



SUCROMILES S.A.

Informe de Sostenibilidad 2011

Medio ambiente
Responsabilidad social
interna/externa
Competitividad
Innovación



Informe de Sostenibilidad 2011

Medio ambiente
Responsabilidad social interna/externa
Competitividad
Innovación

Recta Cali-Palmira Km 18.
Vereda La Herradura.
www.sucromiles.com.co

Asesoría metodológica
Fortalecerse Sostenibilidad
Corporativa

Diseño y diagramación
Carolina Yara.

Fotografía
Nover Tamayo, Asistente de servicio
al cliente

**Para comentarios sobre el
informe**

Contacto: Eliana Villota
evillota@sucromiles.com.co

*Agradecemos a todos los colaboradores que
participaron en la elaboración de este reporte.*



Tabla de contenido

1. Mensaje de la Gerencia General •	Pag. 1
Nuestra visión estratégica de las sostenibilidad	Pag. 2
2. Modelo de sostenibilidad •	Pag. 3
Compromiso económico	Pag. 3
Compromiso ambiental	Pag. 3
Compromiso social	Pag. 3
Retos y oportunidades	Pag. 4
3. Nuestra organización •	Pag. 5
Estructura operativa	Pag. 6
Gobierno corporativo	Pag. 7
División ingredientes alimenticios	Pag. 8
División productos industriales	Pag. 12
Planta de control ambiental	Pag. 13
Coproductos	Pag. 14
4. Nuestro reporte •	Pag. 15
Materialidad	Pag. 17
Temas de sostenibilidad	Pag. 18
Grupos de interés y su relación con los temas materiales	Pag. 19
Mecanismos de interacción	Pag. 19
5. Dimensiones de la sostenibilidad •	Pag. 20
5.1 Dimensión económica	Pag. 21
Valor económico	Pag. 22
Desarrollo de proveedores	Pag. 25
5.2 Dimensión ambiental	Pag. 27
Reducción en el consumo de recursos	Pag. 29
Control de emisiones	Pag. 32
Minimización del impacto ambiental: coproductos	Pag. 34
5.3 Dimensión social	Pag. 35
Gestión humana	Pag. 35
Compromiso con la sociedad	Pag. 52
Satisfacción del cliente y seguridad del producto	Pag. 55
Tabla de indicadores GRI •	Pag. 58

1.

Mensaje de la Gerencia General



• Nuestra visión estratégica de sostenibilidad

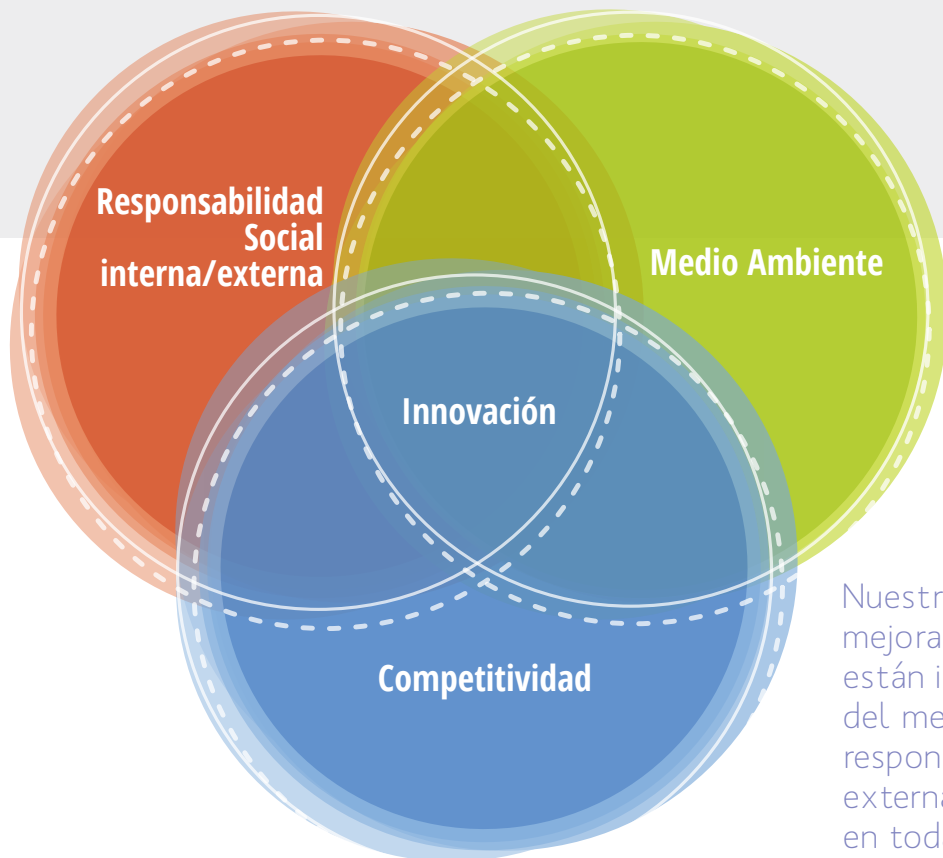
Desde su Fundación en 1971, Sucromiles S.A. ha sido una empresa mixta (Joint Venture), en la cual los accionistas colombianos se han fortalecido con la experiencia y cultura de empresas extranjeras como Miles Lab (USA) , Bayer (Alemania) y Tate & Lyle (Reino Unido). Actualmente Sucromiles pertenece a la Organización Ardila Lülle (OAL), y su compromiso de invertir en Colombia le permite a la empresa proyectar un crecimiento acelerado.

Este informe es un reflejo del compromiso con todos nuestros grupos de interés y con el país en la construcción de Sucromiles como una empresa sostenible en el futuro.

Jaime Colmenares, Ph.D
Gerente General

2.

Modelo de sostenibilidad



Nuestras acciones básicas para el mejoramiento de la competitividad están interrelacionadas con el cuidado del medio ambiente y la responsabilidad social interna y externa. La creatividad y la innovación en todas las áreas son los factores claves de éxito del modelo.

Las ventas totales de la empresa se han mantenido prácticamente constantes en los últimos dos años, principalmente por restricción en las inversiones de capital. Para hacerle frente al reto de mejorar la competitividad se han planteado las siguientes estrategias:

Fortalecimiento de los productos en dos nuevas divisiones: la de ingredientes alimenticios y la industrial. Con esta segmentación, la empresa puede optimizar la diversificación del portafolio de productos y mercados actuales y futuros, además de que las nuevas inversiones de capital se orientarán prioritariamente a dinamizar los procesos productivos, a las expansiones de las plantas y al desarrollo de nuevos productos y mercados.



Buscamos en todo momento exceder las normas gubernamentales y reducir el consumo de agua, energía y emisiones, de tal forma que siempre se puedan incrementar los procesos productivos sin restricciones. Actualmente nuestra planta de tratamiento de residuos líquidos cuenta con la mejor tecnología tanto anaeróbica como aeróbica, incluida la concentración de residuos.

El aspecto más relevante de la tecnología ambiental es el desarrollo de los coproductos en todas las áreas, que convierte a Sucromiles en una empresa líder en el reciclaje de materiales que de otra forma serían un problema significativo.



La responsabilidad social interna con nuestros colaboradores busca el mejoramiento continuo de su calidad de vida. Ello implica, en primer lugar, el respeto a la estabilidad laboral del trabajador y a su seguridad. La empresa se ha caracterizado por anticiparse a las necesidades básicas de sus trabajadores.

