

Crecimiento  
Sostenible



Informe de  
**SOSTENIBILIDAD**

**2016**





## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

---

**Coordinación general y edición:**

Área de Sostenibilidad y Comunicaciones

**Diseño y diagramación:**

Publiduo

Roxana Sudario

**Fotografía:**

Zebra Comunicaciones S.A.

Archivo fotográfico Interoc S.A.

**Impresión:**

Poligráfica C.A.

Reservados todos los derechos.

Prohibida la reproducción parcial o total de este informe sin la autorización, por escrito, de Interoc S.A.



---

UNA EMPRESA DE LA CORPORACIÓN CUSTER

# Tabla de Contenido

6

Carta del  
Gerente General



9

Nuestra  
empresa y la  
sostenibilidad



21

Desempeño  
económico



65

Nuestra  
gente





91

Gestión responsable  
con el medio ambiente



103

Gestión responsable  
con proveedores



109

Gestión  
responsable  
con la comunidad



25

Gobierno  
corporativo



115

Acerca de  
este informe



33

Gestión  
responsable con clientes



CARTA  
DEL GERENTE GENERAL

Convencidos de que el sector empresarial tiene un papel importante en la preservación del planeta y en la generación de desarrollo y progreso socioeconómico para todos, hace unos años emprendimos la desafiante tarea de incorporar el concepto de “sostenibilidad” en nuestra estrategia de negocio, **buscando un crecimiento sostenible.**

En el 2012, iniciamos con la creación del área de Sostenibilidad y la definición de las bases de nuestra estrategia basada en impactos, riesgos y expectativas de nuestros grupos de interés. Con este “input”, construimos en los siguientes años nuestro actual Modelo de Gestión Sostenible, y ejecutamos proyectos, programas y acciones, que nos están permitiendo contribuir a la construcción de un futuro más sostenible para todos.

Siento una enorme satisfacción al presentar nuestro primer informe. Desde el 2012 a hoy, han sido varios los avances logrados, así como muchas las lecciones aprendidas. Pero no cabe duda, que el principal resultado conseguido ha sido la incorporación de la sostenibilidad en nuestra filosofía empresarial y Plan Estratégico.

En este documento encontrarán las iniciativas y logros gestionados en los últimos años, así como todas las expectativas y metas que tenemos por delante.

En el contexto económico, podemos decir que el 2016 fue desafiante para Interoc Ecuador, debido principalmente a dos factores externos: la situación macro económica del país y la baja producción de maíz. Este cultivo se vio fuertemente afectado por problemas fitosanitarios como plagas y enfermedades, que se hicieron

presentes con mayor incidencia debido a las condiciones climáticas de finales de 2015 e inicios de 2016. Esto impactó de manera importante la venta de semillas en el verano, donde Interoc es líder del mercado en el segmento de alto valor.

Frente a este panorama, decidimos trabajar en dos iniciativas: el análisis e implementación de nuevas oportunidades de negocios, y la capacitación al agricultor para un correcto manejo fitosanitario de sus cultivos.

Aunque los resultados del 2016 no cumplieron nuestras expectativas, estamos convencidos de que esto cambiará en los próximos años, impulsados principalmente por el arduo trabajo que estamos realizando en las iniciativas del Plan Estratégico.

Entre los avances sociales y ambientales que hemos logrado en los últimos años, destacamos: el fortalecimiento de nuestro Modelo de Gobierno Corporativo, con el cual buscamos aportar valor para todos nuestros grupos de interés; y, la elaboración del Sistema de Gestión del Inventario de Gases de Efecto Invernadero, cuyos resultados nos permitirán identificar las oportunidades de ahorro y eficiencia energética, para influir en consumos, costos y emisiones.

Hemos participado activamente, desde hace varios años, en los programas que el Gobierno ha venido implementado, con el objetivo de mejorar la productividad y competitividad del pequeño productor y lograr la meta de autoabastecimiento de maíz del país. Nuestra participación ha sido relevante a través de promoción y comercialización de un paquete tecnológico de insumos agrícolas de alto rendimiento y asistencia técnica para el agricultor.

Además, hemos realizado una evaluación de todos nuestros productos, teniendo en cuenta factores de salud y medio ambiente, aplicando la metodología EIQ de la Universidad de Cornell. Con el objetivo de mitigar el cociente de impacto ambiental de nuestro portafolio, estamos incorporando bioplaguicidas y desarrollando nuestra propia línea de biorracionales de origen botánico. Estos productos constituyen herramientas innovadoras en el manejo integrado de plagas agrícolas, con utilidad tanto en agricultura orgánica como convencional.

De la mano con todo esto, también estamos promoviendo prácticas de agricultura sostenible entre nuestros clientes y las comunidades donde operamos, a través de un programa de capacitaciones. Nuestro programa DCAS (Día de Capacitación en Agricultura Sostenible) ha capacitado a más de 350 agricultores en seis zonas de Ecuador.

Creemos en que nuestro modelo de negocios es exitoso, y apostamos por Ecuador y Latinoamérica. Nuestro reto para los próximos años será seguir incorporando prácticas de sostenibilidad al núcleo de nuestro negocio. Sabemos que aún hay oportunidades y seguiremos avanzando, siendo conscientes de que desde los sectores industriales en los que operamos, estamos llamados a ofrecer soluciones para los grandes desafíos que enfrentan nuestras sociedades y el planeta.



Alfonso Márquez Galeas  
*Gerente General*





# Nuestra empresa y la sostenibilidad

---

## CAPÍTULO 1

# INTEROC en Ecuador

Nos dedicamos a la producción, distribución y comercialización de insumos para la agricultura e industria en Latinoamérica (Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador<sup>1</sup> y Perú). La Compañía se funda en Guayaquil (Ecuador) en 1993, a partir de la escisión de la División de Comercio Internacional de la Distribuidora Richard O. Custer<sup>2</sup>.



## PRINCIPALES CIFRAS 2016

**EBITDA:** USD 5,7 millones  
**VENTAS:** USD 70 millones

**COLABORADORES:** 381  
**CLIENTES:** más de 1.200  
**PROVEEDORES:** 796

**PLANTAS:** 2  
**BODEGAS:** 2  
**OFICINAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES:** 7

**ATENCIÓN:** En todo el país

<sup>1</sup> Para objeto de este Informe solo se reporta la operación de Ecuador.

<sup>2</sup> Si usted tiene interés en conocer más a fondo nuestra historia, lo invitamos a visitar nuestro sitio web: [www.interoc-custer.com](http://www.interoc-custer.com)

Iniciamos como una compañía que representaría empresas multinacionales de plaguicidas. Posteriormente, diversificamos nuestro portafolio de productos, manejando actualmente cuatro unidades de negocio: Agrícola, Tratamiento de Aguas y Petróleo, Químicos y Salud Pública, Nutrición y Sanidad Animal.

En el 2001, redefinimos nuestro modelo empresarial, pasando de ser únicamente distribuidores de multinacionales a formular, producir y comercializar productos con marcas propias.

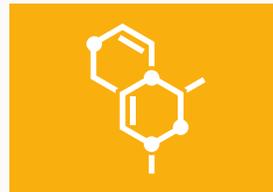
Fruto de este cambio, instalamos nuestra planta de producción en Guayaquil (Ecuador), desde donde investigamos y desarrollamos nuevas formulaciones que se adapten a las necesidades de nuestros clientes. Además, producimos, realizamos el control de calidad de nuestros productos, y la logística de distribución, para atender la demanda local e internacional. Todo esto con el soporte del área de Seguridad Industrial y Medio Ambiente que vela por el cumplimiento de estándares de seguridad en toda la operación, y la minimización de los impactos ambientales en todo el ciclo de vida de nuestros productos.



AGRÍCOLA



TRATAMIENTO DE AGUAS Y PETRÓLEOS



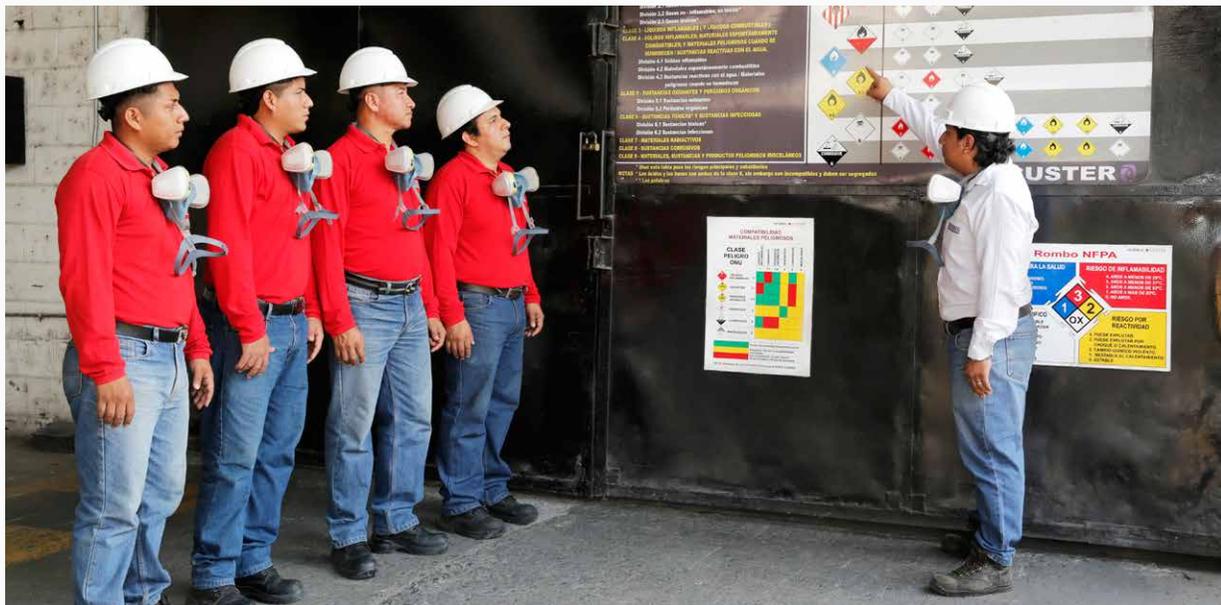
QUÍMICOS Y SALUD PÚBLICA



NUTRICIÓN Y SANIDAD ANIMAL

dares de seguridad en toda la operación, y la minimización de los impactos ambientales en todo el ciclo de vida de nuestros productos.

Pertenece a la Corporación Custer, un grupo de empresas concentradas en el desarrollo, producción y distribución de productos y servicios en los sectores de alimentos, inmobiliario, agrícola e industrial.



## Nuestro Sistema Integrado de Gestión

Nuestro Sistema Integrado de Gestión engloba nuestras prácticas de Calidad, Salud y Seguridad Ocupacional, y está certificado bajo las normas internacionales ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

A través de él, nos proyectamos como una empresa que busca una mejora continua de sus procesos para lograr la satisfacción de nuestros clientes; a la vez que procuramos brindar un ambiente sano y seguro para todos los que se relacionan con nosotros<sup>3</sup>.



## Asociaciones a las que pertenecemos

Para nosotros, es importante mantener vínculos con organismos que contribuyan a impulsar el desarrollo socioeconómico del sector industrial. Por ello, somos miembros de la Cámara de Industrias de Guayaquil, la Federación de Exportadores (FEDEXPOR), Asociación de la Industria de Protección de Cultivo y Salud Animal (APCSA), y la Asociación Ecuatoriana de Semillas (ECUASEM).

<sup>3</sup> Nuestra Política Integrada de Gestión se encuentra publicada en nuestro sitio web: [www.interoc-custer.com](http://www.interoc-custer.com)

## Gestión Sostenible

La importancia de la sostenibilidad para nuestro negocio se muestra claramente al ser parte de nuestra filosofía empresarial (visión, misión y valores), y además al estar presente en el plan estratégico de la empresa. Buscamos que nuestro negocio genere un buen retorno a nuestros accionistas, a la vez que creamos valor a nuestros grupos de interés y sostenibilidad al entorno.

La Gerencia Corporativa de Sostenibilidad fue creada en el 2013 y depende directamente de la Vicepresidencia Ejecutiva. En Ecuador, tenemos una Jefatura de Sostenibilidad encargada de definir e impulsar acciones, compromisos y comportamientos alineados con nuestra filosofía empresarial y el Modelo de Gestión Sostenible. Esta área busca responder adecuadamente a las expectativas de nuestros grupos de interés, y garantizar una gestión responsable de los riesgos e impactos económicos, sociales y ambientales del negocio. Reporta directamente en línea al Gerente General de país y a la Gerencia Corporativa de Sostenibilidad.

*La Gerencia Corporativa de Sostenibilidad fue creada en el 2013 y depende directamente de la Vicepresidencia Ejecutiva.*

## Modelo de Gestión Sostenible

Construimos el Modelo de Gestión Sostenible durante 2013 y 2014, centrado en asuntos relevantes para nuestros grupos de interés y en línea con la estrategia del negocio. Este modelo cuenta con objetivos y seis líneas de acción, que nos definen un horizonte a largo plazo. Además, hemos incorporado indicadores que miden la gestión y nos permiten establecer desafíos.

## Objetivo

Buscamos garantizar la sostenibilidad de Interoc mediante la generación de resultados económicos con creación de valor ambiental y social, el trabajo en conjunto con grupos de interés para administrar responsablemente los impactos de los productos químicos en todo su ciclo de vida, y la integración de las oportunidades que presenta la sostenibilidad empresarial. Buscando preservar el ambiente, mejorar el clima laboral, brindar eficiencia y valor a nuestros grupos de interés.

## Componentes del Modelo de Gestión Sostenible



## Gobierno corporativo

Comunicamos e involucramos activamente a nuestros principales grupos de interés en la gestión de sostenibilidad de la Organización, dándoles a conocer los resultados de nuestros impactos económicos, sociales y ambientales significativos. Teniendo como base en todas nuestras comunicaciones, el principio de transparencia.

### Temas relevantes

- ◆ Transparencia
- ◆ Comunicación
- ◆ Sistema de involucramiento de nuestros grupos de interés.

## Nuestra gente



Brindamos a nuestros colaboradores herramientas para su desarrollo profesional y un ambiente laboral agradable, seguro y saludable; a la vez que promovemos el conocimiento e identificación de nuestra filosofía empresarial de manera que se sientan identificados y se perciban orgullosos de pertenecer a nuestra Corporación.

### Temas relevantes

- ◆ Atracción del mejor talento
- ◆ Beneficios extra legales
- ◆ Clima y cultura organizacional
- ◆ Remuneración
- ◆ Gestión del desempeño
- ◆ Seguridad y salud ocupacional.



## Medio ambiente

Gestionamos los impactos ambientales de nuestra operación, minimizando la generación de residuos y racionalizando el uso de los recursos naturales. Se logra a través de una mayor eficiencia y monitoreo del desempeño e implementación de buenas prácticas y procesos de mejora continua.

### Temas relevantes

- ◆ Gestión ambiental
- ◆ Ecoeficiencia
- ◆ Huella de carbono
- ◆ Conciencia ambiental.

## Clientes

Como temas relevantes destacamos:

- ◆ Agricultura sostenible
- ◆ Conservación del recurso agua
- ◆ Sostenibilidad alimentaria
- ◆ Desarrollo de la industria.



Buscamos desarrollar e implementar un modelo de **agricultura sostenible** que incluya la investigación, desarrollo y comercialización de productos con menor impacto ambiental, asegurar el manejo y uso responsable de nuestros productos en todo su ciclo de vida, y apalancar el desarrollo de las comunidades que son nuestros clientes.

Agregamos valor a los negocios de nuestros clientes a través de la mejora ecoeficiente de sus procesos, de manera que contribuimos a la **sostenibilidad del recurso agua**: reduciendo la contaminación de los efluentes industriales, y disminuyendo el consumo de este recurso natural tan importante para la vida en nuestro planeta.

## Proveedores

Establecemos e incentivamos el cumplimiento de principios básicos de sostenibilidad entre nuestros principales proveedores críticos, de manera que podamos asegurar una gestión responsable en nuestra cadena de suministro.

### Temas relevantes

- ◆ Análisis de riesgo de proveedores
- ◆ Diagnóstico de proveedores críticos
- ◆ Establecimiento de principios de sostenibilidad para proveedores críticos.



## Comunidad

Apoyamos y promovemos programas relacionados con temas de salud, seguridad y conservación de los ecosistemas agrícolas en comunidades de agricultores de escasos recursos económicos. Además, fomentamos el desarrollo de emprendimientos agrícolas.

### Ejes de inversión social

- ◆ Medio ambiente
- ◆ Salud y seguridad
- ◆ Emprendimiento.



## Nuestros grupos de interés

Durante 2012, llevamos a cabo el proceso de identificación y priorización de nuestros públicos, usando la metodología de la Norma AA1000 sobre relacionamiento con grupos de interés.

Ese mismo año realizamos el primer ejercicio de diálogo con colaboradores (incluyendo directivos), clientes y proveedores. Ellos fueron consultados a través de reuniones grupales y entrevistas personales. Nuevamente en el 2014, realizamos el ejercicio pero sólo con colaboradores. Con esta información, hemos levantado el análisis de los temas relevantes para nuestros grupos de interés, que hemos incluido en la memoria.



## Desafíos

Reconocemos la importancia de realizar un análisis exhaustivo de materialidad e incluir a los grupos de interés en el proceso de definición de los aspectos a reportar.

Por ello, constituye un reto para 2017 realizar un nuevo proceso de diálogo con ellos, y actualizar la identificación de los asuntos que interesan a nuestros grupos de interés, para incluir en nuestro siguiente ejercicio de reporte las necesidades de información de cada uno de ellos, que no se hayan tenido en cuenta en este documento.

## Compromiso para el 2017:

---

Fortalecimiento del proceso de diálogos con grupos de interés prioritarios.





# Desempeño económico

---

## CAPÍTULO 2

## CREACIÓN DEL VALOR ECONÓMICO DIRECTO

La creación y distribución del valor económico directo es el aporte más importante que una empresa brinda a la sociedad en la que actúa. Pues se trata de la riqueza creada por una organización y cómo esta se distribuye en los diferentes públicos, que contribuyen con la gestión de la compañía y con la sociedad en general.

A continuación mostramos la información económica presentada en nuestro Estado de Ganancias y Pérdidas 2016 (auditado), usando la metodología propuesta por el Global Reporting Initiative (GRI) G4 para dar a conocer el valor económico generado (ingresos netos obtenidos por la operación),

el valor económico distribuido (pagos a colaboradores, accionistas, proveedores, Estado y sociedad en general), y el valor económico retenido (porción del valor generado que se utiliza para fortalecer la organización).

El 99,54% del valor económico que generamos en Interoc durante 2016 corresponde a la comercialización de químicos e insumos para la agricultura e industria, y el 0,46% obedece a otros ingresos generados por transacciones menores no operativas. Este valor se ha distribuido en los siguientes grupos de interés: Gobierno, proveedores, colaboradores y entidades financieras.

Ingreso Operativo Bienes	65.031.617
Ingreso Operativo Servicios	4.681.493
Ingreso Financiero	125.871
Otros Ingresos	198.833

Proveedores	52.678.382
Colaboradores	9.788.017
Financieras	4.223.960
Gobierno	2.251.926
Provisiones	1.095.529
Valor Retenido	-

Valor Económico  
Generado (Nota 1)

**70.037.814**

Valor Económico  
Distribuido (Nota 2)

**70.037.814**

### Nota 1: Valor Económico Directo Generado

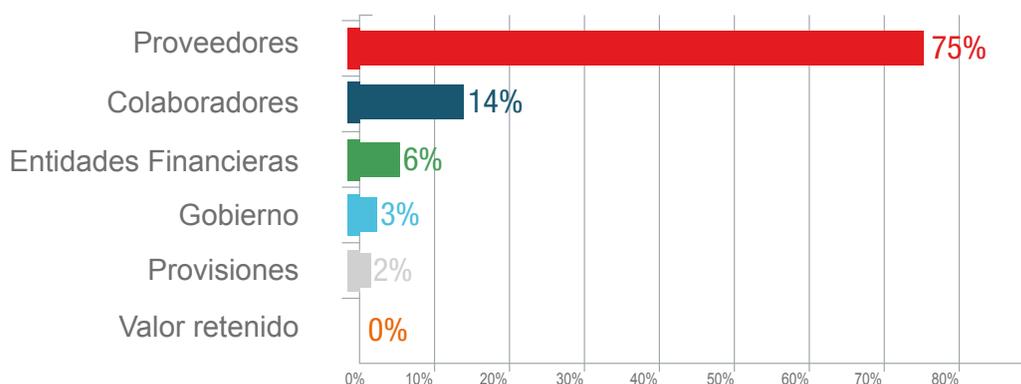
En el 2016, los ingresos totales ascendieron a \$70M. La siguiente tabla muestra los ingresos por Unidades de Negocio al 31 de diciembre del 2016.

Unidad de Negocio	Total
Agrícola	42.127.862
Químicos y Salud Pública	7.100.695
Tratamiento de Aguas y Petróleo	12.800.611
Nutrición y Sanidad Animal	4.341.645
Exportaciones	3.342.297
Otros	324.704

**70.037.814**

## Nota 2: Valor Económico Distribuido

### Valor Económico Distribuido



El valor económico generado durante el 2016 fue distribuido a los siguientes grupos de interés: proveedores, colaboradores, entidades financieras y gobierno.

