



**INFORME DE PROGRESO DE LOS
DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
COP 2015**

TABLA DE CONTENIDO

1. Aspectos generales de La Empresa	3
1.1. Misión	3
1.2. Visión	3
1.3. Valores	3
1.4. Objetivos Estratégicos:	4
2. Política de Responsabilidad Social	5
2.1. Lineamientos de la Política de Responsabilidad Social:	5
2.1.1. Planeación para el desarrollo de la sociedad.	5
2.1.2. Desarrollo integral del talento humano.	6
2.1.3. Sostenibilidad económica.....	6
3. Derechos Humanos	6
3.1. Programa de Formación	7
3.2. Contratación.....	7
3.3. Código de Ética.....	7
4. Desempeño Ambiental	8
5. Desempeño Social.....	9
6. Relación con los Grupos De Interés.....	10
6.1. Relación con la comunidad	10
6.1.1. Creación de Valor Compartido	10
6.2. Información.....	11
6.3. El Cliente.....	11
6.4. Satisfacción del cliente.....	11
6.5. Quejas y Reclamos.....	12
6.6. Relación con órganos de Control	12

INTRODUCCION

El informe COP que presentan las Empresa Asesoría Integral del Ecuador ASEINTEJFJ Cía. Ltda. “Alkance Service”, en el marco de los compromisos adquiridos por la empresa por su suscripción al Pacto Global en el año 2015, dan cuenta de las acciones realizadas por nuestra organización durante el último año.

El origen de la empresa se remonta al año 2013, cuando socios provenientes de áreas de Sistemas de Gestión de Calidad, Capacitación e Inventarios del sector empresarial ecuatoriano detectaron la necesidad en el mercado de un servicio independiente, oportuno y eficiente.

Desde entonces el objetivo de Alkance Service ha sido analizar las necesidades de nuestros clientes para que nuestros auditores, especialistas en cada sector de actividad, desempeñen un servicio que aporte el máximo valor evaluando la conformidad de la calidad de sus proveedores.

Nuestro Servicio se basa en principios fundamentales de: ética, compromiso, iniciativa, integridad y gestión eficiente para nuestros clientes.

El buen manejo de Sistemas de Gestión de Calidad es muy complejo y requiere de un soporte externo de confianza para la correcta toma de decisiones.

Formamos parte de la Red Pacto Global de la ONU, como una iniciativa de Responsabilidad Social Empresarial, involucrando a nuestros Stakeholders a formar parte del cambio.

Alkance Service reafirma su compromiso con el cumplimiento de los 10 principios del pacto global y la implementación de acciones que nos lleven a la innovación, consolidación y generación de alianzas estratégicas entre otros, que nos lleven a prestar servicios integrados y diferenciados con perspectiva global, generando por consecuencia una empresa rentable y sostenible en beneficio de todos sus grupos de interés.



Fredy Carlosama
Gerente General
Alkance Service

1. Aspectos generales de La Empresa



Alkance Service

Una empresa independiente basada en principios fundamentales de: ética,

compromiso, iniciativa, integridad y gestión eficiente.

Presta un servicio de *Calificación de Proveedores* que se adapta a las necesidades del cliente sin importar cuál sea el giro de negocio de su empresa, generando vínculos estables y duraderos, enfocando los esfuerzos en conseguir la satisfacción total de nuestros clientes.

1.1. Misión

Somos una empresa vanguardista dedicada a dar soluciones integrales en áreas de Gestión de la Calidad y Control, actualizándonos constantemente con las Normas Internacionales para de esta manera mejorar continuamente la eficacia de los sistemas de gestión de la calidad.

1.2. Visión

Ser una empresa líder en procesos integrales de Gestión de la Calidad, Calificación de Proveedores y Control, proyectándonos a la satisfacción total de nuestros Clientes.

1.3. Valores

Lealtad.- Nuestros colaboradores trabajan en equipo, demuestran compromiso y respeto a los valores de la empresa, somos recíprocos con la confianza depositada en cada uno de nosotros.