Nuestra responsabilidad social externa se ha enfocado en educación y nutrición. El énfasis ha estado en el apoyo al programa de primera infancia de la Fundación Trascender, con la cual Sucromiles ha estado vinculada incondicionalmente desde su creación, en el 2000.

En nutrición la empresa está focalizada en aliviar el problema crítico de la deficiencia de calcio, que afecta al 80% de la población colombiana; para ello ha creado un producto excelente a base de citrato de calcio (Tricaltone) con un concepto de inversión social.

Hoy podemos compartir los elementos del modelo y sus indicadores del año 2011 como una guía efectiva para el mejoramiento continuo de todas nuestras actividades y comunicar a nuestros grupos los temas y asuntos de su interés.



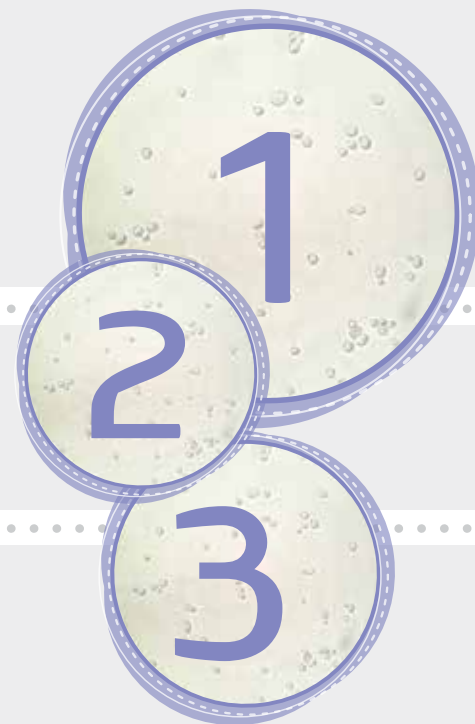
A photograph of two scientists in a laboratory setting. They are wearing white lab coats, hairnets, and face masks. One scientist is using a pipette to transfer liquid into small vials, while the other is holding a vial. In the background, there are several larger glass bottles on a lab bench.

Nuestros Retos y oportunidades

Diversificación de nuestro portafolio de productos hacia productos de mayor valor agregado.

Fortalecimiento de procesos de innovación sistemáticos que permitan gestionar y cumplir los objetivos estratégicos de la sostenibilidad.

Apertura de otros canales de diálogo con los grupos de interés: clientes, colaboradores y proveedores.





3.

Nuestra Organización

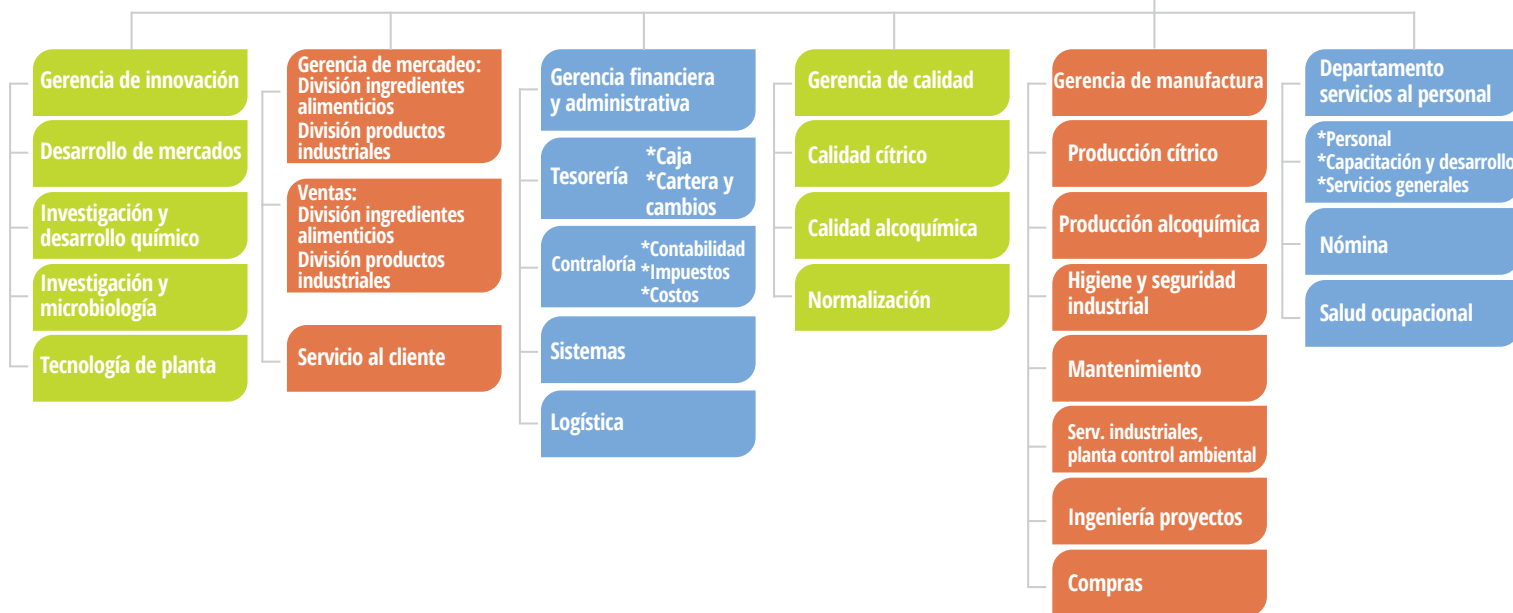
Somos una empresa biotecnológica que provee materias primas para la industria de alimentos, bebidas, flexografía, pinturas, tintas y otros. Desde agosto de 2012 hacemos parte de La Organización Ardila Lülle y operamos en la vereda La Herradura, municipio de Palmira, departamento de Valle del Cauca, Colombia.

Contamos con cuatro procesos biotecnológicos: ácido cítrico, alcohol, vinagre y tratamiento de aguas residuales.

Nuestros productos cumplen con altas especificaciones de calidad, y por ser derivados de la sucroquímica y la alcoquímica constituyen una alternativa importante para el desarrollo futuro en el Valle del Cauca.

• Estructura operativa

La compañía está dividida por gerencias que reportan, todas ellas, a la gerencia general. A través del comité de gerentes se coordinan y se integran las políticas, estrategias y acciones que la organización requiere desarrollar.



• Gobierno corporativo

Asamblea General de Accionistas

Formada por un número plural de accionistas. Define el norte en proyectos de inversión, decreta aumentos del capital social.

Junta Directiva

Decisiones de proyectos de inversión. Traza las políticas de mercadeo, producción y otras.

Gerente General

Responsable de las decisiones operativas y estratégicas.

Comité de Gerentes

Revisa y hace seguimientos a los lineamientos estratégicos de la empresa.

Revisor Fiscal

Examina todas las operaciones y negocios de la sociedad. Se cerciora de que todas las operaciones de la compañía están conforme a los estatutos, a las decisiones de la asamblea general y de la junta directiva y a las disposiciones legales.

El Presidente del máximo gobierno no ocupa ningún cargo administrativo en la empresa.

En el **2011** la junta directiva estaba conformada por miembros de Tate & Lyle y de la organización Ardila Lülle.

A través del comité de gerentes se recogen las inquietudes y expectativas de los trabajadores y se escalan a la junta directiva a través de la Gerencia General.

