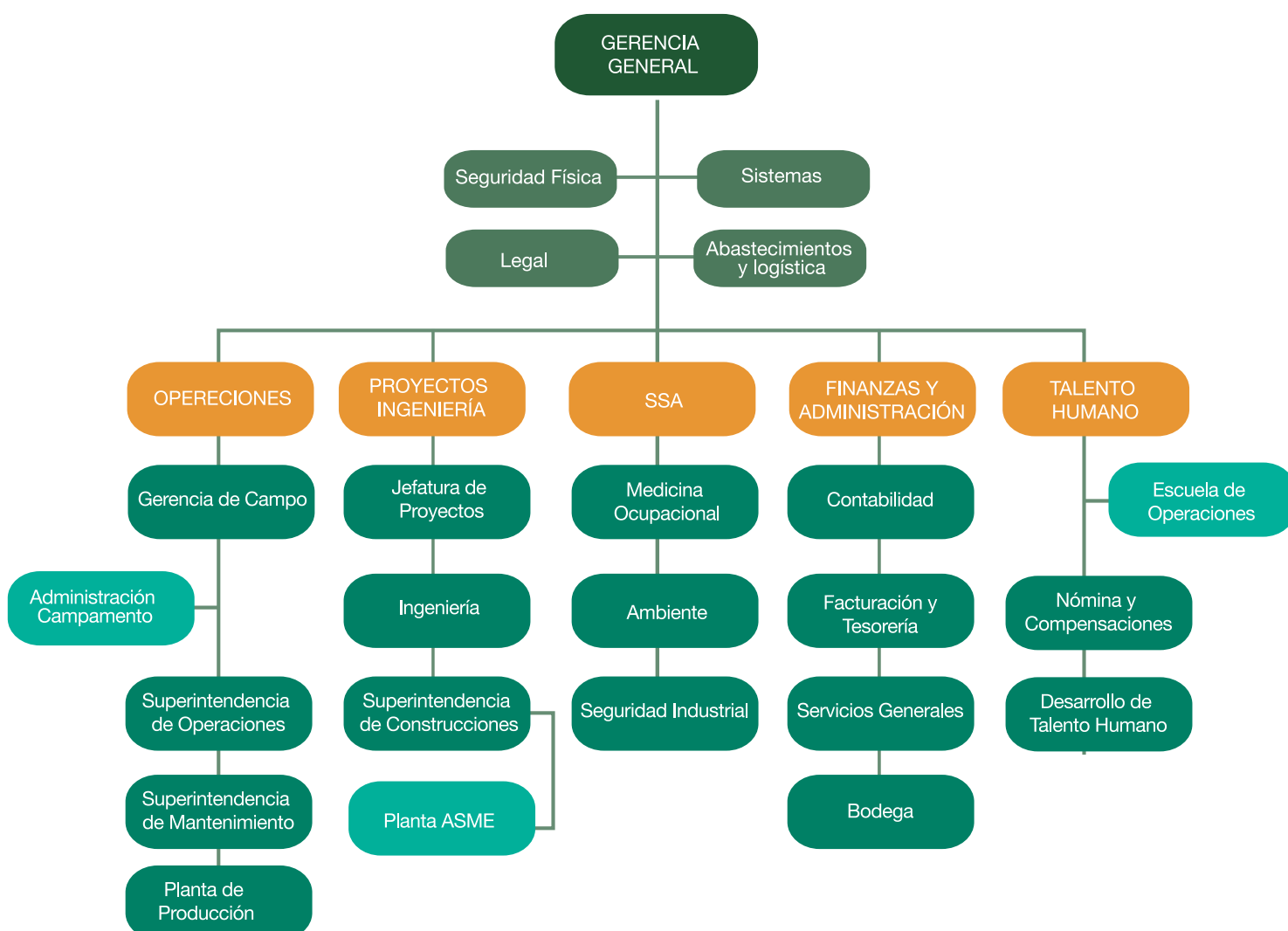


Gráfico 8 Organigrama SERTECPET Ecuador

## GLOSARIO

**ACRs:** Análisis de causas raíz.

**AIHE:** Asociación de la Industria Hidrocarburífera del Ecuador.

**API:** Instituto Americano de Petróleo.

**ASME:** American Society of Mechanical Engineers (Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos).

**BSC:** Balance Score Card.

**CAPEX:** Inversiones en bienes de capital.

**CCQ:** Cámara de Comercio de Quito.

**CEP:** Control Estadístico de Procesos.

**CNC:** Control Numérico Computarizado.

**CÓDIGO QR:** Código de barras bidimensional cuadrada que puede almacenar los datos codificados.

**COMITÉ EJECUTIVO:** Está conformado por la Gerencia General y sus reportes directos.

**CONADIS:** Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades.

**COP:** Informe de Progreso de los diez principios del Pacto Global.

**DIÁLOGO HEXÁGONAL:** Proceso de mediación y dialogo con partes interesadas: Gobiernos nacionales y locales, Organismos, ONG's y Sociedad civil, y Empresas, Comunidades urbanas y rurales y Medios de comunicación.

**EKOS:** Revista ecuatoriana que posee información estratégica empresarial.

**FEDEXPOR:** Federación ecuatoriana de exportadores.

**FEDIMETAL:** Federación Ecuatoriana de Industrias del Metal

**EMSAMBLAJE DE FONDO (BHA):** Sus siglas en Inglés Botton Hole Assenbly. Componente de la sarta de perforación o de la sarta de limpieza.

