



# Informe de Responsabilidad Social Empresarial

COP

2019 – 2020



## ÍNDICE:

Mensaje Gerente General.....	3
Filosofía Corporativa.....	4
Partes Interesadas/Servicios.....	5
Gobierno Corporativo.....	6
Adhesión Pacto Global.....	7
Derechos Humanos.....	8
Estándares laborales.....	9
Prácticas laborales.....	10
Salud y Seguridad Ocupacional.....	12
Medio ambiente.....	14
Anticorrupción.....	16
Comunicación.....	19





Como empresa nos complace presentarles nuestro segundo Comunicado de Progreso (COP) sobre los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, documento mediante el cual FMA FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA CÍA. LTDA., informa a sus grupos de interés sobre la gestión que se ha realizado en temas de responsabilidad social empresarial durante el periodo 2019-2020.

Actualmente, mucho más en esta época de crisis en la que vivimos, la Responsabilidad Social Empresarial es un pilar fundamental para nosotros en nuestra organización.

Es por esto, que la Alta Dirección no escatima esfuerzos ni recursos y nuestra compañía reafirma el compromiso que tiene con el desarrollo sostenible y sus tres dimensiones: la sociedad, la economía y el medio ambiente.

Por lo que hemos tomado como eje fundamental de trabajo a los ODS 3 "Salud y Bienestar", y ODS 12 "Producción y Consumo Sostenible".

Estamos seguros de que el contenido de este documento es un ejercicio de transparencia que contribuye al crecimiento de nuevas y mejores prácticas empresariales.



# Misión

Somos una empresa ecuatoriana posicionada dentro de los mejores proveedores de servicio de Agente de Aduana con oficinas en varias ciudades del Ecuador, que presta servicios de asesoramiento integral en la coordinación de logística y comercio exterior como Agente de Aduana, satisfaciendo los requerimientos de nuestros clientes con la mejora continua de nuestros procesos a través de la implementación de Sistemas de Gestión y programas enfocados al desarrollo sostenible.

# Visión

Ser el mejor proveedor de Agente de Aduana en el Ecuador, consolidando el crecimiento empresarial, proyectándonos a mejorar la infraestructura y generando un desarrollo sostenible para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés con estándares de calidad y seguridad, cumpliendo con la normativa legal vigente.

# Valores



Servicio



Honestidad



Seguridad



Comunicación  
Efectiva



Compromiso



Confianza

# Propósito



Brindar soluciones logísticas confiables.



# Partes Interesadas



## Servicios



Importaciones



Exportaciones



Regímenes Especiales



Asesoría Legal y Tributaria



Clasificación Arancelaria



Servicio In House



Proyectos y Estudios Avanzados



Documentos de Control Previo

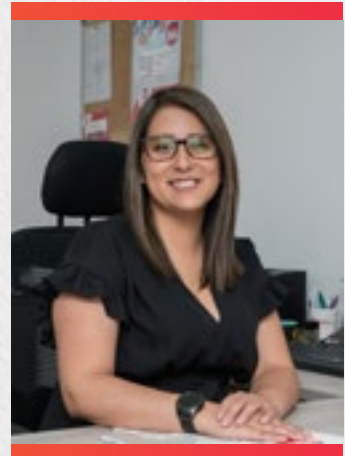
# Gobierno Corporativo



Ma. Fernanda Mosquera  
**Gerente Administrativa  
Financiera**



Francisco Mosquera  
**Gerente General**



Ma. Gabriela Mosquera  
**Gerente Comercial  
y de Operaciones**

La **Alta Dirección** se reúne de manera continua una vez al año, con la finalidad de aprobar informes de las operaciones contantes, informes por proceso y estados financieros.

Las reuniones extraordinarias se realizan cada vez que sea requerido por la Alta Dirección, y los departamentos involucrados con la finalidad de planificar, dirigir, organizar y controlar las buenas prácticas y el avance de la gestión en la organización.





# Adhesión al Pacto Mundial y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En nuestro segundo Comunicado de Progreso (COP), **FMA FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA CÍA. LTDA.**, como parte de las empresas de Pacto Mundial de las Naciones Unidas Red Ecuador, contribuye al logro de los Diez Principios universalmente reconocidos en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, así como la participación activa en las mesas de trabajo de los Objetivos del Desarrollo Sostenible 3 y 12.



