



**ACESCO**

La confianza que nos une

**REPORTE DE  
SOSTENIBILIDAD**

**2020**

ACESCO



CARTA DE LA GERENCIA GENERAL	4
NUESTRA ORGANIZACIÓN	7
PERFIL ACESCO	7
MERCADOS	9
GREMIOS Y ASOCIACIONES	10
MODELO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	10
MATERIALIDAD	12
RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS	16
MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO CON CADA GRUPO DE INTERÉS	17
GOBIERNO CORPORATIVO	18
ESTRUCTURA CORPORATIVA	18
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACESCO ECUADOR	19
IDENTIDAD Y CULTURA ACESCO	21
TALENTO Y DIVERSIDAD ACESCO	22
SELECCIÓN Y ROTACIÓN	22
DESARROLLO DEL TALENTO	23
ADN DEL LÍDER ACESCO	25
MODELO DE COMPETENCIAS	26
BIENESTAR	27
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	31
COMITÉ PARITARIO	33
INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD	34
INVERSION EN SEGURIDAD INDUSTRIAL	35
ENTORNO DE TRABAJO SEGUROS	36
DONACIONES Y VOLUNTARIADO	46
ÉTICA Y CUMPLIMIENTO	50
GESTIÓN POR PROCESOS	52
GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS	54
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	54
GESTIÓN DE LA ENERGIA	55
GESTIÓN DEL RECURSO HÍDRICO	56
HUELLA DE CARBONO	57
HUELLA DE RESIDUOS	61
INVERSIÓN AMBIENTAL	62





DESEMPEÑO ECONÓMICO	66
GESTIÓN DE RIESGOS	67
RELACIONAMIENTO CON CLIENTES	68
CULTURA DEL ACERO	69
BIM	70
ARQUIMET	70
AUTODECLARACIONES AMBIENTALES DE PRODUCTO	71
CALCULADORA DE CARBONO CO <sub>2</sub> DE PRODUCTO	72
SERVICIO AL CLIENTE	73
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	73
ASESORÍA TÉCNICA	75
CALIDAD	75
PROMESA DE VALOR	77
EXPERIENCIA CLIENTES	77
EXPERIENCIA DE MARCA	78
EXPERIENCIA DE PRODUCTO	80
CANALES DE COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	81
CADENA DE ABASTECIMIENTO	85
GESTIÓN DE COMPRAS	87
HACIA UNA MANUFACTURA DE CLASE MUNDIAL	89
PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE	90
ESTRATEGIA Y CULTURA DE LA INNOVACIÓN	93
GESTIÓN DE PROYECTOS DE ALTO IMPACTO	94



**ACESCO**

La confianza que nos une

**CARTA DE  
LA GERENCIA  
GENERAL**

ACESCO



## A nuestras partes interesadas:

Para nosotros es un gran compromiso con nuestros grupos de interés emitir nuestro informe de los avances de la implementación del Modelo de Desarrollo Sostenible de Acesco Ecuador alineado con los diez principios de Pacto Global de las Naciones Unidas y el cumplimiento de los ODS (Objetivos de desarrollo sostenible).

Hemos avanzado con paso firme en nuestra estrategia basados en una Cultura Corporativa y la identidad de marca que nos ha caracterizado por casi 20 años, en donde el desarrollo de las capacidades de nuestro talento humano ha sido clave para lograr los impactos que los grupos de interés esperan de nosotros en aspectos como nuestro comportamiento ético y responsable, el compromiso de entrega de productos y servicios con atributos sostenibles al mercado, el cuidado del medio ambiente, un esfuerzo continuo de innovación de productos, procesos y sistemas que generen la mejor experiencia en las interacciones con nuestros grupos de interés y la mejora continua en los niveles de servicios a lo largo de toda la cadena de valor.

La emergencia provocada por la pandemia del COVID-19 ha tenido un impacto en todos los sectores económicos, incluido el de la construcción uno de los ámbitos de los que participamos con nuestros productos y servicios. En Ecuador, este sector es un eje dinamizador del aparato productivo del país, pero debido al contexto local y mundial que cada vez más es volátil, incierto, complejo y ambiguo, hace que el escenario de la reactivación económica sea un reto para toda la sociedad.

Pero es precisamente en estos escenarios en donde el Modelo de Desarrollo Sostenible cobra su real importancia, ofreciéndonos la guía necesaria para gestionar y alinear-nos con las necesidades de nuestros grupos de interés, con quienes interactuamos y co-creamos día a día durante nuestras actividades, teniendo en cuenta siempre el impacto económico, ambiental y social.

Estamos convencidos que ser referentes en nuestro sector y cimentar un futuro sostenible está lleno de retos y desafíos, pero también lleno de oportunidades y ganas de seguir construyendo las relaciones de confianza que nos unen.

Atentamente,

**Maritza Andrade Tamariz**

Gerente General  
Acesco Ecuador S.A.

# ACERCA DEL REPORTE

**En ACESCO nos sentimos orgullosos de presentar nuestro primer reporte COP "comunicación de progreso" Pacto Global.**

Con los resultados y avances obtenidos durante el 2018, 2019 y 2020 en la gestión social, ambiental y económica de la compañía, dando respuesta a los compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés y a los 10 principios universales de Pacto Global.

Este documento ha sido elaborado siguiendo los lineamientos y las directrices de Pacto Global.



## PERFIL ACESCO

En ACESCO ECUADOR S.A. nos dedicamos a la fabricación y comercialización de soluciones con acero, brindando productos con la más alta calidad y con atributos sostenibles que contribuyen al cuidado del medio ambiente, la salud y bienestar de nuestros consumidores.

Durante casi 25 años, hemos evolucionado para dar respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, fortaleciendo la confianza que han depositado en nosotros y que nos caracteriza como una de las compañías de la industria de acero que está comprometida con el desarrollo responsable del país. Somos un equipo de colaboradores, comprometidos con cumplir la promesa de valor declarado a nuestros grupos de interés. Todas las acciones están guiadas por nuestros principios fundamentales que nos brindan las pautas necesarias para actuar de manera transparente, responsable y sostenible en todos los ámbitos en los que operamos.



### VISIÓN

Ser la mejor alternativa entregando soluciones confiables, sostenibles e innovadoras.



### PROPÓSITO SUPERIOR

Damos bienestar y forma a la vida cotidiana y hacemos fuerte a nuestro continente.



### PROMESAS DE VALOR

#### **Segmento Comercio / Distribución**

Aseguramos disponibilidad de productos con calidad y entrega a tiempo, generando valor para su negocio.

#### **Segmento Construcción / Proyectos**

Proporcionamos asesoría integral con el respaldo técnico y comercial de nuestra marca.



## POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA

Acesco Ecuador S.A. fabrica, comercializa y distribuye productos de acero para los segmentos de Distribución y Construcción, con el compromiso de una mejora continua considerando las partes interesadas, en las perspectivas: Financiera, Eficiencia, Clientes y Mercado, Innovación, Sostenibilidad y Capital Estratégico. Cumpliendo los requisitos legales locales, corporativos y de nuestro Sistema de Gestión.

### VALORES



#### Vocación de servicio

Nos comprometemos con entusiasmo a anticipar y resolver las necesidades de las personas con las que nos relacionamos.



#### Integridad

Actuamos y nos relacionamos con coherencia, honestidad y respeto.



#### Sostenibilidad

Logramos resultados sobresalientes e impactos positivos en armonía con nuestros grupos de interés.



#### Innovación:

Aprendemos de los errores y estimulamos la creatividad y apertura al cambio para crear nuevas realidades.



#### Trabajo colaborativo

Trabajamos en equipo, generando sinergias y logrando resultados comunes.





## MERCADOS

Acesco Ecuador, ha trabajado permanentemente en posicionar su Liderazgo en el mercado ecuatoriano, gracias a su constante innovación de productos y mejoramiento continuo de sus procesos, productos y servicios, marcando hitos importantes en la industria de aceros planos y revestidos, para cubiertas y estructuras.

Para satisfacer las necesidades del mercado de la construcción y de la industria metalmeccánica, ofrecemos soluciones integrales, a través de un equipo de profesionales que brinda asesoría técnica y personalizada para sus requerimientos.

Contamos con un catálogo de soluciones con acero comerciales y estructurales que logran aplicaciones versátiles y modernas, que responden a las exigencias del mercado de la industria y de la construcción.

### CONSTRUCCIÓN

#### TIPO DE PRODUCTO

- Industrial
- Residencial
- Económico
- Perfiles

77%

### IND. METALMECÁNICA

#### TIPO DE PRODUCTO

- Flejes
- Lámina Lisa
- Bobinas

23%



## GREMIOS Y ASOCIACIONES

Para Acesco es muy importante el relacionamiento con los gremios y asociaciones, con el objetivo de participar en el desarrollo de nuestro sector, aportando activamente en el crecimiento de este. Esto a su vez nos permite estar a la vanguardia de tendencias mundiales, capacitaciones constantes y aprendizaje continuo.

Hacemos parte de la Asociación Latinoamericana del acero (ALACERO), Cámara de Construcción de Guayaquil (CCG), Cámara de Comercio de Guayaquil, Consejo de Edificación Sustentable (CEES, Pacto Global Ecuador - Naciones Unidas), Federación de Industrias del Metal (FEDIMETAL), y de la Cámara de Comercio e Industrias ecuatoriana – colombiana (CAMECOL).

## MODELO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La Compañía busca estar alineada a estándares internacionales en materia de sostenibilidad, es por eso, que desde el 2018 ha venido implementando el Modelo de desarrollo Sostenible basado en el Ciudadano Corporativo del Boston College con las siguientes dimensiones:

1	Concepto de sostenibilidad	Cultura responsable - sostenibilidad
2	Estrategia corporativa Sostenibilidad	ISO 26000
3	Liderazgo	Cumplimiento iniciativas perspectiva sostenibilidad - planeación estratégica
4	Estructura	Descripción de cargo - responsabilidad frente al modelo
5	Gerencia de Riesgos	ISO 31000
6	Relacionamiento con Actores de interés	AA 1000
7	Transparencia	GRI - CMI - Pacto Global

El resultado de las dimensiones obtenido hasta diciembre del 2020, muestran una calificación de 3.5 para Acesco Ecuador, la cual ubica entre las etapas innovador e integrativo del modelo de desarrollo sostenible. Acesco asume el compromiso de seguir mejorando su puntuación para ser un referente en desarrollo sostenible en el sector de la construcción.

## ETAPAS DE AVANCE EN EL MODELO

1 Básico	2 Comprometido	3 Innovador	4 Integrativo	5 Transformativo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ganar credibilidad frente a la capacidad y disposición de la comparativa de responder a las nuevas expectativas de la sociedad.</li> <li>• Disponer de los recursos suficientes para desarrollar iniciativa de sostenibilidad con los grupos de interés.</li> <li>• Asegurar que los líderes de la organización reconozcan la importancia de la sostenibilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción nuevas conceptos o estándares de desempeño dentro de la operación.</li> <li>• Desarrollar la capacidad para responder a las mayores expectativas internas y externas.</li> <li>• Empezar a identificar asuntos relevantes, riesgos y oportunidades en sostenibilidad para la campaña.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar la capacidad al interior de la compañía para responder de manera afectiva a las actividades relacionadas</li> <li>• Desarrollar la capacidad para responder a las mayores expectativas internas y externas.</li> <li>• Empezar a identificar asuntos relevantes, riesgos y oportunidades en sostenibilidad para la campaña.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolución de esfuerzos coordinados a esfuerzos colaborativos.</li> <li>• Identificar aliados dentro de la cadena de valor con el máximo nivel de cumplimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenerse en un proceso de Innovación y transformación constante para asegurar la evolución.</li> <li>• Continuidad de la estrategia de sostenibilidad.</li> <li>• Lograr alianza y colaboración multi-sectorial.</li> </ul>

## MATERIALIDAD

De acuerdo con la Global Reporting Initiative, la materialidad de una organización está compuesta por aquellos asuntos económicos, sociales y ambientales que son relevantes para la organización por el impacto que tienen en el desarrollo del negocio o que influyen de manera significativa en la toma de decisiones de los grupos de interés frente al relacionamiento con la organización.

La materialidad cobra importancia en tanto da cuenta de los temas más significativos para la organización y sus grupos de interés, y genera una guía que sirve para los procesos de rendición de cuentas que lleve a cabo la organización, así como para enfocar la estrategia corporativa hacia la gestión de aquellos temas que son de mayor importancia para el desarrollo del negocio.

En 2018 se llevó a cabo la identificación de asuntos materiales bajo los parámetros establecidos por la guía internacional Global Reporting Initiative. El proceso fue liderado por la alta gerencia de la compañía, en las que fueron priorizados los 19 temas materiales de las 6 perspectivas estratégicas, identificados previamente por la líder de desarrollo sostenible. A través de un ejercicio de inteligencia colectiva, se reunió a un grupo de 10 personas de todas las áreas, para garantizar que los temas relevantes estuvieran alineados a toda la operación de la compañía.



## SOSTENIBILIDAD

Temas	Descriptor	Contribución ODS	Contribución a principios de Pacto Global
Gobernanza de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ética y cumplimiento</li> <li>Gestión por Proceso</li> <li>Gestión de Riesgo Operativo</li> </ul>	  	 
Sostenibilidad Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la energía</li> <li>Gestión del recurso hídrico</li> <li>Huella de carbono</li> <li>Huella de residuo</li> </ul>	  	 

## CAPITAL ESTRATÉGICO

Temas	Descriptor	Contribución ODS	Contribución a principios de Pacto Global
Talento y Adversidad Aceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selección y rotación</li> <li>Cultura responsable, competitiva y humanista</li> </ul>		
Desarrollo del Talento	<ul style="list-style-type: none"> <li>ADN del LÍDER Aceso</li> <li>Modelo de competencias</li> </ul>		
Bienestar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programas de bienestar y desarrollo del talento humano</li> </ul>	 	 
Salud y seguridad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevención de riesgos sobre la salud y seguridad de trabajadores</li> <li>Accidentalidad y ausentismo</li> </ul>		 

## FINANCIERO

Temas	Descriptor	Contribución ODS	Contribución a principios de Pacto Global
Riesgos financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de autocontrol y gestión de riesgo de lavado de activos</li> </ul>		
Rentabilidad y creación de valor económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valor económico generado y distribuido</li> <li>Rentabilidad UN</li> </ul>		 



INNOVACIÓN			
Temas	Descriptor	Contribución ODS	Contribución a principios de Pacto Global
Innovación de modelos de negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigación y desarrollo.</li> <li>Exploración de nuevos mercados y modelos de negocio</li> <li>Proyectos Capex</li> <li>Redes de innovación - Innovación colaborativa</li> </ul>		  
CLIENTES MERCADO			
Temas	Descriptor	Contribución ODS	Contribución a principios de Pacto Global
Modelo de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promesas de valor por segmento (comercial, retail, construcción).</li> <li>CRM estrategia de relacionamiento clientes</li> <li>Atención de peticiones, quejas y reclamaciones</li> <li>Gestión comercial pre y post venta</li> <li>Satisfacción de clientes (QSA)</li> </ul>		 
Crecimiento y nuevas oportunidades de negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación de nuevos de mercados</li> <li>Estrategias para el desarrollo de nuevos mercados</li> <li>Homologación de productos</li> </ul>		 
EFICIENCIA			
Temas	Descriptor	Contribución ODS	Contribución a principios de Pacto Global
Manufactura de clase mundial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia operativa</li> <li>Gestión de mermas y no conformidades</li> <li>Proyectos Opex</li> <li>Calidad de productos</li> <li>Producción y consumo responsable</li> </ul>		 



## RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERÉS

Creemos firmemente que el éxito de nuestra compañía se basa en la creación de relaciones sólidas con todos los grupos de interés. Dichas relaciones son fundamentadas en el respeto, la reciprocidad, la confianza y una comunicación eficiente que nos permite conocer de primera mano cuáles son las expectativas y necesidades de nuestros stakeholders y generar iniciativas estratégicas de relacionamiento adecuadas para cada uno de ellos.

Nuestra promesa de valor enfocada en nuestros segmentos comercio y construcción reitera nuestro compromiso con ellos. Para lo cual, desarrollamos iniciativas que ayudan a dar cumplimiento a cada una de nuestras promesas hacia el mercado, una de ellas es Expertos Responsables.

El objetivo es Gestionar un relacionamiento a largo plazo, de beneficio mutuo, creando experiencias significativas para nuestros clientes fortaleciendo las capacidades de nuestros contratistas en áreas como asesoría técnica, instalación y mantenimiento de cubiertas con un plan de capacitación continua y alianzas estratégicas en beneficio del sector.

De esta manera el respaldo de la marca Acesco se difunde a través de toda la cadena de valor, desde el interior de la compañía y hacia el mercado.