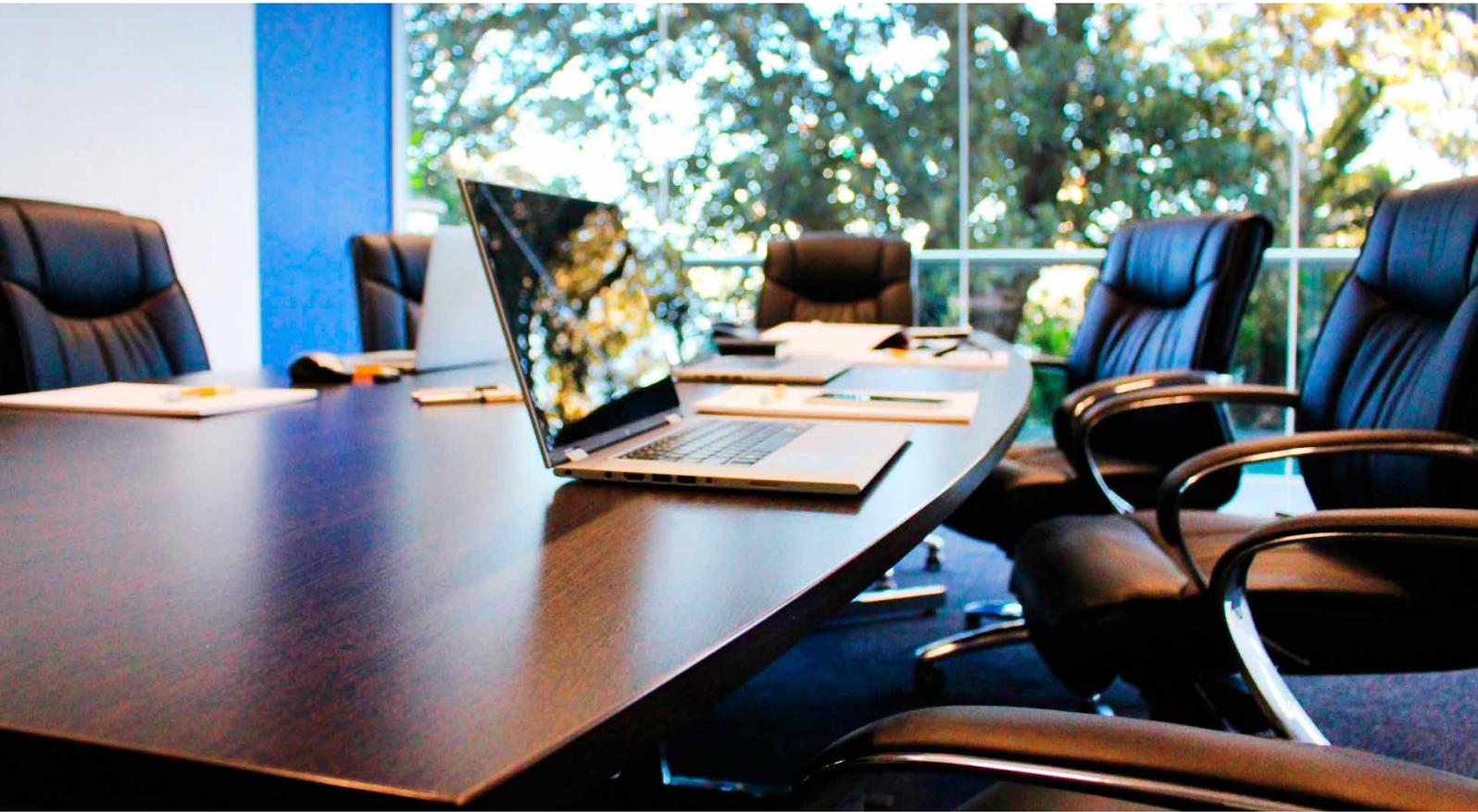
El valor distribuido alcanzó los \$70M, el grupo al que se distribuyó mayor valor está conformado por los proveedores a los cuales se destinó un 75% en retribuciones por pagos de servicios (seguros, transporte, honorarios, mantenimientos y reparaciones y productos), equivalente a un valor de casi \$53M.

Otro grupo de fundamental interés para Interoc es el capital humano. Al cierre del 2016 contabamos con 381 colaboradores en nómina, quienes percibieron un total anual de casi \$10M, que representan el 14% del Valor Distribuido, por medio de salarios, prestaciones sociales y bonificaciones.

Respecto a nuestras fuentes de financiamiento, la compañía destinó \$4M que representan el 6% de desembolsos realizados por concepto de intereses generados y otros costos financieros, que fueron adquiridos básicamente para incrementar el capital de trabajo.

Interoc es Contribuyente Especial para efectos del pago de impuestos de Orden Nacional. De esta manera, aporta importantes sumas que son destinadas a obra social y canalizadas por medio del Estado. En este año la cifra ascendió a \$2M que equivale al 3% correspondiente al importe resultante de pago de impuestos nacionales, municipales, tasas y contribuciones, entre otros.

El \$1M, que representa el 2%, corresponde a provisiones legales exigidas por las leyes ecuatorianas.





# Gobierno Corporativo

---

## CAPÍTULO 3

## GOBIERNO CORPORATIVO

En Interoc estamos trabajando desde hace unos años en la construcción de una sólida estrategia de Gobierno Corporativo, como un factor clave para la gestión sostenible de nuestro negocio en el largo plazo.

Las diferentes prácticas ya implementadas promueven un ambiente de control interno y el principio de transparencia de nuestra gestión; además, aportan a la creación de valor para nuestros accionistas y demás grupos de interés.

### Directorio



De izquierda a derecha: Fernando De la Puente, Ernesto Fajardo, Felipe Antonio Custer, Eduardo Castro, Erick Manchego.

Nuestro Directorio es el órgano de más alto nivel administrativo, incluyendo nuestras operaciones en otros países (Bolivia, Colombia, Costa Rica, Perú). Fue conformado en noviembre del 2013.

Su objetivo es proteger y valorizar el patrimonio de nuestra Compañía a nivel regional, alineado con nuestra visión, misión, valores y objetivos estratégicos.

El Directorio está integrado por 5 Directores titulares: 3 ejecutivos internos y 2 ejecutivos externos (que actúan como consultores), quienes sesionan cada 2 meses en Lima, Perú. A la cabeza del Directorio se encuentra el Presidente Ejecutivo de la Corporación

*El objetivo del Directorio es proteger y valorizar el patrimonio de nuestra Compañía a nivel regional.*

NOMBRE	CARGO	RELACIÓN	FUNCIÓN
Felipe Antonio Custer	Presidente Ejecutivo Corporación Custer	Accionista	Presidente
Fernando De la Puente	Vicepresidente Ejecutivo Corporación Custer	Independiente	Director Interno
Erick Manchego	Vicepresidente Financiero Corporación Custer	Independiente	Director Interno
Ernesto Fajardo	Consultor	Independiente	Director Externo
Eduardo Castro Mendivil	Consultor	Independiente	Director Externo

Custer, quien además es accionista del Grupo. Este órgano administrativo principalmente hace seguimiento al Plan Estratégico y analiza la marcha del negocio.

Nuestros dos Directores Externos trabajaron en Interoc. Ernesto Fajardo trabajó con nosotros entre los años 1993 a 1995 y luego desarrolló una carrera exitosa en Monsanto, llegando a ser Vicepresidente para todo el negocio en USA, siendo responsable por ventas mayores a US\$5,000 millones al año. Hoy, Ernesto es miembro externo de nuestro Directorio y Presidente del Grupo Alpina. El otro Director Externo es Eduardo Castro Mendivil, quien trabajó en la Corporación Custer entre los años 1995 y 2005 como Vicepresidente Financiero.

Entre los temas principales que se trataron en el Directorio podemos mencionar: aprobaciones de presupuestos, inversiones importantes y planes específicos de crecimiento.

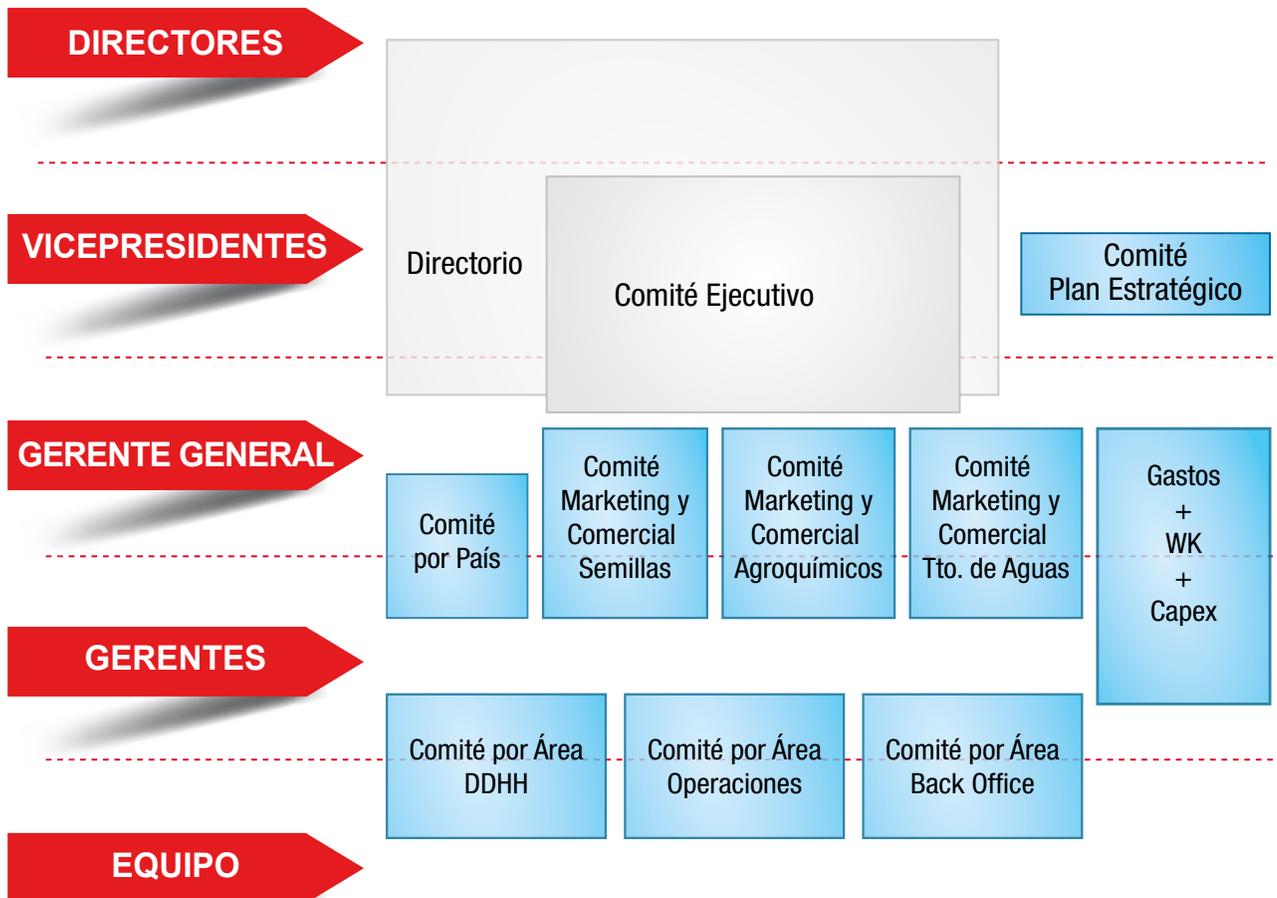
La toma de decisiones estratégicas de Interoc a nivel regional, en todos los ámbitos, está a cargo del Directorio. Este órgano de gobierno delega determinadas facultades en el Vicepresidente Ejecutivo y la Gerencia General, quien, a su vez, otorga facultades concretas a los distintos gerentes de áreas en lo que se refiere a temas económicos, sociales y ambientales.

Nuestro Gerente General reporta al Vicepresidente Ejecutivo y su responsabilidad es implementar la estrategia corporativa. Las áreas de Interoc Ecuador son lideradas por Gerentes que tienen diferentes alcances. Algunos son corporativos (incluyendo su gestión a otras empresas de la Corporación Custer), otros regionales (su alcance incluye operaciones de Interoc en otros países) y otros locales. Todos tienen la misión de cumplir los objetivos del plan estratégico de la Organización.

Frecuentemente, las distintas Gerencias Corporativas y Gerencia General son invitadas a las sesiones del Directorio, para exponer asuntos relacionados con su ámbito de competencia, sobre los que este organismo debe debatir y tomar alguna decisión, o estar informado porque estos temas impactan directamente en el desarrollo del negocio.

El Gerente General y el equipo de Gerentes de áreas se reúnen en 12 Comités de trabajo que sesionan, según las frecuencias definidas, para analizar los resultados del negocio y medir los avances de los proyectos claves de la Organización, apuntando con ello a tomar decisiones que garanticen el cumplimiento del plan estratégico de la Compañía.

En la definición, actualización y aprobación de la visión, misión, valores y el plan estratégico de la Organización participan activamente los miembros del Directorio, los ejecutivos corporativos y regionales, y la gerencia general.



El área de Sostenibilidad es Corporativa y reporta a la Vicepresidencia Ejecutiva. Tiene una inserción total en la organización y una llegada directa a la Gerencia General, siendo la responsable de coordinar la implementación del Modelo de Gestión Sostenible en la Organización.

## Competencias

Tanto para la selección de los miembros del Directorio, como para el cargo de la Gerencia General y las Gerencias de las distintas áreas de la Compañía, se toman en cuenta las competencias, conocimientos especializados y experiencia específica de cada cargo y/o función. Todos nuestros Directivos poseen las debidas competencias para la gestión que desempeñan ya sean en los ámbitos económicos, sociales o ambientales.

## Evaluación

Todo los Gerentes de áreas sean corporativos, regionales o locales son evaluados anualmente por su jefe inmediato a través de nuestro Programa Corporativo de Gestión del Desempeño, que incluye la fijación y cumplimiento de objetivos y metas alineadas a nuestro Plan Estratégico y una evaluación de competencias<sup>4</sup>.

Durante 2016 no se realizaron cambios en la composición del Gobierno Corporativo como consecuencia de la evaluación realizada a sus miembros.

## Capacitación

Nuestros Directivos y Gerentes participan en diferentes espacios de formación y capacitación como talleres, foros y congresos de diversas temáticas económicas, sociales y ambientales relacionadas con nuestro sector, con el objetivo de capacitarse y sumar nuevos conocimientos.

Una selección de ejecutivos de la Corporación Custer y de Interoc participaron de un programa de Liderazgo denominado "The Bullet Proof Manager" (Líder a prueba de balas), llevado a cabo por una organización



<sup>4</sup> Nuestro programa de Gestión del Desempeño se explica con mayor detenimiento en el capítulo Nuestra Gente.



internacional de entrenamiento y coaching gerencial. El programa se realizó en 12 sesiones presenciales, entre abril de 2015 y el segundo semestre del 2016. Entre los temas abordados en el programa tenemos: Servicio al cliente, Comunicación, Trabajo en Equipo, Desarrollo de Personas, Incremento de la Productividad, entre otros.

Además, en el mes de febrero de 2015 se realizó un taller de sostenibilidad en el que participaron los principales ejecutivos de la Compañía a nivel regional y local. El objetivo fue impartir conceptos básicos de sostenibilidad, presentarles nuestro Modelo de Gestión Sostenible, sus objetivos, asuntos relevantes y actividades, y generar un espacio de discusión sobre los asuntos materiales y las oportunidades frente a la sostenibilidad.



## Remuneración

Los miembros consultivos del Directorio reciben una remuneración base más el pago de gastos de alimentación y desplazamientos. En cuanto a la remuneración de las gerencias buscamos proporcionar una base objetiva, mediante un modelo de remuneración fija y variable basado en la dimensión, alcance y complejidad de las responsabilidades de cada puesto, y la contribución a resultados.

## Transparencia

La transparencia es un principio básico en nuestra Compañía que garantiza la comunicación veraz y completa con nuestros accionistas, colaboradores y demás grupos de interés. Actualmente, estamos trabajando en la construcción de canales de comunicación y rendición de cuentas específicos para cada público. Asimismo, esperamos mejorar nuestro actual sistema de relacionamiento con nuestros públicos prioritarios.

## Ética

Siendo conscientes de que la ética es un valor clave para el éxito de los negocios a largo plazo, nos hemos fijado como meta, para los próximos tres años, el reforzar nuestras normas y políticas en este punto, basadas en nuestros valores y principios corporativos. En los próximos años, esperamos contar con un Código de Conducta Corporativo y varios instrumentos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética; así como, mecanismos de denuncias de conductas poco éticas o ilícitas, para todos nuestros grupos de interés.

## Compromisos para el 2017:

---

- Diseño de principios y normas de conducta que guíen el actuar de nuestra empresa
- Fortalecer el proceso de consulta entre los grupos de interés prioritarios y el órgano superior de Gobierno.





# Gestión responsable con clientes

---

## CAPÍTULO 4

## GESTIÓN RESPONSABLE CON CLIENTES

Conscientes de que nuestros negocios se gestan en sectores de importancia para el Ecuador, reconocemos nuestro rol como generadores de valor y desarrollo para todos los públicos y comunidades donde tenemos presencia.

Apuntamos a ser socios estratégicos de nuestros clientes, potencializando su crecimiento y fomentando la sostenibilidad en sus negocios. Para ello, les ofrecemos soluciones innovadoras y de alto desempeño, junto con la asesoría de nuestro equipo de representantes técnicos.

Entre todas nuestras Unidades de Negocios, contamos con más de 1.200 clientes, incluyendo tanto distribuidores como venta directa, para personas naturales como empresas privadas y públicas, a nivel nacional.

 + 1.200 *clientes*

### La calidad, una prioridad hacia el cliente

En Interoc contamos con un laboratorio de Control de Calidad, en donde trabaja un equipo de profesionales calificados y con experiencia para asegurar productos con altos estándares de calidad a nuestros clientes.

El laboratorio ubicado en la Planta Infinita en Guayaquil, presta servicios a las cuatro Unidades de Negocios a nivel regional.

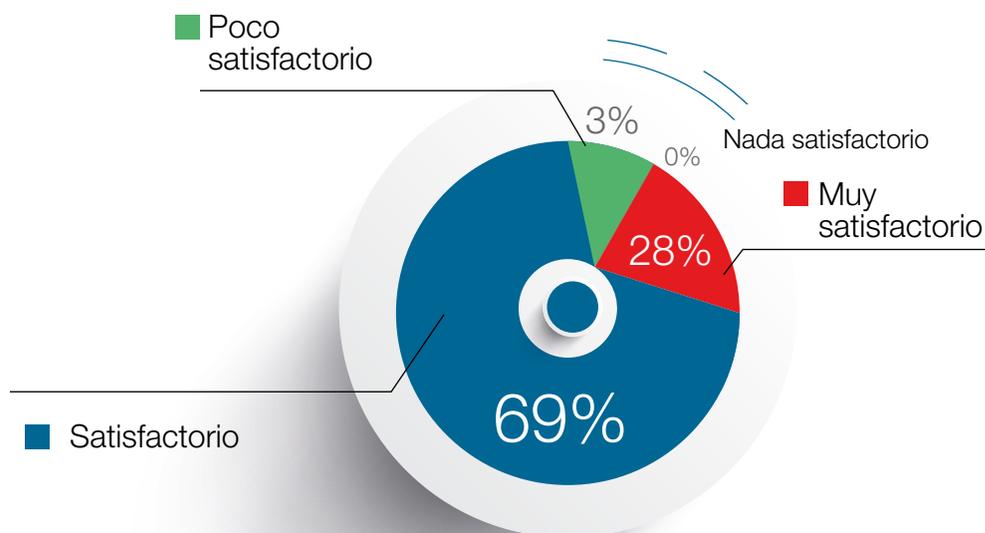
Desde el 2012, nuestro Laboratorio ha recibido por parte del Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO) del Ecuador, el certificado de aceptación para la DESIGNACIÓN EN MATERIA DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD para ensayos físico-químicos de agroquímicos. Al momento, tenemos un total de 21 técnicas de ensayos aprobadas por las autoridades.

Actualmente, para evidenciar que se mantienen las condiciones iniciales de la designación, estamos realizando formación de Administradores del modelo ISO 17.025, que es la norma internacionalmente conocida para evaluar la competencia de laboratorios de ensayo. Durante el 2017, esperamos conseguir la acreditación de esta norma técnica.



## Satisfacción del cliente

Año a año realizamos una encuesta de satisfacción del cliente. Su objetivo principal es conocer la percepción del cliente sobre nuestros productos y servicios. A continuación presentamos los resultados del 2016.



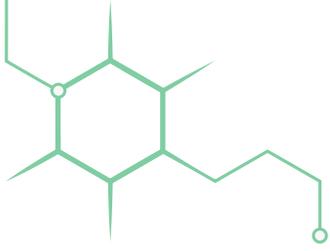
## Atención de quejas y reclamos de producto

Contamos con un proceso de Atención de Quejas y Reclamos de Producto, que busca resolver y solventar de manera eficiente las insatisfacciones relacionadas con los productos, que pudieran presentarse entre nuestros clientes.

El procedimiento establece los pasos a seguir para:

- ◆ Llevar un adecuado control del registro de quejas y reclamos,
- ◆ Realizar un adecuado análisis de los mismos,
- ◆ Determinar las acciones correctivas y preventivas que superen las causas que originaron el problema.

Durante el período objeto del Informe, recibimos 18 reclamos por parte de clientes. Los mismos que fueron resueltos en un 100%.



## AGRICULTURA SOSTENIBILE



La agricultura es una de las actividades más relevantes en Ecuador, tanto en el ámbito económico como social. Nuestro aporte como compañía consiste en el desarrollo y comercialización de un portafolio de productos y servicios eficientes para el agro ecuatoriano. Hacemos investigación y desarrollo para ofrecer soluciones innovadoras y sostenibles para el manejo, mantenimiento y productividad agrícola. Además, brindamos asistencia técnica en el manejo integrado de los cultivos, y promovemos el concepto de agricultura sostenible entre nuestros clientes. Con esto, buscamos colaborar junto con los productores del país, al fortalecimiento de la agricultura y de la seguridad alimentaria del Ecuador, de una manera más sostenible.



## Nuestras principales marcas y productos

A través de la Unidad de Negocios Agrícola ofrecemos una selección de agroquímicos, productos nutricionales, productos orgánicos y semillas, con marcas propias y distribuciones de socios estratégicos. Entregamos al mercado productos competitivos, diferenciados y con estándares de calidad internacional.

Vendemos semillas de maíz y arroz, así como insumos para proteger diferentes cultivos, entre ellos: banano, maíz, arroz, palma, rosas y papa.

**EMTHANE 750**

  
Herbicida para arroz

## SEMILLAS



INSIGNIA 105®



AUTÉNTICA 259®

Para brindar un servicio técnico especializado, eficiente y de calidad, tenemos seccionada la atención de nuestros clientes dentro de esta Unidad. Contamos con cuatro divisiones de negocios, a través de las cuales atendemos a todo el sector agrícola:

- ◆ División Agrícola Bananos
- ◆ División Agrícola Otros Cultivos (costa)
- ◆ División Agrícola Sierra
- ◆ División Agrícola Semillas.