Derechos Humanos

**PRINCIPIO 1**

Las organizaciones deben apoyar y respetar los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

**PRINCIPIO 2**

Evitar verse involucradas en abusos a los derechos humanos.



Estándares Laborales

**PRINCIPIO 3**

Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**PRINCIPIO 4**

La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

**PRINCIPIO 5**

La abolición efectiva del trabajo infantil.

**PRINCIPIO 6**

La eliminación de la discriminación respecto al empleo y la ocupación.



Medio Ambiente

**PRINCIPIO 7**

Las organizaciones deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto a los problemas ambientales.

**PRINCIPIO 8**

Adoptar medidas para promover una mayor responsabilidad ambiental

**PRINCIPIO 9**

Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.



Anticorrupción

**PRINCIPIO 10**

Las organizaciones deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas incluidas extorsión y soborno.

# Derechos humanos y estándares laborales



**Ejecutivo de Cuenta:** Juan Pineda y Melanny Pineda (hija).



# ESTÁNDARES LABORALES

## Principios 1 y 2

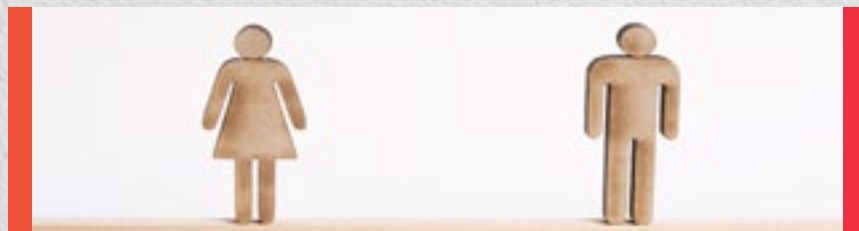


**Talento Humano (de izquierda a derecha):** Asdrúbal Vergara, Michell Pozo, y Valeria Jaya.

Nuestro compromiso es respetar y promover las relaciones laborales y los derechos humanos, dentro de la empresa y con los Asociados de Negocio, por lo cual nos fundamentamos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que está basado en el reconocimiento de la dignidad intrínseca y los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana.

En éstos 42 años de Servicio, la compañía se ha esforzado por mantener relaciones laborales justas y equitativas en cumplimiento de la normativa legal vigente, fomentando las prácticas propias de respeto a los Derechos Humanos, fomentando las mismas condiciones laborales para los dos géneros, con el objetivo de brindar valor agregado para la empresa así como para su cliente interno.

En el 2020 se mantiene un promedio de 143 puestos de trabajo directo en las ciudades de Quito, Guayaquil, Esmeraldas, Tulcán, Manta y Huaquillas. FMA FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA CÍA. LTDA., realiza un proceso de selección por competencias y la contratación se basa en los principios de prácticas no discriminatorias.



# Prácticas laborales con lineamiento de derechos humanos.

## Principios 3, 4, 5 y 6



Los Derechos Humanos son un eje transversal de todas las prácticas que FMA FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA CÍA. LTDA tienen como propósito:

- Mantener una cultura organizacional y un ambiente de trabajo libre de discriminación étnica, cultural y de género.
- Somos inclusivos, proporcionamos igualdad de oportunidades, facilitamos la integración profesional de personas con discapacidad y a los diferentes grupos focales.
- Todos nosotros tenemos derecho al respeto y a la dignidad humana. En FMA FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA CÍA. LTDA., éste principio es fundamental en nuestra forma de trabajar. Cualquier comportamiento o acción que pueda infringir este derecho o cualquier forma de acoso laboral, sexual o intimidación, es inaceptable.

### ACCIONES REALIZADAS:

- Creación y ejecución de la Política de Acoso e Intimidación y Maltrato.
- Capacitaciones constantes de acuerdo a las necesidades de los colaboradores, con la finalidad fortalecer sus competencias.
- Evaluaciones de desempeño para los equipos de trabajo de acuerdo a la posición y cargo que la persona ocupa en la compañía.
- Fomentar un espacio de aprendizaje, para los estudiantes de las carreras afines al giro del negocio, realizando sus pasantías pre profesionales.