Miembros de la junta directiva*

Principales		Suplentes
1.	Matthew Wineinger	Peter Michael Castelli
2.	D. Lynn Grider	Steven James Reid
3.	Greg E. Hanselman	Angela Jean Lay
4.	Juan José Lülle	Gonzalo Ortiz Aristizábal
5.	Jesús Eduardo Moreno	Roberto Klinger Yanovich
6.	Rodrigo Cruz	Julio Alberto Bernal Ramírez

* Para el año 2012 la junta directiva está compuesta solo por miembros de La Organización Ardila Lülle.

Sucromiles es una empresa biotecnológica que provee de materias primas a los sectores de alimentos y bebidas, farmacia, disolventes y en general a la industria manufacturera, mediante la producción y comercialización de productos químicos, tanto en los mercados nacionales como del exterior.



Ser una empresa diferente por su sostenibilidad, cultura y competitividad.



- Estabilidad laboral
- Comunicación abierta
- Enfoque de servicio al cliente
- Innovación
- Seguridad industrial
- Conservación del medio ambiente

- Mejoramiento continuo
- Ética
- Trabajo en equipo
- Compromiso
- Desarrollo personal



- V Premio a la Vida y Obra en Ingeniería Química 2011, Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia, Septiembre de 2011.
- Distinción Royal Masters Award Mejor Exportador Colombia - UK, Cámara de Comercio Colombo - Británica, Junio 8 de 2011.
- Premio a la Excelencia 2011 (servicios, calidad y cumplimiento) materias primas Tecnoquímicas.



● Participación y compromiso con iniciativas externas

Gremios afiliados	Tema o sector
Asociación Colombiana de Ingeniería Química Capítulo Valle Mesa Sectorial de Instrumentación y Automatización Sena, Cali. Mesa Sectorial de Producción de Bebidas	Regional
Comité de Asuntos Ambientales, Andi Comité de Dirección Territorial Ambiental CVC	Ambiental
Corporación Biotec Comité Técnico del Centro de Diseño Tecnológico Industrial Sena, Valle del Cauca Centro Regional de Tecnología Más Limpia (CRTML)	Investigación
Comité de Salud Ocupacional Andi Comité de Gestión Humana Andi Comité Logística de La Andi (Mesa Comercio Internacional)	Logística Gestión humana Seguridad industrial Salud ocupacional
AES-Asociación de Empresas Seguras Adicomex Cámara de Comercio Colombo - Americana	Comercio exterior
Sistema Regional de Responsabilidad Social Andi Comité de Presidentes por La Responsabilidad Social Empresarial CUEV-Comité Universidad Empresa Estado	Responsabilidad social
Concejo Departamental de Ciencia, Tecnología y Educación	Innovación

División ingredientes alimenticios

El ácido cítrico se obtiene a partir del azúcar mediante un proceso de fermentación con un microorganismo llamado *Aspergillus Niger*.

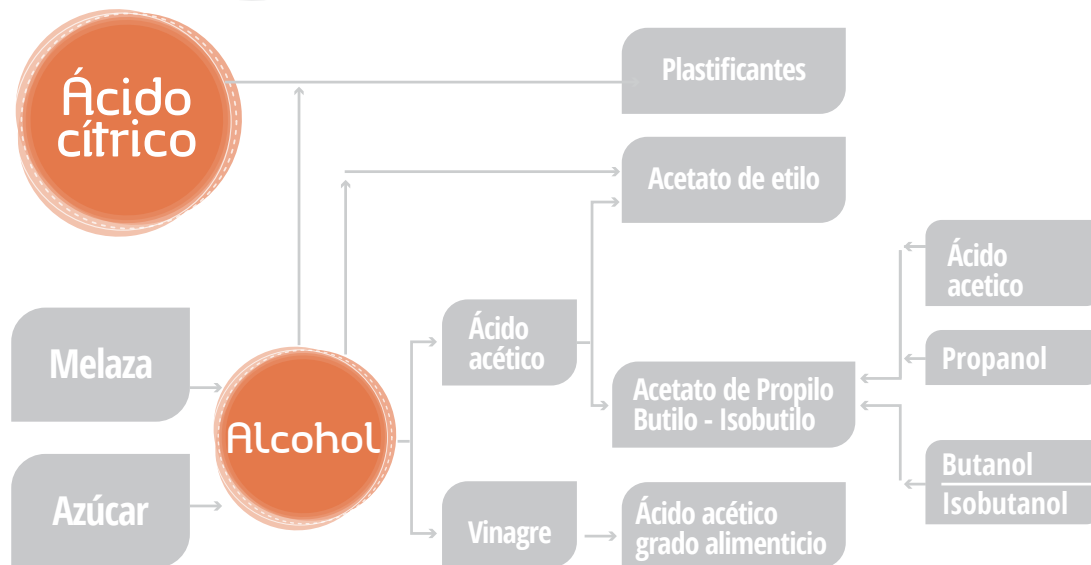


Sectores

Aceites y grasa comestibles
Adecuación de suelos
Alimentos lácteos
Antiséptico y desinfectante
Aromas y sabores
Bebidas en polvo
Bebidas y refrescos
Conservas y jaleas
Cuidado personal
Dulces y chocolates
Gelatinas
Helados y yogurt
Productos farmacéuticos
Salsas condimentos y vinagres
Textiles

Arabia Saudita	China	India	Pakistán	Sudáfrica
Argentina	Colombia	Indonesia	Panamá	Tailandia
Australia	Costa Rica	Japón	Perú	Trinidad & Tobago
Bolivia	Ecuador	Jamaica	Puerto Rico	Reino Unido
Brasil	Emiratos Árabes	Korea	República Dominicana	Estados Unidos
Chile	Holanda	México	Singapur	Uruguay
				Venezuela





Sectores

- Aceites y grasas comestibles
- Adecuación de suelos
- Adhesivos y pegantes
- Antisépticos y desinfectantes
- Bebidas en polvo
- Cosméticos y perfumería
- Cuidado personal
- Curtiembres y afines
- Disolventes y thinner
- Dulces y chocolates
- Extracción por solventes
- Flexografía e impresión
- Helados y yogurt
- Hules, telas plásticas y afines
- Pinturas, lacas y recubrimiento
- Productos agroindustriales
- Productos farmacéuticos
- Productos horneados
- Resinas y afines
- Salsas, condimentos y vinagres
- Tintas