## Nuestros clientes

A través de la Unidad de Negocios Agrícola atendemos a más de 900 clientes, tanto personas naturales como empresas privadas y públicas, a nivel nacional.

## Nuestra contribución al sector agrícola

En nuestra Unidad de Negocio Agrícola, durante los últimos años, hemos estructurado un sistema de trabajo, cuyo objetivo principal es contribuir, junto con los productores y demás actores que intervienen en el sector, a la creación de un modelo de producción agrícola cada vez más sostenible.

Esto se hace concreto a través de varias acciones y programas como son:

- ◆ La investigación, el desarrollo y la comercialización de productos con menor impacto ambiental;
- ◆ La gestión responsable de nuestros productos en todo su ciclo de vida (creación, desarrollo, formulación, almacenamiento, distribución, uso y desecho final de envases vacíos);
- ◆ La promoción del Manejo Integrado de Plagas y Buenas Prácticas Agrícola;
- ◆ El aumento del valor de la productividad agrícola para nuestros clientes;
- ◆ La promoción de la conservación de la biodiversidad y ecosistemas agrícolas entre las comunidades.

## Modelo de Agricultura Sostenible de Interoc

### Productos y servicios con menor impacto ambiental

- Conocer el impacto ambiental de nuestros productos
- Portafolio de productos con menor impacto ambiental.

### Tecnología e innovación

Investigación y desarrollo de biorracionales.

### Gestión responsable de productos

- Capacitación sobre gestión responsable de plaguicidas
- Gestión responsable del producto en todo su ciclo de vida
- Promoción del Manejo Integrado de Plagas y Buenas Prácticas Agrícolas.

### Comunidad

- Aumento del valor de la productividad agrícola
- Promoción de la conservación de la biodiversidad y los ecosistemas agrícolas entre las comunidades.

## Productos y servicios con menor impacto ambiental

Comprometidos con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes un portafolio de productos de alta tecnología, que a la vez respondan a la creciente tendencia de los mercados por productos para la protección de cultivos de bajo impacto a la salud y al ambiente, contamos con dos iniciativas dentro de nuestro plan estratégico regional que persiguen alcanzar este fin. Una de ellas es la evaluación del impacto de nuestros productos, y la otra es la incorporación de bioplaguicidas en nuestro actual portafolio.

Estas iniciativas son consideradas estratégicas para nuestro negocio, ya que los productos con un bajo cociente de impacto ambiental (EIQ), hoy en día, son una herramienta adicional en el manejo integrado de plagas agrícolas, que puede ser empleada tanto en agricultura orgánica como convencional, y que contribuyen (junto a un uso correcto de los plaguicidas químicos) a producir alimentos con cada vez menos residuos.

En breve plazo, adicional a los bioplaguicidas de nuestro actual portafolio, incorporaremos más. Los mismos que ahora se encuentran en proceso de desarrollo y registro.

## Conociendo el impacto de nuestro portafolio de productos

Hemos realizado una evaluación de nuestro portafolio de productos teniendo en cuenta factores de salud y ambientales que abordan las principales preocupaciones comunes expresadas por trabajadores agrícolas, consumidores, profesionales en control de plagas y especialistas ambientales.

Esta evaluación se llevó a cabo basándonos en una metodología desarrollada para medir el impacto ambiental de los pesticidas, denominada Coeficiente de Impacto Ambiental (EIQ, por sus siglas en inglés) de la Universidad Cornell de Estados Unidos<sup>5</sup>. En nuestra región, somos pioneros en la industria de protección de cultivos en evaluar su portafolio según esta metodología. El EQ supera las normativas locales y nos permite saber mucho más sobre nuestros productos y las externalidades que pueden tener, así como su gestión proactiva y responsable, alineados con nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Con el resultado de la medición del EQ, contamos con el punto de partida del impacto ambiental de nuestro portafolio de productos, y estamos elaborando planes de acción preventivos y proactivos.

Además, esta información la compartimos con nuestros clientes y comunidades, a través de programas como DCAS, Día de Capacitación en Agricultura Sostenible (la información sobre este programa está disponible en el capítulo 8: “Gestión Responsable con la Comunidad”). Esta información contribuye de manera significativa en la sensibilización para la adopción del Manejo Integrado de Plagas y el Manejo y Uso Seguro de Productos.

*5 Kovach, J., Petzoldt, C., Degni, J., and Tette, J. 1992. A method to measure the environmental impact of pesticides. New York's Food and Life Sciences Bulletin 139:1-8.*

La ecuación para medir el EIQ de un plaguicida se visualiza de la siguiente manera:

$$EIQ = \frac{C \times [5DT + DT \times P] + [C \times \frac{S+P}{2} \times SY + L] + [(F \times R) + 3D \frac{(S+P)}{2} + (3Z \times P) + (5B \times P)]}{3}$$

3

DT= Toxicidad Dérmica  
C= Toxicidad crónica  
P= Vida media del compuesto a nivel de superficie

C= Toxicidad crónica  
S= Vida media del compuesto en el suelo  
P= Vida media del compuesto a nivel de superficie  
SY= Sistemática  
L= Lixiviación potencial

F= Toxicidad en PECES  
R= Pérdida potencial de superficie  
D= Toxicidad en AVES  
S= Vida media del compuesto en el suelo  
P= Vida media del compuesto a nivel de superficie  
Z= Toxicidad para las ABEJAS  
B= Toxicidad en ARTRÓPODOS BENÉFICOS

## Investigación, desarrollo, e innovación

La Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+I), son pilares fundamentales de nuestra estrategia de negocios. Ellos están presentes en los conceptos de nuestra filosofía y cultura empresarial, y se materializan a través de las iniciativas de nuestro plan estratégico regional.

En línea con esto, nuestro Laboratorio de Investigación y Desarrollo Agrícola, creado en el 2008, cuenta con equipos y tecnología de punta, así como con profesionales calificados y con amplia experiencia en el desarrollo y la elaboración de formulaciones de agroquímicos. Este equipo de expertos trabaja diariamente en la ejecución de nuestro Plan de Investigación y Desarrollo, definido estratégicamente, con base en las tendencias y necesidades del mercado que se vislumbran para los próximos años.



Nuestras nuevas formulaciones están orientadas hacia la reducción del uso de solventes y excipientes contaminantes y a la utilización de agroquímicos novedosos de origen natural, con mínimo impacto a la biota benéfica, a la salud de las personas y al medio ambiente. De esta manera, aseguramos la expansión de nuestro portafolio de productos, a través de la incorporación de formulaciones innovadoras, de alto desempeño y amigables con el ambiente, que generen valor para el sector industrial y agrícola de la Región.

## Investigación y desarrollo de biorracionales

Desde hace unos años, nos hemos puesto en la tarea de ejecutar proyectos de investigación de productos para la protección de cultivos, que sean de origen natural o sintetizados químicamente pero estructuralmente idénticos, al compuesto natural. Nuestro enfoque al momento ha sido la investigación de especies vegetales con potencial uso en la agricultura.

Durante el 2016, firmamos un convenio con la Universidad Nacional Agraria La Molina (UNALM) de Perú, con el fin de implementar en este centro de estudios, laboratorios y equipos para el desarrollo de herbicidas e insecticidas botánicos. En el marco de este convenio, se inauguró en octubre el laboratorio de investigación y desarrollo en biorracionales “InnBio”, ubicado en el campus de la Universidad.

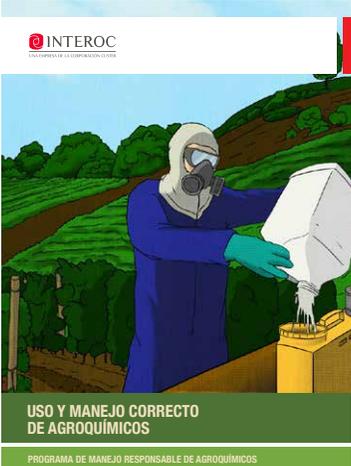
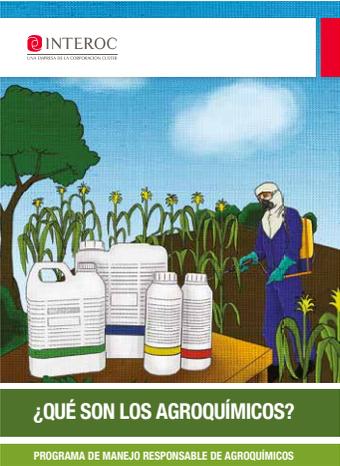
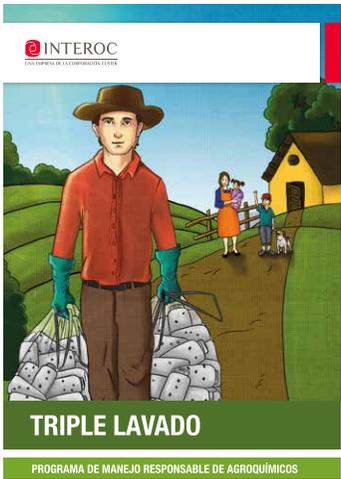
Este laboratorio es el primer paso para la creación del Parque Tecnológico Científico, el cual permitirá la investigación y desarrollo, en el largo plazo, de productos biorracionales; acercándonos cada vez a nuestro objetivo de brindar soluciones de bajo impacto ambiental que aporten al desarrollo sostenible de la agricultura de la región.



# Capacitaciones sobre gestión responsable de plaguicidas

Contamos con un programa de capacitación en Gestión Responsable de Plaguicidas, dirigido a agricultores, en todo el país. Las charlas están a cargo de nuestro equipo técnico comercial, quienes a través de presentación, videos y material informativo (dípticos y afiches) exponen temas como: qué son los plaguicidas, uso y manejo seguro de plaguicidas, triple lavado, y qué hacer en caso de intoxicación por agroquímicos.

Durante los últimos 4 años se han realizando alrededor de 197 charlas, llegando a impactar a más de 4.500 agricultores.



## Nuestra contribución al aumento de la productividad agrícola

Según los datos del III Censo Nacional Agropecuario (INEC-MAGAP, 2000), en Ecuador existen alrededor de 800 mil unidades de Producción Agropecuarias (UPAS), de las cuales, el 75% corresponden a pequeños productores de menos de 10 hectáreas. También destacamos, como contexto, que dentro de los cultivos de ciclo corto, el maíz y el arroz son granos importantes en la cadena agroalimentaria del país. Con un total de 357.444 hectáreas cosechadas de arroz, y 246.238 de maíz<sup>6</sup>.

Por estas razones, para nosotros como Compañía, es relevante contribuir al incremento de la producción de maíz y arroz en Ecuador, buscando aportar al objetivo de satisfacer la demanda interna con base en la producción nacional.

Nuestro aporte consiste en el desarrollo y comercialización de: semillas de alto rendimiento que incrementan las producciones por hectárea; y, productos para protección de cultivos que solucionen los principales problemas de plagas y enfermedades. Además, brindamos asistencia técnica en el manejo integrado de los cultivos a todos nuestros clientes, de esta manera aseguramos el uso adecuado y oportuno de la tecnología.

En los últimos tres años, a través de nuestra participación en proyectos impulsados por el Gobierno Nacional, hemos logrado impactar a más de 26.600 agricultores, logrando mejorar sus promedios de rendimiento.



### Nuestra participación en proyectos impulsados por el Gobierno

**Proyecto Nacional de Semillas para Agro cadenas Estratégicas (PNSAE):** Participamos desde el 2013, en un programa desarrollado por el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP), que tiene el propósito de proveer a pequeños agricultores (de 1 a 10 hectáreas) de maíz amarillo duro, maíz de ensilaje y arroz, un paquete tecnológico que incluye: semilla certificada, agroinsumos y fertilizantes. La ayuda directa del MAGAP consiste en proporcionar un subsidio que le permita al agricultor acceder a este paquete de alto rendimiento y a asistencia técnica.

A la fecha, hemos entregado durante 2014, 2015 y 2016, más de 84.000 kits agrícolas de maíz y arroz, impactando a agricultores de las provincias de Guayas, Los Ríos, Manabí, Península de Santa Elena y Loja.

<sup>6</sup> Fuente: Sistema de Información Nacional del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca.

Este programa genera una relación ganar-ganar: el pequeño agricultor aumenta su productividad, logrando hacer más rentable su actividad agrícola; el gobierno logra los objetivos de auto-abastecimiento y disminución de las importaciones; y nuestra Compañía aumenta sus ventas y contribuye al desarrollo de este sector.

Destacamos que durante la época de verano de 2015, la productividad de maíz duro seco a nivel nacional presentó una tendencia al alza, puesto que alcanzó un destacado rendimiento promedio de 6.33 t/ha; uno de los valores más altos observados durante el período 2014-2015<sup>7</sup>.

**Proyecto PIDAASSE:** También hemos participado activamente en el Proyecto Integral de Desarrollo Agrícola, Ambiental y Social de Forma Sostenible del Ecuador (PIDAASSE) del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP), cuyo propósito es implementar sistemas integrales de producción agropecuaria con tecnologías modernas y sostenibles en tierras comunales de la Península de Santa Elena. Al 2015, PIDAASSE ha logrado implementar 5.630 hectáreas de tierras comunales habilitadas para la producción agrícola.

Como Interoc hemos participado desde el 2012 con la entrega de 2.810 paquetes tecnológicos de maíz compuestos por semillas, fertilizantes e insumos agrícolas, además de capacitaciones en Manejo Sostenible del Cultivo, lo que ha permitido que los comuneros de esta zona presenten un promedio de rendimiento de producción alto y sostenible.

## Promoción de la agricultura sostenible en el país



DCAS, Día de Capacitación en Agricultura Sostenible, es uno de los programas que hemos diseñado para nuestros clientes y comunidades de agricultores de escasos recursos económicos. El principal objetivo es la transferencia de nuestros conocimientos sobre temas relacionados con agricultura sostenible, de manera que podamos contribuir con el bienestar de la comunidad y el cuidado del medio ambiente.

El Programa DCAS tiene tres componentes:

- 1) Promover entre los jóvenes, la importancia de la labor agrícola para un país y cómo ser un actor activo del desarrollo de una agricultura sostenible
- 2) Incentivar entre los agricultores prácticas sostenibles de agricultura, concientizándolos sobre los impactos generados por esta actividad y brindándoles medidas que les permitan minimizarlos.

<sup>7</sup> Fuente: Sistema de Información Nacional del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca.

3) Empoderar a nuestras comunidades con información financiera para promover la sostenibilidad económica.

Mayor detalles sobre este programa en el capítulo 8: “Gestión Responsable con la Comunidad”.

## Registro de productos

Contamos con todos los registros que nos habilitan como importador, formulador, comercializador y exportador de productos químicos para la agricultura. Nuestros productos son regulados por tres entidades gubernamentales en el Ecuador: el Ministerio de Salud Pública, Ministerio del Ambiente, y el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP). Para la comercialización de estos productos en el país, estos organismos de control realizan análisis que les permiten medir tres aspectos: 1) Efectividad del uso del producto, 2) Nivel toxicológico del impacto en el usuario y el consumidor, y 3) Nivel de riesgo ambiental.

### Etiquetado responsable

Con relación al etiquetado de nuestros productos, nos preocupamos porque nuestra gestión se lleve a cabo de manera responsable, cumpliendo con las diferentes normativas existentes que regulan este tema en el país. Buscamos que nuestros clientes y usuarios dispongan de la información necesaria para conocer el impacto de nuestros productos sobre la sostenibilidad. Todos nuestros plaguicidas están etiquetados acorde al resultado de los análisis llevados a cabo por las 3 entidades que evalúan estos productos. Además, se incluyen instrucciones para el uso y manejo seguro del producto. A continuación un listado de los aspectos que incluyen nuestras etiquetas.

- ◆ Identificación y contenido, para el inmediato reconocimiento del usuario
- ◆ Instrucciones de seguridad del producto
- ◆ Eliminación del producto
- ◆ Usos del producto
- ◆ Datos del lote, fecha de producción, fecha de vencimiento
- ◆ Primeros auxilios
- ◆ Clasificación toxicológica
- ◆ Instrucciones de seguridad del aplicador
- ◆ Instrucciones de seguridad del usuario (pictogramas)
- ◆ Restricciones de la venta del producto (si es con venta aplicada, bajo receta, etc.)
- ◆ Instrucciones de uso adecuado para evitar impacto ambiental
- ◆ Época y frecuencia de aplicación
- ◆ Fitotoxicidad
- ◆ Compatibilidad.

Para mayor descripción de nuestros productos, su ficha técnica y hoja de seguridad, consultar nuestro sitio web: [www.interoc-custer.com/interoc-ecuador/](http://www.interoc-custer.com/interoc-ecuador/)

## Uso y gestión de productos controlados

Actualmente, bajo categoría 1b (Altamente Peligroso), comercializamos un nematicida para uso exclusivo en banano y palma que cuenta con el respectivo registro de la entidad regulatoria (Agrocalidad), y cuya venta aplicada se realiza con medidas estrictas de custodia.

Parte de la custodia comprende la toma de decisión sobre la venta aplicada. Esta se realiza con una visita de nuestro Representante Técnico, quien revisa en el caso de banano los resultados de los análisis de las poblaciones de nematodos, y en el caso de palma los muestreos de raíces afectadas por el gusano barrenador. Si los índices de las poblaciones son mayores a los umbrales críticos, se determina la venta aplicada. Posteriormente, inician las coordinaciones para la aplicación del producto y envío del mismo. La aplicación es realizada por una empresa registrada para estos fines ante Agrocalidad, y el producto es transportado por una empresa licenciada. La disposición final de las fundas, una vez usado el producto, es realizada por gestores calificados.

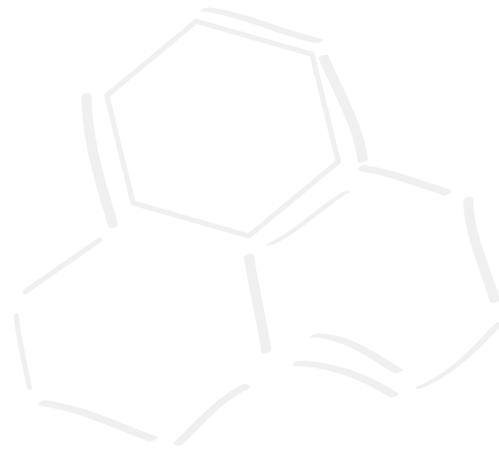
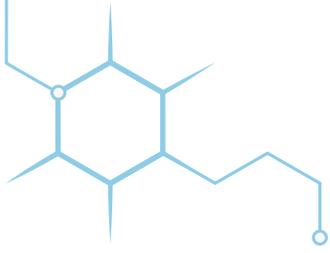


Entregamos un reporte semestral a Agrocalidad, el Ministerio del Ambiente, y el Ministerio de Salud Pública, sobre las cantidades que hemos importado, comercializado bajo aplicación y lo que tenemos como stock en las bodegas, con los respectivos respaldos de aplicaciones.

Por otra parte, en nuestro país existe una normativa que regula la comercialización del Paraquat. La venta de nuestro producto Quemax se realiza solo bajo receta emitida por un ingeniero agrónomo. Nuestra Compañía entrega reportes de la cantidad de existencia de este producto a la autoridad nacional competente (Agrocalidad), así como los recetarios y los registros de las capacitaciones a nivel nacional sobre el uso adecuado del producto, que se imparten a los usuarios del mismo.

## Compromisos para el 2017:

- Continuar con los planes de investigación y desarrollo de biorracionales
- Fortalecer el modelo de negocios inclusivos
- Capacitar a más de 400 agricultores a través del programa DCAS (Día de Capacitación en Agricultura Sostenible).



## SOSTENIBILIDAD DEL RECURSO AGUA



El agua es parte esencial del ambiente y un elemento vital para la subsistencia del ser humano. Por ello, es importante conservar este recurso y garantizarlo tanto en calidad como en cantidad.

En cuanto a cantidad, podemos decir que el Ecuador es un país rico en recursos hídricos; sin embargo, la distribución natural de estos es desigual. A esta desigualdad, debemos sumar el desequilibrio poblacional, lo que trae como consecuencia una disponibilidad menor en términos reales. De ahí la importancia de la protección y control de este recurso en nuestro territorio.

En cuanto a calidad, resaltamos que la contaminación de los recursos hídricos es uno de los problemas más importantes que tiene la gestión del agua, por la diversidad, desconocimiento y agresividad de las fuentes de contaminación.

Aunque el sector productivo, en cuanto a demanda y consumo, solo representa el 7% del total del uso que se da a este recurso en el país, sí es uno de los agentes de contaminación que tiene un impacto importante en la calidad de los recursos hidrológicos superficiales y en el agua subterránea.

Desde nuestra Unidad de Negocios de Tratamiento de Aguas y Petróleo, buscamos aportar a la sostenibilidad de este recurso vital para la calidad de vida del ser humano en nuestro planeta.

Ofrecemos a las industrias de todos los sectores productivos del Ecuador soluciones integrales a sus necesidades de tratamiento de aguas, brindándoles productos y servicios que les ayuden a enfrentar los desafíos generados por el uso del agua en sus procesos productivos.



Nuestro aporte se centra en ayudar a nuestros clientes a:

- **Reducir** el uso de recursos ambientales y económicos
- Optimizar, mediante el uso de la tecnología, los procesos productivos para aprovechar al máximo los recursos naturales: **reusando, reduciendo y reciclando** el recurso agua. Con esto se impacta positivamente en la huella hídrica, y además se disminuye el consumo de combustibles fósiles, reduciendo también la huella de carbono
- Conservar la calidad del agua en sus territorios, **reduciendo** el impacto de elementos no deseados en sus descargas al medio ambiente.

## Principales marcas y productos

Ofrecemos formulaciones patentadas basadas en materias primas fabricadas por socios estratégicos de clase mundial. Nuestros programas de tratamiento químico pueden monitorizarse con equipos de control automatizado INTERTRAK ofreciendo un excelente rendimiento y fiabilidad.

Además, contamos con equipos y suministros de otros socios estratégicos para brindar soluciones integrales a las necesidades de tratamiento de agua, tales como: equipos de ósmosis inversa, filtros de carbón activado, resinas de intercambio iónico, y plantas de aguas residuales, entre otros.

Atendemos los segmentos de tratamiento de aguas para:

- ◆ Generación de vapor
- ◆ Sistemas de enfriamiento
- ◆ Clarificación de aguas industriales, potables y residuales
- ◆ Campos petroleros
- ◆ Refinerías de petróleo
- ◆ Tratamiento químico en proceso de plantas papeleras
- ◆ Tratamiento químico en plantas siderúrgicas
- ◆ Tratamiento químico en procesos mineros y metalúrgicos.