## ACTIVIDADES POLÍTICAS

FMA FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA CÍA. LTDA., no colabora con partidos políticos, figuras políticas ni instituciones que guarden relación con los anteriores. Sin embargo, como empresa líder en servicios de Agente de Aduanas, respeta el derecho de sus colaboradores a participar como individuos en el proceso político, siempre y cuando dejen claro que con ello no representan a la empresa.



## ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

En FMA FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA CÍA. LTDA., respetamos los derechos de los niños, niñas y adolescentes, por lo que no se realiza la contratación de menores de edad bajo ningún concepto y nos aseguramos que nuestros Asociados de Negocio cumplan con la normativa legal vigente en relación al trabajo infantil.

# Salud y Seguridad Ocupacional

Para FMA FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA CÍA. LTDA. la Seguridad y Salud Ocupacional son un eje fundamental para el cumplimiento de nuestros servicios, por esta razón en este año por motivos de la Pandemia COVID-19, se han intensificado las medidas preventivas con la finalidad de precautelar la salud de nuestros colaboradores que son el capital más importante para nosotros.



**Jefe de Salud y Seguridad Ocupacional:** Christian Paillacho.

Como parte del sector esencial nuestra compañía, no ha parado en las actividades logísticas del comercio exterior, por lo que se mantienen las medidas para eliminar o mitigar los riesgos identificados, evitando así que se produzcan accidentes y enfermedades laborales, mediante la implementación de los lineamientos del sistema de gestión ISO 45001-2018.

---

## ACCIONES REALIZADAS:

- Compromiso de la Alta Gerencia para la implementación y cumplimiento de todo lo contenido en la política integrada de Gestión.
- Realización e implementación de los Protocolos de Bioseguridad para la prevención del COVID-19.
- Implementación de la modalidad de Teletrabajo con el 62% de los colaboradores de la compañía, en donde se coordina la dotación de los equipos de cómputo y de oficina, con la finalidad de mejorar las condiciones de ergonomía en el hogar.
- Dotación de equipos e insumos para la implementación de las medidas de bioseguridad.
- Seguimiento médico y técnico de los casos de COVID-19 de nuestros colaboradores y familiares, mediante telemedicina o visitas domiciliarias.
- Realización frecuente de pruebas cualitativas para la detección del COVID-19 en los colaboradores que realizan su jornada de manera presencial.
- Capacitación constante a los colaboradores para que efectúen sus labores cumpliendo con las disposiciones de Salud, Seguridad y Responsabilidad Social Empresarial.
- Controles y evaluaciones de prevención de riesgos en el trabajo.
- Inspecciones planeadas de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Campañas de prevención como orden y limpieza (5 "S"), pausas activas, alimentación saludable, juntos desde casa es mejor y te queremos sano.



## ÍNDICES DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

En FMA FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA CÍA. LTDA. los índices de Salud y Seguridad Ocupacional fueron satisfactorios, ya que el trabajo y el compromiso de todos los colaboradores generan que las actividades preventivas y de control generen los resultados esperados en este 2020.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	
INDICADOR	2019
Tasa de ausentismo	0.61 %
Tasa de citas médicas	0.12 %
Tasa de accidentabilidad	0 %
Días perdidos	0
Presuntas enfermedades ocupacionales	0



## PARTICIPACIÓN EN LA MESA DE TRABAJO DEL ODS 3 SALUD Y BIENESTAR

Desde el 2019 FMA FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA CÍA. LTDA. participa en la mesa de trabajo del ODS 3 liderada por la empresa Bagó, en donde fuimos parte del cumplimiento como una de las siete empresas a nivel nacional que practicamos la política de Bienestar y Salud del ODS 3 ([www.ods3.org](http://www.ods3.org)).



# Medio Ambiente

## **Principios 7, 8 y 9**





Entre las medidas tomadas para lograr el compromiso de una producción y consumo responsable de recursos, FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA CÍA. LTDA., destaca el Programa de Manejo Integral de Residuos Sólidos, mismo que se basa en la implementación de las 3R's: Reducir, reutilizar y reciclar.

Las acciones que se están llevando a cabo para mejorar el desempeño ambiental son:

- Cumplimiento de normas e instrucciones de ambiente y responsabilidad social empresarial de acuerdo a la ley.
- Promoción de prácticas seguras, saludables y responsables con el ambiente para contribuir con su cuidado.
- Programa de Manejo Integral de Residuos Sólidos.
- Clasificación en la fuente de residuos sólidos: papel, cartón, botellas plásticas, pilas, residuos electrónicos, residuos metálicos(grapas, clips, blinders) y residuos hospitalarios.
- Entrega de residuos sólidos a gestores para su adecuada disposición final (Graham, Ecuacopia, Hewlett Packard HP).