A continuación, se especifican las 4 etapas:

## ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO GRUPO DE INTERÉS

### COMPROMISO

Análisis y propósitos

### VARIABLES

Impactos  
Influencias  
intereses



### MAPEO EN GRUPOS

Identificación  
Caracterización  
Priorización-Categorización

### ESTRATEGIA

Ojetivo  
Lineamientos  
Meta  
Iniciativa  
Indicadores

## MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO CON CADA GRUPO DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	MECANISMO DE RELACIONAMIENTO
<b>ACCIONISTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Reuniones periódicas de junta</li> <li>• Portal Empresarial Alaia</li> </ul>
<b>COLABORACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión de resultados anuales</li> <li>• Comité de Seguridad e Higiene del trabajo integrado en forma paritaria</li> <li>• Encuesta de clima y cultura organizacional</li> <li>• Portal Empresarial Alaia, cartelera físicas y digitales, correo electrónico</li> <li>• Encuesta de riesgo psicosocial</li> <li>• Comité Facilitadores de Cultura</li> </ul>
<b>CLIENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura comercial que interactúa diariamente con nuestros clientes con Asesores externos e internos</li> <li>• Medición de servicios — Encuesta de Satisfacción de clientes</li> <li>• Página Web</li> <li>• Reuniones periódicas</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Redes sociales Instagram - Facebook - LinkedIn</li> </ul>
<b>GOBIERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en espacios donde se promueve el mejoramiento de reglamentos y normas técnicas</li> <li>• Participación en espacios de las Autoridades Ambientales</li> <li>• Informes y reuniones de control</li> <li>• Diligenciamiento de encuestas</li> </ul>
<b>PROVEEDORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Programas para desarrollo de proveedores "Expertos responsables"</li> <li>• Visitas de evaluación</li> <li>• Página web</li> <li>• Compras inclusivas: abastecimiento de agua en la sede Quito [comunidad Pifo]</li> <li>• Reuniones periódicas</li> <li>• Desarrollo de proveedores locales</li> <li>• Homologaciones y sustituciones</li> </ul>
<b>SOCIEDAD Y COMUNIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web, correo electrónico</li> <li>• Participación en espacios con gremios y asociaciones.</li> <li>• Participación en ferias, congresos</li> <li>• Participación en eventos educativos</li> <li>• Desarrollo de actividades con universidades y centros educativos</li> <li>• Diligenciamiento de encuestas</li> </ul>
<b>FINANCIADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Reuniones periódicas</li> </ul>

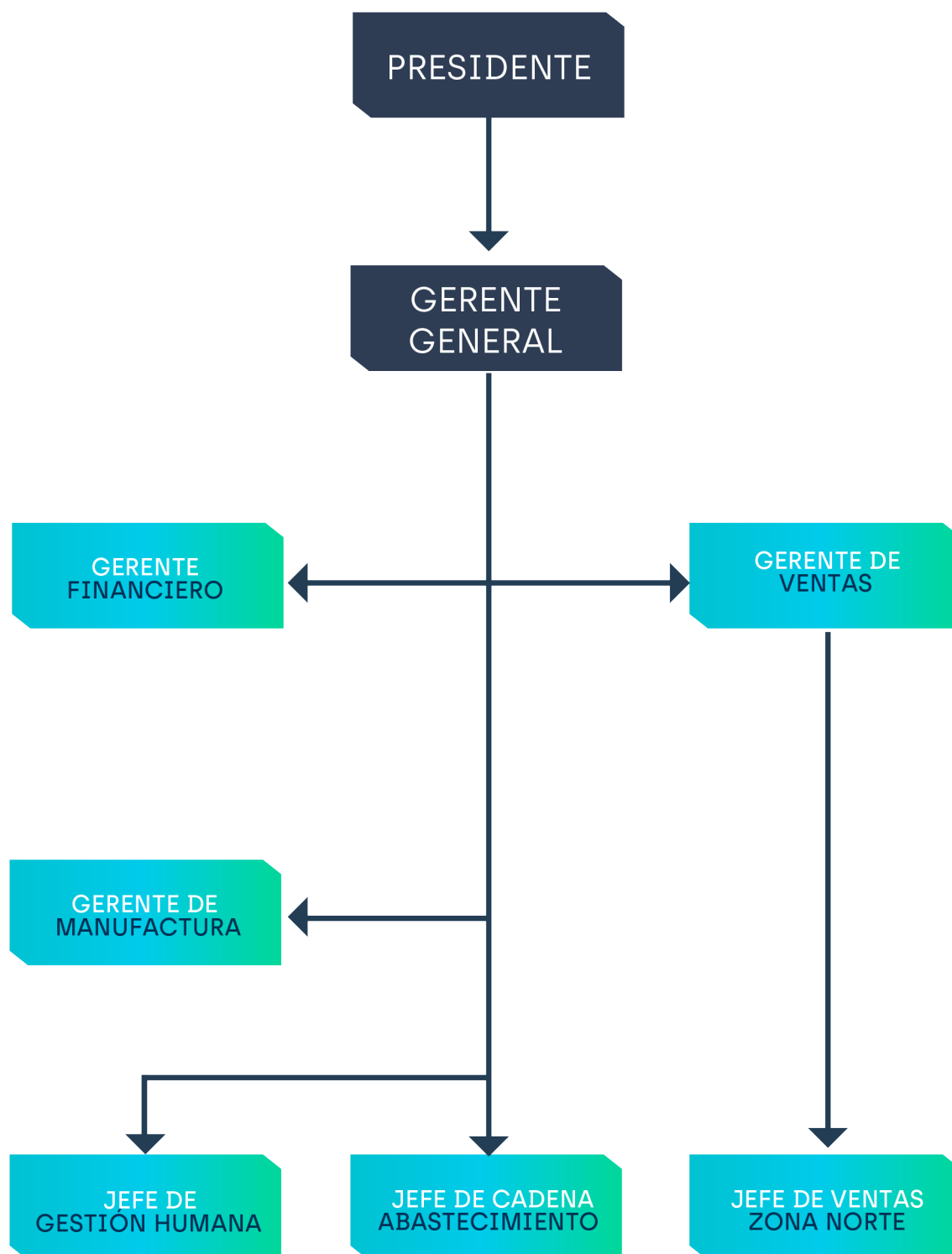


## ESTRUCTURA CORPORATIVA

El órgano de gobierno de la compañía es la Junta Directiva, conformada por cinco miembros principales, cinco miembros suplentes y tres asesores externos. La toma de decisiones y acciones desarrolladas, están basadas en la Identidad ACESCO, lo que garantiza la transparencia e imparcialidad en nuestro accionar.



## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACESCO ECUADOR







**ACESCO**

La confianza que nos une

**CAPITAL  
ESTRATÉGICO**

ACESCO





## IDENTIDAD Y CULTURA ACESCO

En ACESCO los colaboradores son un pilar fundamental para el negocio y para el cumplimiento de las iniciativas estratégicas definidas. Es vital contar con un talento humano ético, comprometido, responsable, alineado con la cultura organizacional en un ambiente donde se consideran sus necesidades y motivaciones de acuerdo con las generaciones que conforman nuestra gente.

En ACESCO contamos con procesos de selección, inducción y desarrollo del talento, así como programas y beneficios que tienen por objetivo el bienestar de nuestros colaboradores y mejorar la calidad de vida de sus familias.

El seguimiento a estos procesos se realiza a través de las Reuniones de Resultados y los Comités de Talento Humano Corporativo, donde se evalúa el logro de las iniciativas estratégicas planificadas anualmente.

## TALENTO Y DIVERSIDAD ACESCO

Finalizamos el 2020 con 198 colaboradores en Acesco quienes mantienen un contrato indefinido con la empresa; el mayor porcentaje se encuentra en nuestra planta de Guayaquil. En el 2019 contamos con 208 colaboradores. Durante estos dos últimos años el porcentaje de hombres y mujeres se ha mantenido en 86% y 14% respectivamente.

### TABLA DE COLABORADORES POR CIUDAD

CIUDAD	2020	2019
QUITO	19	19
GUAYAQUIL	179	189



Es importante destacar que, dentro del grupo de mujeres administrativas, se encuentran 5 en posiciones Gerenciales y de Jefaturas. Debido a que nuestra empresa se ubica en el segmento industrial el mayor porcentaje de hombres está concentrado en el personal operativo.

TIPO DE EMPLEADO	MUJERES	HOMBRES	SUBTOTAL
ADMINISTRATIVO	25	31	56
OPERATIVO	1	141	142
TOTAL	26	172	198

Con relación a los rangos generacionales en el 2020 el 73% de los colaboradores tiene más de 22 años, mientras que el 19% se ubican entre 42 y 56 años.

TABLA DE COLABORADORES POR GENERACIÓN 2020			
GENERACIÓN	RANGO DE EDAD	# COLABORADORES	%
GENERACIÓN BABY BOOMERS	MÁS DE 57 AÑOS	5	3%
GENERACIÓN X	42 A 56 AÑOS	38	19%
MILENIALS O GENERACIÓN Y	22 A 41 AÑOS	144	73%
GENERACIÓN Z	MENOS DE 21 AÑOS	11	6%

## SELECCIÓN Y ROTACION

La atracción y retención del talento más idóneo se realiza a través del fortalecimiento constante de ambientes laborales seguros y respetuosos, que comprometen al colaborador con la organización.

El índice de rotación promedio en el 2020 fue de 1.30% y en el 2019 fue de 0.97%. Durante los meses de paralización por la pandemia se lograron tomar medidas que permitieron mantener los empleos, brindando estabilidad a los colaboradores.

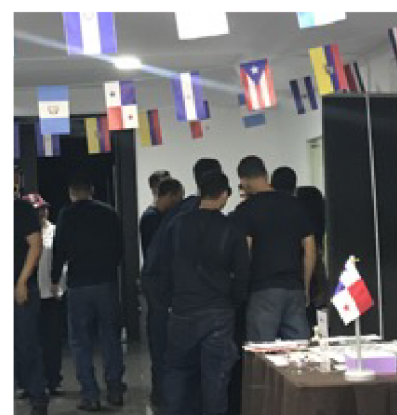
**DESARROLLO DEL TALENTO**

Entre el 2019 y 2020 se destinó 5539.5 horas en formación de nuestros colaboradores, en temas de Seguridad y Salud, Protocolos de bioseguridad, Liderazgo, Cultura y Valores.

AÑOS	#COLABORADORES	HORAS DE CAPACITACIÓN	ÍNDICE
2019	208	4998.5	24.15
2020	198	667	3.37

Durante el 2019 el cambio de marca, Acesco, implicó un despliegue de actividades internas que nos permitan interiorizar en los colaboradores los pilares de esta nueva cultura como son el Propósito Superior, Visión y Valores Corporativos.

Se formaron a los FACILITADORES DE CULTURA, colaboradores de diferentes áreas que nos permitirán difundir a través de diferentes actividades lúdicas la nueva cultura entre los empleados y el Continente Acesco del cual ahora todos somos parte.





En el 2020 se realizó la encuesta de clima y cultura que nos va a permitir en el año 2021 implementar acciones para seguir fortaleciendo todos los valores de la organización.





**ADN DEL LÍDER ACESCO**


Se desarrollaron iniciativas enfocadas a fortalecer el liderazgo por ello se creó el ADN DEL LÍDER basado en las perspectivas estratégicas que son la base de nuestros objetivos. Se definieron responsabilidades asociales con la estrategia y con la cultura, y se difundieron a los líderes de todas las áreas de la organización. Con este objetivo se iniciaron capacitaciones en el 2020 para el nivel estratégico y gerencial, enfocadas en mejorar las habilidades de liderazgo necesarias para cumplir con estas responsabilidades que hoy son parte de ACESCO. Se continuará el proceso de capacitación para el 2021 para el nivel tácticos.




## MODELO DE COMPETENCIAS

Durante el 2019 y 2020 se desarrolló un modelo de competencias que permitirá identificar y operacionalizar los valores, la cultura y demás elementos estratégicos cualitativos en elementos medibles para gestionar el desempeño. Se realizaron entrevistas a los directivos corporativos y líderes de las unidades de negocio, así como grupos focales, los cuales entregaron insumos clave para la identificación de las competencias que componen el modelo.

### Competencias Organizacionales

1. Fortalecimiento Organizacional
2. Gestión de la información
3. Logro de metas y objetivos

### Competencias Corporativas

1. Construcción de redes de trabajo
2. Visión Global de Mercado

### Competencias de Liderazgo

1. Desarrollo de personas y equipos
2. Conversaciones Efectivas
3. Gestión de la innovación
4. Foco Cliente-Mercado

### Competencias Funcionales

Este grupo de competencias se alinea cada función o equipo de corresponde a aquellas habilidades requeridas para cumplir con los objetivos de área.



**BIENESTAR**

Fortalecemos nuestras relaciones y vínculos con los colaboradores a través de iniciativas que buscan el equilibrio entre su vida laboral y personal. Entre los principales beneficios se encuentran los siguientes:

BENEFICIOS	DESCRIPCIÓN
<b>SEGURO MÉDICO</b>	La empresa subsidia desde el 90% hasta el 65% en tres niveles de los cuales el empleado puede elegir. Este beneficio aplica para el empleado y su familia.
<b>VACACIONES</b>	Dentro de los 15 días de vacaciones se excluyen los domingos y feriados para todos los colaboradores
<b>OBSEQUIO RECIEN NACIDO</b>	Obsequio que recibe el colaborador por el nacimiento de su niño.
<b>PRECIO ESPECIAL PRODUCTOS</b>	Descuento especial de acuerdo con las políticas establecidas para compra de productos de empleados.



El deporte es vital para todos, por ellos contamos con Canchas de fútbol, vóley, mesa de pin pon y de billar en Guayaquil. Durante el 2019 desarrollamos dos campeonatos relámpagos de fútbol, uno de ellos se desarrolló en la celebración que realizamos por las fiestas julianas donde además realizamos concursos típicos para celebrar a nuestra ciudad.

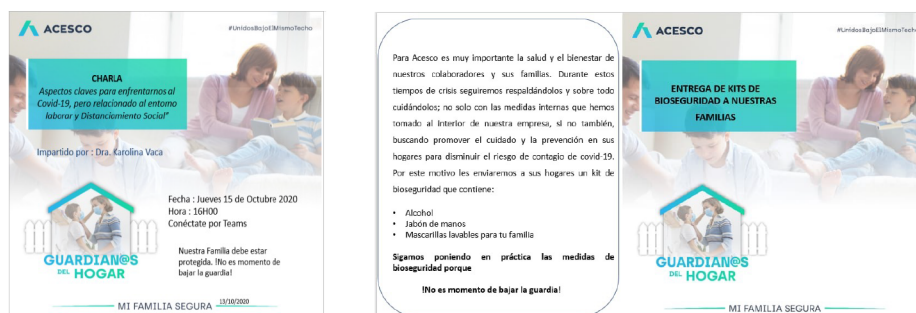


Al finalizar el 2019 realizamos un Evento Navideño presencial en nuestras instalaciones donde se entregaron reconocimientos a los trabajadores que cumplieron 5 y 10 años de labores. Las celebraciones de Navidad y Fin de año del 2020 fueron diferentes debido al contexto de la pandemia Covid-19, sin embargo, logramos acercarnos a las familias de los colaboradores con una visita especial de Papa Noel, que entregó una canasta navideña y tarjetas de regalo para seleccionar un juguete para sus hijos. Realizamos una fiesta virtual de Fin de año, con importantes premios sorteados durante esta. De igual forma, la misa navideña se realizó en nuestras instalaciones cumpliendo con el protocolo de bioseguridad y los demás asistentes se pudieron conectar virtualmente.





Durante el 2020 y con la finalidad de brindar apoyo al empleado y sus familias se gestionaron charlas virtuales y se entregaron kits de bioseguridad en cada uno de los hogares de los colaboradores de Aceso.



Las celebraciones de Navidad y Fin de año del 2020 fueron diferentes debido al contexto de la pandemia Covid-19, sin embargo, logramos acercarnos a las familias de los colaboradores con una visita especial de Papá Noel con la canasta navideña y la fiesta virtual de Fin de año, con las cuales logramos llenar las expectativas. De igual forma, la misa navideña se realizó en nuestras instalaciones cumpliendo con el protocolo de bioseguridad y los demás asistentes se pudieron conectar virtualmente.





## RETOS 2021

- Implementar el Programa Construyendo sueños que consistirá en préstamos a los empleados para compra o construcción de su primera vivienda.
- Definir la Estructura Salarial a través de un Análisis y Valoración de Cargos con una firma consultora especialista en salarios.
- Implementar la plataforma Sucess Factor que permitirá Fortalecer el liderazgo, la motivación, el desempeño, y el enfoque de metas y objetivos, así como administrar contenidos de formación para mejorar competencias.



SAP SuccessFactors 





## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

### CÓMITE PARITARIO

Para dar cumplimiento por parte de la empresa, así como de los trabajadores en medidas de prevención, higiene y seguridad, se establece el comité paritario y el subcomité en nuestra sucursal en Quito, realizándose reuniones extraordinarias en caso de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales para analizar sus causales y aplicar las mejoras necesarias indicando el responsable de su ejecución.

COMITÉ	DESCRIPCIÓN DEL COMITE	NIVEL DE PARTICIPACIÓN		PORCENTAJE DE TRABAJADORES REPRESENTADOS
		REPRESENTANTES DEL EMPLEADOR	REPRESENTANTES DE LOS EMPLEADOS	
Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo	Comité encargado de la promoción y vigilancia del cumplimiento de los estándares de Seguridad y Salud en el Trabajo de nuestras operaciones	6	6	50%

Producto de la pandemia Covid 19 se crea a nivel de todas las Unidades de negocio del continente Acesco el comité de bioseguridad conformado por el personal de seguridad, salud y talento humano siendo los encargados de implementar protocolos de retorno a las operaciones y de vigilancia epidemiológica, que minimicen la exposición de nuestros colaboradores a este nuevo agente viral, garantizando su salud y bienestar.



## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Con la finalidad de estar cerca de nuestra gente durante los días de cuarentena y en la pandemia se enviaron comunicados por correo electrónico, WhatsApp y nuestra red social interna Yammer. También se grabaron videos cortos donde la Gerencia General y la Presidencia Corporativa informaban aspectos importantes de la organización y transmitían mensajes optimistas tanto para nuestros empleados como para sus familias con el objetivo de seguir unidos a pesar de la distancia.