## Nuestros clientes

En esta línea de negocios atendemos a más de 35 clientes, tanto empresas privadas como empresas estatales, principalmente en la región costa y sierra<sup>8</sup>.



<sup>8</sup> Son las regiones donde principalmente se concentra la industria ecuatoriana.

## Investigación y desarrollo

En Interoc destinamos una parte importante de nuestros esfuerzos en el ámbito de la innovación y el desarrollo, buscando soluciones que permitan resolver los retos de sostenibilidad que enfrentan nuestros clientes con relación al consumo de agua en sus procesos productivos, reduciendo el uso de recursos ambientales y económicos.

Contamos con dos laboratorios de investigación y desarrollo en tratamiento de aguas, con especialistas calificados y con experiencia en la búsqueda y desarrollo de formulaciones nuevas tanto para agua como para petróleo.

En nuestra agenda de trabajo de 2015, iniciamos el desarrollo de productos con menor impacto al medio ambiente, entre los cuáles se encuentran limpiadores y desengrasantes biodegradables, coagulantes vegetales, y neutralizantes de origen natural.



## Gestión ambiental

Durante el año 2015, nos planteamos la meta de reducir la cantidad de recursos utilizados en la elaboración de productos para tratamiento de aguas, con el fin de minimizar nuestro impacto ambiental.

A mediados de año, se inició la actividad de reutilización de los envases que contienen los productos de esta Unidad de Negocio. Esto se implementó a través de gestores autorizados por la Autoridad Ambiental, quienes realizan el proceso de lavado y reconfiguración de cisternas y tanques plásticos.

Durante el año 2016, reutilizamos un total de 1.865 cisternas plásticas y 8.549 tanques plásticos dentro de este proceso de producción.

## Servicio al cliente

Como parte de nuestra oferta de valor integral, brindamos siempre a nuestros clientes servicio técnico, a través de nuestro personal experto y calificado, quienes los acompañan de cerca en la gestión de sus procesos productivos.

Continuamente nuestros especialistas realizan visitas de seguimiento a nuestros clientes y elaboran informes del servicio que son revisados con ellos. Además, llevamos a cabo revisiones anuales gerenciales de negocios, que nos permiten analizar los resultados y el cumplimiento de los avances de los objetivos y metas fijados en los programas de tratamiento de aguas.

Estamos convencidos de que todo esto nos permite fortalecer la relación de confianza que tenemos con nuestros clientes.



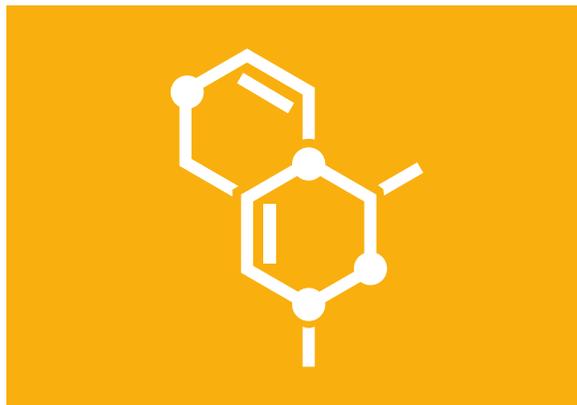
## Compromisos para el 2017:

---

- ◆ Continuar con los planes de trabajo de investigación y desarrollo de productos con menor impacto al medio ambiente como: limpiadores y desengrasantes biodegradables, coagulantes vegetales, y otros productos de origen natural
- ◆ Continuar desarrollando proyectos de reducción de agua y energía para ayudar a cumplir a nuestros clientes con sus indicadores de gestión.



A través de la Unidad de Negocios de Químicos Industriales, orientamos nuestros esfuerzos en contribuir al desarrollo sostenible de la industria ecuatoriana. Ponemos a disposición de grandes, medianas y pequeñas empresas, insumos y materias primas con altos estándares de calidad; brindándole al fabricante eficiencia en sus procesos de manufactura, y la seguridad de que su producto terminado estará acorde a las necesidades y gustos del consumidor ecuatoriano.



Somos representantes y distribuidores de una amplia red de proveedores de reconocida trayectoria mundial para los sectores: de alimentos, de insumos industriales, farmacéuticos, suelas y cueros.

## Principales marcas y productos

### Alimentos

Para la industria de alimentos, importamos y comercializamos una variedad de materias primas y aditivos alimenticios. Entre las principales marcas resaltamos:



- Productos derivados del maíz como: Almidón nativo, almidón modificado y glucosa.



- Pasta de tomate



## Insumos industriales

Importamos y comercializamos una serie de materias primas y productos que se utilizan en procesos productivos de diferentes sectores de la industria.

Quimpac: Proveedor de Soda caustica y ácido sulfúrico



Diferentes tipos de peróxidos de hidrógeno para desinfección



## Farmacéutico

Somos distribuidores de materias primas para la elaboración de medicamentos que contribuyen a la salud, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los ecuatorianos. Nuestras dos grandes marcas en este sector son:



Cápsulas de gelatina



Ingredientes activos farmacéuticos



## Nuestros clientes

En esta línea de negocios atendemos a más de 120 clientes, tanto personas naturales como empresas privadas y públicas, principalmente en la región costa y sierra<sup>9</sup>.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA	
Costa	60 %
Sierra	40 %

SECTOR	TOTAL
Alimentos	48 %
Industriales	27 %
Farmacéuticos	13 %
Curtiembres	3 %
Salud Pública	9 %

TAMAÑO DE EMPRESA	
Grande	34%
Pymes	66%

La mayoría de nuestros clientes son pequeñas y medianas empresas ecuatorianas. Desde nuestro rol como distribuidores, les proveemos de insumos y materiales, que en su mayoría no se producen en nuestro país, permitiéndoles acceder a un mercado de materias primas e insumos industriales de calidad para la fabricación de sus productos.

Contamos además con una red de distribuidores que nos permite tener cobertura en todo el país. Dependiendo del tamaño y zona de ubicación de nuestros clientes, la venta se realiza directamente o a través de nuestros distribuidores.

<sup>9</sup> Son las regiones donde principalmente se concentra la industria ecuatoriana.

## Experiencia del cliente

Día a día nos esforzamos por ofrecer productos de calidad y una atención al cliente diferenciadora que nos permita construir relaciones a largo plazo.

Contamos con un equipo profesional de representantes comerciales en Quito y Guayaquil, que ofrece a nuestros clientes asesoría técnica para el mejoramiento de sus procesos de manufactura y la calidad de sus productos.

## Productos de manejo especial

Como parte de nuestra oferta comercial, vendemos productos de uso controlado, siguiendo las normas y procesos definidos por las entidades reguladoras gubernamentales competentes del país.

### Productos controlados por la Secretaría Técnica de Drogas

Contamos desde el año 2.000 con una calificación otorgada por la Secretaría Técnica de Drogas, que nos avala como comercializador, comprador local, consumidor, exportador, importador y prestador de servicios para productos controlados.

Nuestros procesos definidos para la compra, almacenamiento, venta y distribución de estos productos, cumplen con las especificaciones que indica la legislación vigente al respecto.

Tal como lo detallan nuestros procesos, la venta de estos productos se realiza únicamente a empresas con licencia para adquirir estos materiales, según el cupo asignado por el ente regulador.

## Salud Pública

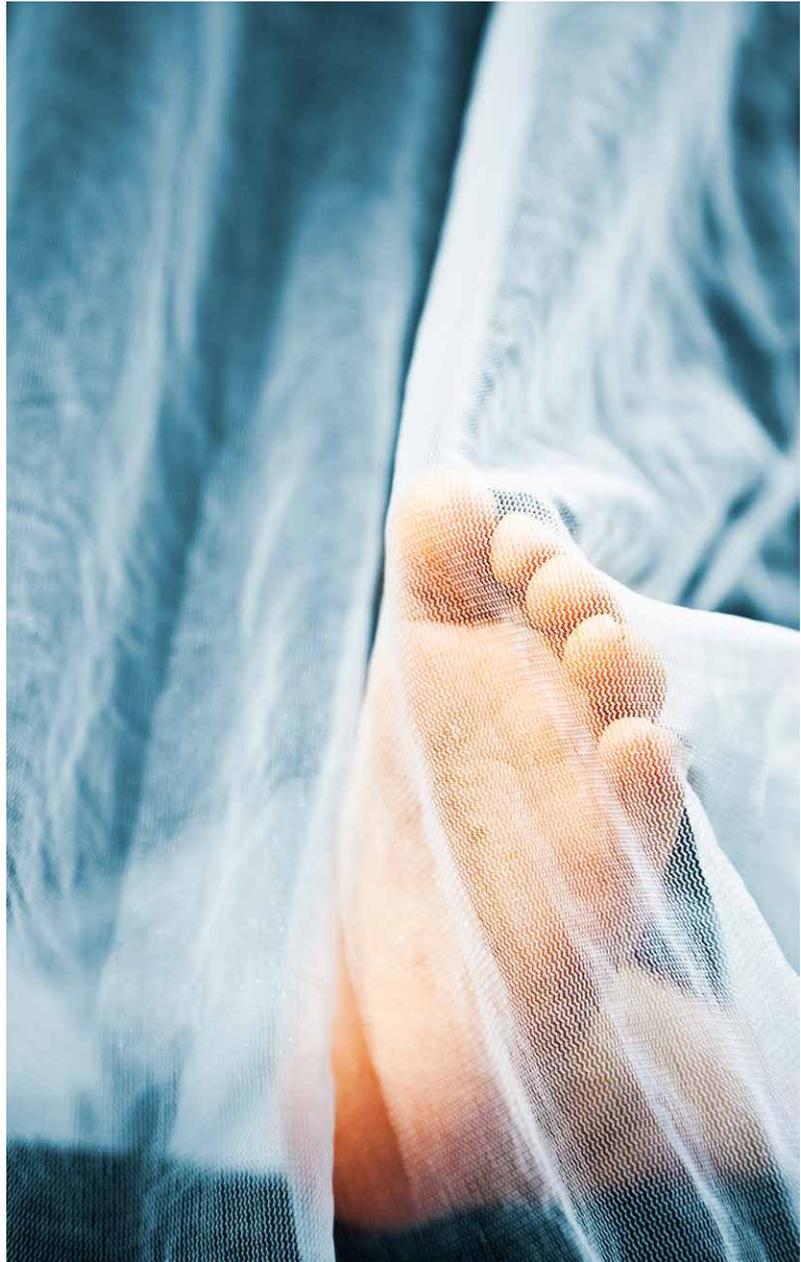
Con altos estándares de calidad, importamos productos para diferentes programas de salud pública ejecutados por entidades gubernamentales, garantizando un alto grado de eficacia y residualidad en los diferentes planes de control de vectores desde su etapa larvaria hasta su fase adulta.

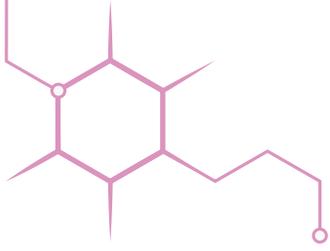
### Rodenticidas

BTS Inland

### Insecticidas

Deltrametrina 2.5% CE  
Malation 96% ULV  
Malation 50% PM





## SOSTENIBILIDAD ALIMENTARIA



Se estima que al 2050 aumentará en un 70% la demanda de proteína animal. La presión en la producción de este alimento puede incrementar el potencial de que aparezcan, se desarrollen y propaguen nuevas enfermedades de los animales, algunas de las cuales pueden ser una amenaza directa para la salud del ser humano. De ahí parte la visión de que la sanidad animal es una herramienta necesaria para una producción ganadera más sostenible<sup>10</sup>.

*“Los animales sanos contribuyen a erradicar el hambre, a que las personas estén saludables y a la producción sostenible de alimentos”,  
Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO).*



En Interoc consideramos que a través de los productos que comercializamos en la Unidad de Negocios de Nutrición y Sanidad Animal, estamos generando una contribución directa a la sostenibilidad alimentaria de nuestro país, ya que aportamos información, conocimiento, orientación, productos y apoyo técnico, para ayudar a producir productos de origen animal de calidad, y de una manera segura y eficiente.

Ofrecemos productos que aseguran condiciones óptimas para la crianza de aves y cerdos, garantizándoles a los productores altos rendimientos con una adecuada nutrición y control sanitario, asegurando la calidad del producto final, y contribuyendo a satisfacer la demanda de proteína animal en la población, alimento básico para la dieta humana.

## Principales marcas y productos

### Productos de nutrición

A través de nuestro portafolio, brindamos a los productores de aves y cerdos, soluciones de alto valor nutricional que permiten obtener animales sanos y con altos pesos para el mercado.

Fabricantes de pigmentos  
de origen natural



Hemoglobina y plasma  
de origen BOVINO



Productos para nutrición animal



<sup>10</sup> Fuente: Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO).

## Productos veterinarios

Somos representantes de reconocidas marcas mundiales de productos veterinarios. La relación con estos socios estratégicos nos permite ofrecer a nuestros clientes fármacos de calidad que brindan una adecuada protección a sus animales de crianza frente a diversas enfermedades.

### FÁRMACOS PARA AVES Y CERDOS



## Nuestros clientes

Contamos con más de 40 clientes en esta Unidad de Negocio, quienes son principalmente productores de aves y cerdos, y fabricantes de alimento comercial para estos animales. Empresas grandes, medianas y pequeñas, ubicadas en las principales zonas productoras pecuarias del país.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA	NÚMERO DE CLIENTES
Costa	29 %
Sierra	71 %

TIPO DE CLIENTES	NÚMERO
Directos	84 %
Distribuidores	16 %

TAMAÑO DE EMPRESA	
Grande	35%
Pymes	65%

## Experiencia del cliente

Buscamos ir más allá de las expectativas de nuestros clientes. Para lograrlo, ponemos a su disposición no solo productos de calidad, sino también servicios orientados a solucionar sus requerimientos puntuales.

Ofrecemos a los clientes, a través de nuestros representantes técnicos comerciales, el servicio de diagnóstico, asesoría, y capacitaciones en bioseguridad y manejo de la salud animal. También, especialistas de las empresas fabricantes de los productos que comercializamos, les brindan apoyo con visitas técnicas en donde se profundiza sobre todo en sus necesidades.

Todos estos factores enriquecen la propuesta de valor para nuestros clientes.

## Registro de productos

Contamos con todos los registros que nos habilitan como importador y comercializador de productos de uso veterinario, los mismos que son regulados por la Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de Calidad del Agro (AGROCALIDAD).

## Etiquetado

Todos nuestros productos veterinarios están etiquetados acorde al resultado de los análisis llevados a cabo por la entidad reguladora. Además, se incluye el uso y manejo seguro del producto. A continuación un listado de los aspectos que incluyen nuestras etiquetas:

- ◆ Nombre del producto veterinario
- ◆ Composición del producto veterinario
- ◆ Indicaciones de uso
- ◆ Datos del lote, fecha de producción, fecha de vencimiento
- ◆ Aspectos toxicológicos, advertencias, contraindicaciones, reacciones adversas y antídoto
- ◆ Declaración de venta del producto
- ◆ Período de retiro, tiempo de espera o restricciones de uso
- ◆ Condiciones de almacenamiento
- ◆ Nombre y dirección del establecimiento fabricante, titular del registro, representante o importador
- ◆ Número de registro
- ◆ Dosis sugerida por especie, forma de administración.





# Nuestra gente

---

## CAPÍTULO 5



## NUESTRA GENTE

En Interoc somos conscientes que nuestra gente es el mayor patrimonio de nuestro negocio. Ellos son los gestores de más de 20 años de nuestra historia. Por ello, buscamos atraer a los mejores profesionales y brindarles un buen ambiente para trabajar, con nuevos retos, experiencias y oportunidades de desarrollo.

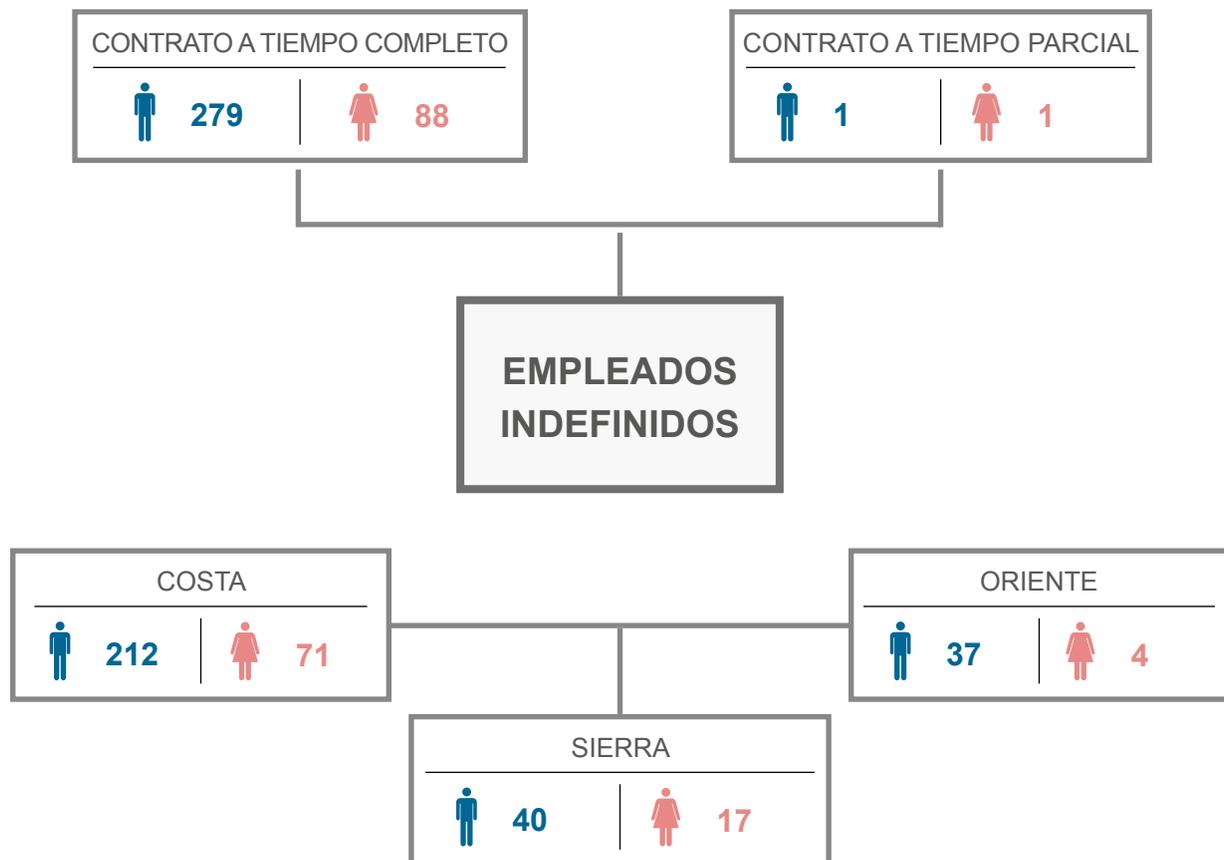
Nuestra Compañía cuenta con procesos de atracción y retención del mejor talento, planes y estrategia de compensación y beneficios, programa de gestión del desempeño, gestión del clima y cultura organizacional. También tenemos un modelo de competencias que nos permite obtener una referencia de cómo queremos que nuestros resultados se logren, y aquellas características y comportamientos claves que apalancan el alcance de nuestros objetivos y metas del negocio.

*Nuestra gente es el mayor patrimonio de nuestro negocio.*

## Conoce a nuestra gente

A finales de 2016, contábamos con 381 colaboradores, 76% hombres y 24% mujeres, casi todos con contrato a plazo indefinido, distribuidos de la siguiente manera:

CONTRATO LABORAL	MASCULINO	FEMENINO
Empleados Indefinidos	280	89
Eventuales	9	3
Temporada	0	0
Total	289	92



## Diversidad e inclusión laboral

Nuestro equipo humano está compuesto por personas de diversas edades, raza, género, cultura, religión, nacionalidades y capacidades, trabajando en un ambiente de equidad laboral, sin ningún tipo de discriminación.

Nuestra empresa contrata personas con discapacidad, como parte de una cultura diversa e inclusiva, que garantiza una integración laboral exitosa.

Esta cultura diversa y respetuosa con todos es la que prima en nuestros procedimientos de selección laboral, garantizando que las decisiones de empleo se hacen solo sobre la base de la experiencia y competencias laborales, y no sobre características personales que puedan percibirse como discriminación.

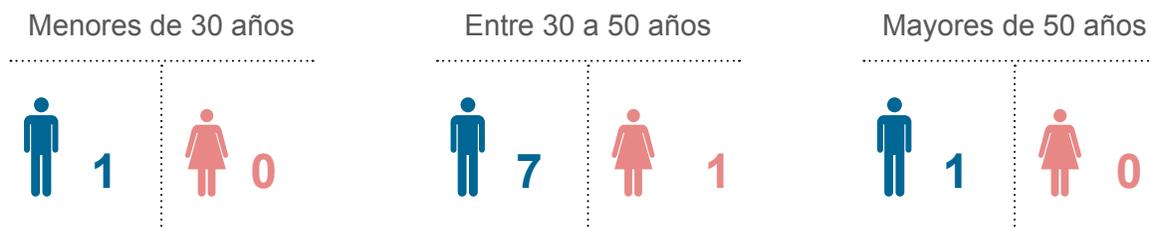
De ahí parte el hecho que en nuestra plantilla tengamos un 2.9%<sup>11</sup> de extranjeros. Además, la mayoría de nuestros colaboradores a nivel nacional tienen entre 30 y 50 años de edad, representando casi el 70%<sup>12</sup>. Esto hace evidente que Interoc está constituida por una fuerza laboral joven, sin que esto desvalore la experiencia profesional del personal con una mayor trayectoria laboral o de personas que están iniciando su carrera profesional.



<sup>11</sup> y <sup>12</sup> La base para este cálculo es el número total de empleados (381 personas).