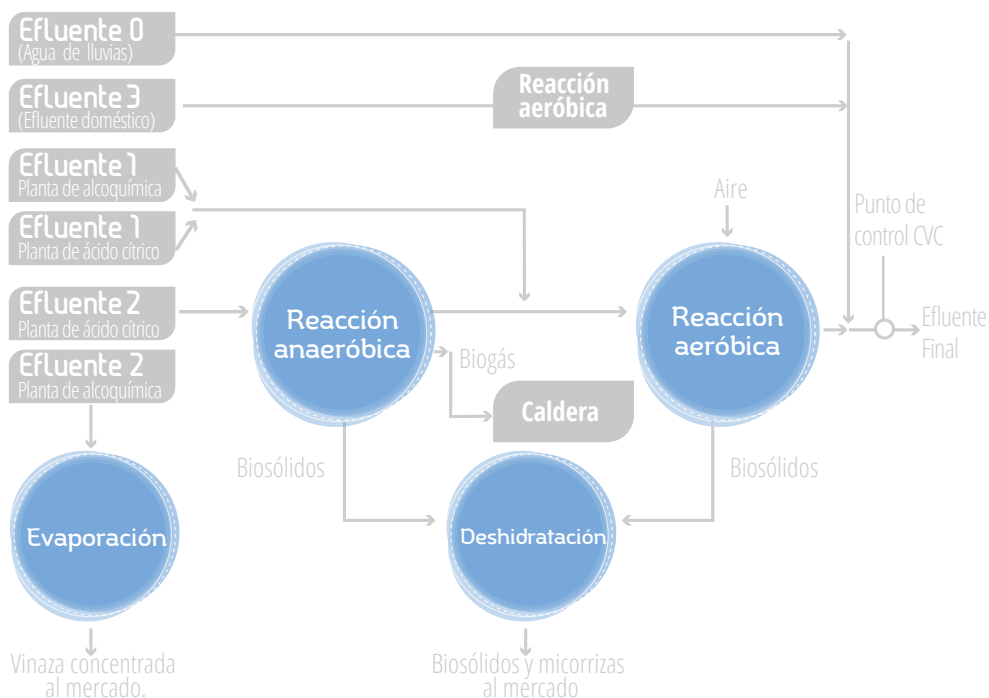
Informe de Sostenibilidad
Sucromiles 2011 | 12

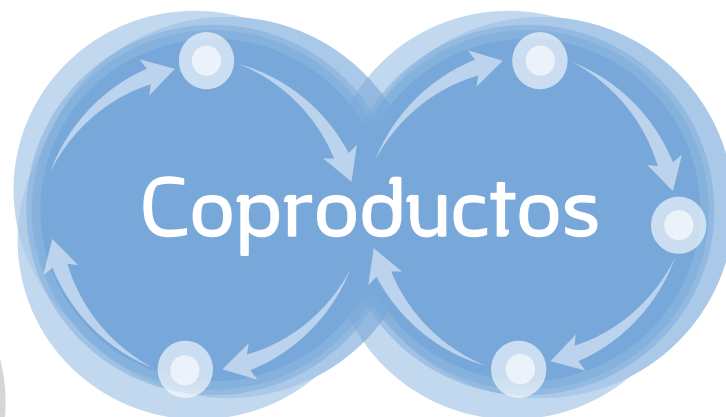
Planta de control ambiental



El biogás que se genera del reactor anaerobio es aprovechado para la combustión en las calderas.

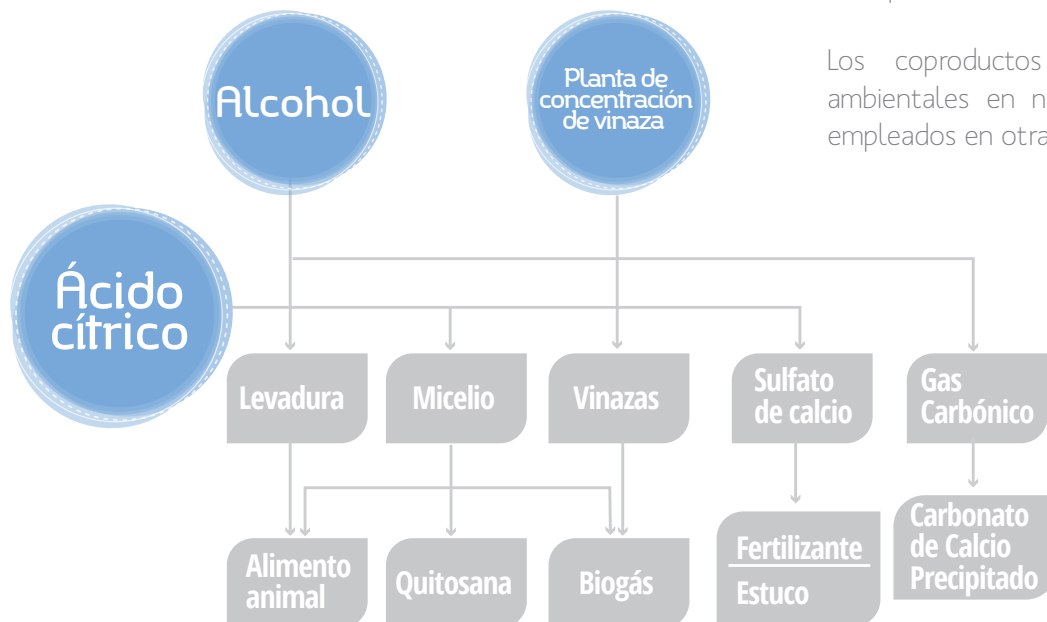
En la planta de control ambiental se cuenta con tratamientos de última generación (aeróbica y anaeróbica) de los efluentes provenientes de la planta de ácido cítrico, la planta de alcoquímica y aguas domésticas. El biogás que se genera del reactor anaerobio es aprovechado para la combustión en las calderas; los biosólidos generados se transforman en micorrizas (uno de nuestros coproductos).





Los coproduktos son materiales que provienen y se generan en diferentes etapas de las plantas de producción de alquímica, cítrico y la planta de control ambiental.

Los coproduktos generan beneficios económicos y ambientales en nuestros procesos. Adicionalmente, son empleados en otras cadenas de valor.



Sectores

- Fertilizantes
- Alimento animal
- Cosmético (quitosana)
- Usos industriales (estuco-cervecería-cemento)
- Adecuación de suelos



4. Nuestro Reporte

Nuestro reporte de sostenibilidad cubre el año 2011, y fue realizado con los lineamientos de la Guía GRI G3.1 (Global Reporting Initiative), con un nivel de aplicación B. La presentación del reporte será anual.

Sucromiles está adherido a los principios del Pacto Global.

• Nivel de aplicación

			C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Producto Información sobre el Perfil según la G3	Informe sobre: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10 - 3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria	
	Producto Información sobre el Enfoque de Gestión según G3	No es necesario						
	Indicadores de Desempeño según la G3 & Indicadores de Desempeño de Los Suplementos Sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.						
			Informa sobre todos Los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9; 3.3 4.5-4.13, 4.16-4.17		Los mismos requisitos que para el nivel B			
			Información sobre el enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador		Información sobre el enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador			
			Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada indicador principal y sobre Los indicadores de Los Suplementos Sectoriales * de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) Informando sobre el indicador o b) Explicando el motivo de su omisión			

Sucromiles está adherido a los principios del Pacto Global

Derechos Humanos	Apoyar y respetar la protección de Los derechos humanos fundamentales No ser cómplices en la vulneración de Los derechos humanos.
Trabajo	Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. Apoyar la erradicación del trabajo infantil. Apoyar la abolición de Las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
Ambiente	Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. Favorecer el desarrollo y la difusión de Las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
Anticorrupción	Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

La materialidad del Reporte

La materialidad como principio exige que la sostenibilidad de nuestra organización se construya de forma conjunta entre la visión estratégica de Sucromiles y las expectativas y requerimientos de nuestros grupos de interés.

Para la determinación de la materialidad se realizó el levantamiento de la información proveniente de las diversas formas de gestión de la empresa con los grupos de interés.

Las fuentes de la información para el reporte de sostenibilidad se obtuvieron de Misión y Visión de la organización, políticas de gestión, lineamientos estratégicos y otros insumos, entre ellos Autodiagnóstico R.S.E (realizada por la firma AXIS), Sedex (plataforma que comparte datos de cadenas de suministro), evaluación clima laboral, encuesta al nivel operativo de RSE, Comfandi: Plan vida, auditorías de clientes, Auditoría PWC, diagnóstico en innovación tecnológica, balances sociales de años pasados, actas de la junta directiva, informe a la junta directiva 2011, índice de satisfacción al cliente y documentación de los sistemas de gestión existentes.