## CAMPAÑAS FRENTE A LA PANDEMIA COVID 19



## SEÑALÉTICA DE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

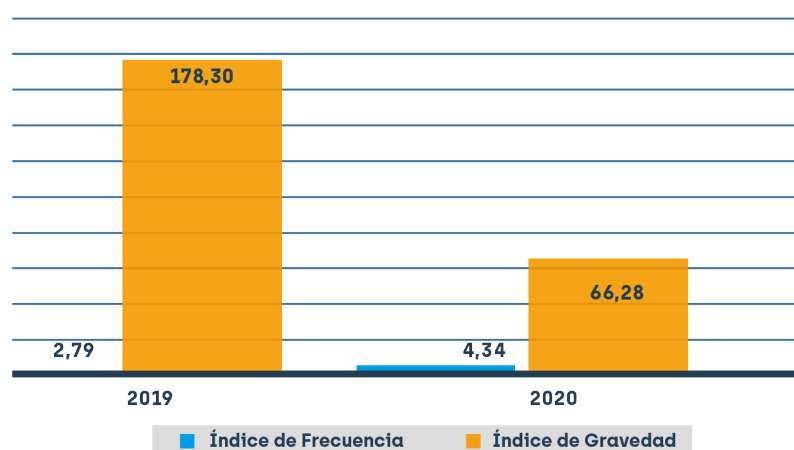


## INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD

En el 2020 se registra una reducción considerable de los días perdidos por accidente, producto de la labor de concientizar a los colaboradores sobre mantener una cultura en seguridad a través de charlas y procedimientos seguro de trabajo, además de haber realizado una inversión económica durante el 2019 para las adecuaciones en mejora de las condiciones de las operaciones que inciden directamente sobre los índices de frecuencia y gravedad.

### Índices acumulados de accidentabilidad

#### ÍNDICES ACUMULADOS



Los indicadores de accidentabilidad son herramientas fundamentales que nos permiten evaluar la gestión en seguridad y salud dentro de la empresa, es decir con estos podemos valorar hasta qué punto se protege a los trabajadores de los peligros y riesgos relacionados con el trabajo, permitiéndonos tomar medidas preventivas y oportunidades de mejora continua.

Estos indicadores de accidentabilidad son:

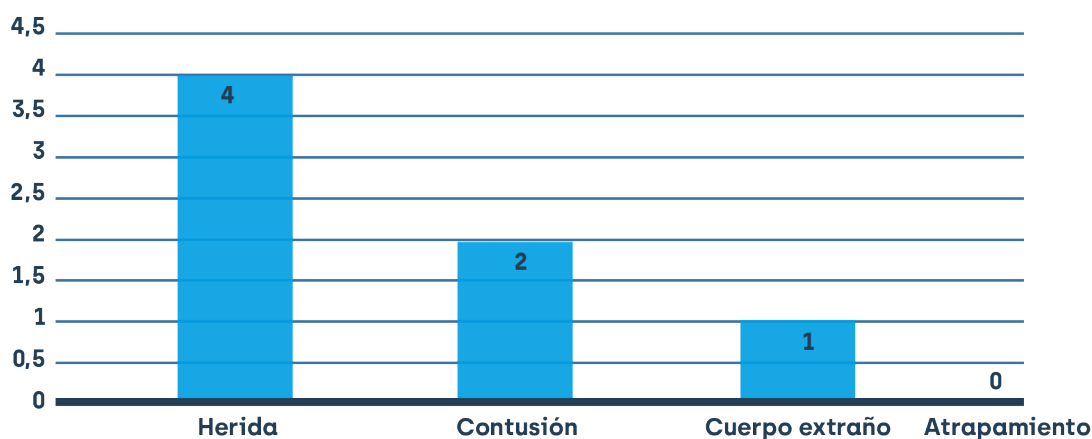
1. Índice de frecuencia
2. Índice de Gravedad

**Índice de frecuencia:** es un indicador acerca del número de siniestros ocurridos en un periodo de tiempo, en el cual los trabajadores se encontraron expuestos al riesgo de sufrir un accidente de trabajo.

**Índice de Gravedad o severidad:** es la relación entre el número de días perdidos o cargados por lesiones originados por accidente de trabajo, durante un periodo de tiempo y las horas hombre trabajadas durante el mismo. Este índice representa la gravedad de las lesiones, es decir nos da la idea de la gravedad de los accidentes en relación con la duración de la ausencia de los trabajadores en su lugar de trabajo.

### Tipos de accidentes ocurridos a los empleados directos en el año 2020

#### TIPOS DE LESIONES



#### INVERSIÓN EN SEGURIDAD INDUSTRIAL

En el 2019 se invirtió en guardas de seguridad y sensores ópticos en algunas máquinas como una medida de prevención frente al riesgo mecánico. En este mismo año, realizamos el estudio ergonómico del puesto de ayudante de logística como una medida de prevención frente a los problemas osteomusculares como posible enfermedad profesional consecuencia de la manipulación de carga.

#### Inversión económica 2019: Guardas y sensores ópticos



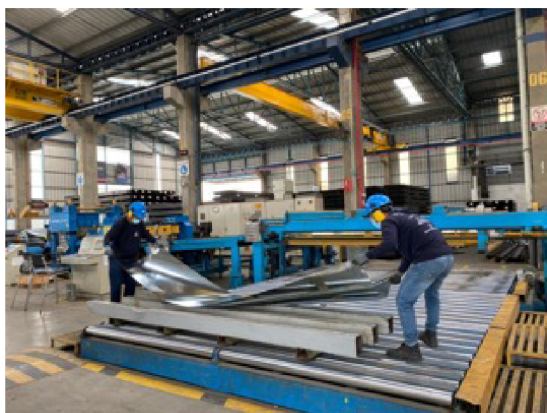


### Estudio ergonómico de ayudante de logística



Para el análisis de manipulación de carga realizamos en el 2020 los estudios ergonómicos en los puestos de trabajo de operador y ayudante de línea Corrugadora Teja de zinc [calandra] y en la elaboración de paneles en el área poliuretano.

### Estudio ergonómico de operador y ayudante de línea de la Calandra



### Estudio ergonómico de operador y ayudante de línea del área de inyectado





La inversión económica del 2020 se incrementó debido a la compra de equipos e insumos que adquirimos por la emergencia sanitaria Covid 19, entre ellos los purificadores de aire para las áreas de oficinas por ser lugares cerrados para mejorar la calidad del aire por el bienestar de nuestros colaboradores.

## INVERSIÓN DE SEGURIDAD



Purificadores de aire



Dentro de las iniciativas estratégicas para el 2021 se encuentra la implementación de la norma ISO 45001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## CULTURA DE SEGURIDAD

En el 2019 en relación con la Seguridad Industrial se realizaron charlas como el cuidado de las manos y capacitaciones para el personal operativo en Manejo Puente Grúa.

CHARLAS Y CAPACITACIONES DE SST			
AÑO	TEMAS	# DE PERSONAS CAPACITADAS	TOTAL
2019	Riesgos laborales	14	0.75 horas
	Primeros Auxilios	104	3 horas
	Uso adecuado de EPP	5	0.5 horas
	Riesgos químicos	38	1 hora
	Manejo Puente Grúa	63	28 horas
	Protección de manos	26	1 hora

### Charla del personal Cuidado de las manos







Como parte de nuestra estrategia para elevar conciencia para la seguridad se realizan charlas de 5 minutos al personal operativo con las siguientes temáticas:

## Charlas de cinco minutos del 2019

CHARLAS Y CAPACITACIONES DE SST	# DE PERSONAS
Protección de las manos	118
Herramientas Manuales: Uso, cuidado y peligros	119
La unión hace la fuerza	108
Perjuicio de las diversiones ruidosas	97
Uso de los EPP	117
Orden y limpieza	120
Primera norma de prevención de accidentes Trabaje correctamente	105
Uso y cuidado de los EPP	108
La prevención de accidentes es responsabilidad de todos	113
Aun si las lesiones son pequeñas	135
Los resguardos de protección de las máquinas	103
Las 5 reglas cardinales de la seguridad	127
Seguridad sierra eléctrica de corte	111
Los accidentes como resultado del comportamiento inadecuado	109
La electricidad puede ser un amigo mortal	126
Dormir más para reducir accidentes laborales	75
Levantamiento manual de cargas	105
Trabajo en equipo	110
Etiquetas de Seguridad de los Productos químicos	90
La importancia de la investigación de causas de los accidentes e incidentes	112
Por qué usar gafas	101
Manejo de desechos peligrosos	109
Concepto clave de Seguridad Industrial	101
Uso de orejeras	103

Esta estrategia continua durante el 2020 y las temáticas cambiaron según el contexto que estábamos viviendo durante la pandemia.

## Charlas de cinco minutos del 2020

CHARLAS EN 5 MINUTOS	# DE PERSONAS
Cuida tu seguridad y la de los demás	97
Entrenamiento del trabajador nuevo	91
Qué hacer en caso de emergencia	92
Uso apropiado del respirador	92
Lavado de manos	94
Qué es el Covid	91
Diferencia entre aislamiento y cuarentena	103
¿El uso de termómetro digital daña la retina y la neurona?	57
Comuniquemos a tiempo	60
Signos y síntomas del Covid	91

En el 2020 se realizan menos charlas de 5 minutos debido a la emergencia sanitaria por Covid – 19.

Contamos con un procedimiento para el ingreso de visitantes y contratistas.





Capacitamos a la brigada integral para respuestas en caso de emergencias contra incendio, primeros auxilios y evacuación.

CAPACITACIONES A LA BRIGADA INTEGRAL			
AÑO	# DE CAPACITACIONES	# DE PERSONAS CAPACITADAS	TOTAL DE HORAS
2019	3	85	36 Horas
2020	2	45	48 Horas

### Invitación para la brigada integral



### Capacitación de la brigada integral





## Capacitación de la brigada integral



Después de las capacitaciones de las brigadas integrales se realiza un simulacro para conocer cómo actuar en caso de una emergencia, ensayando escenarios reales.

## Simulacro de evacuación 2019







Participamos en el Décimo simulacro de catástrofes Naturales de la ciudad Guayaquil el 22 d Noviembre del 2019.

El simulacro inició a las 9h30 obteniendo los siguientes resultados:

- Tiempo de evacuación del personal del Edificio administrativo, 2 minutos con 35 segundos.
- Tiempo de evacuación del personal de planta, 2 minutos con 50 segundos.
- Número de personas evacuadas del Edificio Administrativo, 59 personas.
- Número de personas evacuadas de planta, 63 personas.
- Número de personas contabilizadas durante el simulacro concuerda con el número de personas contabilizadas en garita, total 122 personas.
- Se simuló una persona herida, un desmayado y un conato de incendio que luego llegó a ser incendio.
- Se pudo constatar que el sistema de alarma y el sistema hidráulico contra incendio estaban operativos.

Se pudo concluir que los brigadistas están capacitados para actuar frente a una emergencia por sus respuestas frente al evento y que la contabilización del personal evacuado fue exacto y rápido.



## MEDICINA DEL TRABAJO Y MEDICINA PREVENTIVA

Como parte de la medicina del trabajo y la medicina preventiva se efectúan en 2019 las siguientes actividades:

TEMÁTICA	ACTIVIDADES
Feria de la salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacunación contra el tétano e influenza,</li> <li>• Nutrición</li> <li>• Desparasitación e hígado graso.</li> </ul>
Programa Integral de prevención y reducción del uso y consumo de alcohol, tabaco y drogas en el ámbito laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla sobre el uso y abuso de droga y alcohol</li> <li>• Examen toxicológico a los colaboradores de manera voluntaria</li> </ul>
Programa de Riesgo Psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla sobre Violencia Intrafamiliar</li> <li>• Campaña sobre VIH</li> </ul>

**SEMANA DE LA SALUD 2019**  
INVITACION SEMANA DE LA SALUD

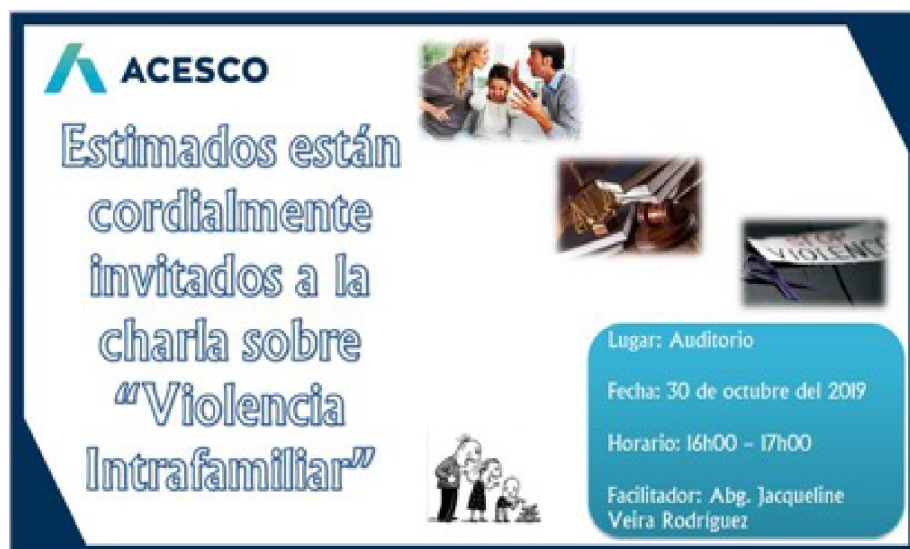
Fecha: 4, 5, 6 – 9, 10 de Septiembre  
Horarios : Desde 08H30 a 16H30  
Lugar: Pasillo del auditorio

**NOTA:** Para los masajes e Hidratación Facial, deberán anotarse en el Dispensario Médico con Carolina Mendoza

MIERCOLES 4	JUEVES 5	VIERNES 6	LUNES 9	MARTES 10
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CHEQUEO OFTAMOLÓGICO</li> <li>• MASAJES EXPRESS RELAJANTES</li> <li>• ECOGRAFIAS PARTES BLANDAS</li> <li>• INSUFICIENCIA VENOSA</li> <li>• ECOGRAFIAS ARTICULARES (HOMBRO Y MUÑECA)</li> <li>• VALORACIÓN CUANTITATIVA DESINTOMETRIA</li> <li>• VALORACIÓN DE COLÁGENO</li> <li>• HELICOBACTER PYLORI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CHEQUEO OFTAMOLÓGICO</li> <li>• HIDRATACIÓN FACIAL (CUIDADO DE LA PIEL)</li> <li>• MASAJES EXPRESS RELAJANTES</li> <li>• ECOGRAFIAS PARTES BLANDAS</li> <li>• INSUFICIENCIA VENOSA</li> <li>• ECOGRAFIAS ARTICULARES (HOMBRO Y MUÑECA)</li> <li>• VALORACIÓN CUANTITATIVA DESINTOMETRIA</li> <li>• VALORACIÓN DE COLÁGENO</li> <li>• HELICOBACTER PYLORI</li> <li>• CAMPAÑA ANTISTRES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CHEQUEO OFTAMOLÓGICO</li> <li>• ECOGRAFIAS DE BASTIDO</li> <li>• TOMA DE PRESIÓN</li> <li>• ECOGRAFIAS PARTES BLANDAS</li> <li>• INSUFICIENCIA VENOSA</li> <li>• ECOGRAFIAS ARTICULARES (HOMBRO Y MUÑECA)</li> <li>• VALORACIÓN CUANTITATIVA DESINTOMETRIA</li> <li>• VALORACIÓN DE COLÁGENO</li> <li>• HELICOBACTER PYLORI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CHEQUEO OFTAMOLÓGICO</li> <li>• ECOGRAFIAS PARTES BLANDAS</li> <li>• INSUFICIENCIA VENOSA</li> <li>• ECOGRAFIAS ARTICULARES (HOMBRO Y MUÑECA)</li> <li>• VALORACIÓN CUANTITATIVA DESINTOMETRIA</li> <li>• VALORACIÓN DE COLÁGENO</li> <li>• HELICOBACTER PYLORI</li> <li>• CAMPAÑA ANTISTRES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CHEQUEO OFTAMOLÓGICO</li> <li>• MASAJES EXPRESS RELAJANTES</li> <li>• ECOGRAFIAS PARTES BLANDAS</li> <li>• INSUFICIENCIA VENOSA</li> <li>• ECOGRAFIAS ARTICULARES (HOMBRO Y MUÑECA)</li> <li>• VALORACIÓN CUANTITATIVA DESINTOMETRIA</li> <li>• VALORACIÓN DE COLÁGENO</li> <li>• HELICOBACTER PYLORI</li> <li>• CAMPAÑA ANTISTRES</li> </ul>

**Actividades destacadas:** Oftalmología, Hidratación Facial, Ecografías, Electrocardiogramas, Insuficiencia Venosa, Presión Arterial, Glucemia, Desintometría Ósea.







## DONACIONES Y VOLUNTARIADO

Acesco Ecuador como parte de su Política de Gestión Integrada alineada con las iniciativas de responsabilidad social dentro de la perspectiva de sostenibilidad, se ha enfocado desde varios años con algunas fundaciones basándonos en un presupuesto que se establece anualmente, así como de la contribución voluntario de los colaboradores y que es distribuida cada año de acuerdo con lo que el Comité de Voluntarios acuerda.



Una de las Instituciones es el Hogar de Cristo, institución jesuita que construye viviendas de interés social que son vendidas a precios económicos a personas de escasos recursos o donadas a personas que viven en condiciones de extrema pobreza. El Programa Uno+Uno consiste en que la empresa aporta mensualmente \$1 por cada \$1 que el colaborador dona voluntariamente para esta institución. Adicionalmente donamos al Banco de materiales de esta Institución productos fuera de inventario o excedentes, esto les sirve a ellos para construir soluciones o para mejorar las viviendas de las familias de Hogar de Cristo.



También contamos con becas que se otorgan a la Fundación Kairós o Corporación Compartir, instituciones que apoyan la educación de niños de sectores vulnerables. La beca consiste en un monto que se otorga a la Fundación en nombre de un cliente que fallece o familiar cercano a este. Esta beca cubre el gasto anual de la educación de un niño.



Otras acciones realizadas dentro de la organización es la contribución mensual voluntaria por parte de los empleados que autorizan descuento de su remuneración desde un dólar para la obra social que se realizará al fin de año en diciembre. El Comité de Voluntarios administra este recurso económico y orienta las actividades. En el 2019 se realizó mensualmente la entrega un viernes de cada mes de almuerzos a niños de bajos recursos económicos de la Escuela San Ignacio de Loyola de la Fundación Madre Dolorosa. Adicionalmente se organizó una Celebración por Navidad, que incluyó entrega de canastas, juguetes y un compartir a estos 25 niños de bajos recursos.