CATEGORÍA PROFESIONAL	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Administrativos Financieros	6	15	18	17	1	2
Comerciales	23	6	106	15	7	1
Desarrollo y Mercadeo	3	4	9	10	1	1
Operaciones Apoyo	21	2	39	16	5	0
Operaciones Producción	11	1	36	2	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>28</b>	<b>208</b>	<b>60</b>	<b>17</b>	<b>4</b>

En cuanto a nuestro equipo gerencial de Ecuador, está compuesto por cargos corporativos (incluye en su gestión otras empresas de la Corporación Custer), regionales (su alcance incluye operaciones de Interoc en otros países) y locales. El 70%<sup>13</sup> son ecuatorianos, y el 10%<sup>14</sup> son mujeres.



Resaltamos que a nivel de jefaturas el porcentaje de mujeres liderando alcanza el 38%<sup>15</sup>.

Con todo esto, reafirmamos lo indicado anteriormente, valoramos mucho la diversidad y no generamos ningún tipo de discriminación al momento de contratar.

<sup>13</sup> La base para este cálculo es el número total de gerentes (10 personas).

<sup>14</sup> La base para este cálculo es el número total de gerentes (10 personas).

<sup>15</sup> La base para este cálculo es 34 jefes.

## Gestión del Desempeño

Entre marzo y abril del 2015, nuestro programa de Gestión del Desempeño fue presentado formalmente a toda la Organización, para lograr integrar en este proceso al colectivo total de colaboradores de Interoc a nivel regional.

Gestión del Desempeño es un proceso formal a través del cual administramos el desarrollo de nuestra gente y los equipos de trabajo con relación a sus metas. A través del mismo, aseguramos la ejecución de la estrategia del negocio y una cultura de alto rendimiento.

Entre los principales objetivos que buscamos a través de este programa, podemos mencionar:

*Administramos el desarrollo de nuestra gente y los equipos de trabajo con relación a sus metas.*



Mejorar los resultados de la empresa



Evaluar objetivamente las contribuciones individuales



Estimular a las personas a conseguir resultados eficaces



Crear un canal de comunicación entre jefe y colaborador



Establecer un estilo de dirección participativo

## Proceso de Gestión del Desempeño



El 92%<sup>16</sup> del total de nuestros colaboradores fijaron objetivos y metas durante 2016 a través de este programa. Los mismos que tuvieron un proceso formal de seguimiento durante el año y posteriormente la evaluación final del cumplimiento entre enero y febrero del 2017.

Además, en este proceso, los colaboradores junto a sus jefes definieron sus planes de desarrollo individual, los mismos que detallan las tareas de desarrollo, coaching y entrenamiento de competencias que cada colaborador necesita para su crecimiento profesional.

<sup>16</sup> La base para este cálculo es 369 empleados con contrato indefinido.

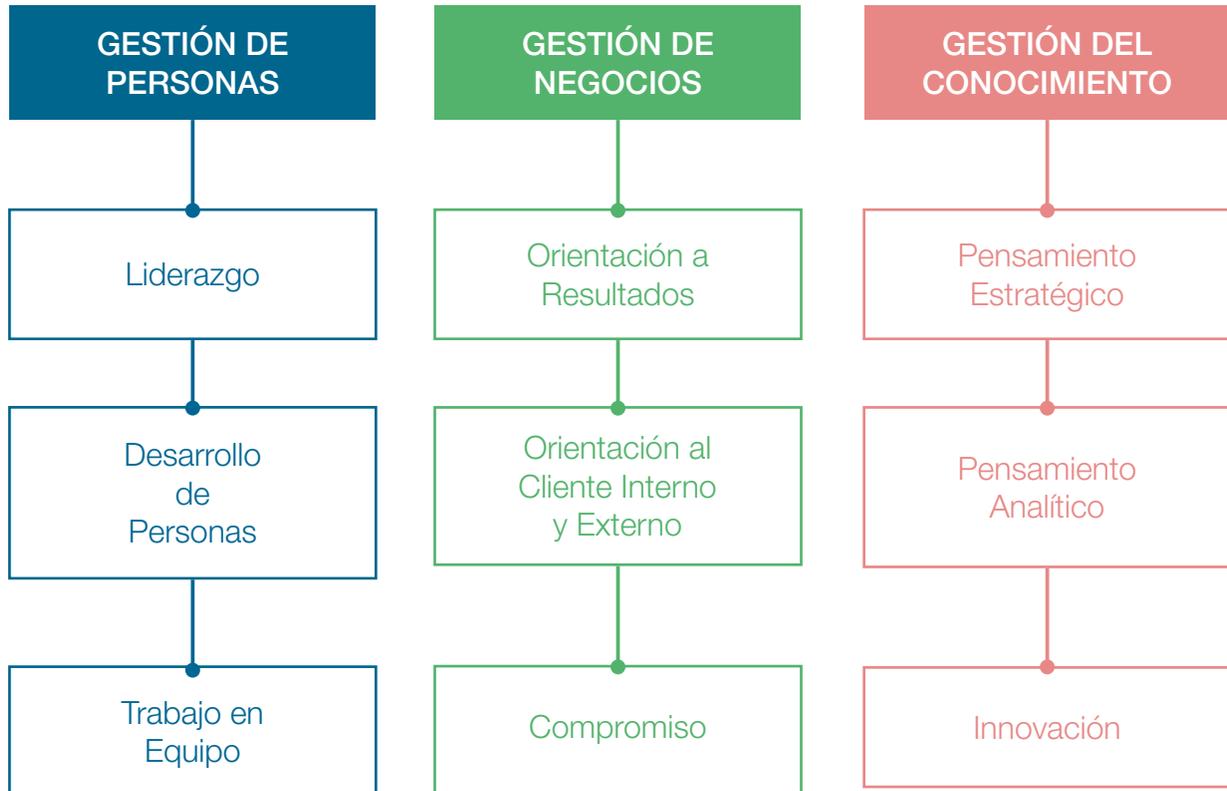
## Nueva Plataforma de Gestión del Desempeño

En el 2016, se implementó una nueva plataforma para optimizar el Programa de Gestión del Desempeño. A través de esta nueva herramienta los colaboradores que tienen acceso al sistema pueden visualizar y modificar sus datos personales, actualizar su formación académica y experiencia laboral, y revisar sus objetivos y avances. Además, pueden ingresar su Plan de Desarrollo Individual.

La nueva plataforma también cuenta con un módulo de ayuda que brinda soporte técnico directo y un manual de usuario con una cuenta de correo electrónico para consultas.

## Nuestro Modelo de Competencias

Nuestro modelo de competencias define el conjunto de conocimientos, habilidades, y actitudes que necesita un colaborador de Interoc para lograr una cultura de alto desempeño, basado en comportamientos que aseguran el éxito en el rol que ejecuta cada empleado.



Continuamente medimos el grado de alineación del comportamiento de nuestros colaboradores con nuestro modelo de competencias. Año a año llevamos a cabo un proceso de evaluación 360, en el que intervienen como evaluadores: el colaborador, su jefe, pares y subalternos.

La encuesta forma parte del proceso formal de Gestión del Desempeño, dentro del cual los colaboradores recibieron retroalimentación sobre sus resultados a través de reuniones individuales con sus jefes directos.

*En el proceso de evaluación 360 intervienen como evaluadores:*

- ◆ *El colaborador*
- ◆ *Su jefe*
- ◆ *Pares y subalternos*

## Formación y entrenamiento

Mediante el Programa de Gestión del Desempeño se identifican los requerimientos de aprendizaje necesarios para el cumplimiento de los objetivos y metas de nuestros colaboradores, esta información sirve como base para elaborar el Plan Anual de Capacitación.



En el 2016 se dictaron capacitaciones en varios temas como: “Yo quiero aprender a liderar”, “Uso de arnés para trabajar en la altura”, “Nueva plataforma de desempeño y modelo de desarrollo”, “The Bullet Proof Manager”, entre otros.

HORAS DE CAPACITACIÓN <sup>17 18</sup>							
Promedio de horas de formación por empleado	Promedio de horas de formación		Categoría Laboral				
	Hombre	Mujer	Administración Finanza	Comercial	Desarrollo y Mercadeo	Operación Apoyo	Operación Producción
0,55	0,54	0,59	0,92	0,47	0,68	0,64	0,21

## Programa “The Bullet Proof Manager”

Con el objetivo de impulsar el desarrollo de la competencia de liderazgo de los principales directivos, la Corporación Custer contrató la asesoría de Crestcom, consultores líderes en entrenamiento y coaching gerencial, quienes impartieron el programa “The Bullet Proof Manager” (“Líder a prueba de balas”), un reconocido modelo internacional de entrenamiento gerencial y de liderazgo.

Entre los principales beneficios del programa podemos mencionar, el desarrollo y mejoramiento de habilidades como: comunicación de impacto, pensamiento estratégico y efectividad en la solución de problemas, innovación, entre otros.



El programa permitió a nuestros líderes desarrollar competencias que contribuyen a mejorar la productividad y fomentar dentro de nuestra cultura el crecimiento personal y profesional de sus equipos de trabajo.

*17 Número de horas de formación / número de empleados (página 69).*

*18 Este indicador no incluye todas las capacitaciones en salud, seguridad y ambiente. Nos comprometemos a consolidar la información para el próximo Informe.*

## Seguridad y salud ocupacional

Siguiendo los principios de nuestra Política del Sistema Integrado de Gestión, en Interroc nos esforzamos por operar mediante procesos seguros. Con ello, garantizamos la salud y seguridad de nuestros colaboradores y de todos quienes nos visitan, a través de la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos a los que están expuestos en nuestras instalaciones.

*La salud y seguridad de nuestros colaboradores y de todos quienes nos visitan, es primordial.*



Buscamos crear conciencia de seguridad en nuestra gente, a través de capacitación constante que les permita identificar los peligros y evaluar los riesgos a los que están expuestos en sus diferentes actividades de acuerdo a sus funciones, de manera tal que cada colaborador asuma la responsabilidad de su seguridad como una prioridad.

En nuestro compromiso con los colaboradores establecemos normas básicas de salud y seguridad para prevenir los riesgos laborales y enfermedades ocupacionales; todo esto alineado al cumplimiento de la legislación nacional aplicable.

## Comité Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional

El organismo de participación de los colaboradores en temas de prevención de riesgos laborales y salud ocupacional, es el Comité Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional. Su objetivo es principalmente colaborar en la generación de lugares seguros para todos los colaboradores, participando activamente en programas de prevención, evaluación y control de riesgos y accidentes.

En Ecuador contamos con 1 comité y 3 subcomités, que sesionan mensualmente. Cada uno está compuesto por 3 representantes del empleador con sus respectivos suplentes y 3 representantes de los empleados con suplentes. Estos cuatro comités representan al 100% de los empleados, y sesionan en Guayaquil, Quito y Buena Fe.

## Equipos de protección personal

Como parte de nuestro compromiso de seguridad y salud, proveemos a nuestros colaboradores de equipos de protección personal, de acuerdo al riesgo al que están expuestos. Además, constantemente tenemos campañas y programas que buscan consolidar nuestra cultura de prevención.



## Capacitaciones y entrenamiento

Durante 2015, robustecimos nuestro programa de capacitación en salud y seguridad. Pasamos de un total de 472 horas hombre de capacitación durante 2014, a 1.418 horas hombre durante 2015. Además, establecimos como una prioridad el enriquecer nuestra malla curricular de capacitación, con el resultado de la identificación de actos subestándares que se dan en la operación.

En el 2016, llevamos a cabo 1.201 horas hombre de capacitación. Entre los principales temas impartidos cabe mencionar:

- ◆ Difusión de riesgos asociados a puestos de trabajo para todo el personal
- ◆ Toxicidad de agroquímicos
- ◆ Protección respiratoria
- ◆ Atención de emergencias médicas
- ◆ Riesgo psicosocial
- ◆ Desastres naturales
- ◆ Contaminación ambiental
- ◆ Alteraciones respiratorias
- ◆ Cómo evitar lesiones de articulaciones
- ◆ Higiene personal
- ◆ Ergonomía por puestos de trabajo
- ◆ Difusión de la nueva normativa legal que rige el Programa integral de prevención y reducción del uso y consumo de alcohol, tabaco y otras drogas en el ámbito laboral, emitido por el Ministerio de Trabajo, Salud Pública y la Secretaría Técnica de Drogas.

Además, de estas capacitaciones formales, llevamos a cabo una actividad de formación diaria a la que llamamos “Diálogos de inicio de jornada”, que significan 930 horas hombre de capacitación adicionales al año. Las mismas tienen el objetivo de abordar una serie de temas relacionados con seguridad industrial, salud y ambiente, buscando generar cultura de prevención y corregir alguna desviación detectada.

## Gestión de salud ocupacional

La gestión de salud ocupacional comprende los siguientes puntos:

### Atención médica

Contamos con un dispensario médico ubicado en Planta Infinita, con atención permanente en horario de trabajo. El médico y la enfermera ocupacional atienden emergencias y primeros auxilios. Ellos realizan seguimiento personalizado de la salud de grupos vulnerables de nuestros colaboradores, además de chequeos médicos ocupacionales de ingreso, retiro, reintegro y periódicos.

También, nuestros colaboradores cuentan con servicio de medicina general y de especialistas, a través del seguro privado o de convenios que mantenemos con instituciones médicas.

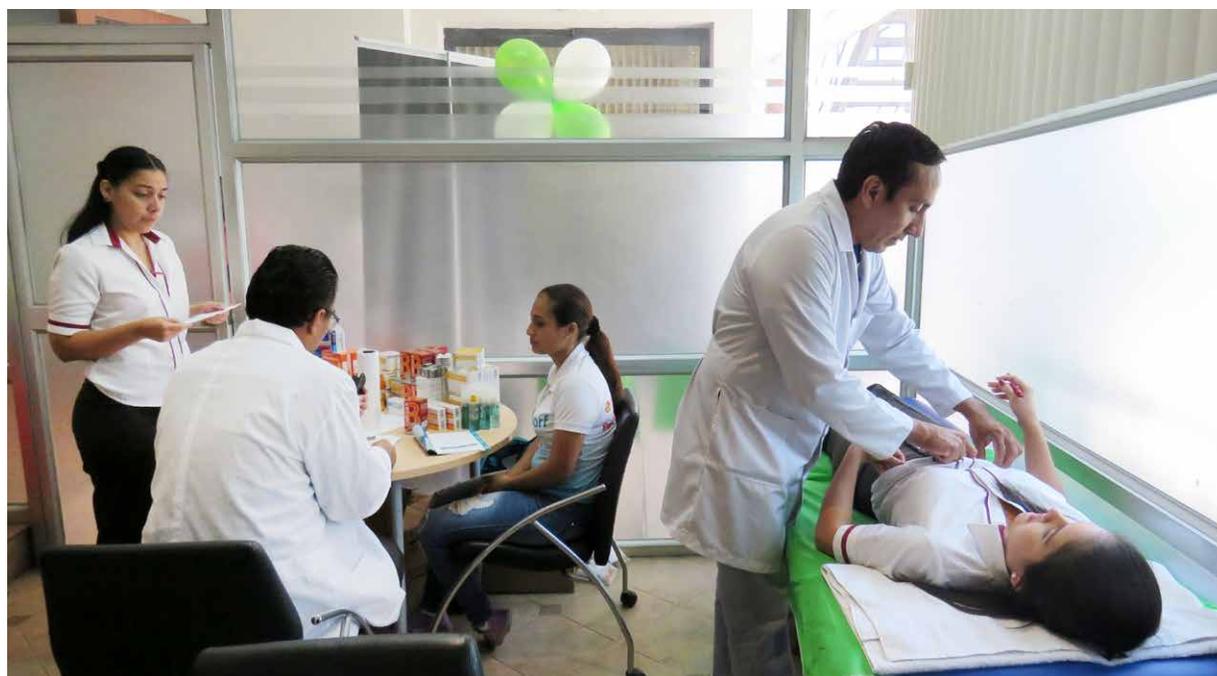


**Medicina ocupacional:** Tenemos un plan anual de salud que contempla:

- Aspectos de prevención a través de campañas y capacitaciones dirigidas al personal
- Análisis de enfermedades profesionales
- Actualización de los manuales y procedimientos de salud, indicadores mensuales de morbilidad por aparatos y sistemas, y ausentismos
- Batería de exámenes ocupacionales.

## Primera Feria de Salud y Bienestar

Con el fin de brindar a nuestros colaboradores un espacio de información sobre prevención de enfermedades, evaluación y diagnóstico general, asesoría en nutrición, educación en estilos de vida saludable, entre otros temas, durante el 2016 se llevó a cabo la I Feria de Salud y Bienestar en Guayaquil, en la que participaron 9 empresas prestadoras de servicios médicos.



## Monitoreo de higiene industrial

Esta práctica de seguridad se realiza con el objetivo de conocer el ambiente en el que laboran los colaboradores. En el 2015, se realizaron varios monitoreos en la Planta, y en las sucursales en Buena Fe, Babahoyo y Quito; los mismos que nos permitieron conocer los límites de los contaminantes que pudieran afectar a nuestros colaboradores. Priorizamos los lugares de almacenamiento de químicos donde la exposición podría ser mayor.

## Adecuaciones constantes en la infraestructura

Durante 2015 y 2016, continuamos trabajando en disminuir las condiciones inseguras que pudieran afectar a nuestros colaboradores.

Entre las principales mejoras a la infraestructura que realizamos están: adecuación del comedor, arreglos de los pasos peatonales, construcción de nuevas baterías sanitarias, mejoras a la bodega de materias primas, implementación del sistema contra incendio, y cubeto de contención anti-derrame en todas nuestras bodegas.



## Plan de emergencia



Contamos con planes de emergencia para atender eventualidades como incendios, desastres naturales, fugas y derrames de productos químicos. Los planes detallan que hacer antes, durante y después de la eventualidad, así como el manejo de la comunicación.

Durante 2015, se consolidaron las brigadas de emergencia, tanto de Planta Infinita como de las Oficinas Administrativas y Comerciales de Guayaquil. Estas brigadas recibieron capacita-

ción y entrenamiento en primeros auxilios, evacuación, respuesta contra incendios, derrames de sustancias químicas y desastres naturales, para brindar una respuesta oportuna frente a emergencias. Durante el 2016, especializamos a nuestros brigadistas de Planta Infinita en respuesta a emergencias asociadas a materiales peligrosos.

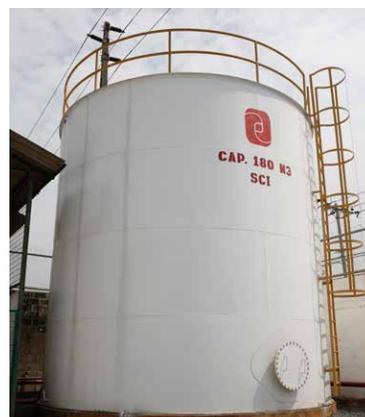
Por otra parte, en el 2015 y 2016 se llevaron a cabo simulacros de evacuación que permitieron medir la respuesta de los colaboradores de las distintas sedes, e identificar las oportunidades de mejora.



## Sistema contra incendio en la Planta

En línea con nuestro compromiso de prevención, durante el 2015 y 2016 construimos el sistema contra incendios diseñado bajo normas internacionales NFPA (National Fire Protection Association), el cual está compuesto por una bomba principal interna con accionamiento de motor de combustión interna y capacidad de descarga de 1.000 galones de agua por minuto.

Este sistema da servicio a 2 rociadores automáticos ubicados en las bodegas de materia prima y producto terminado. Además, se conecta a 5 cajetines dispuestos en diferentes lugares de planta y bodega.



La fuente de abastecimiento de agua para el sistema proviene de un tanque con capacidad de 180 metros cúbicos, lo que permite que el sistema pueda proveer de agua durante 1 hora en caso de un incendio, según lo especificado en la norma.

Dicho proyecto significó para la compañía una inversión de USD 282.4 K y es un sistema que está por encima de los requerimientos legales nacionales.



## Indicadores de salud y seguridad ocupacional

ÍNDICES GENERALES EMPLEADOS		Región Costa		Región Sierra		Región Oriente	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Lost Time Injury Frequency Rate <sup>19</sup>	0.9	0	1	0	0	0	0
Índice de accidentes con lesiones <sup>20</sup>	0.9	3	2	0	0	0	0
Tasa de enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de días perdidos <sup>21</sup>	6.6	3	2	0	0	0	0
Víctimas mortales	0	0	0	0	0	0	0

<sup>19</sup> Tasa de accidentes con tiempo perdido, es decir, aquellos que generaron un día o más de ausentismo al trabajador lesionado. Fórmula de cálculo: número de accidentes con días perdidos \*1'000.000 /número de horas hombre mes trabajadas.

<sup>20</sup> Este índice corresponde a todos los accidentes que tuvieron atención médica, indistintamente de que tuvieran días de descanso médico. Fórmula de cálculo: número de lesiones \*200.000/número de horas hombre mes trabajadas.

<sup>21</sup> Fórmula de cálculo: número de días perdidos \*200.000/número de horas hombre mes trabajadas.

## Clima laboral

En la Corporación Custer se realiza cada dos años, la encuesta de clima laboral. Esta encuesta forma parte de un amplio esfuerzo que estamos realizando, para identificar las principales oportunidades de mejora, que nos permitan generar los planes de acción necesarios para construir un mejor ambiente laboral para nuestros colaboradores.

En el 2016 la encuesta la llevó a cabo una consultora peruana especializada en estrategia, organización y desarrollo del capital humano. Esta empresa recolectó la información proporcionada por los empleados a través de una encuesta online (para administrativos) y física (para personal operativo). Con esta información, la consultora presentó informes de resultados agregados y no individuales para mantener la confidencialidad de las respuestas.



A continuación presentamos los resultados generales de la encuesta de clima 2016 de Interoc Ecuador, los mismos que fueron satisfactorios.

## Resultados de Interoc Ecuador



## Remuneración y compensación

Contamos con una política de administración salarial que permite gestionar las compensaciones y los costos del personal en forma efectiva y con un mejor impacto en los colaboradores. La política contempla el mapeo de cargos de la organización, la realización de estudios de equidad interna y competitividad externa, definición de bandas salariales, así como también los criterios que se aplican

en nuevos ingresos, personal expatriado y la periodicidad de la revisión salarial.

Respecto de las remuneraciones, garantizamos la igualdad salarial entre hombres y mujeres, en todas las categorías laborales, y que el sueldo básico que pagamos en los cargos de menor responsabilidad sea equivalente al salario mínimo legal establecido en el Ecuador.