En comparación con el 2019 se logra reducir el consumo en 1704 Kg de papel que corresponde a una reducción del 31.69%, lo que equivale a evitar el consumo de 4½ árboles al año. El papel que se emplea presenta la certificación FSC.

Así pues, el certificado FSC busca de manera voluntaria realizar evaluaciones a empresas forestales o similares para de esta manera conseguir o fomentar una gestión forestal económicamente viable, socialmente beneficiosa y apropiada desde el punto de vista ambiental para los bosques.



En este año somos parte de la mesa de trabajo del ODS 12 liderada por la empresa El Ordeño, en donde se está trabajando en la Guía de Buenas Prácticas de Producción Sostenible y la aplicación de la autoevaluación, referente al uso y consumo de Energía Eléctrica en las organizaciones, para ello se cuenta con el acompañamiento del Centro Ecuatoriano de Eficiencia de Recursos (CEER).

beneficiosa y apropiada desde el punto de vista ambiental para los bosques.

# Anticorrupción



## Principio 10





# Nuestras Certificaciones



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE  
ECUUIO00298

FMA FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA, reconoce que los valores de una empresa son importantes para la consecución de su éxito y crecimiento en el mercado.

## **MANEJO DE LA CORRUPCIÓN Y SOBORNO: MANEJO TRANSPARENTE DE LA INFORMACIÓN:**

- La corrupción y el soborno son inaceptables y dañinos para nuestro giro del negocio sin que esté acorde con la ética de FMA FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA CÍA. LTDA.
- Nuestros principios éticos no toleran todo lo concerniente a la corrupción, la cual incluye los "pagos de facilitación".
- Es así como en la empresa se ha implementado una Política Antisoborno y Anticorrupción, la cual ha sido difundida a nuestras partes interesadas.
- FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA CÍA. LTDA., ha planteado un adecuado manejo de las comunicaciones corporativas practicando el uso responsable de la información tanto con las autoridades de control así como de nuestros clientes.
- Para ello se ha creado la Política de Seguridad para el Control y Almacenamiento de Documentación e Información basado en la normativa legal vigente, controlando el correcto uso de los documentos e información de la empresa y de otras partes interesadas.
- Es compromiso de FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA CÍA. LTDA., respetar la confidencialidad de la información personal de sus colaboradores, clientes, proveedores.



## TRABAJO TRANSPARENTE :

- En FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA CÍA. LTDA., tenemos el deber de asegurarnos de que nuestros registros financieros o de cualquier tipo, sean exactos. Es una parte imprescindible para dirigir un negocio legal, honesto y eficiente.

Adicional, nos aseguramos de que nuestra actividad no sirva para realizar lavado de activos en actividades ilícitas.

## COMPETENCIA JUSTA :

- En FMA FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA CÍA. LTDA., Respetamos a todas las empresas de nuestro entorno profesional, incluyendo a los competidores. Los tratamos como nos gustaría que nos traten. Al posicionarnos como líderes en el sector debemos ser ejemplo en esta área.

Nos interesa trabajar en un sector donde las prácticas comerciales tienen una buena reputación, lo que hace que nuestro trabajo sea reconocido y reafirme la confianza de los Asociados del Negocio. Nuestro rasgo diferenciador es la calidad y seguridad en el manejo del requerimiento del cliente.

## SELECCIÓN Y TRATO IMPARCIAL DE PROVEEDORES :

- La relación de FMA FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA CÍA. LTDA., con sus proveedores se extiende más allá de la compra y la entrega de productos y servicios.

Es importante la calidad de las relaciones que tengamos, especialmente, el método por el cual los seleccionamos, evaluamos, y cómo demuestran ellos su compromiso de hacer negocios responsablemente. Estas relaciones se basan en los principios de imparcialidad, igualdad y respeto. Por lo tanto, FMA FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA CÍA. LTDA. no aprovechará de su posición en el mercado para obtener un trato preferencial.