En el 2020 se diversificó el monto recaudado a varias instituciones, a la Fundación Kayros se entregó donación para cena navideña en la Isla Trinitaria y para las familias de escasos recursos de la Escuela San Ignacio de Loyola de Fundación Madre Dolorosa se entregó 30 canastas con productos alimenticios y un kit de bioseguridad con mascarillas y alcohol.







Igualmente, se entregaron víveres a las Hermanas de la Caridad, institución que acoge a indigentes y que solo funciona por las donaciones de la sociedad al sur de Guayaquil. A la iglesia la Divina Misericordia se entregaron 5 canastas de productos alimenticios y a la Parroquia San Corbiniano se donaron sacos de cemento para terminar la construcción de su iglesia ubicada en Flor de Bastión.



Parroquia San Corbiniano  
Arquidiócesis de Guayaquil  
Flor de Bastión, Guayaquil

Guayaquil, 28 de Diciembre de 2020

Arquitecta Maritza Andrade Tamariz

Estimada Arquitecta Andrade:

En medio de tantas tribulaciones el Niño Jesús nos ha bendecido en esta Navidad con muchas bendiciones espirituales y también materiales, una de ellas la donación de 20 sacos de cemento con los cuales, ya esta mañana comenzamos a enlucir nuestra querida capilla de María Auxiliadora.

Que el Niño Jesús y su Madre la Virgen, Auxiliadora de los Cristianos, la bendiga a usted y a toda su familia en esta Navidad por su generosidad y su cariño.

Atentamente,

P. Juan Antonio Albaladejo



**ACESCO**

La confianza que nos une

**SOSTENIBILIDAD**

ACESCO



## ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Las relaciones de la Compañía y sus grupos de interés están basadas en la ética y el respeto por los derechos humanos, razón por la cual, en ACESCO guiamos nuestro accionar bajo las pautas establecidas en el Código de Ética, basadas en la identidad cultural y en el cumplimiento de la normatividad aplicable.

Como organización nos interesa implementar un modelo de desarrollo sostenible que permita identificar y prevenir los riesgos asociados al incumplimiento de las políticas corporativas, incluidas la de derechos humanos y anticorrupción. Con el modelo buscamos asegurar la sostenibilidad del negocio y de las relaciones con los grupos de interés, a través de la toma de decisiones éticas en todos los niveles de la organización. A través de la línea ética, se realizan las denuncias formales sobre irregularidades relacionadas con la Ley, las políticas, normas, procedimientos y los lineamientos incluidos en el código de ética. Con el objetivo de garantizar el anonimato, confidencialidad y seguridad de las denuncias, la línea es operada por un tercero, quien se encarga de direccionar las denuncias, según sea el caso, a los comités de ética de la Junta Directiva y de la empresa para su investigación.

En ACESCO estamos comprometidos con ser una compañía cuyas acciones siempre estén enmarcadas en la legalidad, ética y transparencia, para lo cual, contamos con políticas relacionadas con prácticas de anticorrupción. Con ellas, realizamos la debida diligencia interna y externa, y garantizamos el cumplimiento de las normas aplicables a la industria. Como parte del compromiso de ser una organización en la que los empleados actúen de forma responsable y transparente, en el 2018 llevamos a cabo la divulgación y socialización del Código de ética con los colaboradores y grupo de interés.

Las políticas que abarca el código de ética son:

- Política de Defensa de la libre competencia
- Política Protección de datos
- Política Uso de herramientas TI
- Política de Derechos Humanos
- Política Anticorrupción y antisoborno
- Política de Conflicto de interés





LOS CANALES DISPONIBLES PARA REPORTAR LAS DISTINTAS SITUACIONES QUE SE PRESENTEN SON LOS SIGUIENTES



**Línea gratuita**

1-800-000031 [opción 1 operador y opción 2 mensaje grabado]



**Web Site**

[www.resguarda.com/acescoecuador](http://www.resguarda.com/acescoecuador)



**Fax**

Fax 1-800-000031 [opción 3]



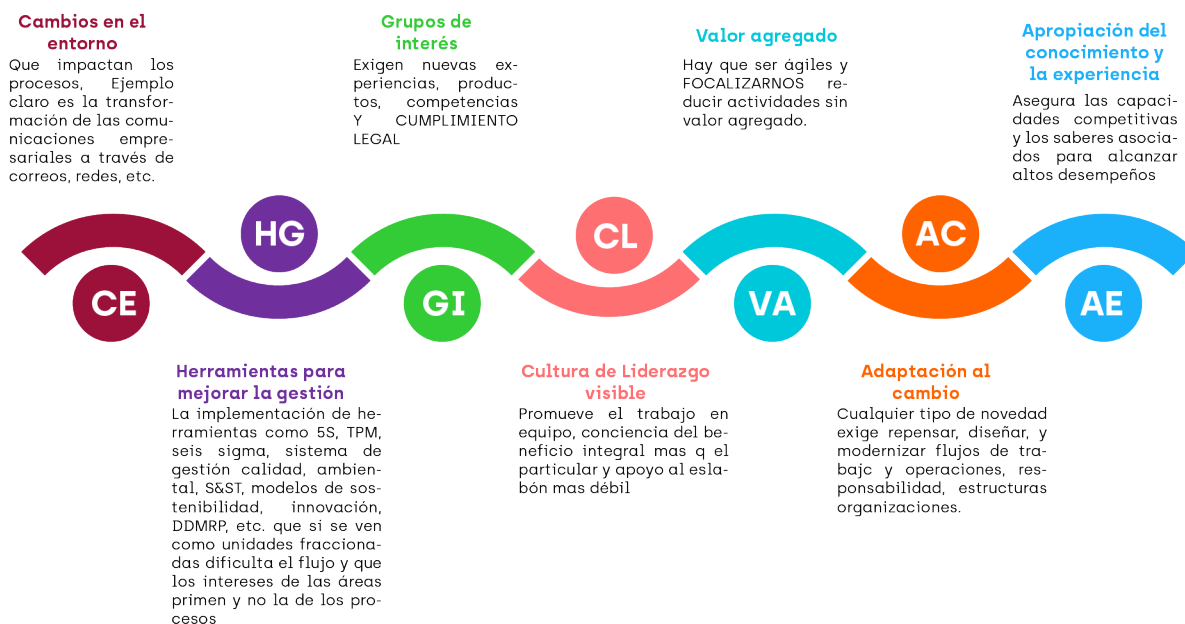
**E-mail**

[etica.acescoecuador@resguarda.com](mailto:etica.acescoecuador@resguarda.com)

## GESTIÓN POR PROCESOS

La Gestión de Procesos es una metodología de gobierno y disciplina de gestión, cuyo objetivo es mejorar el desempeño y la optimización de los procesos de la empresa, en donde estos se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua, asegurando la apropiación de conocimiento y experiencia, y el logro de los objetivos estratégicos.

La Gestión por proceso tiene en cuenta:



Durante el 2019 y el 2020 se realizaron pilotos con la metodología BPM [Business Process Management], los cuales fueron:

### 2019

- Mapa de proceso de la organización.
- Macroproceso de la Gestión Comercial [levantamiento de subprocessos]:
  - Sub-proceso Gestiones comerciales a través de canales de digitales.
  - Sub-proceso Revisión y actualización de los PQR's para mejorar las interacciones con los clientes.



Durante el 2019 y el 2020 se realizaron pilotos con la metodología BPM [Business Process Management], los cuales fueron:

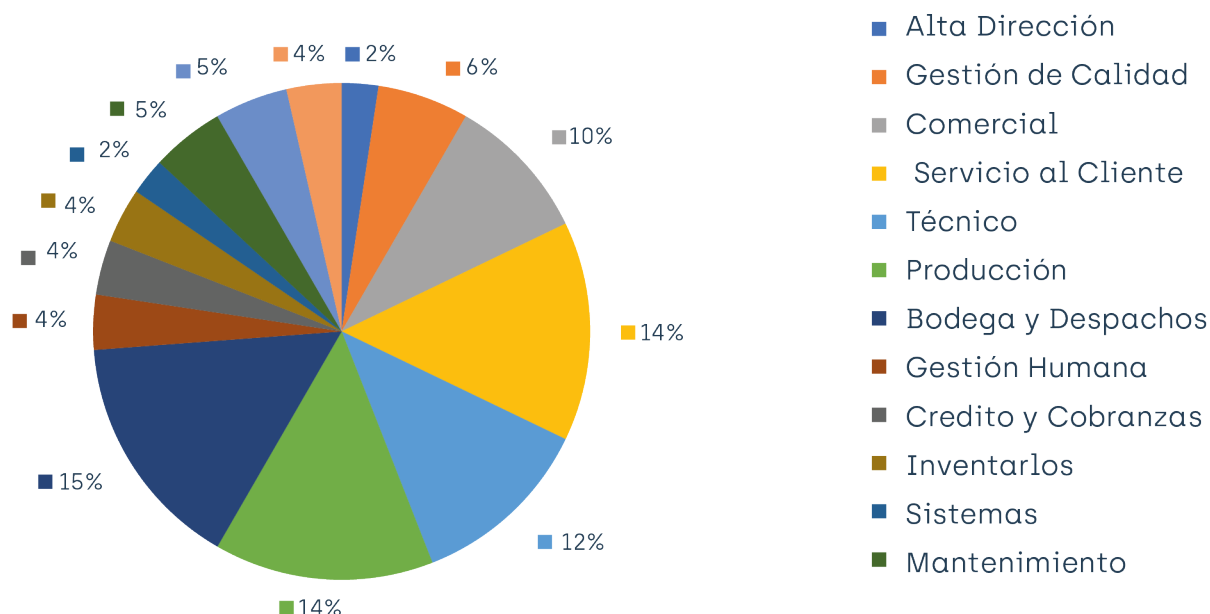
## 2020

- Macroproceso de Abastecimiento [levantamiento de subprocesos]:
  - Sub-proceso pedido de material a proyectos.
  - Sub-proceso de transferencias de GYE a CDQ.
  - Sub-proceso de liquidación de gastos de transporte.
  - Sub-proceso de negociación de transporte.
  - Sub-proceso de conteo y justificación de inventario

Como complemento de los sistemas de gestión seguiremos trabajando con la misma metodología para el año 2021, con el fin del mejorar la caracterización de los procesos existentes en la organización.

## GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos, es importante gestionar nuestros riesgos en cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, por eso en el 2020 actualizamos los riesgos y oportunidades mediante reuniones con cada Facilitador de proceso, esta actualización se realizó utilizando como guía la norma ISO 31000 y mediante el pensamiento basado en riesgos, la distribución se muestra en la siguiente imagen:



Como buena práctica de la organización se actualizan los riesgos y oportunidades cada año al igual que sus planes de acción, en donde cada responsable de proceso hace seguimiento, para mantener los eventos no deseados bajo control.

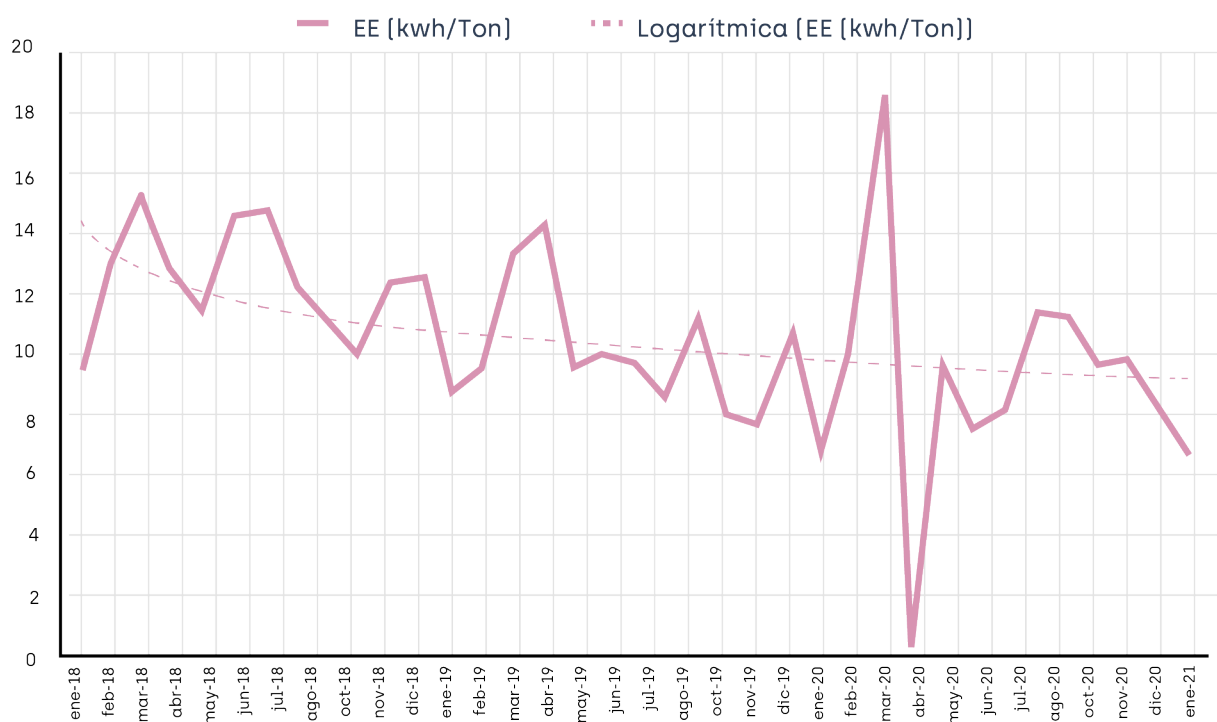
Actualmente nos encontramos caracterizando e identificando los riesgos de fraude para incorporarlos dentro de la gestión de riesgos de la organización, para ampliación ver capítulo de Desempeño Económico.

## GESTIÓN DE LA ENERGÍA

En los procesos productivos de corte y conformado en frío es necesario el uso de energía eléctrica. Motivo por el cual, ha sido necesario incluir acciones para el uso eficiente y racional de la energía dentro del portafolio de iniciativas y proyectos a implementar que cuenten con un potencial de reducción del 28% del consumo del 2020 en comparación al 2017. Algunas de las acciones se detallan a continuación:

- Medición en línea del consumo de EE por puesto de trabajo.
- Cambio de los motores principales, de estándar a eficiencia premium.
- Reposición de luminarias estándar a LED.
- Temporizadores para encendido y apagados de equipos.
- Mantenimientos preventivos al sistema de alimentación de media y baja tensión.
- Inclusión de la variable "eficiencia energética" en la compra de equipos acondicionados y de refrigeración.

### CONSUMO DE EE PLANTA GYE





## GESTIÓN DEL RECURSO HÍDRICO

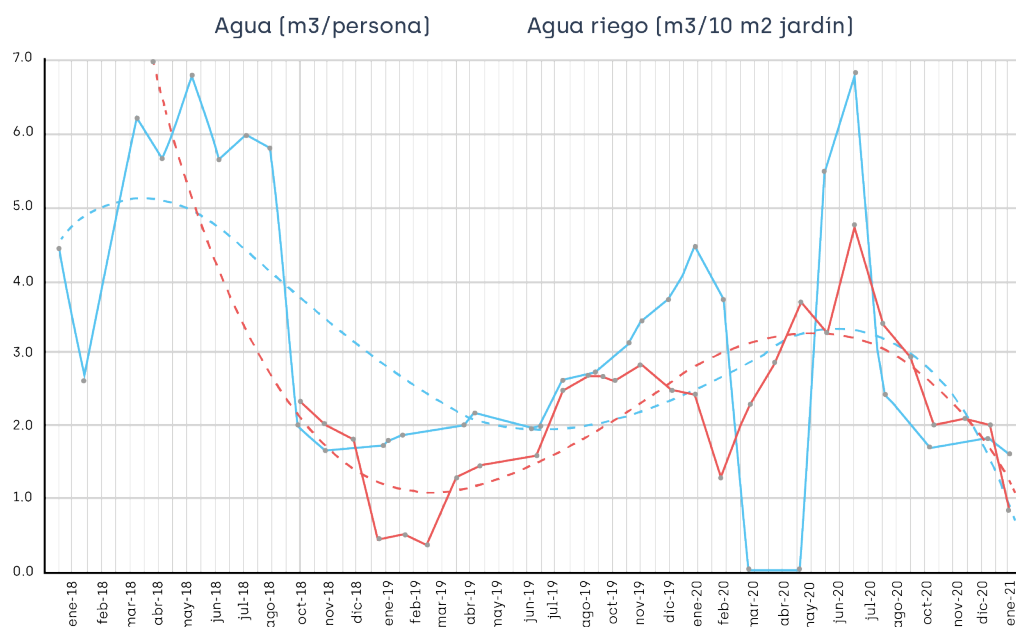
Nuestros procesos productivos no utilizan el recurso hídrico como insumo ni materia prima, por lo que el consumo es solo para uso humano (consumo, comedor, SSHH y limpieza) y para riego en zonas áreas verdes.

En el 2020, el consumo promedio mensual fue de 1429 m<sup>3</sup>, donde un 34% fue destinado para consumo humano y un 66% en riego en zonas verdes.

Debido a la importancia dentro de la organización del uso racional y eficiente del agua, se definieron iniciativas con actividades como:

- Instalación de medidores en las líneas de consumo humano y riego.
- Implementación de riego automático por aspersores y goteo en zonas verdes.
- Actualización del programa de riego en función de la estación invernal.
- En los SSHH se realizaron reposiciones de llaves de apertura tipo estándar a unas de apertura de bajo consumo, además se compraron e instalaron urinarios que no consumen agua.
- Realización de inspecciones periódicas para la detección de fugas de manera temprana.