**EPF:** Early Production Facilities, Línea de Negocio de SERTECPET.

**ERP:** Enterprise Resource Planning.

**FODA:** Matriz resumen del análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y amenazas.

**GEI:** Gases de efecto invernadero.

**GRI:** Global Reporting Initiative, criterio para elaborar informes de responsabilidad social empresarial.

**GRUPO ESTRATÉGICO:** Está conformado por la Junta de Accionistas y la Gerencia General.

**HEXAGON TOOLKIT:** Sistema informático con la finalidad de llevar de forma práctica los lineamientos de un dialogo hexagonal, de manera que se facilite la toma de decisiones y contar con una hoja de ruta formal y beneficiosa para las partes interesadas.

**HPS:** Horizontal Pumping System.

**H&S:** Herramientas y servicios.

**I+D+i:** Investigación, desarrollo e innovación.

**ÍNDICE DE FRECUENCIA:** Representa el número de jornadas perdidas por cada mil horas trabajada.

**IPCM:** Línea de negocios orientada a Ingeniería, Procura, Construcción y Mantenimiento.

**ISHIKAWA:** Herramienta que se utiliza para reflexionar sobre las relaciones que existen entre un efecto dado y sus causas potenciales y su representación gráfica.  
**ISOTools:** Software que favorece la agilización, la mejora de los procesos, así como apoyo documental y gestor de indicadores organizacionales.

**KPI:** Métrica que nos permite medir y cuantificar el rendimiento y progreso de metas y objetivos planteados.

**LOCACIÓN:** Hace referencia a un lugar, a un espacio geográfico en el cual puede estar ubicada una persona, un inmueble, un equipo u operación.

**MAE:** Ministerio del Ambiente Ecuador.

**MM:** Millones.

**MOC:** Managment of Change.

**MTU:** Unidades móviles para pruebas y producción de pozos.

**NBBI:** The National Board.

**NCR:** No conformidad.

**NO-GO NIPPLE:** Una boquilla especial formada en la tubería, cuya configuración es tal que una herramienta que entra en contacto con ella sólo puede pasar si la herramienta está en la posición o configuración apropiada.

**NIIF:** Normas Internacionales de Información Financiera.

**PAC:** Plan Anual de Capacitación.

**PE:** Planificación Estratégica.

**PESTEL:** Análisis del entorno Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal.

**PID:** Plan Individual de Desarrollo.

**PMI:** Project Management Institute, metodología basada en la gestión de proyectos.

**POA:** Planificación Operativa Anual.

**RSE:** Responsabilidad Social Empresarial.

**S2M:** Certificación de Responsabilidad Social Empresarial que explica Sostenibilidad, Medición y Mediación.

**SGA:** Sistema de Gestión Ambiental.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

**SGI:** Sistema de Gestión Integrado: ISO 14001, 18001, 9001.

**SGS:** Sistema de Gestión de Seguridad.

**SQM:** Safety, Quality, Meeting, es una presentación para nuestros clientes donde se exponen temas de calidad, salud, seguridad y ambiente.

**SSA:** Salud y seguridad Ambiental.

**SSO:** Salud y seguridad Ocupacional.

**SENESCYT:** Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

**STP:** Acrónimo de SERTECPET.

**TCO:** Total Cost of Ownership.

**TENARIS:** Empresa metalúrgica multinacional, líder mundial en la producción de tubos de acero sin costura para la industria del petróleo.

**TH:** Acrónimo de Talento Humano.

**TIC'S:** Acrónimo de Tecnologías de la Información y la comunicación.

**TOC:** Theory of Constraints.

**UMH:** Unidad móvil horizontal.

**WELL TESTING:** Línea de Negocios de evaluación y producción de pozos.

**WORKSHOP:** Reuniones de trabajo, interactivas con el cliente y el área usuaria.

**X-OVER:** Es un subconjunto corto utilizado para permitir la conexión de dos componentes con diferentes tipos de rosca o tamaños.

## GLOSARIO INFORMÁTICO

**DLP:** Data Lose Prevention. Permite mantener controles de fuga de información de equipos asignados a los usuarios, mediante la exclusión o inclusión de dispositivos externos de almacenamiento.

**FILE SERVER:** Servidor que permite el compartir archivos y carpetas a los usuarios corporativos de manera simple y rápida.

**FIREWALL:** Equipo diseñado para bloquear accesos no autorizados, con la implementación de reglas y políticas.

**ITIL:** IT Infrastructure Library. Utilizadas como referencia para elaborar y desarrollar un conjunto de mejores prácticas en el desarrollo de proyectos, que pueden ser de corto o largo plazo.

**ODBC:** Protocolo estándar de comunicación que hace posible el acceder a cualquier dato de una base desde cualquier aplicación.

**SCRUM:** Metodología de trabajo que nos brinda una serie de procesos y roles, con el fin de poder verificar el progreso y valorar los resultados de un proyecto, de forma interactiva.

**SQL:** Lenguaje estándar de programación para la obtención de información desde una base de datos y para actualizar la misma.

**SYAL:** Software de aplicación de bombeo hidráulico JET, de simulación matemática para ingeniería del petróleo e hidráulica que facilita el análisis de levantamiento artificial.

**VLANS:** Es una red de área local, la cual agrupa conjuntos de equipos de manera lógica y no física, la cual permite la comunicación entre estos equipos.