Nuestras prácticas se encuentran en la plataforma SEDEX, en donde se comparten datos éticos y prácticas de RSE en las cadenas de suministro, información que puede ser vista por diversos grupos de interés.

• Temas de Sostenibilidad



• Grupos de interés y su relación con los temas materiales

En esta tabla se muestra a los grupos de interés que se relacionan con cada tema de la sostenibilidad.

	Valor económico	Protección al medio ambiente	Gestión humana	Desarrollo de proveedores	Compromiso social	Satisfacción del cliente y seguridad del producto
Accionistas	●	●	●	●		●
Clientes	●	●	●	●	●	●
Distribuidores	●				●	●
Comunidad	●	●		●	●	
Consumidores					●	●
Gobierno	●	●	●		●	●
Gremios y asociaciones					●	
Proveedores	●	●		●		●
Colaboradores	●	●	●	●	●	●

• Mecanismos de interacción con los grupos de interés

En esta tabla se muestra la dirección de la interacción con los grupos de interés y sus mecanismos.

Grupo de Interés	Mecanismo de Interacción	Dirección de la Interacción Sucromiles-Grupo Interés
Accionistas	Actas Junta Directiva - Reuniones de Asamblea General de Accionistas. Reuniones Junta Directiva	↔
Clientes y distribuidores	Encuestas de Satisfacción a Clientes Visitas personalizadas Gerentes de mercadeo y Jefes de ventas Interacción con personal de servicio al cliente.	↔
Comunidad	Donaciones - Voluntariado	→
Consumidores	Línea 018000	↔
Gobierno	Reuniones DNE. Dirección Nacional de Estupefacientes Interacción con Gobierno Nacional, Regional y Local	↔
Gremios y asociaciones	Reuniones Asambleas	↔
Proveedores	Evaluación de proveedores	→
Colaboradores	Cartelera - Grupos primarios - Encuesta clima organizacional Comunicación por e-mail-. Reuniones de Pacto Colectivo	↔
Competencia	No existe canal de interacción	



5.

Dimensiones de la sostenibilidad

Dimensión
económica

Dimensión
social

Dimensión
ambiental

Dimensión económica

"...Una empresa sostenible es más rentable en la medida que crea mayor valor con sus grupos de interés..."

Más allá de reportar el desempeño financiero, el objetivo es informar acerca de la creación de valor económico y su distribución a los grupos de interés que ayudaron a crearlo a través de nuestra operación.

En Sucromiles entendemos que el reto de una empresa sostenible es ser cada vez más rentable en la medida que crea mayor valor con sus grupos de interés.

Adicionalmente, se incluye en estos temas el proceso de desarrollo de proveedores, entendiendo que la empresa logra crear ventajas competitivas en la medida que pueda tener cercanía estratégica y geográfica con sus proveedores.

Sucromiles Temas de sostenibilidad

Desarrollo de
proveedores

Valor
económico

Protección
del medio
ambiente

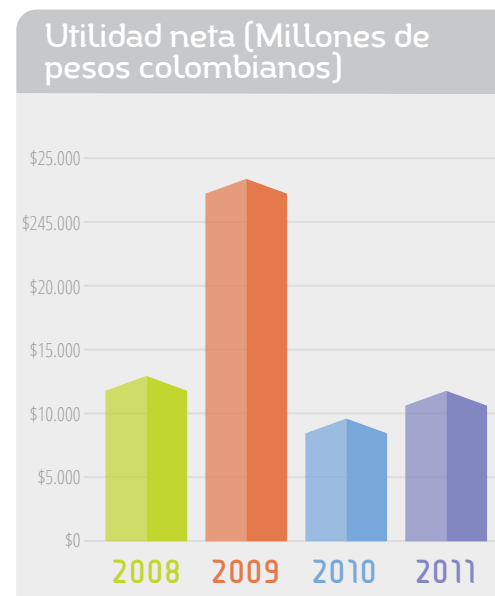
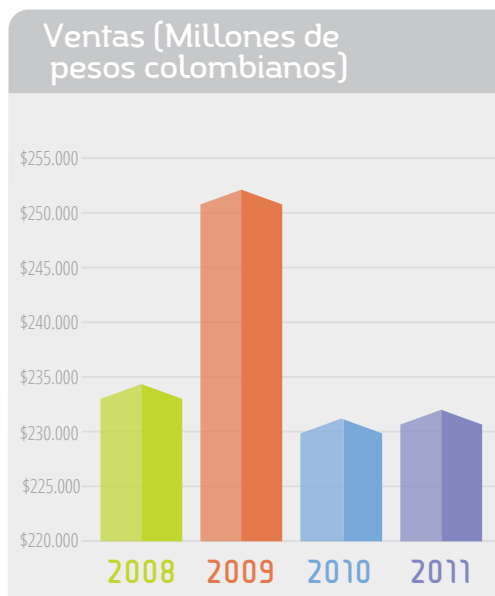
Satisfacción del
cliente y seguridad
del producto

Gestión
humana

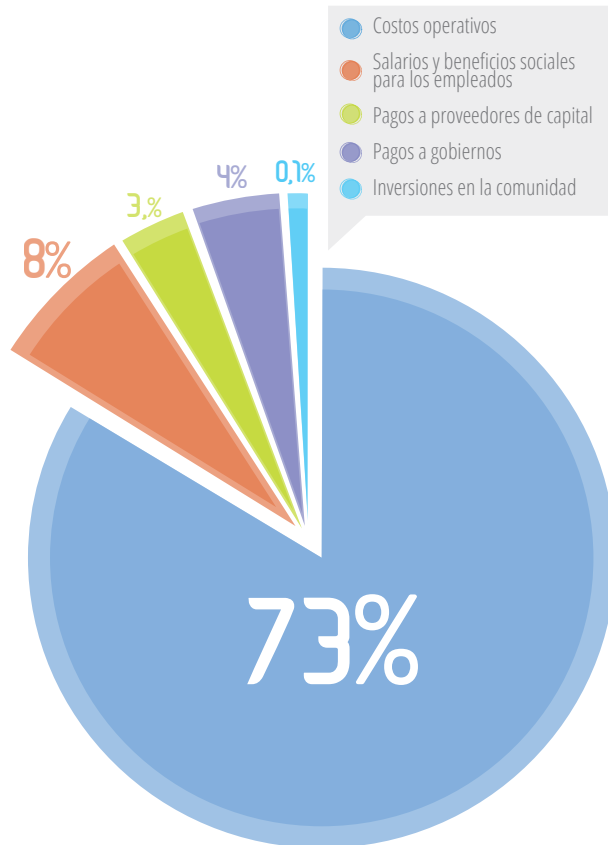
Compromiso
con la
sociedad



• Ingresos por ventas



• Valor económico distribuido (VED)



Componente	Valor (millones de pesos)	%
Valor económico directo creado (VEC)	\$ 236.720	
Valor económico distribuido (VED)	\$ 206.317	
Costos operativos	\$ 172.152	73%
Salarios y beneficios sociales para los empleados	\$ 18.343	8%
Pagos a proveedores de capital*	\$ 6.703.	3%
Pagos a gobiernos	\$ 8.871.	4%
Inversiones en la comunidad**	\$ 247	0.1%
Valor económico retenido (VER)	\$ 30.403	