# Comunicación

FMA FRANCISCO MOSQUERA AULESTIA CÍA. LTDA., reconoce la importancia de mantener una comunicación efectiva con sus partes interesadas, sujeta a los lineamientos corporativos y a la cultura organizacional.



**FMA**  
MOSQUERA AULESTIA  
AGENCIA DE COMUNICACIÓN

## SEMANA MUNDIAL DEL AGUA

**Se celebra: Última semana de agosto**  
**Proclama: Stockholm International Water Institute**  
**Desde cuando se celebra: 2015**

El agua es indispensable para la vida, imagina un día no tener ni una sola gota de agua para beber, bañarte, cocinar o limpiar una herida, imagina un hospital sin agua, una oficina o tu casa sin el líquido vital, es por ello que en FMA creamos planes de concientización y cuidado sobre el correcto uso del agua.

Día Mundial del Agua, el 22 de marzo.

agenciafma.com.ec  
f t i n

**#Crecemos por ustedes**



## SABÍAS QUE...

**FMA Agencia de Aduenos trabaja en el ODS N°3**

**¿Qué es el ODS N°3?**  
Para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible es fundamental garantizar una vida saludable y promover el bienestar.

**¿Cómo lo hemos hecho?**

FMA trabaja en las siguientes actividades enfocadas al ODS 3:

- Programa de salud sexual y reproductiva.
- Capacitación en enfermedades de transmisión sexual (VTH-SIDA).
- Vigilancia de la salud de los colaboradores (Exámenes ocupacionales y chequeos).
- Programa de los pausos activos.
- Programa Juntos desde casa es mejor.
- Programa de prevención de riesgo psicosocial.
- Programa de prevención del uso y consumo de drogas y otras adicciones.
- Estilos de vida saludable.
- Tips preventivos en época de emergencia COVID-19.
- Dotación de EPP y difusión de información sobre la colocación, uso y desecho de los mismos al personal operativo.

**FMA** MOSQUERA AULESTIA  
AGENCIA DE COMUNICACIÓN

**#creciendo Juntos a FMA**



## DÍA DE LA TIERRA

Hoy es el día de rendir homenaje a todo lo que recibimos de nuestro planeta, por eso debemos:



**Reduce-Recicla-Reusa**



**Utiliza menos papel**



**Evita utilizar plástico**





# AHORRO DE ENERGÍA



Estimados colaboradores,

Se aproxima un largo feriado, por lo que solicitamos su gentil ayuda dejando desconectado todos los equipos de la siguiente manera:

1. Apagar de forma habitual todos los equipos.
2. Desconectar el regulador de voltaje.



MOSQUERALESTIA

#creciendoJuntos FMA



## #CHALLENGE AEROBICOS

Te invitamos a desconectarte, para CONECTARTE con nosotros en nuestra rutina de aeróbicos.



Viernes, 26 de agosto.

Plataforma ZOOM.

10:00 a 11:00 am.  
11:00 a 12:00 am.  
12:00 a 12:00 pm.

IMPLEMENTOS: Se requiere que entre con ropa y calzado deportivos.



Valeria Rojas



Corina Guarderas



TE ESPERAMOS!

La felicidad radica, ante todo en la SALUD!



Dale Clic

## SABÍAS QUE...

¿Qué es el acoso laboral?



Es todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de manera reiterada y sistemática, con el fin de causar daño o perjuicio en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su inmovilidad, aislamiento, humillación, o bien amenazar o perjudicar su situación laboral.



### Características de acoso laboral

- Se repite:** Puede ser a lo largo de un periodo.
- Desigualdad:** Puede ser entre personas de diferentes niveles.
- Intencional:** Puede ser intencional o no.



- Se ignora:** No se puede ignorar la existencia del acoso.
- Intencional:** Puede ser intencional o no.
- Alcance de autoridad:** Puede ser de autoridad o no.

Como una medida de prevención de los riesgos psicosociales, recomendamos que puedas identificar el acoso laboral.

Ayudanos a mantener un espacio de trabajo en donde no exista cabida para el acoso laboral.



#creciendoJuntos FMA

## Tips de Responsabilidad Social Empresarial

### BUENAS PRÁCTICAS PARA REDUCIR EL PAPEL EN LA OFICINA



#creciendoJuntos FMA



FRANCISCO  
**MOSQUERAULESTIA**  
AGENCIA DE ADUANAS

DICIEMBRE 2020