Responsabilidad.- Entendemos como el cumplimiento de las funciones, dentro de la autoridad asignada. Asumimos y reconocemos las consecuencias de nuestras acciones.

Liderazgo.- Somos personas comprometidas en dar ejemplo, influyendo positivamente en el trabajo de los demás, generando trabajo de equipo que produce resultados exitosos.

Excelencia en el Servicio.- Nos consideramos competentes para satisfacer continuamente las expectativas de nuestros clientes, con actitud, agilidad y anticipándonos a sus necesidades.

Eficiencia.- Utilizamos de forma adecuada los medios y recursos con los cuales contamos para alcanzar nuestros objetivos y metas programadas, de manera óptima. En el capital intelectual es una de las mejores formas de incrementar la productividad de la empresa y de la sociedad.

1.4. Objetivos Estratégicos:

- ❖ Promover el desarrollo integral del talento humano.
- ❖ Desarrollar una cultura orientada al cliente, soportada en procesos organizacionales efectivos que respondan a las necesidades del mercado.
- ❖ Desarrollar una cultura orientada a la protección del medio ambiente.
- ❖ Lograr la armonización e integración entre el cliente, la empresa y la comunidad.
- ❖ Garantizar el crecimiento de la participación en el mercado, mediante el fortalecimiento y actualización permanente de la organización.
- ❖ Obtener la rentabilidad económica y social requerida para asegurar la sostenibilidad de Alkance Service en el largo plazo.



2. Política de Responsabilidad Social

Es un compromiso ético que asume la empresa en la toma de decisiones para el beneficio de la sociedad, mediante la prestación de los Servicios Especializados, la administración responsable de los recursos y la interlocución permanente y constructiva con las partes interesadas, para lograr el sostenimiento económico, la inclusión social y la protección del ambiente.



2.1. Lineamientos de la Política de Responsabilidad Social:



2.1.1. Planeación para el desarrollo de la sociedad.

La política de RS de Alkance Service, estará presente en todos los planes, programas, proyectos y acciones que se realicen, para generar valor, mejorar la competitividad, contribuir a la sustentabilidad y al desarrollo de la sociedad.

2.1.2. Desarrollo integral del talento humano.

La RS de Alkance Service con sus trabajadores estará orientada a fortalecer una cultura organizacional, consecuente con valores y principios éticos, que permiten el desarrollo integral del talento humano, la aplicación de prácticas laborales justas y el respeto por la diferencia.

2.1.3. Sostenibilidad económica

Alkance Service, desarrollara la RS en consonancia con el principio de suficiencia financiera, con la finalidad de conservar su patrimonio, para que pueda seguir generando riqueza en beneficio de la sociedad.

3. Derechos Humanos



PRINCIPIO 1: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES RECONOCIDOS UNIVERSALMENTE, DENTRO DE SU ÁMBITO DE INFLUENCIA.

Alkance Service, apoya y respeta la protección de los Derechos Humanos en su ámbito de influencia, primero a través del cumplimiento del marco legal y de la implementación de mecanismos de participación democrática que permiten que el derecho al trabajo sea respetado, la educación, y el libre derecho a la asociación.

3.1. Programa de Formación

Tiene como objetivo fortalecer el capital intelectual del talento humano de Alkance Service, en formación y capacitación de acuerdo con las competencias y habilidades requeridas para desempeñar las funciones del cargo, orientadas a mejorar la calidad en la prestación del servicio y su relación con el cliente.

En el 2015, se formaron en Servicio al Cliente y Responsabilidad Social Empresarial 8 personas que corresponde al 80% del personal de la empresa. El desafío para la vigencia 2016 es fortalecer el liderazgo institucional, a través del desarrollo de competencias orientadas al cliente, la actualización del personal de Auditoría en la Norma Internacional ISO 9001:2015 y la certificación IRCA de nuestros Auditores Líder, como apoyo para el cumplimiento de la misión institucional.