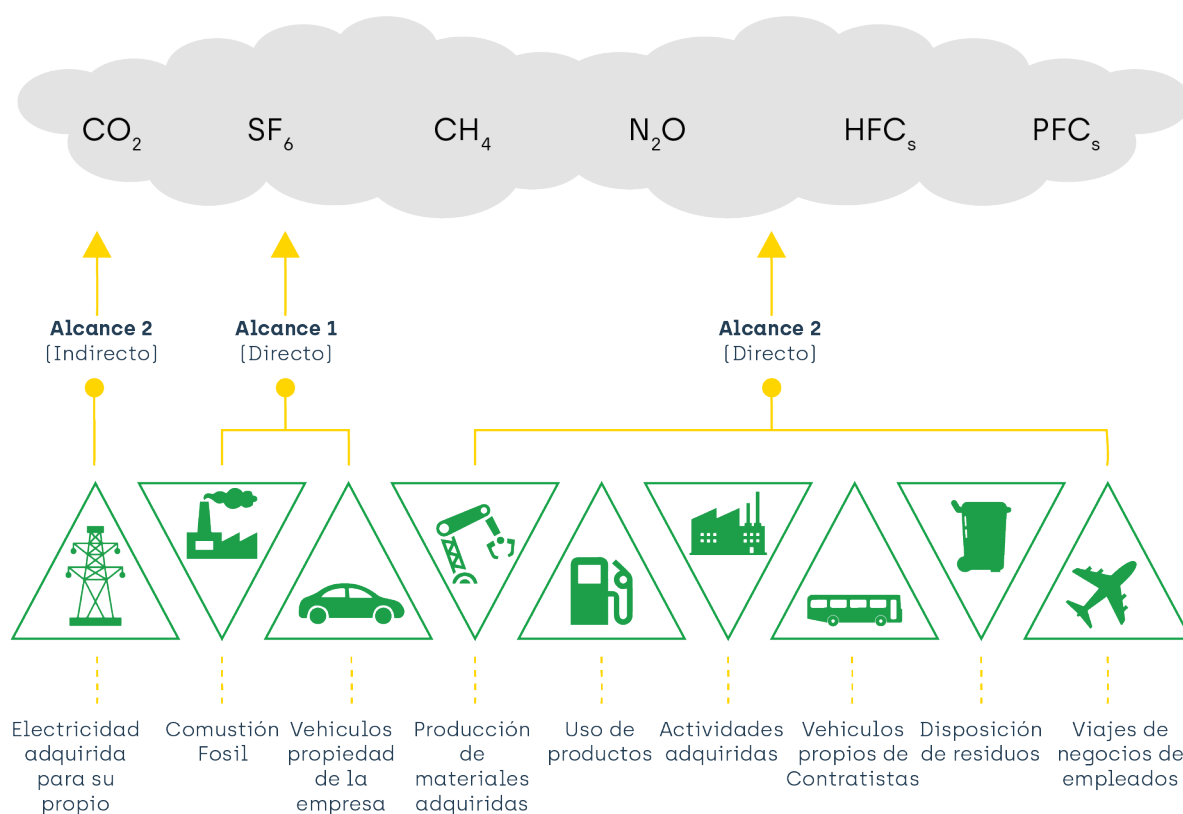
### CONSUMO DE AGUA POTABLE



El parque industrial Pascuales no cuenta con sistema de manejo de aguas servidas, por lo que es necesario contar con una planta de tratamiento de aguas residuales domésticas, la cual trabaja con cámaras de filtración de piedras y ozono. Durante el 2020, se hizo una mejora al sistema de tratamiento de aguas residuales con el fin de recuperar una vez tratada el agua para los sistemas de riego. Para el 2021 se espera comenzar con dicha recuperación.

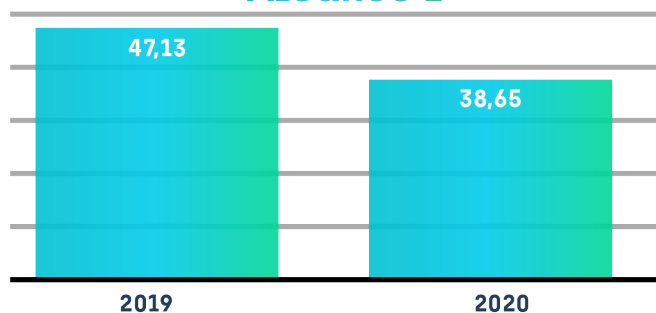
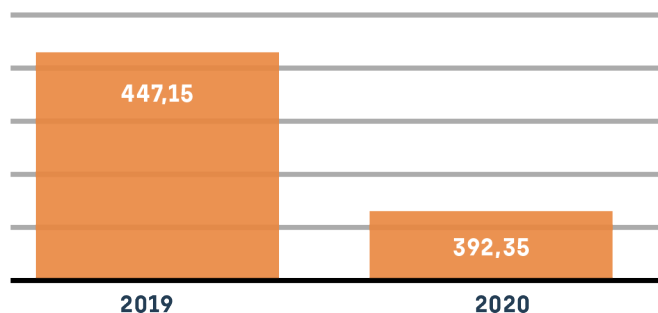
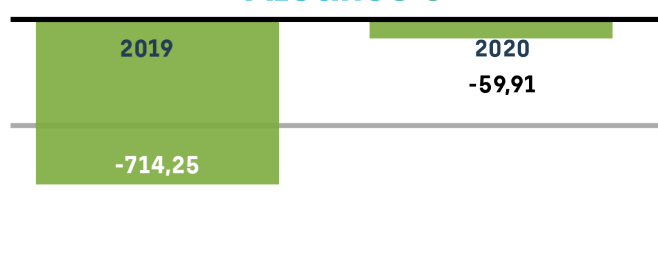
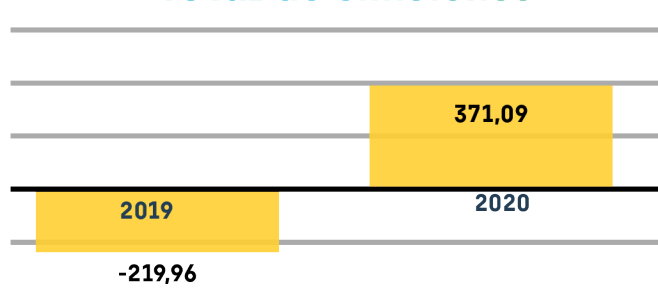
## HUELLA DE CARBONO

Debido a que las fuentes fijas presentan sistemas de control eficientes, ACESCO decidió llevar a cabo un análisis de medición de su huella de carbono para tres alcances; a partir de esto surgieron planes de acción que buscan reducir las emisiones de gases contaminantes, de forma que se dé cumplimiento a los parámetros exigidos por las autoridades ambientales en materia de emisiones.



La medición de la huella de carbono la iniciamos en el año 2018 desde entonces nos hemos propuesto reducir nuestras emisiones, tanto directas como indirectas.

En el 2020 consolidamos un modelo más preciso en cuanto a la recolección de insumos para el cálculo, lo que nos ha permitido, además de realizar una medición más exacta, establecer una línea base con el fin de definir las metas de disminución.

**EMISIONES TOTALES POR ALCANCE [TON CO<sub>2</sub>e]****Alcance 1****Alcance 2****Alcance 3****Total de emisiones**

Debido al contexto del 2020 con la pandemia Covid 19, los años del 2019 y 2020 no son comparables en la huella de carbono de la organización. Los resultados del 2020 en los 3 alcances presentan una gran afectación en la forma de las operaciones de la empresa durante la pandemia que, por la lenta recuperación de los mercados, hizo que la operación trabajase a baja capacidad teniendo implicaciones en el uso eficiente y racional de los recursos.

### Emisiones alcance 1

FUENTES DE EMISIONES	2019		2020	
	Emisiones totales (Ton CO2 e/año)	Porcentaje de participación	Emisiones totales (Ton CO2 e/año)	Porcentaje de participación
Combustión de fuentes fijas	18.81	39.92%	11.13	28.8%
Combustión de fuentes móviles	19.97	42.37%	8.53	22.1%
Tratamientos de residuos (in situ)	8.35	17.72%	18.53	47.9%
Emisiones de gases refrigerantes	0	0.00%	0.46	1.2%
<b>Emisiones totales</b>	<b>47.13</b>	<b>100.00%</b>	<b>38.65</b>	<b>100.00%</b>

Debido a que no contamos con un medidor para medir el agua tratada entonces se asume un 70% del agua de consumo, para el cálculo de tratamiento de residuos in situ.

### Emisiones alcance 2

FUENTES DE EMISIÓN	2019	2020
Fuentes de emisión	Emisiones totales (Ton CO2 e/año)	Emisiones totales (Ton CO2 e/año)
Energía Eléctrica	447.15	392.35



Es importante recalcar que para el cálculo del 2020 se tomó el mix eléctrico del 2018

### Emisiones alcance 3

FUENTES DE EMISIONES	2019		2020	
	Emisiones totales {Ton CO2 e/año}	Porcentaje de participación	Emisiones totales {Ton CO2 e/año}	Porcentaje de participación
Viajes Terrestres	901.04	95.48%	1125.69	96.6%
Viajes aéreos	15.63	1.66%	8.15	0.70%
Tratamiento de residuos	-1630.92	2.87%	-1193.74	3.33%

Es posible observar que en los viajes terrestres se tuvo una mayor cantidad de emisiones comparado con el 2019, ya que durante el retorno a las operaciones se tuvo que incrementar al doble rutas de transporte a los colaboradores, para dar cumplimiento al protocolo de bioseguridad. Como iniciativa para implementar en el 2021 tenemos como objetivo recuperar el agua tratada para el riego, cumpliendo las normas de seguridad salud y medio ambiente.



## HUELLA DE RESIDUOS

En ACESCO ECUADOR, buscamos hacer gestión responsable de los residuos a través de una adecuada clasificación que nos permita asegurar el aprovechamiento, reutilización, reciclaje o disposición final.

**Tabla de residuos generados**

TIPO	MODO DE TRATAMIENTO	TIPO DE RESIDUO	2019	2020
PELIGROSOS	Recuperación de materiales	Aceites usados	11,81%	0,12%
	Recuperación de materiales	Baterías de plomo	0,01%	0,03%
	Confinamiento	Baterías o pilas usadas con metales pesados	0,00%	0,00%
	Incineración	Desechos biopeligrosos	0,00%	0,00%
	Reutilización	Envases vacíos	0,43%	0,35%
	Incineración	Envases vacíos	0,02%	0,02%
	Incineración	EPP Contaminado	0,00%	0,00%
	Incineración	Filtros usados	0,00%	0,01%
	Incineración	Lodos de aceite	0,17%	0,28%
	Recuperación de materiales	Luminarias	0,00%	0,00%
	Incineración	Material absorbentes	0,14%	0,19%
	Recuperación de materiales	Mezcla oleosa	0,00%	0,08%
	Incineración	Productos farmaceuticos caducados	0,00%	0,00%
	Incineración	Productos quimicos caducados	0,00%	0,14%
	Incineración	Cartuchos de impresión	0,01%	0,01%
	Reutilización	Neumáticos usados	0,00%	0,04%
	Recuperación de materiales	Equipos electrónicos	0,01%	0,00%
NO PELIGROSOS	Recicla	Chatarra	81,21%	90,68%
	Recicla	Cartón	0,02%	0,04%
	Recicla	Papel	0,05%	0,06%
	Recicla	Plástico	0,00%	0,01%
	Alimentos para cerdos	Residuos Orgánicos	1,24%	0,09%
	Relleno de sanitario	Desechos generales	4,87%	7,84%
<b>TOTAL</b>			<b>100%</b>	<b>100%</b>

## RESUMEN

TIPO DE RESIDUO	2019	2020
NO PELIGROSOS	87,39%	98,73%
PELIGROSOS	12,61%	1,27%

En el total de los residuos generados en el 2020, tuvo una disminución debido a la pandemia Covid 19.

## INVERSIÓN AMBIENTAL

Desde el 2019 hemos venido haciendo una inversión en actividades relacionadas al medio ambiente y hasta el 2020 han sumado un total de \$30554.

Otros de los rubros destinados en el presupuesto para asegurar la gestión ambiental de la compañía fueron los destinados al manejo integral de residuos y el cumplimiento de las obligaciones adquiridas en la Licencia Ambiental, emitida por la Ilustre Municipalidad de Guayaquil.

Hemos realizado algunas actividades en coordinación con la Dirección del Ambiente, en el 2019 se realizó la reforestación de media hectárea en áreas de restauración en el Bosque Protector Bosqueira; que consistió en la plantación de 320 árboles nativos del bosque seco tropical de la ciudad de Guayaquil, y en el 2020 participamos en el Proyecto Sacha cuya finalidad es ayudar a animales silvestres en riesgo de extinción, apadriñando un Oso hormiguero.

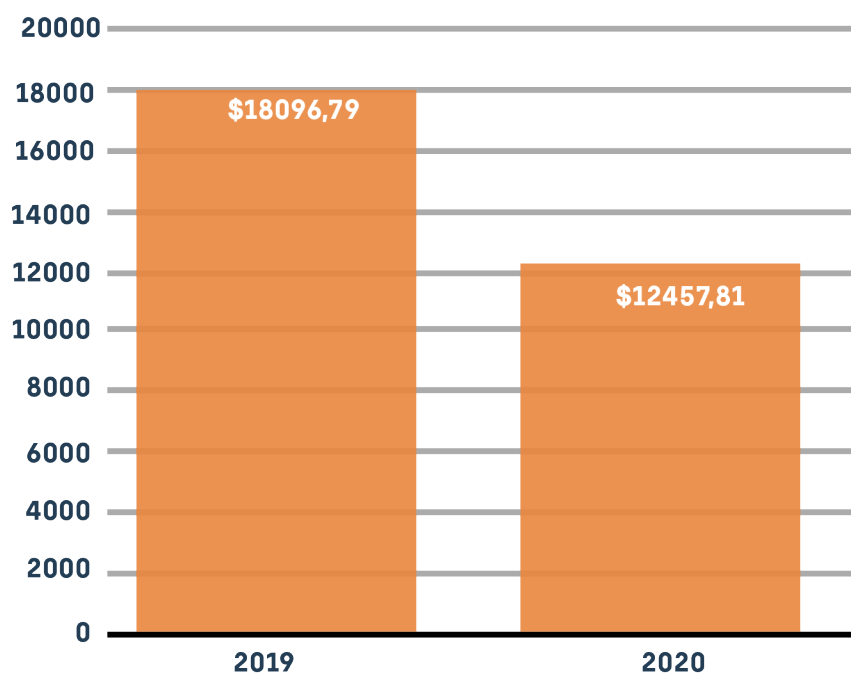
Durante 2020 se realizó la adecuación de la planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) cuya finalidad es reutilizar el agua tratada para riego de áreas verdes, lo cual nos generará un ahorro del 50% del consumo de agua que actualmente se utiliza para el riego.

### Distribución del presupuesto ambiental

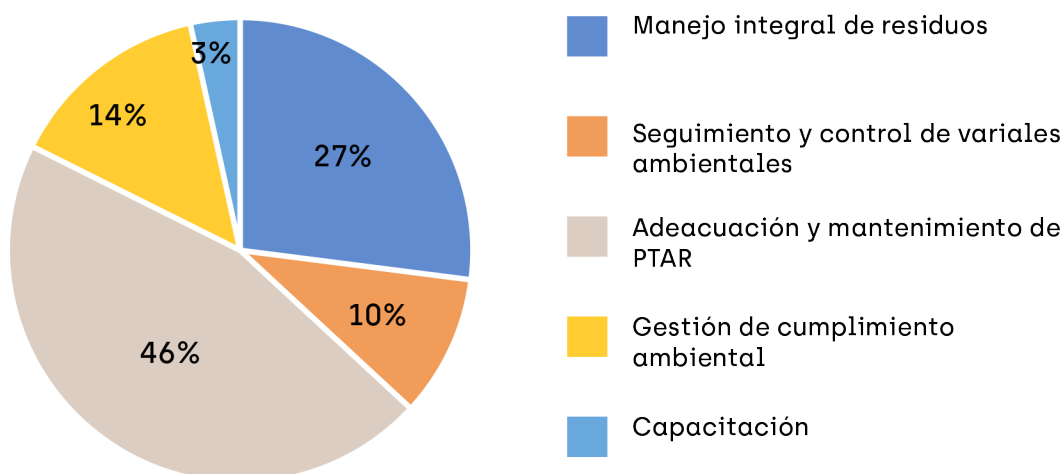
ASPECTOS	2019	2020
Manejo integral de residuos	27,07%	24,37%
Seguimiento y control de variables ambientales	9,89%	18,23%
Adecuación y mantenimiento de PTATR	45,56%	39,74%
Gestión del cumplimiento ambiental	14,20%	17,66%
Capacitación	3,46%	0,00%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## INVERSIÓN AMBIENTAL

Presupuesto ambiental en dólares.



Distribución del presupuesto ambiental del 2019.



## INVERSIÓN AMBIENTAL

Distribución del presupuesto ambiental del 2020.