## Plan de beneficios

Pensando en el bienestar de nuestros colaboradores, nos preocupamos por brindarles una serie de programas enfocados principalmente en:

### ► Salud

#### **Seguro médico y de vida**

Para nuestro personal administrativo y comercial, con opción de incluir en la póliza de asistencia médica a sus cónyuges, hijos e hijastros.

#### **Convenios de salud y atención médica**

Brindamos a todos nuestros colaboradores crédito en medicinas, con descuento a rol de pago, en las farmacias Pharmacy's y Cruz Azul, a nivel nacional. Además, contamos con acceso a los centros médicos Medimas en Guayaquil, Quito y Cuenca, para atención médica gratuita y medicinas por medio del IESS.

También, tenemos convenios con el centro de atención médica Aprove a nivel nacional.

#### **Jornada de salud ocupacional**

Realizamos anualmente una jornada de salud que incluye exámenes y chequeos médicos ocupacionales a todo nuestro personal, buscando prevenir cualquier enfermedad que pueda presentarse, relacionada con la gestión laboral que ejecuta cada colaborador.

## ◆ Integración y bienestar

### Eventos

Nuestros empleados disfrutan de eventos para celebrar fechas especiales como el Día de la Madre, Día del Padre, el Día del Amor y la Amistad, y el Día Internacional de la Mujer.



## ◆ Mejora de calidad de vida

### Préstamos

La compañía canaliza las solicitudes de préstamos a través del convenio Crédito Nómina con el Banco de Guayaquil o el Banco General Rumiñahui, de acuerdo a las políticas establecidas por cada institución.

### Licencias remuneradas por luto

Adicional a los 3 días de permiso remunerado, que se otorga por ley, ante el fallecimiento de familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, Interroc concede 1 día si se requiere viajar dentro del país, y 2 días si se requiere viajar fuera del país.

### **Licencia remunerada por paternidad y maternidad**

Según dispone la ley, se otorgan a las mujeres 84 días de permiso remunerado después del parto, y a los hombres de 10 a 15 días. Adicional a lo indicado por la ley, en Interoc concedemos 5 días previos al parto al personal femenino en periodo de gestación.

### **Tiempo libre**

Promovemos entre nuestros colaboradores la conciliación de su vida personal, familiar y profesional, y dado que en algunas ocasiones nuestros empleados necesitan de tiempo para participar en actividades personales o familiares en horarios laborales, les otorgamos 6 días libres en el año, adicionales a sus vacaciones divididos en:

- Cuatro días entregados como ocho medias jornadas libres en el año, una por mes
- Un día libre por motivo del cumpleaños, el mismo que podrá ser utilizado en otra fecha previa solicitud escrita del colaborador
- Medio día libre el Jueves Santo y 24 de diciembre.



### **Bono por nacimiento de hijos**

En Interoc otorgamos una bonificación equivalente al 50% del sueldo básico unificado.

### **Auxilio por funeral**

Como apoyo a nuestros colaboradores y sus familiares, se otorga un monto en dinero como auxilio funerario, equivalente a dos sueldos básicos unificados.

Este beneficio aplica para familiares hasta primer grado de consanguinidad o afinidad (cónyuge, padres, hijos del colaborador o de su cónyuge).

# Comunicación interna

La comunicación es parte fundamental de nuestra cultura organizacional. Ella nos ayuda a garantizar la difusión oportuna de objetivos, estrategias, políticas, decisiones, y resultados a todos los colaboradores de la Organización. También nos permite apoyar al proceso de modelamiento de la cultura corporativa.

Contamos con una política y proceso de comunicación. Buscamos que la información que se difunda sea sencilla y directa, de manera que informe, despeje dudas y abra espacios de opinión entre nuestros colaboradores.



Sobre estas bases, desarrollamos herramientas y canales de comunicación que contribuyan a mejorar la efectividad de la organización, considerando que entre más información tenga nuestra gente, se mejoran las conexiones, facilitando el trabajo en equipo y el individual.

Adicionalmente, logramos que la organización responda de una manera ágil y rápida a los cambios organizacionales, y generamos un ambiente de apertura y transparencia.

*Nuestros personajes  
Rocío y Ricardo son los encargados de informar sobre las novedades de nuestra empresa.*



Herramienta o canal	Público	Frecuencia	Descripción
El Portal 2.0	Colaboradores comerciales y administrativos	Todo el año	Intranet corporativa que incluye información sobre la compañía, su personal, procesos, políticas, noticias. Además, permite compartir conocimiento e intercambiar mejores prácticas.
Mailings	Colaboradores comerciales y administrativos	Diaria	Mensajes por correo electrónico.
Boletín "Aportando Calidad"	Colaboradores comerciales y administrativos	Mensual	Boletín digital que incluye de cuatro a seis noticias.
Boletín impreso	Toda la Compañía	Cuatrimestralmente	Folleto impreso.
Carteleras	Colaboradores operativos	Quincenal	Mural gráfico con información general de la Compañía.
Reuniones	Toda la Compañía	Cuando se necesite	Reuniones con Directivos, talleres, etc.
Buzón "Mi voz se escucha"	Administrativos, comerciales y operativos de Guayaquil	Todo el año	Es una herramienta para presentar inquietudes y preocupaciones de los colaboradores sobre diversos temas.
Encuestas	Toda la Compañía	Cuando aplique	Las encuestas buscan medir la efectividad de las herramientas y canales de comunicación.

Herramienta o canal	Público	Frecuencia	Descripción
Programa “Desayunando con mi Gerente”	Toda la Compañía	Todo el año	Programa para que los colaboradores puedan compartir un espacio de tiempo con los Directivos para presentar sus inquietudes, ideas y sugerencias y recibir respuestas a todas sus preguntas de primera mano.
Mensajes de texto	Colaboradores que tienen una línea celular asignada por la Compañía	Todo el año	Mensajes de texto que son enviados a los colaboradores que tienen líneas celulares proporcionadas por la Compañía.
Habladores	Personal Operativo	Mensual	Mensajes impresos que se colocan en las mesas del comedor de la planta.

## Compromiso para el 2017:

- Implementar las fases de la iniciativa estratégica “Gestión del Talento”, según el cronograma
- Implementar el proceso de Gestión de Desempeño
- Ejecutar el plan de acción de clima sobre los resultados de la Encuesta Clima Laboral 2016
- Realizar el lanzamiento y curriculum planeado de la Academia Comercial Interroc para la Unidad de Negocio Agrícola
- Capacitar y empoderar a todos los colaboradores de la Compañía para que identifiquen y ayuden a corregir los actos subestándares que se generen en nuestras operaciones, con el fin de prevenir accidentes
- Consolidar la información de capacitaciones.





# Gestión responsable con el medio ambiente

---

## CAPÍTULO 6

## GESTIÓN RESPONSABLE CON EL MEDIO AMBIENTE

Uno de los objetivos de nuestro Modelo de Gestión Sostenible nos compromete a contribuir a la conservación del medio ambiente a través de la gestión de los aspectos e impactos ambientales de nuestra operación, minimizando la generación de residuos y racionalizando el uso de los recursos naturales. Esto lo hacemos a través de una mayor eficiencia y monitoreo del desempeño e implementación de buenas prácticas y procesos de mejora continua.

Esto también se plasma en nuestra Política del Sistema Integrado de Gestión y en una serie de manuales, instructivos y procesos que buscan alinear a nuestro personal y su gestión, en la consecución de resultados del negocio, minimizando el impacto hacia el medio ambiente.

### Gestión ambiental

Todas nuestras instalaciones de almacenamiento y producción cuentan con regularización ambiental otorgada por la autoridad competente. Cada uno de nuestros sitios tiene planes de manejo ambiental que contienen medidas para minimizar impactos que puedan generarse en nuestras operaciones.



## Emisiones

En el marco de la preocupación global por el cambio climático, deseamos contribuir a través de la reducción de los gases de efecto invernadero generados por nuestra operación. Por ello, en el 2015 iniciamos la tarea de desarrollar un Sistema de Gestión del Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero, a nivel regional, de conformidad con los requisitos y directrices establecidos en las normas internacionales ISO 14.064-1 y serie GHG Protocol: estándar general y directrices específicas para alcances 1, 2 y 3. <sup>Nota 22</sup>

Para el proyecto se contrató a la firma consultora KPMG de Ecuador y España, quienes pusieron al servicio de Interroc un equipo de profesionales, expertos en sostenibilidad.



El desarrollo de esta iniciativa ha contemplado la creación de herramientas de recopilación y consolidación de datos para el cálculo y seguimiento automático de las emisiones, y la formación de un equipo de colaboradores, quienes han sido capacitados en el funcionamiento del inventario, siendo los responsables directos de llevar a cabo las próximas mediciones.

Además, como parte del proyecto, en el 2016 se desarrolló un módulo que nos permita identificar y evaluar oportunidades de mejora de la eficiencia energética, reducción de emisiones, así como realizar el seguimiento de las acciones implantadas.

### Nota 22

*Alcance 1: Emisiones directas de GEI, provenientes de fuentes que pertenecen o son controladas por la organización.*

*Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI, provenientes de la generación de la electricidad, calor o vapor de origen externo que han sido adquiridos y consumidos por la organización.*

*Alcance 3: Otras emisiones indirectas de GEI no incluidas en el alcance 2 y que se producen como consecuencia de las actividades de la organización, pero que se originan en fuentes que no posee ni controla.*

A continuación publicamos los resultados de la medición del año base 2016.

Resumen de emisiones por alcance (t CO <sub>2</sub> )	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	Total
A. Indicadores sobre transporte recopilados a nivel nacional	1.509,92	-	1.955,88	3.465,80
Movimiento de vehículos bajo control, fuera de los centros de trabajo <sup>23</sup>	1.509,92			1.509,92
Viajes de negocio <sup>24</sup>			151,50	151,50
Transporte de empleados en taxi <sup>25</sup>			23,01	23,01
Transporte de empleados (vehículo propio)			-	-
Transporte de empleados hacia y desde el trabajo <sup>26</sup>			19,66	19,66
Transporte y distribución aguas abajo de la cadena de valor			1.178,06	1.178,06
Emisiones asociadas a la cadena de suministro energético <sup>27</sup>			583,65	583,65
B. Indicadores recopilados en centros de trabajo	27,86	519,43	69,51	616,80
Combustión de combustibles fósiles en centros de trabajo <sup>28</sup>	27,86			27,86
Uso de electricidad adquirida <sup>29</sup>		519,43		519,43
Uso de gases refrigerantes	-			-
Emisiones asociadas a la cadena de suministro energético <sup>30</sup>			69,51	69,51
<b>Total</b>	<b>1.537,78</b>	<b>519,43</b>	<b>2.025,39</b>	<b>4.082,59</b>
INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO PER CAPITAL <sup>31</sup>				10,72 (tCO <sub>2</sub> )

23 La cuenta contable combustible se dividió entre el precio promedio de un galón de combustible en Ecuador (USD1,61/Galón), para obtener el número total de galones empleados. Luego se utilizó la equivalencia 1 Galón = 0,137361 GJ y un factor de corrección para obtener la energía generada. Finalmente para conseguir las tCO<sub>2</sub> se usa la expresión: 1 GJ = 0,06820 tCO<sub>2</sub>.

24 Se estimó los kilómetros recorridos de los vuelos a través del sitio web <https://www.world-airport-codes.com/>. Luego se multiplicó por un factor dependiendo del tipo de vuelo: corto alcance (0,15598 Kg CO<sub>2</sub>e/Km), medio alcance (0,08887 Kg CO<sub>2</sub>e/Km) o largo alcance (0,10373 Kg CO<sub>2</sub>e/Km).

25 Se calculó la distancia recorrida de cada viaje en base al costo total del viaje y el costo unitario por kilómetro recorrido (USD0,35/Km). El cálculo de tCO<sub>2</sub> tuvo en cuenta la siguiente igualdad: 1 Km. = 24,298 x 10<sup>-5</sup> tCO<sub>2</sub>.

26 Se calculó el total de Km. recorrido por los buses: distancia de las rutas programadas (Km.), la frecuencia de los viajes (2 viajes al día, uno de ida y otro de retorno) y el número de días laborables al año. Luego, para obtener las tCO<sub>2</sub> se tuvo en consideración la siguiente expresión: 1 Km. = 9,949 x 10<sup>-5</sup> tCO<sub>2</sub>.

27 Para medir las tCO<sub>2</sub> de la cadena de suministro energético (GJ) de los indicadores se emplean las siguientes equivalencias: Movimiento de vehículos bajo control, fuera de los centros de trabajo: 1 GJ = 0,013758 tCO<sub>2</sub>; viajes de negocio: 1 GJ = 0,014928 tCO<sub>2</sub>; transporte de empleados en taxi: 1 GJ = 0,016097 tCO<sub>2</sub>; transporte de empleados hacia y desde el trabajo: 1 GJ = 0,016097 tCO<sub>2</sub>.

28 Se emplearon dos expresiones para conseguir primero los GJ y, finalmente, las tCO<sub>2</sub>:

Diesel (gal): 1 GJ = 0,1374 gal 1 tCO<sub>2</sub> = 0,01609 GJ

GLP (L): 1 GJ = 0,0247 L 1 tCO<sub>2</sub> = 0,00804 GJ

GLP (Kg): 1 GJ = 0,0473 Kg 1 tCO<sub>2</sub> = 0,00804 GJ

Gasolina (gal): 1 GJ = 0,1242 gal 1 tCO<sub>2</sub> = 0,01376 GJ

29 El uso de electricidad adquirida (kWh) es expresado en tCO<sub>2</sub> a través de: 1 kWh = 3,13 x 10<sup>-4</sup> tCO<sub>2</sub>.

30 Para medir las tCO<sub>2</sub> de la cadena de suministro energético (GJ y kWh) de los indicadores se emplean las siguientes equivalencias: WTT Perdidos: 1 kWh = 3,496 x 10<sup>-5</sup> tCO<sub>2</sub>; WTT Combustibles: 1 kWh = 2,831 x 10<sup>-5</sup> tCO<sub>2</sub>; Diesel: 1 GJ = 0,01609 tCO<sub>2</sub>; Gasolina: 1 GJ = 0,01376 tCO<sub>2</sub>; GLP: 1 GJ = 0,00804 tCO<sub>2</sub>.

31 Se dividieron las emisiones de alcance 1, 2 y 3, y el número total de empleados (381 personas).

El estudio abarcó la información sobre las emisiones de gases de efecto invernadero directas e indirectas (Alcance 1, 2 y 3), en CO2 equivalente, de los gases a los que se hace referencia en el Protocolo de Kyoto de las Naciones Unidas y en el *Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte relativo al Protocolo de GEI* del WRI y el WBCSD. La información sobre la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, se han extraído del Quinto Informe de Evaluación del IPCC (Apéndice 8.A).

Como resultado, se determinó que los dos principales GEI emitidos por nuestras operaciones corresponden a dióxido de carbono (CO2) y gases fluorados. Cabe indicar, que durante la medición del 2016 no se registraron fugas en los equipos de refrigeración.

Para la consolidación de las emisiones se aplicó el enfoque de control operativo. Contabilizamos y reportamos el 100% de las emisiones GEI provenientes de las sociedades sobre las que tenemos autoridad plena para introducir e implementar políticas operativas.

## Consumo de recursos energéticos

Destacamos que el desarrollo del Sistema de Gestión del Inventario de Gases de Efecto Invernadero nos ha permitido contar hoy con una herramienta de medición de todo el consumo de nuestros recursos energéticos.

### Energía proveniente de combustibles fósiles

Teniendo en cuenta que durante los diferentes procesos de gestión consumimos combustibles (provenientes de fuentes no renovables), se ha incluido esta medición:

Combustibles	Combustión de combustibles en centros de trabajo (GJ) <sup>32</sup>	Movimiento de vehículos controlados, fuera de los centros de trabajo (GJ)	Total
	Método de facturación real	Método de costo del combustible (USD)	
Diesel <sup>33</sup>	45	-	45
Gases licuados de petróleo <sup>34</sup>	362	-	362
Gasolina <sup>35</sup>	25	-	25
Combustible sin clasificar <sup>36</sup>	-	21.469	21.469
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>21.469</b>	<b>21.901</b>

<sup>32</sup> Este combustible principalmente se utiliza para movimiento de montacargas y funcionamiento de generadores conectados a las cámaras de frío.

<sup>33</sup> El diesel consumido (gal) es expresado en GJ por medio de la siguiente equivalencia: 1 gal = 0,1373 GJ.

<sup>34</sup> Los gases licuados de petróleo (Kg y gal) son expresados en GJ por medio de las siguientes equivalencias: 1 Kg = 0,004373 - GJ 1 gal = 0,0935 GJ.

<sup>35</sup> La gasolina consumida (gal) es expresada en GJ por medio de la siguiente equivalencia: 1 gal = 0,1242 GJ.

<sup>36</sup> Este cálculo se explica en la Nota 23.

## Energía eléctrica

El consumo eléctrico de las oficinas, bodegas y plantas proviene totalmente de la red eléctrica de cada zona. El consumo total durante el período objeto del Informe, asciende a 5.974 GJ.

Como resultado de la suma del consumo de energía eléctrica y la energía proveniente de combustibles, nuestro consumo energético interno es de **27.875 GJ**.

Consumo energético interno	
Fuente	Consumo energético (GJ)
Energía eléctrica <sup>37</sup>	5.974
Combustibles fósiles	21.901
<b>Total</b>	<b>27.875</b>

Referente al consumo energético externo de la organización, hemos considerado cuatro fuentes: viajes de negocio, transporte de empleados en taxi (debido a labores administrativas), transporte de empleados hacia y desde el trabajo (rutas para empleados pagadas por Interoc), y transporte de productos.

Consumo energético externo		
Fuente	Método	Consumo energético (GJ)
Viajes de negocio <sup>38</sup>	Distancia recorrida	2.093
Transporte de empleados en taxi <sup>39</sup>	Costo del trayecto	317
Transporte de empleados hacia y desde el trabajo <sup>40</sup>	Distancia recorrida	271
Transporte de productos	Distancia recorrida	16.211
<b>Total</b>		<b>18.892</b>

El consumo total de energía de la empresa es de **46.767 GJ**, lo cual resulta en una intensidad energética de 122,74 GJ por empleado.<sup>41</sup>

37 (1 kWh = 0,0036 GJ).

38 (1 GJ = 0,07238 tCO<sub>2</sub>).

39 (1 GJ = 0,07267 tCO<sub>2</sub>).

40 (1 GJ = 0,07267 tCO<sub>2</sub>).

41 Para calcular este dato se tuvo en consideración tres factores: El consumo energético interno (combustibles fósiles y electricidad), el consumo energético externo (viajes y transporte) y el número total de empleados (381 personas).

## Iniciativas y reducciones logradas

Durante 2015, como parte de un programa de gestión participativa, se implementaron y reconocieron varias iniciativas presentadas por nuestros colaboradores, cuyos objetivos eran aumentar la productividad y/o reducir gastos dentro de la Organización.

Uno de los proyectos premiados estaba enfocado en lograr la reducción del consumo del servicio de taxis y transporte ejecutivo que usan nuestros colaboradores como parte de la gestión del negocio. Esta iniciativa no solo nos ayudó a reducir gastos de movilización, sino además impactó directamente en nuestro consumo energético.

Además, otro punto importante que contribuyó a la reducción de este rubro fue el cierre de la bodega que alquilábamos en el km 10 vía a Daule. Con ello, se redujo la movilización del personal entre instalaciones.

Como resultado de las prácticas anteriormente mencionadas, se logró una reducción de las emisiones entre el primer y segundo semestre del 2015. Durante la primera mitad del año se emitió 13,42 tCO<sub>2</sub>, mientras que en la segunda mitad del 2015 las emisiones se redujeron a 6,94 tCO<sub>2</sub>; lo cual resultó en una reducción de emisiones de 6,48 tCO<sub>2</sub>, lo que equivale a 90,23 GJ de energía<sup>42</sup>.

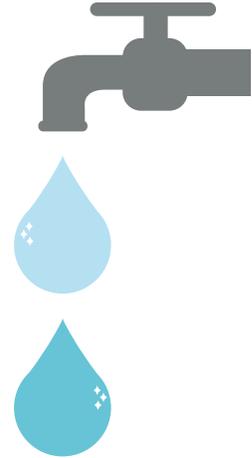


42 (1 tCO<sub>2</sub> = 13,924 GJ).

## Agua y efluentes

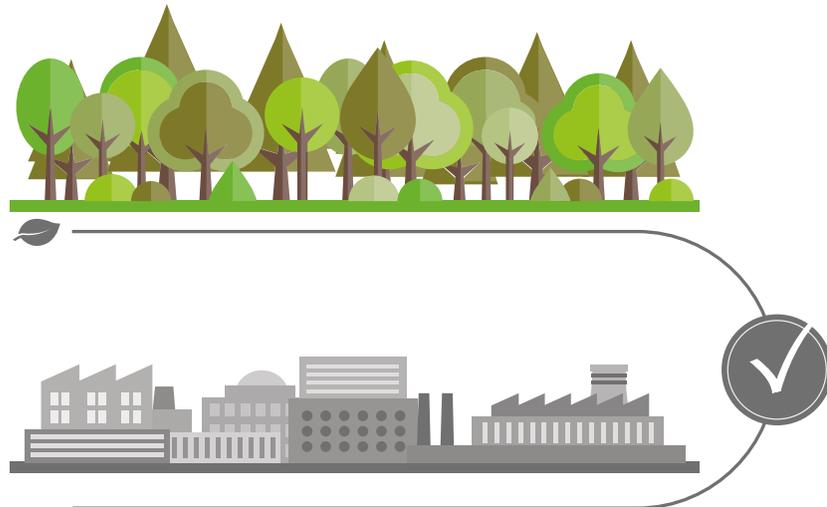
En todos nuestros centros de trabajo, la captación de agua para actividades productivas proviene de la red municipal. Nuestro consumo de agua durante el período 2016 de las sucursales Guayaquil, Quito y Buena Fe fue de 7.182 m<sup>3</sup> aproximadamente.

Por otra parte, todas nuestras instalaciones vierten el agua de uso doméstico a través de la red de alcantarillado municipal. Los efluentes industriales generados en el proceso de producción son “almacenados in situ” en cisternas. Posteriormente, una parte son reutilizados en los procesos de producción y otros entregados a gestores calificados para una adecuada disposición final.