PRINCIPIO 2: LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE DE QUE SUS EMPRESAS NO SON CÓMPlices DE LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Alkance Service cuenta con espacios, procedimientos y manuales que no permiten que sea cómplice, de la vulneración de los derechos Humanos como:

3.2. Contratación.

Alkance Service cuenta con un manual de contratación, por medio de los cuales se establecen los lineamientos para realizar los procesos de contratación bajo las diferentes modalidades establecidas sobre la selección y la contratación de personal.

Así mismo se tienen definidos procedimientos de selección, reglamento interno de trabajo, cumplimiento de la ley disciplinaria que garantiza que no se presente discriminación por raza, color, sexo, religión y opinión política.

Para los proveedores se cuenta con el procedimiento de calificación proveedores, el cual se utiliza para dar seguimiento a la prestación del servicio o calidad del bien recibido.

3.3. Código de Ética

La empresa posee un código de ética, cuyos valores fundamentales son: Integridad, Objetividad, Confidencialidad y Competencia que se socializan de manera permanente en las actividades de inducción, reinducción y capacitaciones a fin de establecer una cultura ética en toda la empresa que sea un pilar para la sostenibilidad.

PRINCIPIO 3: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.

En Alkance Service es apoyada cualquier tipo de asociación colectiva, más por el número de empleados no hemos contado con ninguna asociación por lo cual no se ha podido trabajar en este principio.

PRINCIPIO 4: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACIÓN DE TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO O REALIZADO BAJO COACCIÓN

Alkance Service, promueve un clima laboral justo y promueve el desarrollo y expresión del talento humano, por lo tanto apoya la eliminación de trabajo forzoso.

PRINCIPIO 5: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL.

Alkance Service realiza todos sus procesos de contratación de acuerdo al código de trabajo ecuatoriano, que prohíbe el trabajo infantil.

A su vez dentro de su giro de negocio *Calificación de Proveedores* ha incrementado un punto de evaluación para proveedores tanto propios como de nuestros clientes el cual se enfoca en la contratación de personal menor de edad, incluyendo a nuestros Stakeholders a tomar este principio como propio.

PRINCIPIO 6: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ABOLICIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN.

Alkance Service, apoya la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación a través de una cultura institucional de respeto al trabajo y al trabajador.

4. Desempeño Ambiental



PRINCIPIO 7: LAS EMPRESAS DEBERAN MANTENER UN ENFOQUE PREVENTIVO QUE FAVOREZCA EL MEDIO AMBIENTE.

Alkance Service aún no se ha consolidado una propuesta integral que permita un seguimiento más cercano con relación al tema de mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. Se espera que en los próximos años se defina y se implemente una propuesta de tal forma que nuestro compromiso con este principio tenga un mayor alcance.

PRINCIPIO No. 8. LAS EMPRESA DEBEN FOMENTAR LAS INICIATIVAS QUE PROMUEVAN UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Alkance Service, entre las acciones que viene desarrollando promueve el desarrollo sostenible, sobre la base de la prosperidad económica, calidad ambiental y Justicia social.

PRINCIPIO 9: LAS EMPRESAS DEBEN FAVORECER EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE.

Alkance Service aún no se ha consolidado una propuesta integral que permita un seguimiento más cercano con relación al tema de mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. Se espera que en los próximos años se defina y se implemente una propuesta de tal forma que nuestro compromiso con este principio tenga un mayor alcance.

5. Desempeño Social

PRINCIPIO 10: ANTICORRUPCIÓN

Alkance Service, se compromete a implementar el principio de transparencia y abolir y castigar cualquier práctica de corrupción en la empresa.