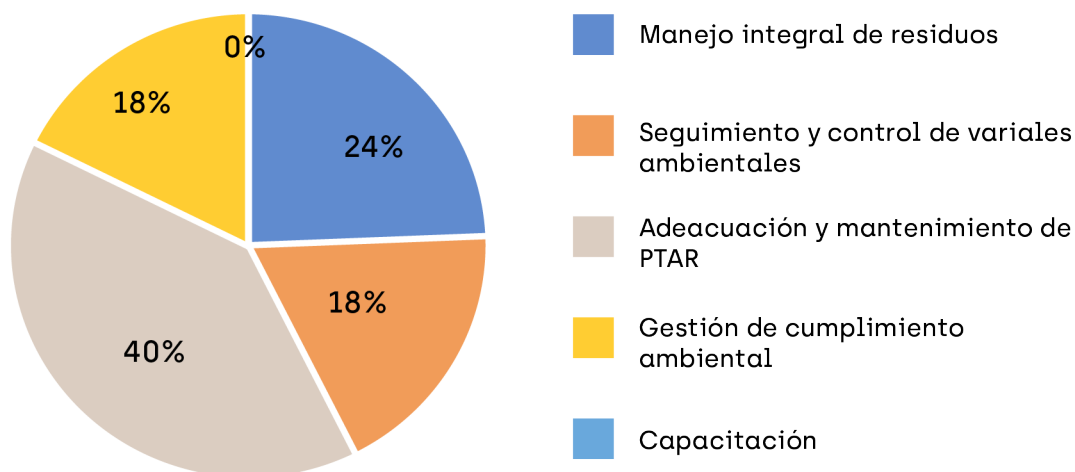
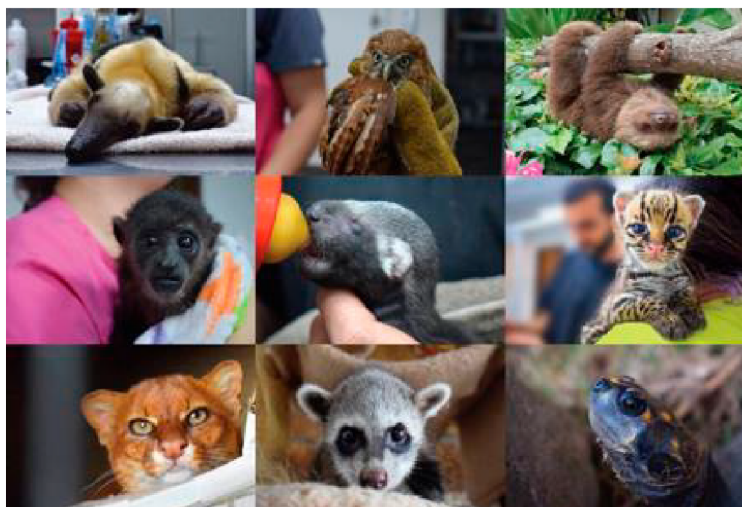
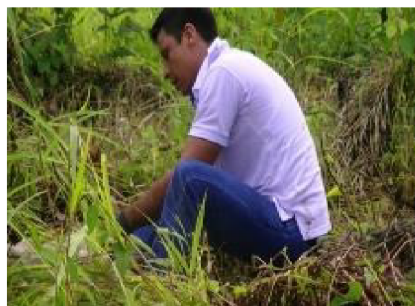
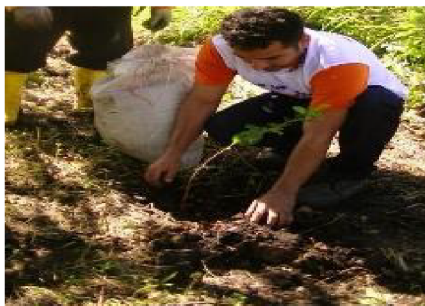


Fig. 1 proyecto Sacha



Reforestación en Bosque Protector Bosqueira.





**ACESCO**

La confianza que nos une

**DESEMPEÑO  
ECONÓMICO**

ACESCO





## GESTIÓN DE RIESGOS

La compañía en los últimos años ha implementado cambios relevantes para garantizar los riesgos asociados al cumplimiento de políticas y procedimientos para fortalecer a la empresa y asegurar que sea sostenible en el tiempo. Se estableció el código de Ética corporativo que comprende seis políticas que se implementan y que forman parte del actuar dentro de nuestra organización. Para gestionar esta política se ha comunicado dentro y fuera de la organización que se cuenta con un canal digital anónimo que permite reportar anomalías que se puedan presentar relacionadas a la organización, estas denuncias serán escaladas, analizadas y tratadas en un proceso definido para este fin.

Una de las políticas es la anticorrupción y antisoborno la misma que nos ayuda a asegurar el control de los procesos de las diferentes áreas, hemos estado trabajando en el autodiagnóstico para poder asociar los riesgos inherentes en la organización con el objetivo de mitigar los mismos.

Para llegar al análisis de los puntos asociados al diagnóstico, se trabajó con la FICHA TÉCNICA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y CONTROLES EXISTENTES PARA EL DIAGNÓSTICO DEL RIESGO DE FRAUDE con cada uno de los Gerentes y jefes de área para poder llegar a la Identificación y análisis de los riesgos y oportunidades y que pueden afectar a la organización, culminado el análisis partimos con una calificación inicial y así ponernos metas futuras de mejoras para los siguientes años.

Para el 2021 se espera llegar al cumplimiento del autodiagnóstico al 90% y lograr cubrir los puntos de mayor riesgo.

El control del cumplimiento de estos procesos los puede hacer Auditoría Interna Corporativa, Auditoría Externa, Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad, los jefes y Gerentes que validan el cumplimiento y el seguimiento de los procesos.

Existen puntos pendientes por trabajar del Autodiagnóstico de Fraude que están programados para su ejecución en el transcurso del año y se miden mensualmente su avance y cumplimiento dentro de los objetivos estratégicos y se lo lleva como reporte en el cuadro de mando integral.



**ACESCO**

La confianza que nos une

**CLIENTES  
Y MERCADO**

ACESCO



## RELACIONAMIENTO CON CLIENTES

En Acesco tenemos claro nuestro enfoque y visión de futuro, con permanente énfasis en el relacionamiento con nuestros grupos de interés y muy especialmente con nuestros Clientes, basándonos en la confianza y el compromiso de velar por el cumplimiento de la promesa de valor, ofreciendo la mejor experiencia para nuestros clientes y consumidores.

Hasta el 2019 contábamos con una planta de producción y una bodega centralizadas en la ciudad de Guayaquil, pero dada la necesidad de atender de mejor manera tanto en tiempo como en calidad de servicio a nuestros clientes, planificamos la construcción de un nuevo centro de operaciones en la ciudad de Quito, que nos permitiera tener un abastecimiento oportuno en la zona norte del país. Es por esto, que en abril de ese año inauguramos las modernas instalaciones con una gran capacidad de almacenamiento y entrega, lo cual ha logrado una mejora significativa en la atención al cliente en cuanto a la entrega de sus pedidos y disponibilidad de stocks.

Seguimos mejorando la experiencia de las interacciones con nuestros clientes, apoyándonos en la tecnología y herramientas disponibles que nos han permitido diferenciarnos en el mercado, entregando una propuesta de productos y servicios integrales con una comunicación constante con nuestros clientes, el cual permite conocer su opinión, necesidades y expectativas, generando relaciones leales y duraderas.

Desde el 2019 hemos venido implementando cambios en la organización a través de fortalecimiento de marketing de contenidos, utilizando nuevos canales y mejorando los actuales. Durante este tiempo se hizo un mejoramiento al formato de la página web y se desarrollaron modelos de interacción a través de redes sociales como Facebook, Instagram y LinkedIn, que nos han puesto en contacto directo con el usuario, del cual recibimos retroalimentación permanente, y en donde se comparte información de productos y servicios, noticias del medio, tendencias arquitectónicas, tendencias constructivas, nuestro compromisos con el desarrollo sostenible y la innovación, permitiendo al público objetivo estar constantemente en conocimiento de las actividades que genera la empresa, utilizando para esta comunicación Webinar, Charlas y Capacitaciones, volviéndose un mecanismo de fidelización y satisfacción del cliente.

Teniendo como base nuestro marco de relacionamiento ético y responsable, hemos definido nuestro compromiso para posicionarnos como referentes en el sector de la construcción, a través de las siguientes dimensiones:



## CULTURA DE ACERO

Este punto apoya de manera firme nuestro compromiso de mantener al mercado en permanente actualización de conocimientos, dependiendo sus requerimientos, por ello establecemos las siguientes categorías.

**a).- Fuerza de ventas del distribuidor:** cuyo objetivo es permitir al vendedor conocer las características del producto, sus beneficios y aplicación.

**b).- Maestros y Técnicos:** permitir al maestro una aplicabilidad del producto adecuada, dependiendo de los requerimientos de la obra, teniendo en cuenta las mejores prácticas en el uso de herramientas y equipos, garantizando las medidas preventivas de salud, seguridad en el trabajo y medio ambiente.

**c).- Profesionales de la construcción:** dar a conocer los atributos de los materiales considerando aspectos estéticos, técnicos, de sostenibilidad y estructurales de cada producto y su aplicación.

**d).- Universidades:** permitir al estudiante conocer las tendencias e innovaciones del mercado de la construcción y los atributos de los materiales para su aplicación según el contexto y uso.

La responsabilidad de fortalecer hacia el mercado la cultura del acero es llevada a cabo nuestro equipo de Asesores Comerciales y Técnicos quienes, junto a la Coordinación de Marketing, organizan los eventos a lo largo del año.

Como parte de la estrategia de la organización para fortalecer la cultura del uso del acero, durante los últimos 2 años hemos puesto a disposición del mercado herramientas como Arquimet, Librerías BIM, Autodeclaraciones ambientales de producto y Calculadora de Huella de Carbono de producto, que apoyen la gestión del profesional en el ciclo de vida de los proyectos.



**BIM**

Según la ONU, en 2050, la población mundial será de 9,7 mil millones. La industria global de AEC [arquitectura, ingeniería y construcción] debe buscar formas más inteligentes y eficientes de diseñar y construir no solo como un medio de estar al día con la demanda global, sino para ayudar a crear espacios que sean más inteligentes y también más duraderos. Esta es la razón por la que la normativa y reglamentación del uso de BIM está aumentando en el mundo, y en Acesco no podíamos quedarnos atrás.

BIM se utiliza para crear simulaciones digitales de diseños de construcción e infraestructura, manejando coordinadamente toda la información que conlleva un proyecto de arquitectura. Todos los detalles de un edificio se modelan en BIM. El modelo puede utilizarse para análisis, a fin de explorar opciones de diseño y crear visualizaciones que ayuden a las partes interesadas a comprender cómo se verá el edificio antes de construirlo y de esta manera, corregir posibles errores en un ambiente digital y no en obra, lo cual puede ser significativamente costoso. A continuación, el modelo se usa para generar la documentación de diseño para la construcción.

**ARQUIMET**

Es un programa de análisis y diseño estructural desarrollado por Acesco. Estos programas brindan una solución óptima para el cálculo de construcciones de acero y estructuras metálicas, como, por ejemplo, edificios, pórticos, galpones, andamios, puentes, silos, grúas, vigas carril, torres y postes, invernaderos, etc.

Es por esto que Acesco, en su objetivo de ayudar al calculista en este análisis, ha desarrollado como complemento el programa Arquimet, el cual permite la modelación de proyectos con perfiles tipo C y Z, tubería estructural, sistema de entrepiso Metaldeck y perfiles alma llena, de forma práctica, ágil y efectiva.



## AUTODECLARACIONES AMBIENTALES DE PRODUCTO

Todas las actividades o procesos productivos provocan impactos ambientales, estos son analizados a través de un análisis de ciclo de vida (ACV) en el que se identifican y describen todas las etapas del ciclo de vida de los productos, desde la extracción y pretratamiento de las materias primas, hasta la reutilización, reciclaje o disposición del producto y se especifica cual es el impacto ambiental causado en estos procesos.

Acesco Ecuador cuenta con las autodeclaraciones ambientales para 7 productos de nuestro catálogo, los cuales son: Metaldeck 0,65 mm, Metaldeck 0,75 mm, Máster 1000 Galvalume, Máster 1000 Prepintado, Máster Pro Galvalume, Máster Pro Prepintado, Perfiles Estructurales negros y Perfiles Estructurales Galvanizados.

En el siguiente link encontrará los documentos:

<https://acesco.com.ec/autodeclaraciones-de-productos/>

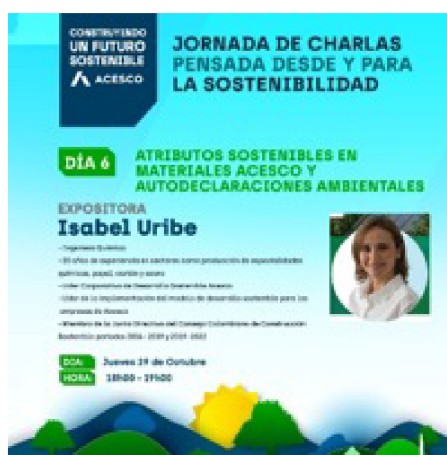
Contar con este análisis contribuye con la obtención de créditos para quienes quieran certificar edificaciones en construcción sostenible, esto es sin duda un gran paso de nuestra empresa para marcar una diferencia en el sector de la construcción que es coherente con nuestro valor de sostenibilidad.

Aquí podemos ver el bajo impacto ambiental que tiene el uso del acero en relación a otros materiales.

Esto se dio a conocer a nuestros clientes en una jornada de charlas alrededor de temas de sostenibilidad.

CHARLA	TEMA	EXPOSITOR	FECHA
DÍA 1	Construcción Sostenible y ODS	Viviana Valdivieso	24/9/2020
DÍA 2	El camino a la descarbonización del sector construcción y las estrategias de financiamiento a partir de la gestión de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero	Luis Felipe Restrepo	29/9/2020
DÍA 3	Tipos de Certificaciones Sostenibles y Beneficios	Ing. Fernando Correa	8/10/2020
DÍA 4	Bioclimática y Materiales Sostenibles desde el diseño	Arq. Verónica Reed	15/10/2020
DÍA 5	Construcción Sostenible: Tendencias globales y regionales con énfasis en salud y bienestar	Juanita Álvarez	22/10/2020
DÍA 6	Atributos Sostenibles en Materiales Acesco y Autodeclaraciones Ambientales	Ing. Isabel Uribe	29/10/2020

## AUTODECLARACIONES AMBIENTALES DE PRODUCTO

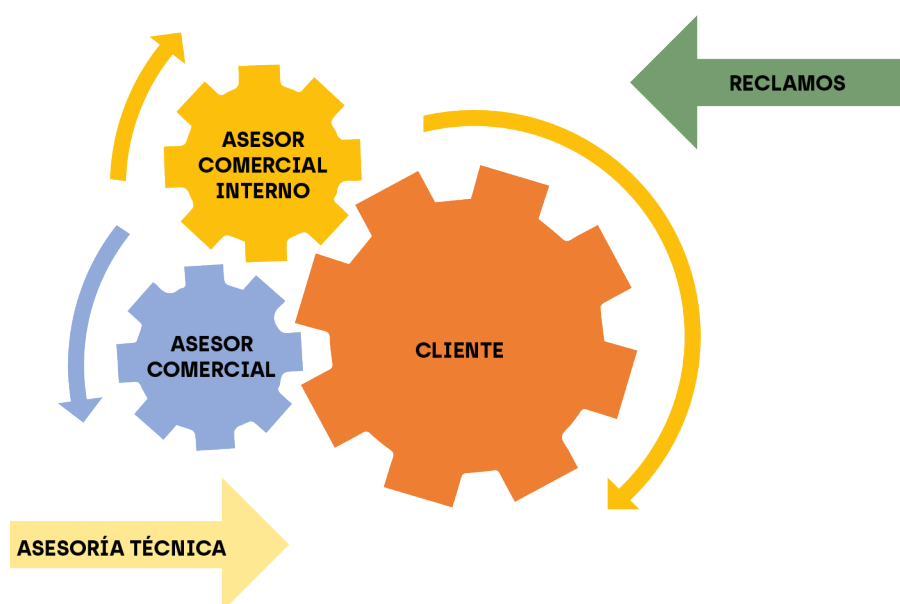


## CALCULADORA DE CARBONO CO<sub>2</sub> DE PRODUCTO

De la mano con el lanzamiento de las autodeclaraciones ambientales, desarrollamos una calculadora de huella de carbono de producto, en la cual ingresando el peso en toneladas del producto que utiliza para su proyecto, es posible conocer la huella de carbono de producto en toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente.

## SERVICIO AL CLIENTE

Es uno de los puntos más fuertes y diferenciadores de esta estrategia de marketing. Para ello, hemos repensado nuestra área comercial, creando equipos colaborativos integrados por un Asesor Comercial Externo y un Asesor Comercial Interno que garantizan una permanente comunicación con el cliente de tal manera que sus pedidos, solicitudes y reclamos sean gestionados con la mayor agilidad



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Para Acesco es muy importante el mejoramiento continuo en la experiencia del cliente en todas nuestras interacciones, es por esto que por más de 10 años hemos realizado seguimiento a las necesidades y expectativas de los clientes mediante la encuesta de satisfacción anual midiendo su percepción, desde hace 2 años hemos incorporado encuestas a través de formularios web, anteriormente solo se efectuaba telefónicamente. En el 2019, se mejoró el formulario de preguntas para indagar no solo por la satisfacción sino la experiencia que ofrecemos y las expectativas del mercado en cuanto a nuevos productos y tendencias. La retroalimentación recibida en este proceso ofrece información relevante en cuanto a las mejoras en los tiempos de entrega y canales de comunicación con los clientes, de manera positiva la encuesta afirma el reconocimiento de la marca ACESCO y la calidad de nuestros productos como la mejor alternativa del mercado.



Bodegas Boflex  
Master 1000  
Guayaquil

Los resultados obtenidos de este seguimiento en la encuesta de satisfacción nos comprometen a seguir brindando a nuestros clientes soluciones constructivas de acero con niveles altos de calidad y especificaciones.

AÑO	% DE SATISFACCIÓN
2017	90%
2018	93%
2019	93%

Durante el 2020 debido al contexto a nivel global del Covid 19, decidimos como organización no hacer la encuesta, esta se llevará a cabo en el 2021.





## ASESORÍA TÉCNICA

En el segmento de clientes de proyectos que están constituidos por el sector industrial, el metalmecánico, la vivienda pública o privada, el financiero, etc., Acesco Ecuador maneja unas líneas de productos de alta relevancia para la Construcción, cuyo objeto principal es el acompañamiento técnico en el ciclo de vida de los proyectos, facilitando a los profesionales de la Construcción, Arquitectos, Ingenieros, Estructureros, Inmobiliarios, etc., su desarrollo y ejecución.