* Se incluye el pago a proveedores y a las iniciativas productivas de la región

** Corresponde a las donaciones realizadas y a las utilidades de Tricaltone destinadas a La Fundación Trascender.

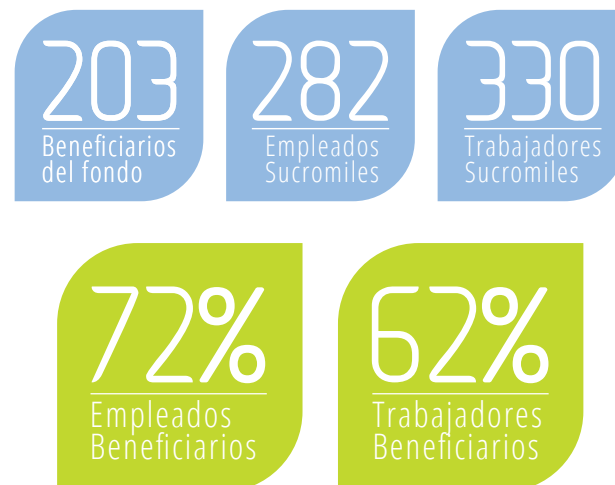
• Acerca del Fondo mutuo de inversión

Sucromiles creó hace 20 años el Fondo de Inversión y Jubilación (FONSUCRO), con los siguientes objetivos:

- Fomentar el ahorro a los trabajadores.
- Proporcionar al trabajador de Sucromiles un apoyo económico importante en el momento de retirarse de la empresa.
- Estrechar las relaciones entre la empresa y sus trabajadores.
- Contribuir con el mejoramiento de la economía nacional y participar en el fortalecimiento del mercado de valores.

A 31 de diciembre de **2011** FONSUCRO contabilizó activos por el valor de \$7.384.000.000. Sus inversiones equivalen a \$5.808.000.000, y cuenta con 203 afiliados.

El monto del ahorro total de cada afiliado está constituido por dos aportes. Uno es el ahorro que realiza cada afiliado, el cual se descuenta directamente por nómina y representa entre el 1% y el 6% del salario del ahorrador. El segundo aporte es el que hace **Sucromiles**, que representa el **50%** del monto aportado por el afiliado.



• Salario mínimo de la empresa



El salario mínimo en Sucromiles durante el año **2011** fue 84% mayor en relación con el salario mínimo legal vigente en Colombia durante el mismo periodo.



Este asunto se refiere a las diversas acciones tomadas por Sucromiles a través de su sistema de gestión de la calidad para vincular a sus proveedores y crear mecanismos de desarrollo y transferencia de valores empresariales de excelencia.

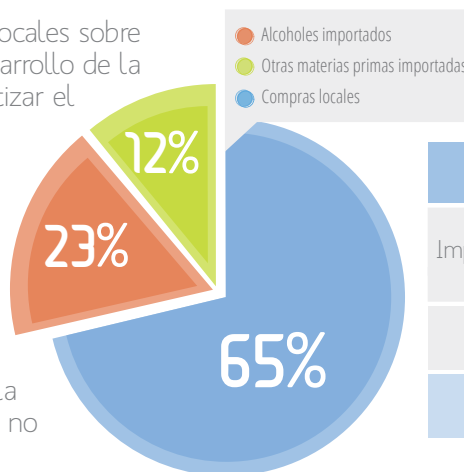


Proporción del gasto a proveedores • • • • •

En Sucromiles priorizamos a los proveedores locales sobre las importaciones. Esto busca contribuir al desarrollo de la economía local y como estrategia para garantizar el suministro y respaldo de las materias primas.

El nombre **compras locales** se refiere a las compras que se realizan a proveedores nacionales.

Nuestras compras están constituidas en un 65% en locales y 35% de importaciones. Es importante resaltar que del porcentaje de importación la mayoría (66%) corresponde a la compra de alcoholes superiores, de los cuales no hay producción nacional.



Compras		Millones USD	%	Total
Importados	Alcoholes	\$20.20	23%	35%
	Otros	\$11.00	12%	
Locales		\$57.90	65%	65%
Total		\$89.10	100%	100%

• Prácticas con proveedores

Mecanismos para retroalimentación y construcción de procesos de desarrollo y mejora en su desempeño:

- Evaluaciones de desempeño.
- Auditorías anuales.
- Calificación a proveedores.

En el momento de tomar la decisión sobre la selección de proveedores se tienen en cuenta los siguientes factores:

- Capacidad de respuesta a los requerimientos de Sucromiles: Disponibilidad de producto, tiempo de respuesta, calidad y good will.
- Requisitos legales y de transparencia.
- Precios competitivos. Las negociaciones usan referentes del mercado nacional y global.



• Apoyo a iniciativas productivas de la región

Apoyamos iniciativas productivas de la región que impacten a la comunidad local en el mejoramiento de su calidad de vida y que se conecten las actividades de nuestra cadena de valor.

- **Centro de Formación Integral Providencia (CFI)**, que beneficia a la población de El Cerrito -Valle- y que brinda capacitación y acceso a un empleo productivo a casi 100 mujeres de la región, muchas de ellas madres solteras o cabeza de familia.

Sucromiles ha contratado con el CFI el suministro de toda su dotación de uniformes.

Monto de la compra en el
2011 \$28.331.565

- **Cooperativa GES:** Personas de la comunidad vecina que prestan el servicio de selección y clasificación de materiales aprovechables para el reciclaje. Se benefician 8 familias de la vereda Palmaseca y de la ciudad de Palmira

Valor del material
2011 \$ 16.402.946

- **Sagicoop:** Es la Cooperativa que presta el servicio de jardinería en la empresa. Se benefician 9 familias de las veredas vecinas: Palmaseca, Barrancas y de los barrios la Ordilia, Caimitos y Poblado de Palmira.

Total servicio
2011 \$ 111.385.669

Dimensión ambiental

Protección del Medio Ambiente

"...Exceder los requerimientos de las normas ambientales nacionales.."

Nuestras acciones se desarrollan bajo un concepto de mejoramiento continuo, de protección y preservación del medio ambiente. Por eso en Sucromiles buscamos exceder los requerimientos de las normas ambientales nacionales, lo que permite incrementar la capacidad de nuestros procesos productivos sin aumentar nuestros impactos ambientales.

El buen manejo ambiental basado en la prevención contribuye a la reducción tanto de impactos ambientales como de costos económicos, lo cual lo convierte en un incentivo para la innovación y la consecuente mejora de la competitividad de la empresa.

La dimensión ambiental incluye las iniciativas relacionadas con el ahorro en el consumo de recursos naturales, la disminución de emisiones al medio ambiente, y sus prácticas de mitigación. También incorpora los coproductos, generando productos de mayor valor agregado que se traducen en beneficios económicos que impactan positivamente los costos de producción.