## Biodiversidad

Todas nuestras instalaciones, sean bodegas o lugares de producción no interceptan con ningún sistema nacional de área protegidas, bosques o vegetación protectora o patrimonio forestal del estado.



## Residuos

Conscientes de que los residuos conllevan a una pérdida de recursos naturales cada vez más escasos, y a la vez generan costos adicionales de tratamiento, nos hemos propuesto objetivos claros y retadores de gestión eficiente de nuestros residuos sólidos.

Desde el 2014 estamos implementando un programa de gestión eficiente que inició con capacitación a todo el personal operativo para una segregación correcta de residuos sólidos tanto

peligrosos como no peligrosos, en nuestras instalaciones de Quito y Planta Infinita; y en 2015 extendimos el programa hasta las instalaciones de nuestra bodega en Buena Fe.



Tipo de desecho	Método de gestión	Guayaquil (toneladas)	Quito (toneladas)	Buena Fe (toneladas)	Total gestionado (toneladas)
Peligrosos y especiales	Incineración	23,95	1,25	6,98	32,18
No peligrosos	Reciclaje	22,05	1,32	0	23,37

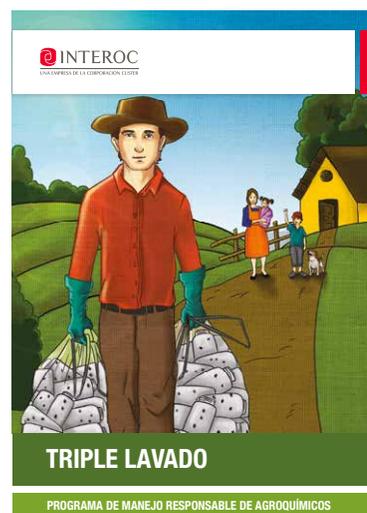
La disposición final de residuos peligrosos y no peligrosos se llevó a cabo mediante gestores ambientales autorizados.

## Gestión de desechos de productos

Contamos con un procedimiento definido para la gestión de los desechos de los productos que comercializamos, cuyo objetivo es asegurar la correcta disposición final de estos desechos a fin de proteger el ambiente.

Dentro de este proceso se gestionan productos caducados y envases y fundas plásticas contaminados (sin triple lavado), como desecho peligroso.

Los envases plásticos a los que se les haya efectuado el proceso de triple lavado, ejecutado por el usuario final durante la aplicación del producto, son considerados desechos especiales.



Promovemos entre nuestros clientes, la práctica del triple lavado, a partir de capacitaciones que brinda nuestra fuerza comercial y entrega de material informativo y didáctico sobre el proceso. Además, nos hacemos responsables de la recolección de este desecho especial en las instalaciones de nuestros clientes, para posteriormente entregarlo a gestores calificados, quienes realizan la correcta disposición final del mismo.

En agosto de 2015, el Ministerio del Ambiente aprobó el Plan de Gestión Integral de Desechos Plásticos de Uso Agrícola presentado por un importante grupo de miembros (incluido Interoc) de la Asociación de la Industria de Protección de Cultivo y Salud Animal (APCSA). El objetivo del plan es trabajar como gremio, abordando a través de una gestión responsable, la minimización del impacto ambiental de este desecho, procurando la mayor efectividad ambiental, social y económica, en el marco de la política y regulaciones que existen sobre el tema.

## PROCEDIMIENTOS para el TRIPLE LAVADO

para envases de hasta 20 lts. de capacidad\*



**¿QUÉ ES EL TRIPLE LAVADO?**  
Es un proceso para remover los residuos de plaguicidas del envase y así aprovechar al máximo el producto, debe realizarse inmediatamente después de la aplicación.

**BENEFICIOS:**

- Económico: Se utiliza todo el producto
- Social: Se garantiza seguridad
- Ambiental: Se evita cualquier contaminación.

**INDICACIONES:**

- Llenar con 1/4 de agua de la capacidad del envase
- El envase debe ser agitado durante 30 seg. en total (10 segundos en cada sentido)
- Agitar a una distancia de 10 a 15 cm. de su cuerpo.

**1.**

**PLANO HORIZONTAL:**  
Agitar a los lados.

**2.**

**PLANO VERTICAL:**  
Agitar con la tapa hacia arriba.

**3.**

**PLANO VERTICAL:**  
Agitar con la tapa hacia abajo.

\*Si la capacidad de los envases superan los 20lts su procedimiento de lavado será distinto.

De enero a diciembre de 2016, gestionamos la siguiente cantidad de desecho de productos

<b>Desecho peligroso</b>		<b>Cantidad (toneladas)</b>
Envases y fundas plásticas contaminados	De todas las unidades de negocio	12,67
<b>Desecho especial</b>		
Envases plásticos con triple lavado	Unidad de Negocio Agrícola	9,17

## Programas de sensibilización ambiental

En Quito, Buena Fe y Planta Infinita hemos realizado capacitaciones al personal operativo en temas como: plan de manejo ambiental, gestión de desechos peligrosos, contención de derrames, aspectos e impactos ambientales, manejo de desechos peligrosos y no peligrosos, las 3 Rs y buenas prácticas ambientales.

## Inversiones

En el período del reporte, realizamos varias inversiones por USD\$190.375,86 por concepto de mitigación y protección ambiental, correspondientes a:

- Tratamiento y eliminación de residuos
- Gastos de personal relacionado
- Seguros de responsabilidad ambiental
- Servicios externos de gestión ambiental
- Consultorías ambientales
- Otros costos de gestión ambiental.

## Cumplimiento normativo

Durante 2016, no se presentaron multas por incumplimientos ambientales, ni tuvimos accidentes ni derrames significativos.

## Compromisos para el 2017:

---

- Análisis de oportunidades de reducción de nuestra emisiones de GEI
- Desarrollo de programas que nos ayuden a incrementar la conciencia ambiental en nuestros colaboradores.





# Gestión responsable con proveedores

---

## CAPÍTULO 7

## GESTIÓN RESPONSABLE CON PROVEEDORES

Reconocemos la importancia que tienen nuestros proveedores para la sostenibilidad de nuestro negocio, como socios estratégicos que aportan valor con su experiencia y especialización, y ayudándonos en la productividad y optimización de los procesos de nuestra cadena de valor. Además, contribuyen con sus productos y gestión a disminuir el impacto social y ambiental de nuestras operaciones y productos.

Durante 2015, dimos los primeros pasos para promover prácticas responsables en su gestión con un grupo de proveedores nacionales. Este primer avance ha sido muy positivo.

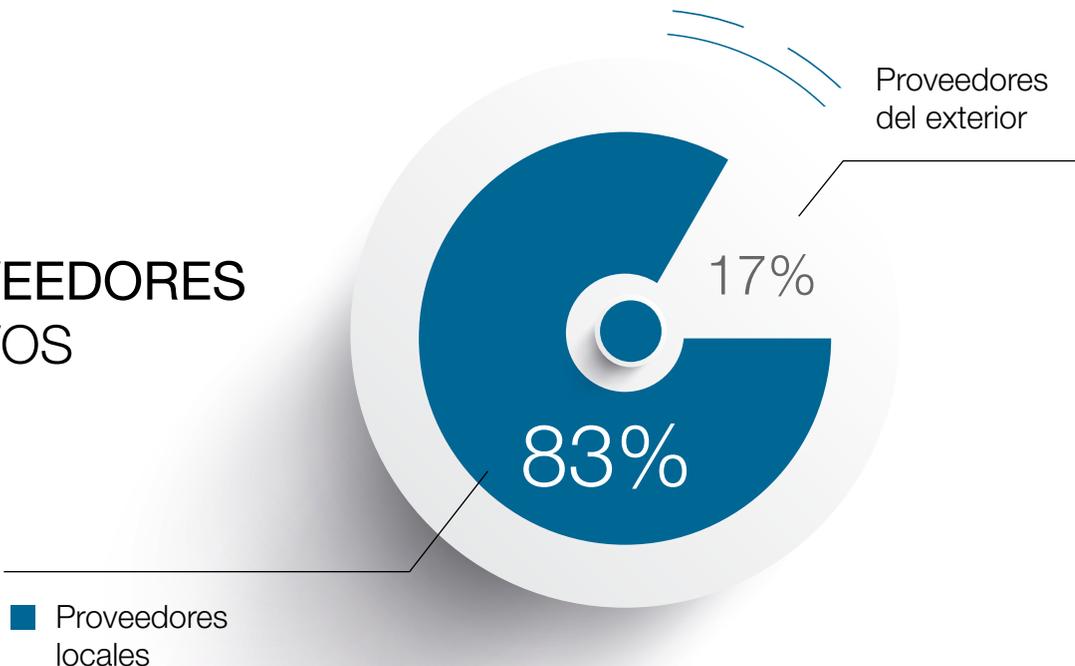
### Nuestros proveedores

Interroc cuenta con un total de 796 proveedores, de los cuales el 83% son ecuatorianos. Es una cadena de suministro compuesta por pequeñas, medianas y grandes empresas que proveen materias primas, mercaderías y servicios.

#### ► Proveedores activos 796

- Proveedores del exterior 138
- Proveedores locales 658

### PROVEEDORES ACTIVOS



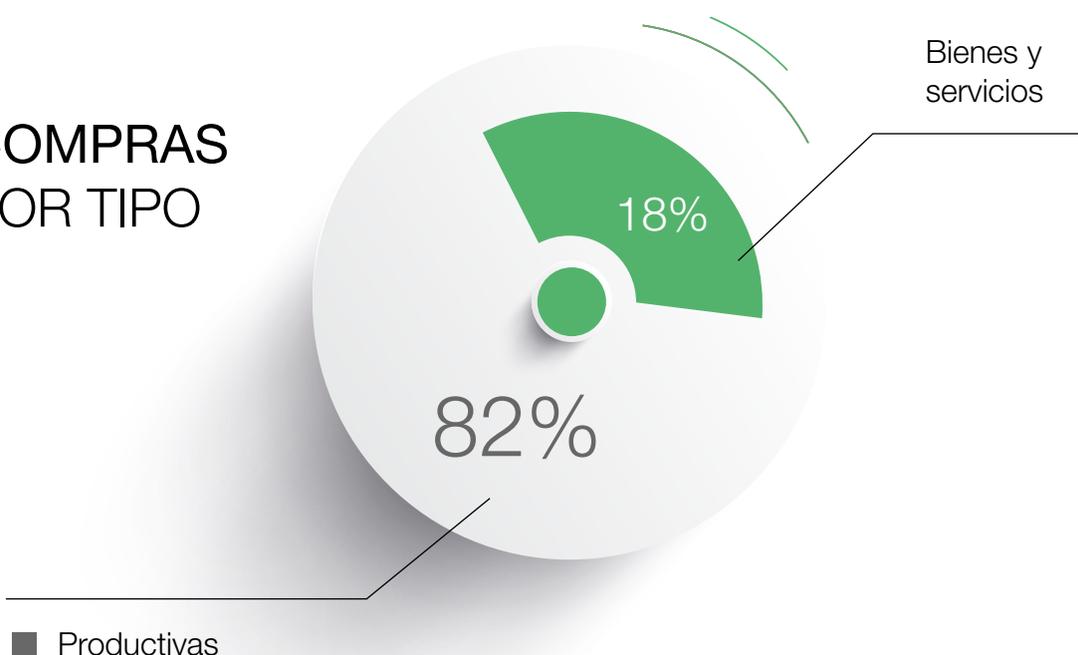
Nuestros proveedores se encuentran alrededor de todo el mundo, y mantenemos en ciertos casos representaciones y alianzas estratégicas, que nos permiten contar con productos de calidad y diferenciados del resto del mercado.

Durante 2016 compramos \$51,7 millones de dólares a los 796 proveedores y socios estratégicos que se encontraban activos, distribuidos así:

### Compras

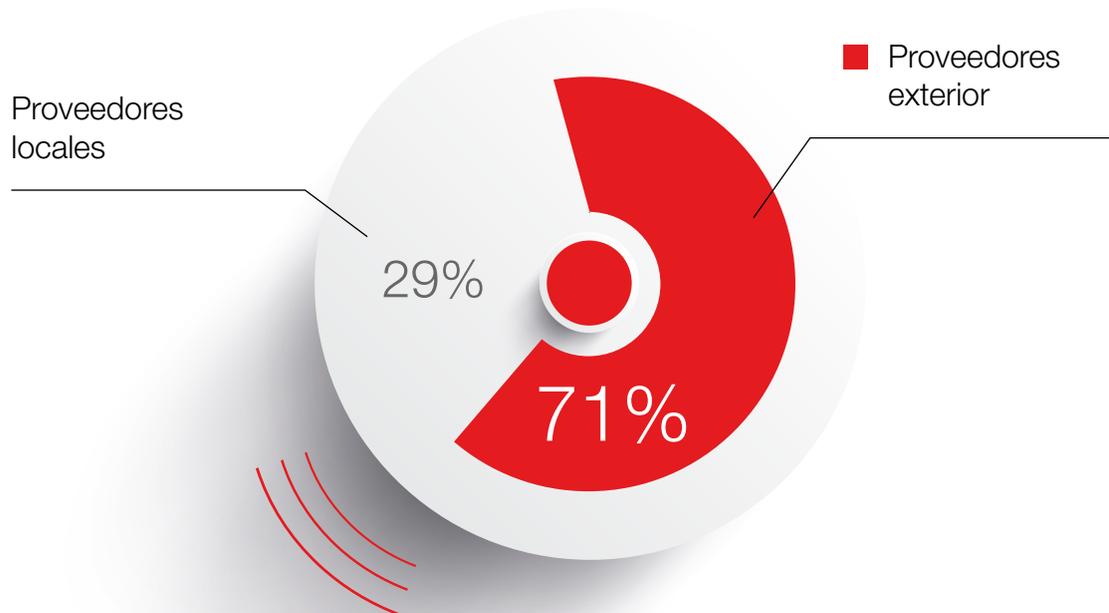
Productivas <sup>43</sup>	\$ 42.624.574
Bienes y servicios (no productivos)	\$ 9.145.527
	<b>\$ 51.770.101</b>
Proveedores del exterior	\$ 36.552.327
Proveedores locales	\$ 15.217.774
	<b>\$ 51.770.101</b>

### COMPRAS POR TIPO



*43 Compras productivas se refiere a aquellos productos o insumos que se adquieren para ser convertidos en mercadería, a través de los procesos productivos de la planta industrial. También incluye aquellos artículos que se compran en presentación final para el cliente, para ser comercializados directamente.*

## COMPRAS A PROVEEDORES NACIONALES Y DEL EXTERIOR



### Proceso de contratación y evaluación de proveedores

Contamos con una Política de Selección y Evaluación de proveedores. En este documento se detallan los lineamientos para su contratación y evaluación.

En 2016, evaluamos un total de 136 proveedores de compras productivas y 87 de bienes y servicios, según criterios de: calidad de producto, precio, tiempos de entrega, servicio y condiciones comerciales. Durante el proceso de homologación y/o nuevas contrataciones, cabe destacar que ninguno de ellos fue excluido del proceso por falta de cumplimiento de dichos criterios.

## Prácticas responsables con proveedores

Buscamos garantizar que la seguridad industrial y la salud ocupacional estén presentes en toda la gestión operativa de nuestra Organización, y que sean asumidas efectivamente de forma proactiva por nuestros proveedores y contratistas.

Durante el año 2015, identificamos los riesgos en seguridad industrial, salud ocupacional y aspectos ambientales, de acuerdo a las actividades de mayor riesgo, que realizan un grupo de nuestros proveedores dentro de nuestras instalaciones.

Con esta información, se levantaron controles operacionales que nos ayudan a minimizar estos riesgos e impactos. Posteriormente, concientizamos a este grupo de proveedores a través de capacitaciones en cada lugar de trabajo, definiendo junto a ellos, planes de acción de mejora continua.

De esta manera hemos incorporado criterios de seguridad y salud en los procesos del negocio, en los proyectos de inversión industrial, actividades operativas en planta y bodegas, mantenimiento de instalaciones, y servicios industriales, así como en la contratación y evaluación de proveedores y contratistas.

Destacamos que todos los proveedores y contratistas que ingresan a nuestras instalaciones reciben una evaluación médica e inducción de seguridad y ambiente por parte de nuestro personal.

## Compromiso para el 2017:

---

Aumentar la base de proveedores calificados en cuanto a habilidades y competencias de seguridad industrial, salud ocupacional y aspectos ambientales.





# Gestión responsable con la comunidad

---

## CAPÍTULO 8

## GESTIÓN RESPONSABLE CON LA COMUNIDAD

Un eje central de nuestra estrategia de gestión sostenible, es el apoyo y promoción del desarrollo de pequeñas comunidades agrícolas, buscando generar buenas relaciones con ellos e implementar programas que creen valor social y ambiental. Durante 2015 y 2016, nos enfocamos principalmente en temas de salud, seguridad y conservación de los ecosistemas.

Al momento tenemos dos programas con enfoque en la comunidad, que hemos empezado a ejecutar. Por un lado se encuentra nuestro programa DCAS “Día de Capacitación en Agricultura Sostenible”, el cual busca fomentar la implementación de buenas prácticas para el desarrollo sostenible de la agricultura en el país.



Por otra parte, tenemos nuestro programa de voluntariado que persigue aprovechar, incentivar y encauzar el potencial del personal de Interoc en beneficio de las necesidades sociales de las comunidades más vulnerables con las que nos relacionamos.

### Interoc fomenta la agricultura sostenible en el país

A través de jornadas de capacitación dirigidas a agricultores, estudiantes de colegios con especialización agropecuaria y sus familias, buscamos fomentar buenas prácticas para el desarrollo sostenible de la agricultura.

Como antecedente para la estructuración de este programa, mencionamos que se tuvieron en cuenta las necesidades de las comunidades de pequeños agricultores, quienes a través de entrevistas y encuestas, nos manifestaron su interés de mejorar su conocimiento en técnicas agrícolas que les permitan incrementar la productividad de sus cultivos. Además, nos pidieron apoyar a los centros educativos de las zonas rurales, para que los estudiantes de especialización agropecuaria tengan la oportunidad de hacer prácticas para mejorar sus conocimientos y habilidades, incentivándolos a continuar estudiando esta especialización en la universidad.

*Buscamos  
fomentar  
buenas  
prácticas  
para el  
desarrollo  
sostenible de  
la agricultura.*

La primera jornada de capacitación se realizó en noviembre del 2015 en la comunidad de El Anegado (cerca a Jipijapa), con la participación de 50 agricultores de la zona y 60 estudiantes de la Unidad Educativa El Anegado.

El programa se divide en dos etapas. En la primera parte se desarrolla un taller práctico de siembra y manejo de un cultivo, con docentes y alumnos de bachillerato. El taller es dirigido por nuestros Representantes Técnicos quienes asesoran y acompañan a los estudiantes y sus maestros durante todo el ciclo de producción.

En la segunda parte, desarrollamos una jornada de capacitaciones dirigida a estudiantes y agricultores. Con los estudiantes reforzamos algunos temas relacionados con prácticas de sostenibilidad en la agricultura. A los agricultores se les brindan charlas sobre: agricultura sostenible, manejo responsable de plaguicidas, manejo sostenible del cultivo, y finanzas básicas para el manejo del negocio agrícola.

Durante el 2016 ejecutamos 5 programas en: cantón Quero (Tungurahua) y en los recintos Los Amarillos, Chicompe, El Tránsito, y el cantón Pedro Carbo de la provincia del Guayas. Concientizando a más de 300 agricultores sobre los impactos generados por la actividad agrícola y brindándoles herramientas que les permitan minimizarlas. Con ello, construimos puentes con nuestras comunidades, buscando nuevas oportunidades para empoderarlos y apoyarlos.



### Comentario estudiante

*“Durante las prácticas aprendimos a realizar la fertilización, usar los abonos y los agroquímicos correctamente, revisar la etiqueta para conocer las precauciones que debemos tener y trabajar con la ropa adecuada para sembrar”.*

Estudiante de la Unidad Educativa “El Anegado”.

### Comentario de agricultores

*“Esta actividad fue muy interesante, ya que fortalece el conocimiento de cada uno de los participantes. ¡Continúen con esta clase de talleres!”*, agricultor de la zona.

*“La actividad me pareció muy importante porque así aprendemos más y mejoramos nuestro cultivo”*, agricultor de la zona.

## Programa de voluntariado corporativo

En el ámbito de la responsabilidad con nuestras comunidades, invitamos a nuestros colaboradores a participar en la acción social que realizamos a través de prácticas de voluntariado corporativo. Estas prácticas se alinean principalmente a metas de reducción de la pobreza, creación de desarrollo social y sostenibilidad del medio ambiente, contribuyendo así a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. Nuestras iniciativas atienden principalmente a los grupos más vulnerables con los que nos relacionamos, en zonas en desarrollo.

Las actividades que proponemos a nuestros colaboradores, bajo este marco, siempre son voluntarias. Lo que buscamos es promover una cultura de colaboración, sensibilizar a los empleados sobre las necesidades sociales de nuestros colectivos, y permitirles descubrir nuevos valores.

En cada país, desarrollamos los proyectos de voluntariado en función de las necesidades y la cultura local, pero actuando siempre dentro del marco definido a nivel corporativo:

- 01 Sostenibilidad del recurso agua
- 02 Agricultura sostenible
- 03 Empoderamiento del agricultor (brindarle al agricultor los conocimientos técnicos y las herramientas necesarias para eliminar la dependencia y generar desarrollo de su calidad de vida)
- 04 Atención de necesidades de corto, mediano y largo plazo frente a emergencias.

Durante el 2012 y 2013, gestionamos una campaña de donativos entre nuestros colaboradores, bajo el modelo de que por cada dólar que donaba un empleado, la Compañía pondría un dólar también. Todo el dinero que se recaudó fue usado para entregar 389 canastas de víveres a agricultores de las provincias de Guayas, Manabí y Cotopaxi, en el mes de diciembre, dentro de una actividad de celebración de Navidad, donde participaron activamente un grupo de voluntarios que nos acompañaron a las entregas. Durante el



2015 no se realizó ninguna actividad dentro del programa de voluntariado corporativo. Para el 2016, reactivamos el voluntariado, enfocado en ayudar a los damnificados por el terremoto del 16 de abril. En Ecuador se activó una campaña de donativos a través de la cual se entregó más de 8.000 litros de agua y víveres a familias de nuestros colaboradores y clientes, ubicadas en las zonas de Montecristi, Manta, Portoviejo, Charapotó, Rocafuerte, Calceta, Calderón, Bahía de Caráquez, Pedernales, Playa Coaque, Cojimies, y Mejía. Las donaciones fueron entregadas por un grupo de nuestros colaboradores que se trasladaron a estas localidades.