En este relacionamiento, el enfoque principal es fomentar el conocimiento de las características técnicas del producto, su aplicabilidad, variedad de uso, instalación y mantenimiento, mediante un acercamiento directo, capacitación y acompañamiento en la ejecución de la obra, y un seguimiento de posventa.

Consideramos además que la capacitación debe llegar al maestro de obra, por ello, en estos últimos años hemos colaborado con un programa especial de Red de Socio Empleo auspiciado por el Ministerio del Trabajo, que permite formar a techadores dándoles la oportunidad de generar un empleo técnico. Así también, con el Municipio de Duran se realizó una serie de charlas para apoyar la formación de futuros técnicos.

Esta estrategia se apalanca en un Departamento Técnico de Proyectos formado por un equipo de Asesores profesionales con las competencias para atender cualquier requerimiento del cliente y brindar la mejor asesoría para la obra, garantizando un resultado de gran calidad técnica, estética y con atributos sostenibles.

## CALIDAD

Durante los últimos 20 años hemos mantenido un sistema de gestión de calidad certificado bajo la norma ISO 9001 y certificaciones de sellos de calidad INEN de producto, los cuales soportan el compromiso y coherencia frente a las responsabilidades que tenemos en los proyectos donde se utilizan nuestros productos, lo cual garantiza al mercado el cumplimiento de las especificaciones técnicas y adecuado servicio de atención al cliente.



## PROMESA DE VALOR

El cumplimiento del compromiso adquirido a través de la promesa de valor para los segmentos distribución y proyectos es un objetivo estratégico dentro de la perspectiva clientes y mercado. En esta, toda la organización somos conscientes del impacto y responsabilidades que tenemos, es por esto que para su operacionalización hemos desarrollado las siguientes etapas:

**Etapas 1:** Compromiso – definir segmentos y sus promesas de valor.

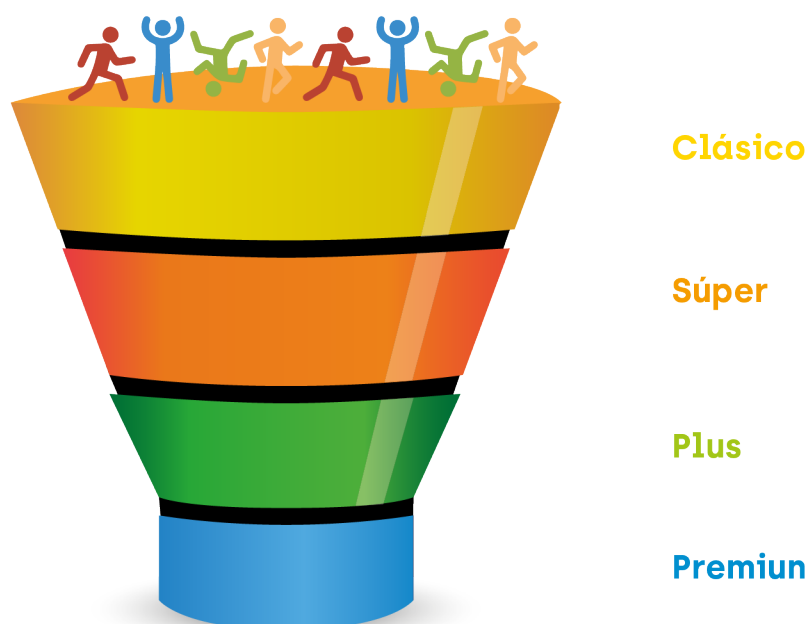
**Etapas 2:** Mapeo del grupo – se identifican los subsegmentos, se hace la caracterización de los clientes y su categorización.

**Etapas 3:** Identificación de variables – se identifican las variables de impacto y de influencia que son una medida indirecta del riesgo.

**Etapas 4:** Generación de iniciativas – hacen referencia a la capacidad de acción o reacción de la empresa, los tiempos estimados, las actividades desarrolladas y las actividades a futuro.

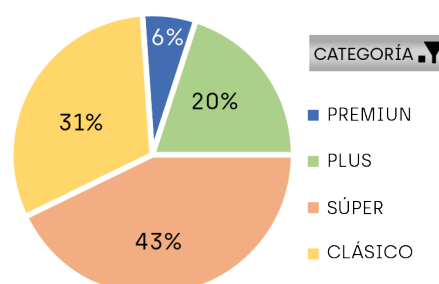
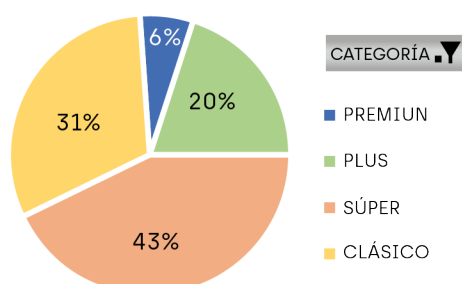
Durante los últimos 2 años hemos venido trabajando de manera colaborativa en la implementación de cada una de las etapas con la participación de todas las áreas de la cadena de valor para lograr la mejor experiencia del cliente.

Para poder priorizar las estrategias de relacionamiento con cada uno de los clientes y establecer las iniciativas de crecimiento, posicionamiento y/o fidelización se establecieron 4 categorías de clientes:



## Segmento Comercio / Distribución

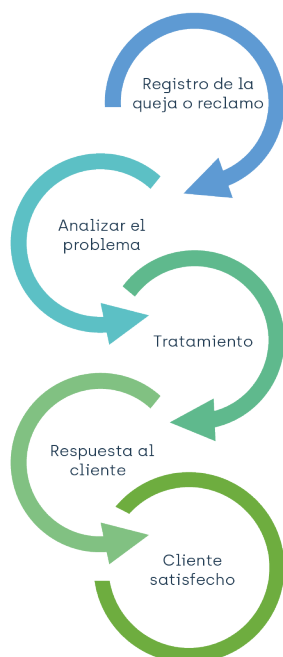
## Segmento Comercio / Proyectos



## EXPERIENCIA DE CLIENTES

Acesco Ecuador se preocupa por cautivar a su mercado y ofrecerles la mejor experiencia posible en cada compra que realicen, por eso permanentemente estamos revisando nuestros procesos y procedimientos internos para que la experiencia y la percepción del cliente desde la primera hasta la última interacción sobre los productos, servicios y la marca sea memorables e inolvidable.

Dentro de la experiencia del cliente tenemos muy en cuenta la agilidad en la atención de reclamos, que para el mes de agosto del 2020 hicimos el replanteamiento del flujo de la información y de los agentes que intervienen para atenderlo. Hicimos la subsegmentación de las categorías de reclamos reconociendo en esta las oportunidades para la prevención de futuros incidentes, enfocándonos en determinar la causalidad de cada uno de ellos y proponiendo planes de acción.



CATEGORÍAS	2019	2020
RECLAMO - MANIPUL. DESPACHO Y TRANSPORTE	33%	40%
RECLAMO - PRODUCCIÓN	24%	21%
RECLAMO - COMERCIAL	24%	19%
RECLAMO - COMPRAS	15%	18%
RECLAMO - CALIDAD DE PRODUCTO	3%	2%
RECLAMO - INSTALACIONES	0%	0%
PETICIONES DE CLIENTES	-	1%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Como resultado de los planes de acción en el año 2021 estaremos trabajando en el fortalecimiento de las capacidades al interior de la organización y en los procesos principales, tenemos como objetivo la disminución de las reclamaciones en las categorías Pareto.

### EXPERIENCIA DE MARCA

En Acesco Ecuador procuramos que la experiencia de nuestros clientes sea única en cada uno de los canales físicos o virtuales a través de los cuales nos damos a conocer.

Estos canales nos permiten generar recordación y fortalecimiento de marca, de cada uno de nuestros productos y nuestra marca institucional, por eso, parte de nuestros objetivos y actividades son:

- Impulsar nuestra página web y redes sociales, respondiendo de manera asertiva, con calidad, transparencia, y oportunamente.
- Generar recordación por medio de la presentación de productos en los exhibidores de nuestros distribuidores.
- Fortalecer la participación de ACESCO en ferias y eventos de capacitación de nuestro sector.
- Apoyar permanentemente al conocimiento del acero en gremios profesionales, e impulsar el desarrollo de diferentes aplicaciones a través de nuestra participación en el Concurso de FEDIMETAL, para estudiantes de Arquitectura que se desarrolló año a año y que es evaluado en un concurso Regional en ALACERO.

Dentro del plan de mercadeo, trabajamos en los siguientes pilares:

- Marketing Tradicional: Presencia en medios impresos y espacios físicos como ferias.
- Marketing Digital: Estrategias de Google Adwords y Google Display, Optimización SEO y SEM para nuestra página web y presencia en las principales redes sociales.

## CAPACITACIÓN CLIENTES O POTENCIALES CLIENTES

Como estrategia para ampliar el alcance y llegar a más clientes y potenciales clientes, así como para fortalecer los conocimientos de los temas relevantes para nuestros grupos de interés, brindamos capacitaciones donde mostramos las soluciones integrales que brindamos y detallamos las especificaciones de nuestros productos, así como también en diversos temas relacionados a nuestros productos como instalaciones, mantenimiento y almacenamiento de cubiertas.

En el año 2020, predominaron las capacitaciones virtuales debido a la pandemia Covid -19, que nos obligó a digitalizarnos rápidamente, sin embargo, no dejamos de realizar esta actividad tan importante.

CLIENTES			
AÑO	#DE CAPACITACIONES	#DE PERSONAS CAPACITACIONES	TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIONES
2018	15	316	29 horas y 45 minutos
2019	28	461	50 horas y 15 minutos
2020	15	235	17 horas

UNIVERSIDADES			
AÑO	#DE CAPACITACIONES	#DE PERSONAS CAPACITACIONES	TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIONES
2018	8	283	10 horas y 15 minutos
2019	34	519	69 horas y 30 minutos
2020	22	1079	26 horas y 15 minutos

CHARLAS TÉCNICAS			
AÑO	#DE CAPACITACIONES	#DE PERSONAS CAPACITACIONES	TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIONES
2018	18	589	48 horas
2019	19	539	46 horas
2020	10	166	23 horas

## EXPERIENCIA DE PRODUCTO

### Certificaciones de calidad

Nuestro modelo de negocios se basa en la oferta de productos de alta calidad, por esta razón Acesco Ecuador tiene implementado y mantiene sus certificaciones de calidad de procesos y de productos de acuerdo con estándares nacionales e internacionales para brindar a nuestros clientes la mejor experiencia.

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad certificado en base a la norma ISO 9001: 2015 asegura la calidad en los procesos del sistema de gestión en base a la implantación de objetivos e indicadores medibles, procesos dinámicos, conservación de información documentada y una gestión de riesgos adecuada.

Nuestras certificaciones de productos cumplen reglamentaciones y normativas de calidad nacionales, las cuales tienen sus bases de estudios con estándares internacionales. Asimismo, las materias primas usada en los procesos productivos cumplen normativas internacionales, de esta manera se hace evidente que los productos finales ofrecidos a los clientes llevan el cumplimiento de requisitos intrínsecos y con un apego a la calidad desde el inicio hasta el final de la cadena de procesamiento.

NORMA INTERNACIONAL	REGLAMENTO NACIONAL	NORMA NACIONAL	ALMACEN INEN	MARCA COMERCIAL [PRODUCTO]
ASTM A 792 ASTM A 755 ASTM A 653	RTE INEN 025	NTE INEN 2221	PANELES DE ACERO	MASTER 1000
				SUPERTECHO
				MASTER ONDULADO
				MASTER ONDULADO
				MASTER PRO
				MASTER CURVO
				TEJA TOLEDO
ASTM A 653	RTE INEN 025	NTE INEN 2397	PLACA COLABORANTE	METALDECK
ASTM A 1011 ASTM A 36 ASTM A 653	RTE INEN 018	NTE INEN 1623	PERFILES ESTRUCTURALES	PERFILTEC



## CANALES DE COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

En Acesco contamos con diferentes canales de comunicación, herramientas tecnológicas por medio de las cuales estamos en permanente contacto con nuestros clientes. Estos medios también nos permiten dar a conocer nuestro portafolio de productos y servicios y atributos de la marca para generar mayor acercamiento y recordación de esta.

Dentro de estos canales están nuestra página web, y redes sociales como Facebook, Instagram y LinkedIn.

En el año 2019 hicimos el lanzamiento oficial de nuestras redes sociales y la renovación de la página, y hemos venido creciendo de manera sostenida en el número de seguidores y métricas generales de estos medios.

Dentro de estos canales están nuestra página web, y redes sociales como Facebook, Instagram y LinkedIn.

### Distribución de género y rango de edades de visitantes de las 3 RRSS [redes sociales] por años:

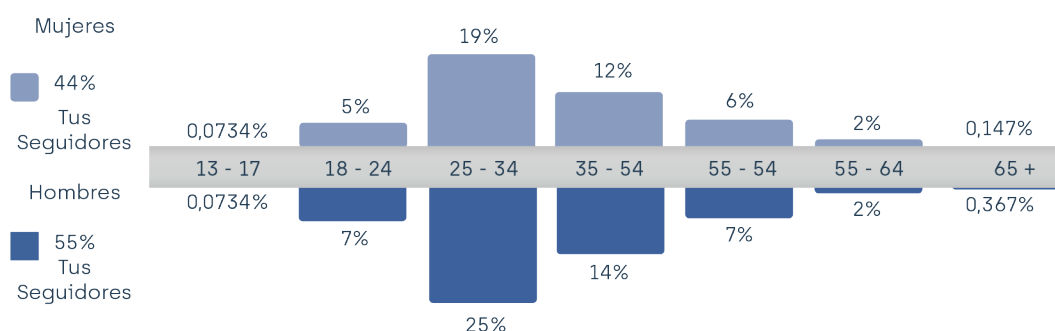
#### Facebook:

Crecimiento de fans:

	DIC - 2019	DIC - 2020	VAR %
FANS	2671	10844	306%

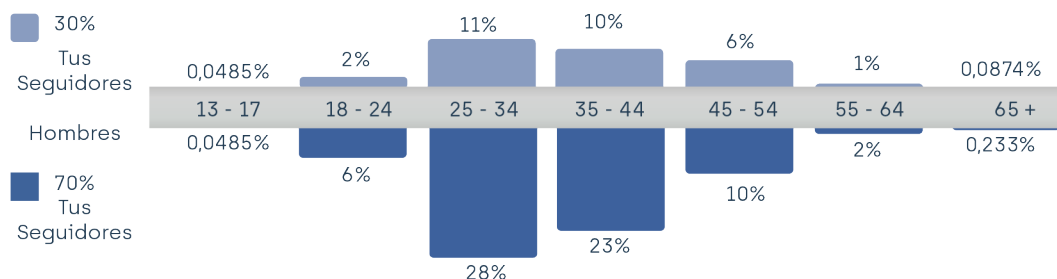
Distribución de género y edades:

2019:



2020:

Mujeres



### Instagram:

Crecimiento de seguidores:

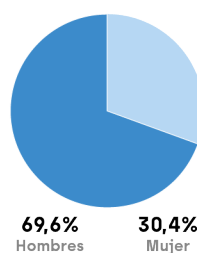
	DIC - 2019	DIC - 2020	VAR %
Seguidores	4365	6024	38%

Distribución de género y edades:

71% Hombres

29% Mujeres

2020

Rango de edad **Todos** Hombres Mujeres

Principales ubicaciones Ciudades Países

31%



Age Group	Percentage
13 - 17	0.1%
18 - 24	6.9%
25 - 34	45.9%
35 - 34	32.2%
45 - 54	11.9%
55 - 64	2.4%
65+	0.6%

Sexo

City	Percentage
Guayaquil	47.1%
Quito	13.7%
Cuenca	2.7%
Machala	2.4%
to Domingo (Ecuador)	1.8%

69%



### LinkedIn:

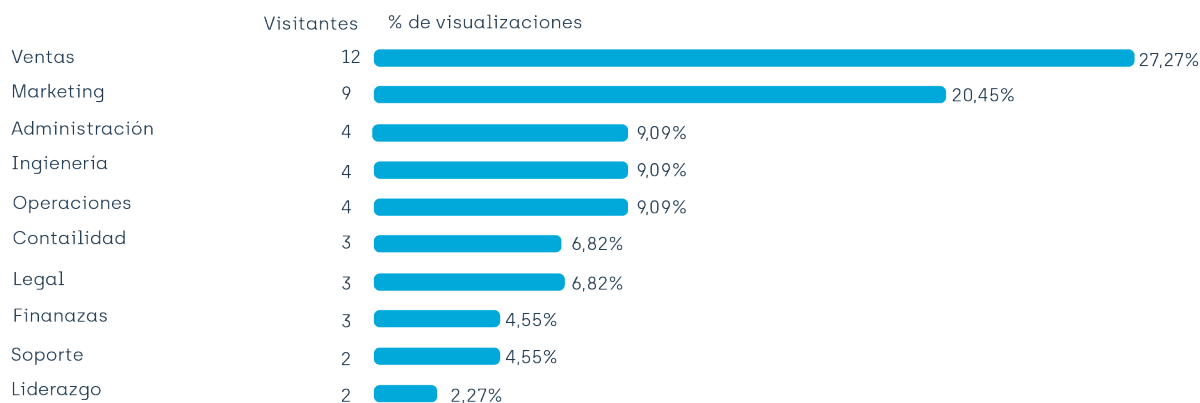
Crecimiento de seguidores:

	DIC - 2019	DIC - 2020	VAR %
Seguidores	275	2065	651%

Función laboral de nuestros visitantes:

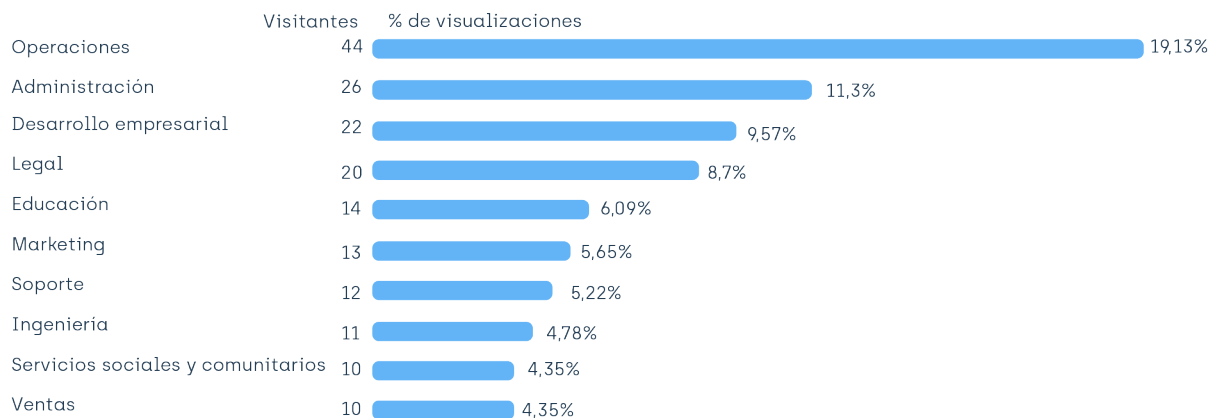
2019

#### Funciones principales



2020

#### Funciones principales





**ACESCO**

La confianza que nos une

**EFICIENCIA**

ACESCO



## CADENA DE ABASTECIMIENTO

Para la Compañía, es prioridad llevar sus operaciones y la experiencia de sus clientes a un nivel de excelencia superior basada en un modelo de gestión que permita sincronizar la cadena de abastecimiento desde el momento en que el cliente entra en contacto con la organización hasta su experiencia post-venta.