Sucromiles Temas de sostenibilidad

Protección del medio ambiente

Desarrollo de proveedores

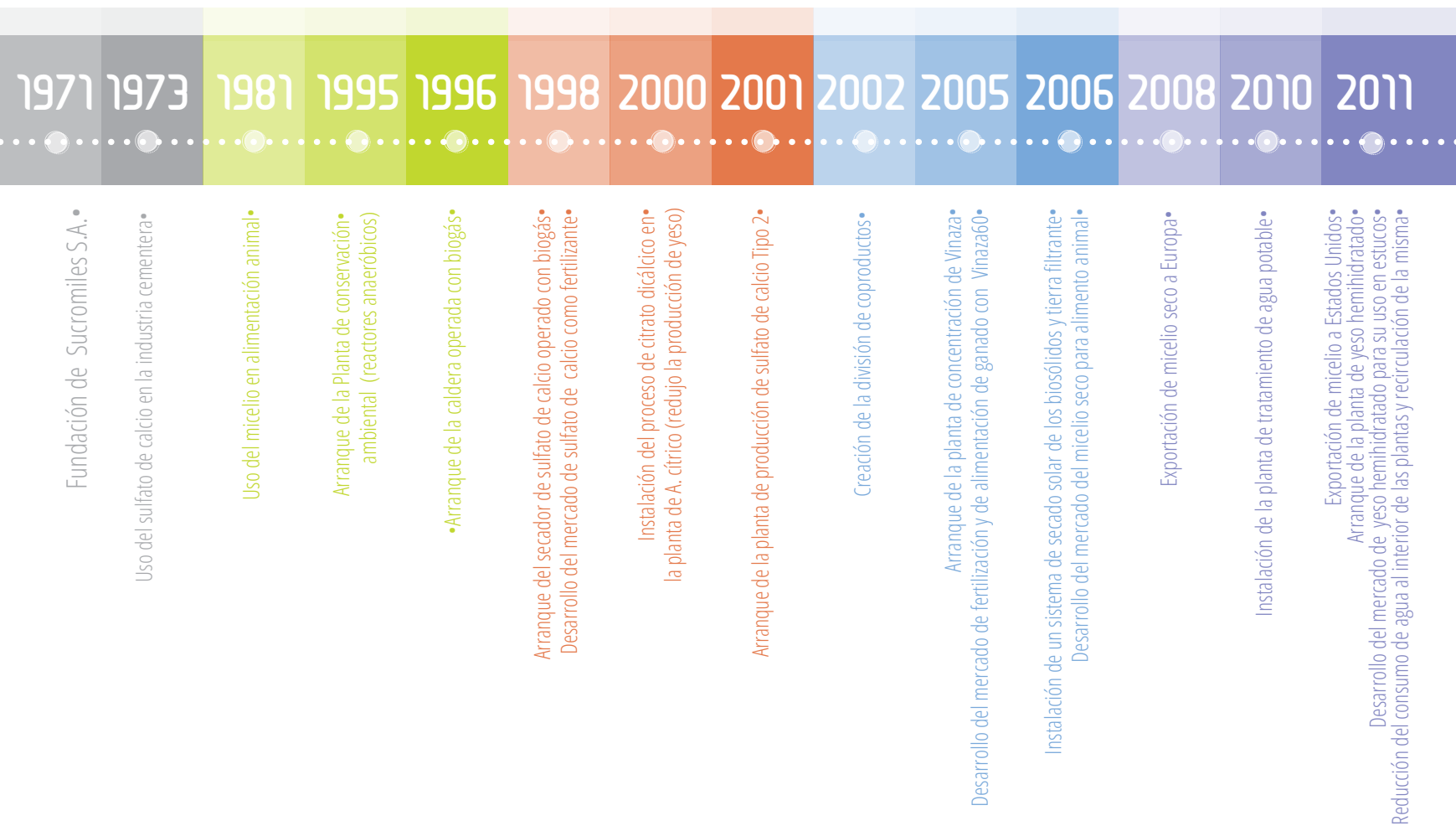
Satisfacción del cliente y seguridad del producto

Valor económico

Gestión humana

Compromiso con la sociedad

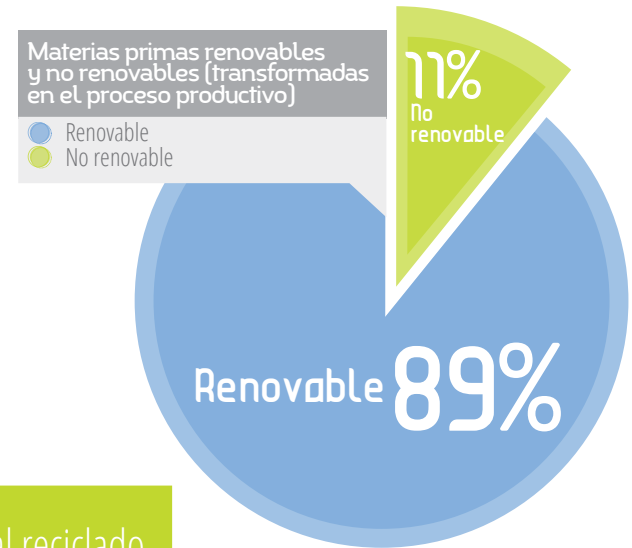
• Hitos en el control de emisiones al ambiente



• Reducción en el consumo de recursos

• Materias primas empleadas en el proceso productivo

Aquí se consideran:
EL AZÚCAR, LA MELAZA, LOS ALCOHOLES Y ÁCIDOS
que se utilizan en el proceso productivo



• Materiales valorizados utilizados

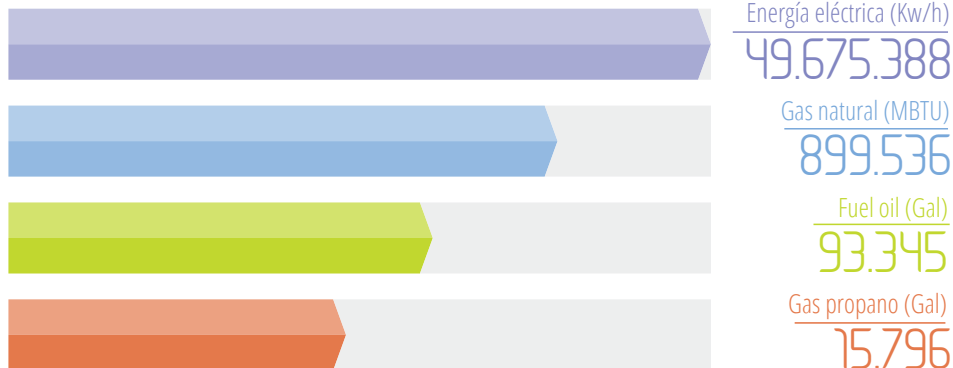
Taller de recuperados (materiales y repuestos recuperados y que se instalan en la planta).

\$210.599.925

Total material reciclado y aprovechado

332 Ton
año

• Consumo de energía



Fuentes de energía adquiridas para el consumo en la planta

Vapor
consumido

788.900.000
lb/año

Vapor generado
por Biogás

103.572.000
lb/año

Es la cantidad de energía producida por la empresa a partir de otras formas de energía. El vapor de agua proveniente de las calderas y que usa gas natural como combustible. El vapor se emplea en los procesos que requieren transferencia de calor.