6. Relación con los Grupos De Interés



6.1. Relación con la comunidad

La Dirección de Responsabilidad Social, ha creado un Plan de Valor Compartido con acceso a la comunidad en general como parte fundamental de la forma en que Alkance Service hace negocios. Está enfocada en áreas específicas de las principales actividades de negocio de la compañía donde se puede crear el mayor valor para la sociedad y los accionistas.

6.1.1. Creación de Valor Compartido

Alkance Service ha evolucionado desde el concepto de responsabilidad social corporativa (RSC) hasta el de creación de valor compartido (CVC). La CVC es la base de la estrategia de negocio de la compañía y la piedra angular de la responsabilidad social y la sostenibilidad.

Alkance Service tiene la convicción de que una empresa tendrá éxito a largo plazo, solamente, si tiene en cuenta las necesidades de sus dos grupos de interés principales: la gente del país en que opera y sus accionistas. Éste es el verdadero significado de Creación de Valor Compartido.

Alkance Service identifica conscientemente las áreas de interés donde:

Se da una fuerte intersección entre el interés de los accionistas y el de la sociedad; y La creación de valor puede ser optimizada por ambos

Como resultado, la compañía invierte recursos, en términos de talento y de capital, en aquellas áreas donde el potencial de creación de valor conjunto es el mejor, y busca acción colaborativa con los públicos relevantes en la sociedad.

En *Alkance Service* hemos analizado nuestra cadena de valor y determinado que el área con mayor potencial para la optimización de la creación de valor compartido con la sociedad es la capacitación y actualización en procesos de *Gestión de la Calidad - ISO 9001:2015*.

Esta área es el corazón de nuestro giro de negocio y es de suma importancia

para el crecimiento profesional e institucional de las personas en las ciudades en los que tenemos operaciones.



6.2. Información

Alkance Service, brinda acceso a la información de forma completa oportuna y confiable a sus clientes, proveedores y público en general. A su vez existen Políticas de operación para controlar el acceso a la información, cuenta con una página web, cumpliendo los requisitos de seguridad donde se comunica a los grupos de interés los resultados de la Gestión y todos los documentos referentes a las prácticas de la empresa.

6.3. El Cliente

Alkance Service cuenta con un Asesor Comercial por Cliente mismo cuenta con medios de comunicación para la recepción de peticiones, quejas y reclamos, como son: línea telefónica y correo electrónico.

6.4. Satisfacción del cliente

En el año 2015 el proceso de medición se desarrolló entre los meses de septiembre y diciembre, se midió el servicio indagando el aplicativo web a través de cuestionarios semi-estructurados y siguiendo la técnica de muestra aleatoria estratificada de

acuerdo con su área de influencia. Se manejó un margen de error del 2.8% y un nivel de confianza del 97.2%.

Para Alkance Service, la calidad y continuidad de sus servicios, no solo se mide a través de los indicadores establecidos por control de calidad interna, se monitorea también a través de la percepción que nuestros Clientes tienen sobre este aspecto, opinión recogida anualmente a través de la encuesta de satisfacción del cliente.

Retos:

Definir estrategias que permitan relacionar positivamente los indicadores del servicio de *Calificación de Proveedores* que destaca a Alkance Service, como prestador de servicios de excelencia, con la percepción de la calidad y continuidad que tienen los clientes del mismo.

6.5. Quejas y Reclamos

En relaciones con las quejas y reclamos, recepcionadas durante el año 2015, se menciona que se recibió un total de 25 reclamos al servicio.

De las quejas procesadas al corte se destaca por servicio, la baja participación que tienen las quejas relacionadas con la calidad y continuidad de los servicios, a excepción de la entrega de facturas, el cual se ha solventado en el último trimestre del año con el cambio de proveedor del servicio de factura electrónica.

6.6. Relación con órganos de Control

Durante el 2015 Alkance Service se relacionó con 4 instituciones del Gobierno y organismos de control.

- ❖ Servicio de Rentas Internas SRI
- ❖ Superintendencia de Compañías
- ❖ Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS
- ❖ Ministerio de Relaciones Laborales