La analítica de datos junto con los habilitadores tecnológicos ha sido fundamental para la generación de los planes de acción en donde hemos logrado la integración y conectividad entre nuestras operaciones y los clientes, permitiéndonos ser proactivo e identificar sus necesidades.

En el 2019 y 2020 hemos trabajado en los siguientes proyectos:

### - **CDQ [Centro de Distribución Quito]**

Con la implementación y operación del Centro de Distribución en la ciudad de Quito en el 2019, hemos aportado al crecimiento de la industria y generación de empleo, además hemos mejorado los tiempos de entrega y las experiencias de nuestros clientes a través del incremento del volumen de despachos diarios, mejorando nuestra presencia y cobertura en el mercado

### - **SOP [Sales and Operations Planning]**

En el 2020 el proceso de gestión Sales and Operations Planning permite integrar la cadena de abastecimiento partiendo desde la proyección de la demanda. Gracias a esta metodología hemos podido ser más eficientes en nuestras compras de materias primas y manejos de inventarios, permitiendo cuidar el capital de trabajo que es vital para la competitividad.

### - **Medición OTIF/LEAD TIME**

Las mediciones del nivel de servicio [OTIF – On Time In Full] y tiempo de entrega [Lead Time] a partir del 2020, nos han permitido identificar puntos de mejoras en el proceso de la gestión de la cadena de suministro, con la finalidad de poder entregar a nuestros clientes la promesa de valor.

### - **Control de Inventarios de Lento Movimiento**

Gracias al trabajo colaborativo e interdisciplinario entre los diferentes procesos, se ha logrado reducir el inventario de lento movimiento, realizando controles semanales y metas mensuales según lo planeado. Durante el 2020 se ha logrado mayor eficiencia y control de la antigüedad de nuestros inventarios, lo que ha ayudado a maximizar el uso del capital de trabajo. Se seguirán generando planes de acción para el continuo mejoramiento en el año 2021 y los años siguientes





## CADENA DE ABASTECIMIENTO

Finalmente, para evaluar los avances obtenidos, contamos con mecanismos de seguimiento y control entre los que se destacan indicadores como: Encuesta de Experiencia al Cliente, resultados de la Evaluación de desempeño de proveedores y cobertura de inventarios.

### Hito 2019 y 2020

#### **Alianza Estratégica Compañías de Transporte**

En estos últimos años, hemos establecido alianzas estratégicas con nuestros proveedores de transporte, lo que nos ha permitido ser más competitivos en precios y tiempos de entrega. Así mismo, y con la finalidad de que nuestros productos lleguen en óptimas condiciones a los clientes, realizamos capacitaciones recalcando la importancia de su gestión ya que son la cara ante nuestros clientes. Por otro lado, hacemos seguimiento constante a la antigüedad de los vehículos de los proveedores con la finalidad de asegurar la carga y disminuir el impacto ambiental.

### Reto 2021

#### **DDMRP (Demand Driven Material Requirements Planning):**

Para el 2021 tenemos planeado iniciar con la primera etapa de la implementación del modelo operativo adaptativo (DDOM) que es el DDMRP (Demand Driven Material Requirements Planning). En esta etapa del modelo, se espera proporcionar señales de gestión y generación de órdenes de suministro, que, junto con la programación de capacidad controlada por demanda, se espera una alineación con la gestión eficiente de los recursos.

Este modelo nos permitirá integrar todos los procesos desde el cliente hasta el cliente encaminados a cumplir con la necesidades y expectativas de estos respondiendo al compromiso de nuestra promesa de valor.

## GESTIÓN DE COMPRAS

El área de compras es el responsable del sistema de gestión de abastecimiento, compra bienes y contratación de servicios. Su gestión se realiza de forma transversal, partiendo de la debida caracterización de las necesidades del cliente interno, asegurando la búsqueda de soluciones integrales que optimicen el recurso y promuevan la excelencia operacional.

En 2020, realizamos compras a 296 proveedores por un valor aproximado de \$41'000.000 de dólares; de este valor el 94% correspondió a compras en el exterior y un 6% a compras nacionales.

### Tipos de Proveedores

TIPOS DE PROVEEDORES	2020		2019		2018	
	NÚMEROS DE PROVEEDORES	% PARTICIPACIÓN DÓLARES	NÚMEROS DE PROVEEDORES	% PARTICIPACIÓN DÓLARES	NÚMEROS DE PROVEEDORES	% PARTICIPACIÓN DÓLARES
INTERNACIONALES	19	6%	33	12%	28	11%
LOCALES	277	94%	249	88%	222	89%
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>100%</b>	<b>282</b>	<b>100%</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

PROVEEDORES LOCALES POR CIUDAD						
CIUDAD	2020		2019		2018	
	NÚMEROS DE PROVEEDORES	% PARTICIPACIÓN DÓLARES	NÚMEROS DE PROVEEDORES	% PARTICIPACIÓN DÓLARES	NÚMEROS DE PROVEEDORES	% PARTICIPACIÓN DÓLARES
GUAYAQUIL	220	79%	202	81%	190	86%
QUITO	50	18%	42	17%	28	13%
CUENCA	1	0%	1	0%	1	0%
DURÁN	1	0%	2	1%	2	1%
ALOAG	1	0%	1	0%	0	0%
JIPIJAPA	0	0%	1	0%	1	0%
LATACUNGA	1	0%	0	0%	0	0%
RIOBAMBA	1	0%	0	0%	0	0%
SAMORONDÓN	2	1%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>2%</b>	<b>249</b>	<b>1%</b>	<b>222</b>	<b>0%</b>

PARTICIPACIÓN INTERNACIONALES POR PAÍS			
PAÍS DE ORIGEN	2020	2019	2018
CHINA	66,12%	62,34%	61.48%
BRASIL	11,83%	22,17%	17.17%
JAPÓN	13,66%	5,18%	5.62%
COSTA RICA	1,92%	2,46%	0.48%
RUSIA	0,56%		1.74%
BÉLGICA		1,87%	2.03%
FRANCIA	0,16%	1,15%	1.60%
COLOMBIA	0,06%	0,19%	0.04%
INDIA		4,12%	9.35%
MÉXICO		0,04%	0.04%
PANAMÁ	0,09%	0,40%	0.36%
REINO UNIDO	0,05%	0,07%	0.05%
TAIWÁN	0,02%	0,02%	0.04%
ESTADOS UNIDOS	5,54%		
TOTAL	100%	100%	100%

Los hitos durante el 2019 y 2020 fueron:

- Implementamos la Medición de los tiempos de Entrega: OTIF LEAD TIME
- Mejora en el proceso de Ingreso de Pedidos y Planificación de Despachos.
- Levantamiento de procesos de la Cadena de Abastecimiento.

Los retos para el 2021 son:

- Continuar con la mejora del Nivel de Servicio
- Mejorar el Costo de Transporte
- Optimizar el Capital de Trabajo
- Implementación de SAP FIORI para aprobaciones de Solped y Pedidos de Compra desde dispositivos inteligentes.
- Implementar Encuestas de Satisfacción a Proveedores Locales y del Exterior.



## HACIA UNA MANUFACTURA DE CLASE MUNDIAL

En ACESCO ECUADOR tenemos como objetivo estratégico ser una empresa de clase mundial. Para ello, hemos incluido y promovido iniciativas y proyectos que nos han permitido crecer de manera rentable y eficiente con el uso responsable de recursos.

Tomando como base el 2014, en el 2020 aumentamos en un 79% las toneladas procesadas y el costo disminuyó en un 52%. Esto se debe a las mejoras realizadas y a la optimización en el consumo de insumos productivos.

Cuando empezaron las cuarentenas a nivel mundial, la conectividad nos permitió que las familias y las economías no se detuviesen por completo. ACESCO ECUADOR no fue la excepción y uno de los principales proyectos ejecutados entre el 2019 y 2020 fue la implementación de un sistema SCADA [Supervisory Control and Data Acquisition] en el 67% de los puestos de trabajo de la planta en Guayaquil. Esto nos ha permitido tener información, en tiempo real de parámetros productivos y consumos de energía eléctrica, lo que ayuda a detectar donde debemos mejorar y poder elaborar planes de acción puntuales con mayor impacto positivo.

### Los principales Hitos del 2019 y 2020 fueron:

- Aumento en más del 50% de la capacidad operativa en las líneas de perfiles y de corte de flejes.
- Ampliación del portafolio de productos:
  - o Teja de Zinc Ondulada en 5 y 6m.
  - o Metal Deck Plus en Planta Quito.
- Mejora en la junta de traslape del Máster 1000.
- Renovación de la matricería de Super Techo.
- Desarrollo de zuncho metálico procedente de METALCO para uso en perfiles.
- Instalación de sensores para guardas físicas y cortinas de seguridad en puntos de riesgos de los puestos de trabajo.

Para el 2021 tenemos varias metas que esperamos nos permitan en mediano plazo, llegar a formar parte de las mejores empresas de Sudamérica:

- Implementación de SCADA en un 80% de los puestos de trabajo.
- Disminución del 5% del consumo de energía eléctrica por tonelada procesada.
- Aumento del 50% de la capacidad operativa en las líneas de perfiles.
- Implementación de la metodología DDMRP para la reposición del inventario de los productos terminados.
- Mejoramiento del proceso de manejo, almacenamiento y venta del residuo metálico.
- Renovación de 1 línea de producción con actualización de tecnología.
- Implementación de indicadores de gestión de desempeño corporativos.

## PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

Desde los inicios de la organización en el 2004 siempre ha estado presente la protección y prevención de la contaminación y cuidado del medio ambiente. Conscientes que, para lograr un crecimiento económico y un desarrollo sostenible, es urgente reducir la huella ecológica mediante un cambio en los métodos de producción y consumo de bienes y recursos. Alineados con este ODS en el 2018, Acesco Ecuador comienza con la implementación del modelo de Desarrollo Sostenible Corporativo. Con esta decisión, buscamos equilibrar y registrar nuestras acciones para que las tres dimensiones de la SOSTENIBILIDAD: Ambiental, Económica y Social tengan un espacio importante en nuestra estrategia.

Como parte de la estrategia, durante el 2019 se implementó la metodología S&OP (Sales and Operation Planning) para la compra de materias primas, lo cual nos permitió optimizar los recursos. El resultado de esta anticipación hizo que en los tiempos más difíciles de la pandemia [Covid -19], fuese un elemento clave para mantener la continuidad de la operación. Esta metodología sincroniza la compra de materia prima en función del capital estratégico, la capacidad de planta y la demanda actualizada del mercado.

Con lo anterior, los esfuerzos realizados implementando normativas nacionales e internacionales reconocidas, han permitido a la organización situarse en entornos competitivos y responsables con sus grupos de interés, estas normas y prácticas han sido:

- Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo norma ISO 9001: 2015.
- Materias primas con especificaciones con base en estándares: ASTM, JIS, UNE, etc.
- Productos terminados con certificaciones "Sello de Calidad INEN"
- Autodeclaraciones de productos [línea de proyectos] realizadas con base a normativas ISO 14040, ISO 14044 y la UNE-EN 15804.

De manera coherente contamos con una Política de Gestión Integrada, la cual nos da la pauta para monitorear, controlar y minimizar el impacto del consumo de los recursos que utilizamos en los procesos productivos, así como también, los desechos que generamos; haciendo seguimiento y control a través del uso de indicadores de procesos, auditorías internas y externas, revisiones de calidad a los parámetros físicos de los productos durante y después del proceso; igualmente se realizan planes de acción en caso de detectar oportunidades de mejora o algunas desviaciones.





**ACESCO**

La confianza que nos une

**INNOVACIÓN**

ACESCO

## ESTRATEGIA Y CULTURA DE LA INNOVACIÓN

Para definir nuestra planeación estratégica, Acesco se basó en un modelo de brújula la cual tiene 6 perspectivas, una de ellas, la innovación. Partiendo de este modelo, se establecen estrategias y objetivos a cumplir en cada una de ellas.

Dentro de la perspectiva de innovación, contamos con un modelo que se basa en dar respuesta a las necesidades del mercado considerando dentro de la innovación 12 dimensiones con el fin de mejorar el impacto sobre nuestros grupos de interés.



Para el año 2019 se definió trabajar en la dimensión de presencia, que hace referencia a nuevos o mejores canales de distribución y/o mejor posicionamiento en los actuales. Los puntos de presencia son los canales de distribución que una empresa utiliza para llevar sus ofertas al mercado y los lugares en los cuales los clientes pueden adquirir o utilizar las ofertas. Lo esencial en esta dimensión es la creación de nuevos puntos de presencia o la utilización de los existentes de manera colaborativa.

Con este objetivo se estableció un plan de trabajo que nos ayudó a capturar de mejor forma ideas de mejora, fortalecer la cultura de innovación y proponer iniciativas para el crecimiento de la empresa.



## ESTRATEGIA Y CULTURA DE LA INNOVACIÓN

Como resultado de este plan de trabajo se llevaron a cabo procesos de rediseño de productos, enfocados en las necesidades del cliente y que se encuentran en etapa de penetración de mercado.

En el año 2020 atendimos los cambios estratégicos de la organización que se dieron debido al contexto mundial y desarrollamos nuevos proyectos que aportan a la digitalización del sector como lo son la metodología BIM [Building Information Modeling] y el comercio electrónico. Hoy todos somos más digitales de lo que éramos antes y seguiremos creando nuevos hábitos de consumo que serán el punto de partida para la reinención, por esta razón, empezamos con el desarrollo de proyectos relacionados al comercio electrónico para nuestro sector, que sin duda tiene mucho potencial.

La perspectiva de innovación es un pilar importante para nuestra empresa y por el trabajo constante que se da al desarrollo de esta, hemos sido pioneros en diversas actividades del sector de la construcción.

## GESTIÓN DE PROYECTOS DE ALTO IMPACTO

En el 2014 empezamos con uno de los proyectos de mayor inversión de la última década [2010-2020], el cual buscaba mejorar los tiempos de entrega de nuestros productos, acercarnos a nuestros clientes y posicionar la marca ACESCO en la zona Norte.

Con este objetivo, desarrollamos un proyecto en dos terrenos contiguos que suman 2.4 hectáreas y que están ubicados en el Parque Industrial Quito, en la carretera Panamericana E35 km 4.8 sector Itulcachi, a pocos minutos del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre. Empezamos con una primera etapa que consistió en dos edificios de oficinas y un galpón industrial con capacidad de carga de 15 ton con puentes grúas.

Uno de los temas importantes dentro del proyecto, fue el desarrollo de un talud que pueda albergar vegetación y así contribuir en el mejoramiento de la zona. En total sembramos un área verde aproximada de 6000 m<sup>2</sup>.



En este centro de distribución, manejamos actualmente todas las familias de productos que fabricamos en la Planta Guayaquil y además nos ayuda a fortalecer los proyectos que utilizan Máster Pro en las zonas aledañas.





Registro Civil  
Master Pro  
Quito

Con esta primera fase inaugurada en abril del 2019 y valorada en más de 8 millones de dólares, contamos con unas de las instalaciones más modernas del grupo ACESCO y con una capacidad de crecer en un 60% en área industrial con relación al 2020, aportando al desarrollo y crecimiento del país. Durante la construcción de la primera fase generamos un impulso en las economías de las comunidades cercanas generando empleos directos e indirectos. Actualmente, tenemos un impacto positivo en más de 100 personas entre empleados, familiares y proveedores recurrentes.



Inauguración del Centro Distribución Quito



## AGRADECIMIENTOS

Agradecemos el valioso aporte de las personas que contribuyeron con la elaboración de este reporte:

**Alexandra Espinosa**

**Ángel Reyes**

**César Calderón**

**Dasha García**

**Elizabeth Jarvis**

**Erika Montalvan**

**Isabel Uribe**

**Maritza Andrade**

**Michelle Núñez**

**Santiago Rodríguez**

**Victoria León**

Cualquier pregunta sobre el informe sírvase a contactar al correo:

**srodriguez@acesco.com**

Diseño y Diagramación

**Creativita**

**MAYO DEL 2021**