Además, a esta campaña se sumaron los colaboradores de Interoc a nivel regional, y la Corporación Custer, a través de aportaciones económicas. Con el dinero recaudado se gestionó la compra de tres casas de madera MDP de la Fundación Hogar de Cristo, organización sin fines de lucro con más de 20 años de experiencias en la construcción de viviendas emergentes en Ecuador.

Para enero del 2017 está prevista la construcción de las casas, en la provincia de Manabí con la participación de nuestros voluntarios.

### **Hacemos voluntariado junto a nuestros clientes**

Durante 2013 y 2014, nuestro equipo de voluntarios fue invitado por uno de nuestros clientes, Tabacalera Andina S.A. (TANASA), para apoyar la construcción de casas para familias de escasos recursos económicos de la provincia del Guayas. Esta Empresa apoya la labor que lleva a cabo la Organización TECHO, quienes trabajan para generar soluciones concretas a la problemática de la pobreza. Inician el proceso de desarrollo comunitario construyendo viviendas de emergencia, con la participación masiva de voluntarios y familias de la comunidad.

En el año 2013 se entregaron casas en las zonas de Tres Postes, y en el siguiente año en el sector “El Arbolito” en el cantón Durán.



### **Compromisos para el 2017:**

---

- Realizar 8 jornadas de Día de Capacitación en Agricultura Sostenible
- Implementar un sistema de relacionamiento con nuestras comunidades vecinas.





# Acerca de este informe

---

## CAPÍTULO 9

## ACERCA DE ESTE INFORME

El presente documento es el primer Informe Anual de Sostenibilidad de Interoc Ecuador, a través del cual comunicamos a nuestros públicos de interés: accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y comunidad, sobre toda nuestra gestión y resultados del periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2016. Cuando se presenta información relacionada con otros periodos, se indica expresamente en el texto. No incluimos indicadores de desempeño de las operaciones de Interoc en otros países.

Todo el Informe se ha estructurado con base en los avances y resultados del Modelo de Gestión Sostenible de Interoc, y teniendo en cuenta los lineamientos de la Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 del Global Reporting Initiative (GRI). Además, cumple con el criterio "De conformidad" y alcanza la opción Core (básico).

Por ser nuestra primera memoria no presentamos datos comparativos con otros años. Sin embargo, se puede realizar comparación con otras organizaciones, ya que los indicadores se presentan de acuerdo a los lineamientos de la guía GRI G4.

En el Informe, se encuentran detalladas como notas explicativas, las técnicas de medición de datos y bases de cálculos usadas en los indicadores.

La información y datos incluidos en la memoria están respaldados por documentación que ha sido sometida a controles internos. Además, todo el documento ha sido revisado y aprobado por la Presidencia Ejecutiva de la Corporación Custer.

Somos conscientes de que la información publicada aún no abarca la totalidad de nuestros impactos. Por ello, asumimos el compromiso de enriquecer la información presentada para los próximos años, de acuerdo a un exhaustivo análisis de materialidad.

Al finalizar la memoria nuestro lector encontrará un índice para facilitar la localización de los contenidos e indicadores que se reportan.

Invitamos a nuestros lectores a enviar sus comentarios, oportunidades de mejora y sugerencias, a través de nuestros canales de comunicación.



### CONTÁCTENOS

Para mayor información sobre este Informe o el desempeño en general de INTEROC, contáctenos.

Susana Chávez Sánchez, Jefe Regional de Sostenibilidad y Comunicaciones.

Correo:  
Interoc.custer@corpcluster.com

Dirección:  
Urdesa Central, Av. Las Lomas 407  
entre calle Cuarta y calle Quinta.

Teléfonos:  
(593 4) 371 3740

Sitio Web:  
[www.interoc-custer.com](http://www.interoc-custer.com)

## Materialidad

Para esta rendición de cuentas, hemos llevado a cabo un análisis de materialidad acorde a los lineamientos de la Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI). En este primer ejercicio han participado el equipo de Sostenibilidad Corporativo, el equipo gerencial de la Compañía tanto a nivel regional como local, y varios representantes de los principales grupos de interés de la Organización.

Con ello, hemos logrado identificar los aspectos relevantes en materia de sostenibilidad que consideramos estratégicos para nuestra Empresa y nuestros grupos de interés, teniendo en cuenta variables internas y externas.

## Proceso

Identificamos todos los aspectos relacionados con la sostenibilidad, sin importar si el impacto ocurre dentro o fuera de la organización, con base en:

★ **Fuentes internas:** Naturaleza de la Compañía y su giro comercial, su estrategia y filosofía, y el Modelo de Gestión Sostenible.

★ **Fuentes externas:** Aspectos que presenta la Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI G4, resultados de los diálogos con los principales grupos de interés, aspectos económicos, sociales y ambientales relevantes para nuestro sector y país.

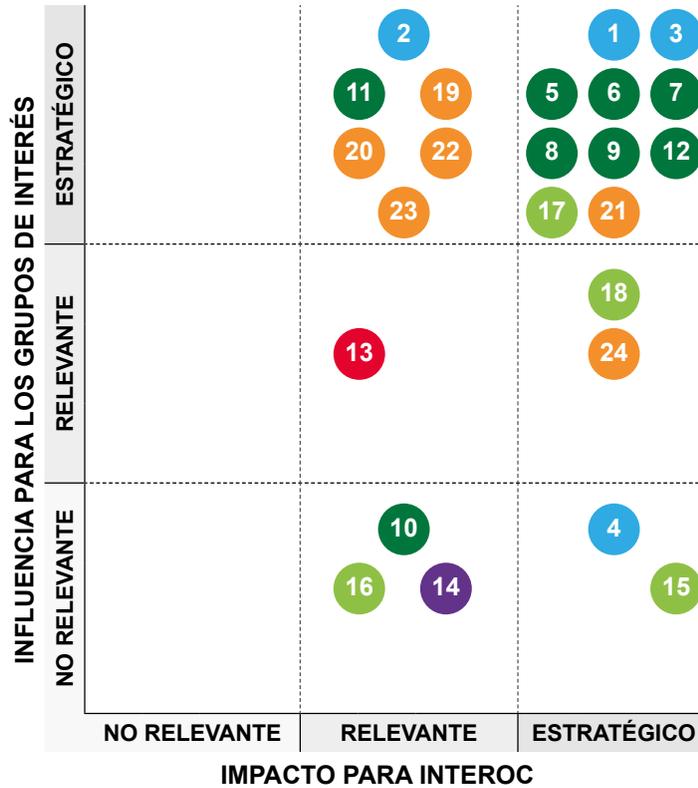
Con estas fuentes levantamos un listado de aspectos potencialmente relevantes. Esta lista fue sometida a un análisis para su ponderación, considerando la opinión expresada por nuestros grupos de interés en los diferentes diálogos y la perspectiva interna de la Compañía, de acuerdo a los siguientes parámetros:

- ◆ Importancia para los grupos de interés
- ◆ Principales asuntos y retos futuros para el sector químico
- ◆ Relacionado con la normativa vigente en Ecuador, las políticas públicas, tratados y convenios internacionales que definen acuerdos o regulaciones de significación estratégica para Interoc
- ◆ Riesgo significativo para nuestra organización
- ◆ Principales competencias de la organización y de qué manera contribuyen o podrían contribuir al desarrollo sostenible
- ◆ Fortalecimiento de la estrategia corporativa y los valores de la Empresa.

Como resultado obtuvimos el listado de aspectos materiales, los cuales fueron revisados en cuanto a alcance, cobertura y tiempo, y luego sometidos a validación por parte de la Gerencia Corporativa de Sostenibilidad y la Gerencia General de Interoc, máximos responsables de la memoria, a nivel país.

Estos aspectos definieron los contenidos del Informe y también son parte del Modelo de Gestión Sostenible que implementamos a nivel regional.

## Aspectos Materiales



### Desempeño Económico

1. Gobierno Corporativo
2. Ética y anticorrupción
3. Desempeño económico
4. Contribución al país

### Desempeño Social Clientes

5. Agricultura sostenible
6. Sostenibilidad del recurso agua
7. Investigación y desarrollo
8. Satisfacción del cliente
9. Salud y seguridad de los clientes
10. Etiquetado de productos
11. Comunicación
12. Impacto de productos

### Desempeño Social Proveedores

13. Evaluación ambiental y social de proveedores

### Desempeño Social Comunidad

14. Evaluación del impacto en comunidades locales

### Desempeño Ambiental

15. Consumo de recursos energéticos y emisiones
16. Consumo de agua
17. Manejo de residuos
18. Transporte de productos y del personal

### Desempeño Social Laboral

19. Clima y cultura organizacional
20. Diversidad e igualdad de oportunidades
21. Salud y seguridad laboral
22. Capacitación y desarrollo
23. Remuneración y beneficio
24. Voluntariado

## Índice de GRI para la opción esencial «de conformidad» con la Guía

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
Contenidos básicos generales	Página	Verificación externa
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
G4-1: Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la empresa y la estrategia de esta con miras a abordarla.	6 – 7	No
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
G4-3: Nombre de la organización.	3	No
G4-4: Marcas, productos y servicios más importantes.	37, 38, 50, 55, 56, 61, 62	No
G4-5: Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	116	No
G4-6: Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.	10	No
G4-7: Describa la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Nota 1	No
G4-8: Mercados servidos.	38, 51, 57, 62	No
G4-9: Dimensiones de la organización.	10 – 11	No
G4-10: Desglose de empleados de la organización.	67	No
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Nota 2	No
G4-12: Cadena de suministro de la organización.	104 – 106	No
G4-13: Cambios significativos durante el período objetivo de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionaria o la cadena de suministro de la organización.	Nota 3	No
G4-14: Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	92	No
G4-15: Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	Nota 4	No
G4-16: Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	12	No

*Nota 1: Interoc es una sociedad anónima.*

*Nota 2: Nuestra Organización respeta el derecho a la libertad de asociación. Actualmente, no contamos con sindicatos ni asociaciones de empleados en nuestra operación en Ecuador.*

*Nota 3: Con fecha 30 de diciembre del 2015, el accionista Interoc Worldwide LLP transfirió 9.830.610 acciones, a favor de Interoc Sociedad Anónima con domicilio en Lima-Perú.*

*Nota 4: Estamos evaluando nuestra participación en iniciativas externas de sostenibilidad.*

**CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES**

Contenidos básicos generales	Página	Verificación externa
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>		
G4-17: Entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes que figuran en la memoria.	Interroc S.A. (Ecuador)	No
G4-18: Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	117 – 118	No
G4-19: Listado de aspectos materiales.	117 – 118	No
G4-20: Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	117 – 118 129 –130	No
G4-21: Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	117 – 118 129 –130	No
G4-22: Descripción de las consecuencias de la re-expresión de la información de memorias anteriores y sus causas.	No aplica	No
G4-23: Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	No aplica	No
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
G4-24: Listado de grupos de interés vinculados a la organización.	19	No
G4-25: Base para la selección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	19	No
G4-26: Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	19	No
G4-27: Cuestiones y problemas claves que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos, mediante su memoria.	19, 117, 118	No
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
G4-28: Período objetivo de la memoria.	116	No
G4-29: Fecha de la última memoria.	No aplica	No
G4-30: Ciclo de presentación de la memoria.	116	No
G4-31: Punto de contacto para solventar las dudas relativas a cuestiones del contenido de la memoria.	116	No
G4-32: Opción “de conformidad” con la Guía que se ha elegido, Índice GRI de la opción elegida, y referencia al Informe de verificación externa.	116	No
G4-33: Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Nota 5	No

*Nota 5: Por ser nuestro primer ejercicio de rendición de cuentas en materia de sostenibilidad, tomamos la decisión de no llevar a cabo ninguna verificación externa. Aspiramos consolidar nuestro sistema de reporting en los próximos años.*

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Página	Verificación externa
<b>GOBIERNO</b>		
G4-34: Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	26 – 28	No
G4-35: Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la Alta Dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	27	No
G4-36: Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	27 – 29	No
G4-38: Composición del órgano superior de gobierno y sus comités.	26 – 28	No
G4-39: Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	27	No
G4-40: Describa los procesos y criterios de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.	27, 29	No
G4-42: Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales.	28	No
G4-43: Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	29 - 30	No
G4-44: Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambientales y sociales.	29	No
G4-48: Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.	116 – 117	No
G4-51: Describa las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	31	No
G4-52: Describa los procesos para determinar la remuneración.	31, 84	No
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
G4-56: Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la Organización.	31	No

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
Aspectos Materiales	Enfoque de gestión o Indicador	Página/ Respuesta	Omisiones	Verificación externa
Gobierno Corporativo	Enfoque de gestión.	24 – 31	-----	No
	<b>EC6:</b> Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local.	69		
Ética y anticorrupción	Enfoque de gestión.	31	-----	No
Desempeño económico	<b>EC1:</b> Valor económico directo generado y distribuido.	20 – 23	-----	No
Contribución al país	<b>EC1:</b> Valor económico directo generado y distribuido.	20 – 23	-----	No
	<b>EC8:</b> Consecuencias económicas indirectas.	44, 45		
Agricultura sostenible	Enfoque de gestión.	36 – 47	-----	No
Sostenibilidad del recurso agua	Enfoque de gestión.	48 – 53	-----	No
Investigación y Desarrollo	Enfoque de gestión.	41, 42, 52	-----	No
Satisfacción del cliente	Enfoque de gestión.	35	-----	No
	<b>PR5:</b> Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	35		
Salud y Seguridad de los clientes	Enfoque de gestión.	40, 41, 43, 45, 46, 110, 111	-----	No
	<b>PR1:</b> Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	40, 41, 46		

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Aspectos Materiales	Enfoque de gestión o Indicador	Página/ Respuesta	Omisiones	Verificación externa
Salud y Seguridad de los clientes	<b>PR2:</b> Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.	Nota 6	-----	No
	<b>PR9:</b> Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	Nota 7		
Etiquetado de productos	Enfoque de gestión.	46, 63	-----	No
	<b>PR3:</b> Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	46, 63		
	<b>PR4:</b> Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Nota 8		

*Nota 6: Durante el 2016, no se presentó ningún incidente derivado del incumplimiento de la normativa relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.*

*Nota 7: Durante el año objeto de este Informe, no se presentaron multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.*

*Nota 8: No se presentó ningún incumplimiento de la regulación relativa a la información y al etiquetado de nuestros productos, durante el 2016.*

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
Aspectos Materiales	Enfoque de gestión o Indicador	Página/ Respuesta	Omisiones	Verificación externa
Comunicaciones de mercadotecnia	<b>PR6:</b> Venta de productos prohibidos o en litigio.	47	-----	No
	<b>PR7:</b> Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Nota 9		
Comunicaciones	Enfoque de gestión.	87 – 89	-----	No
Impacto de productos	Enfoque de gestión.	39 – 46	-----	No
Evaluación ambiental y social de proveedores	Enfoque de gestión.	107	-----	No
	<b>HR11:</b> Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	107	Este indicador se informa de manera parcial. Ya que al momento solo se realiza con los proveedores locales manejo de impactos negativos significativos en materia de salud, seguridad y medio ambiente.	
	<b>EN33:</b> Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	107	-----	
Evaluación del impacto en comunidades locales		Nota 10	-----	No

*Nota 9: Durante el 2016, no se presentaron incumplimientos a las normativas relativas a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio.*

*Nota 10: Al momento no contamos con gestión sobre este aspecto material. Para iniciar nos hemos propuesto implementar un sistema de relacionamiento con comunidades vecinas a nuestras instalaciones durante el 2017.*

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Aspectos Materiales	Enfoque de gestión o Indicador	Página/ Respuesta	Omisiones	Verificación externa
Consumo de recursos energéticos y emisiones	Enfoque de gestión.	93 – 97	-----	No
	<b>EN3:</b> Consumo energético interno.	95, 96		
	<b>EN4:</b> Consumo energético externo.	96		
	<b>EN5:</b> Intensidad energética.	96		
	<b>EN6:</b> Reducción del consumo energético.	97		
	<b>EN15:</b> Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	93 – 95		
	<b>EN16:</b> Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2).	93 – 95		
	<b>EN17:</b> Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	93 – 95		
	<b>EN18:</b> Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	94		
	<b>EN19:</b> Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	97		
Consumo de agua	<b>EN8:</b> Captación total de agua según la fuente.	98	-----	No
Manejo de residuos	Enfoque de gestión.	98, 99	-----	No
	<b>EN23:</b> Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	99		
	<b>EN24:</b> Número y volumen total de derrames significativos.	Nota 11		
	<b>EN27:</b> Mitigación del impacto ambiental de los productos.	39 – 46 99, 100 110, 111		

*Nota 11: No se han producido derrames significativos dentro ni fuera de nuestras operaciones.*

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
Aspectos Materiales	Enfoque de gestión o Indicador	Página/ Respuesta	Omisiones	Verificación externa
Transporte de productos y del personal	<b>EN30:</b> Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	94, 96	Al llevar a cabo la medición de otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, hemos iniciado a conocer el impacto de actividades de logística que gestionan empresas contratistas con las que trabajamos. Así como las actividades de movilidad de nuestro personal desde y hacia sus hogares, a través de vehículos provistos por la empresa. Este indicador se informa por ahora de manera parcial, ya que al momento no estamos llevando a cabo acciones para mitigar estos impactos. Nos comprometemos a abordar la gestión, en el mediano plazo, para minimizar estos impactos como parte de nuestra huella energética y de carbono.	No
Cumplimiento regulatorio	<b>EN29:</b> Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	101	-----	No

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Aspectos Materiales	Enfoque de gestión o Indicador	Página/ Respuesta	Omisiones	Verificación externa
Inversiones	<b>EN31:</b> Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	101	-----	No
Clima y cultura organizacional	Enfoque de gestión.	83	-----	No
Diversidad e igualdad de oportunidades	Enfoque de gestión.	68, 69	-----	No
	<b>LA12:</b> Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	27, 69		
Salud y seguridad laboral	Enfoque de gestión.	75 – 82	-----	No
	<b>LA5:</b> Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	76		
	<b>LA6:</b> Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales, relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	82	Se omite el indicador de absentismo, ya que al momento no se encuentra disponible esta información.	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
Aspectos Materiales	Enfoque de gestión o Indicador	Página/ Respuesta	Omisiones	Verificación externa
Capacitación y desarrollo	Enfoque de gestión.	73, 74	-----	No
	<b>LA9:</b> Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	74		
	<b>LA11:</b> Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	71	Este indicador se reporta con base en la plantilla total de empleados (contrato indefinido). No ha sido desglosado por sexo ni por categoría profesional, ya que nuestro Programa de Gestión del Desempeño incluye a todos los empleados de la Compañía.	
Remuneración y beneficios	Enfoque de gestión.	84 – 86	-----	No
	<b>EC5:</b> Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	84		
	<b>LA13:</b> Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	84		

Relación entre asuntos estratégicos y relevantes y los aspectos GRI G4				Cobertura de los asuntos		
Asunto	Matriz Materialidad Estratégico/ Relevante	Categoría GRI G4	Aspecto GRI G4	Material dentro de Interoc	Material fuera de Interoc	Grupo de interés interesado en el tema
Gobierno corporativo	Estratégico	N/A	Gobierno	X	X	Empleados
Ética y anticorrupción	Estratégico	N/A	Ética e integridad	X	X	Empleados
Desempeño económico	Estratégico	Economía	Desempeño económico	X	X	Accionista Empleados
Contribución al país	Relevante	Economía	Consecuencias económicas indirectas	X		
Agricultura sostenible	Estratégico	N/A	N/A	X	X	Clientes
Sostenibilidad del recurso agua	Estratégico	N/A	N/A	X	X	Clientes
Investigación y desarrollo	Estratégico	N/A	N/A	X	X	Clientes
Satisfacción del cliente	Estratégico	Responsabilidad sobre Productos	Etiquetado de los productos y servicios	X	X	Clientes
Salud y seguridad de los clientes	Estratégico	Responsabilidad sobre Productos	Salud y seguridad de los clientes	X	X	Clientes
Etiquetado de productos	Relevante	Responsabilidad sobre Productos	Etiquetado de los productos y servicios	X		
Comunicación	Estratégico	Responsabilidad sobre Productos	Comunicaciones de Mercadotecnia	X	X	Empleados
Impacto de productos	Estratégico	N/A	N/A	X	X	Clientes
Evaluación ambiental y social de proveedores	Relevante	Derechos Humanos	Evaluación de los proveedores en materia de Derechos Humanos	X	X	Proveedores
Evaluación del impacto en comunidades locales	Relevante	N/A	N/A	X		
Consumo de recursos energéticos y emisiones	Relevante	Medio Ambiente	Energía Emisiones	X		

Relación entre asuntos estratégicos y relevantes y los aspectos GRI G4				Cobertura de los asuntos		
Asunto	Matriz Materialidad Estratégico/ Relevante	Categoría GRI G4	Aspecto GRI G4	Material dentro de Interoc	Material fuera de Interoc	Grupo de interés interesado en el tema
Consumo de agua	Relevante	Medio Ambiente	Agua	X		
Manejo de residuos	Estratégico	Medio Ambiente	Efluentes y residuos	X	X	Empleados Clientes
Transporte de productos y del personal	Relevante	Medio Ambiente	Transporte	X	X	Clientes
Clima y cultura organizacional	Estratégico	N/A	N/A	X	X	Empleados
Diversidad e igualdad de oportunidades	Estratégico	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Diversidad e igualdad de oportunidades	X	X	Empleados
Salud y seguridad laboral	Estratégico	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Salud y seguridad en el trabajo	X	X	Empleados
Capacitación y desarrollo	Estratégico	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Capacitación y educación	X	X	Empleados
Remuneración y beneficios	Estratégico	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Igualdad de retribución entre hombres y mujeres Presencia en el mercado	X	X	Empleados
Voluntariado	Relevante	N/A	N/A	X	X	Empleados

No se incluyeron los asuntos que se categorizaron como “No Relevante” de acuerdo al análisis de materialidad. Algunos temas están categorizados como N/A porque no tienen relación directa con una categoría y aspecto GRI sino que corresponden a asuntos de la estrategia de sostenibilidad de la Compañía.