Energía primaria
directa producida

Biogás Producido en la PTAR

6.762.000 m³/año

Energía intermedia adquirida y
consumida procedente de fuentes
renovables

EL 100%

de la energía eléctrica consumida
por Sucromiles proviene de

FUENTES HIDRÁULICAS.*

Consumo de fuentes primarias para
la generación de la energía eléctrica.
(equivalente al consumo de Sucromiles)

*Información facilitada por el proveedor

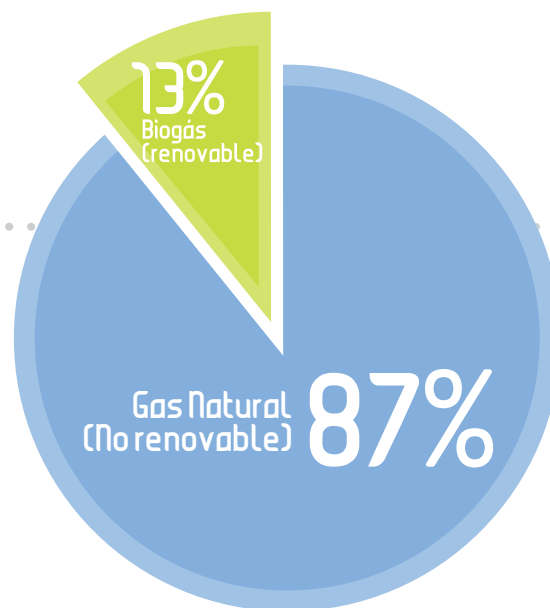
Consumo de fuentes primarias
para la generación de vapor

Fuentes de energía para la producción de vapor

• Consumo de agua

Agua de pozo (fuente Subterránea)

1.912.852 m³/año



• Nuestras iniciativas de ahorro



- Mejoras en la eficiencia en los sistemas de iluminación de la planta y oficinas, aire acondicionado, sistemas de enfriamiento, motores de alta eficiencia, variadores de frecuencia.

\$204.449.031

Electricidad
Iniciativas de
ahorro

Gas
natural

- Uso de biogás en la caldera 7.
- El **13%** del gas empleado en las calderas es biogás recuperado del reactor anaerobio.
- Total biogás empleado: **6.762.000 m³/año**

\$1.063.553.000

Recuperación
de agua del
proceso

190.000 m³ /Año \$342.000.000

- La recuperación de agua de CO₂
- El reuso de aguas de lavado de gases de chimenea
- Recuperación del agua de drenado de cubas en la planta de alcoquímica.
- El **10%** del total de agua de pozo empleado se recupera.



• Control de Emisiones: Líquidos, Sólidos, Gaseosos



• Nuestros métodos de tratamiento a los vertimientos

	Método de tratamiento	m ³ /año tratados
Efluente final	Primario-Secundario (Reactor anaerobio Reactor aerobio)	562.145

• La gestión de residuos

	Descripción	Materiales	Ton/año
Residuos aprovechables	Residuos clasificados y aprovechados para reciclaje	Papel y cartón	36,73
		Plástico	19,92
		Madera	114,3
		Bolsas de polipropileno	91,05
		Chatarra, acero inoxidable, carbón, aluminio, cobre	69,57.
Total aprovechables			331.57
Residuos peligrosos	Residuos clasificados y enviados a disposición especial	Residuos Lámparas fluorescentes	0,081
		Hidrocarburos (aceites usados)	3,59
		Pilas y baterías encapsuladas	0,0608
		Baterías (de plomo)	0
		Residuos de asbesto	0,222
		Residuos de laboratorios	
		Residuos biológicos (enfermería)	0,03
Total residuos peligrosos			3,984

• NO_x, SO_x, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso

NO_x Combustión calderas

0,77 Ton/año

SO_x Combustión calderas

0,027 Ton/año

• Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas

Recuperación de **Biogás**
6.762.000 m³/año

Biogás recuperado para caldera 7

CO₂ proveniente de las chimeneas recuperado para la producción de carbonato de calcio (PCC).

CO₂ Recuperado de chimeneas
1.800 Ton/año

PCC Producido
3.700 Ton/año



- Un nuevo paradigma: de la producción tradicional a la producción integrada

Producción tradicional	Producción Integrada
Residuos	Coproductos
Disposición de residuos	Integración de cadenas productivas
Manejo de residuos como un costo de operación	Los coproductos generan utilidades y beneficios económicos
Hay impacto ambiental	No hay impacto ambiental

Inversiones ambientales
\$2.698.257.317

• Minimización del impacto ambiental: Coproductos

Son materiales que se generan simultáneamente a los productos principales en diversos procesos de las plantas de cítrico, alcoquímica y tratamiento de aguas residuales. Los coproductos se emplean con beneficio económico y ambiental en otros procesos productivos y otras cadenas de valor.



- Inversiones ambientales

Dimensión social



Gestión Humana

En Sucromiles concebimos que el ejercicio integral de la responsabilidad social empresarial parte del reconocimiento estratégico y ético que debe tener la empresa con su público interno, entendido como su responsabilidad social interna encaminada al mejoramiento de la calidad de vida del trabajador en tres áreas: estabilidad laboral, anticipación a las necesidades de los trabajadores (beneficios laborales) y condiciones de salud y seguridad.

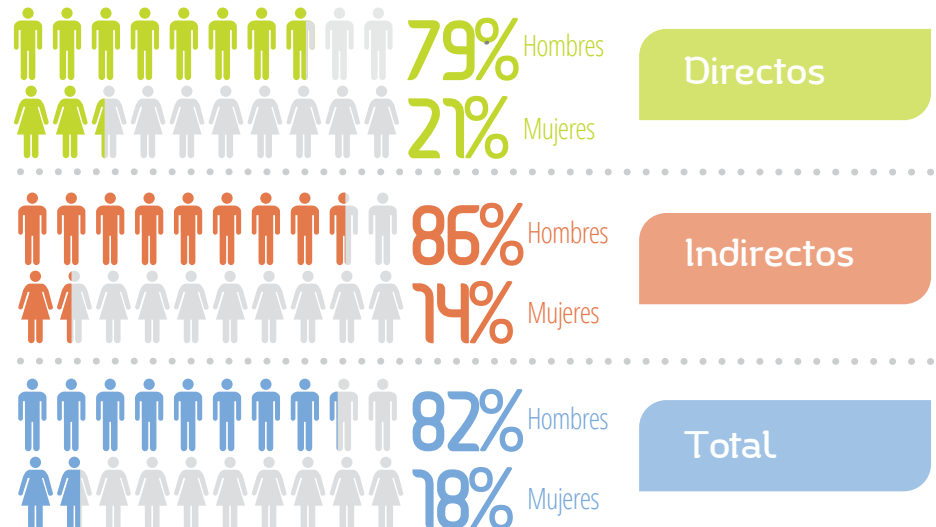
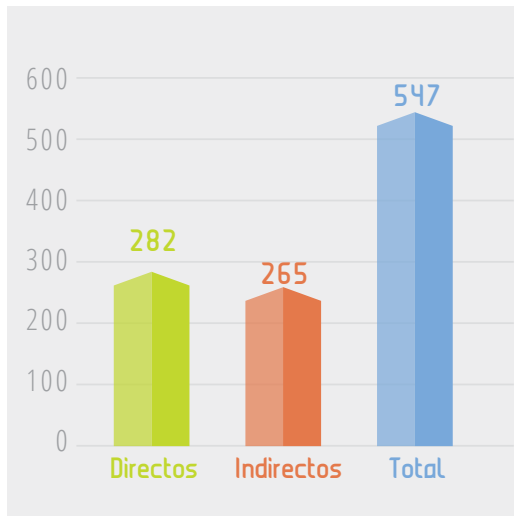
Este tema también abarca el desarrollo del talento humano, además del reconocimiento de los derechos humanos y laborales.





• Nuestra Gente

• Población Laboral Sucromiles 2011



• Estabilidad laboral

• Clima laboral

Clima laboral
año 2009
Calificación 4,2

Clima laboral
año 2011
Calificación 4,3

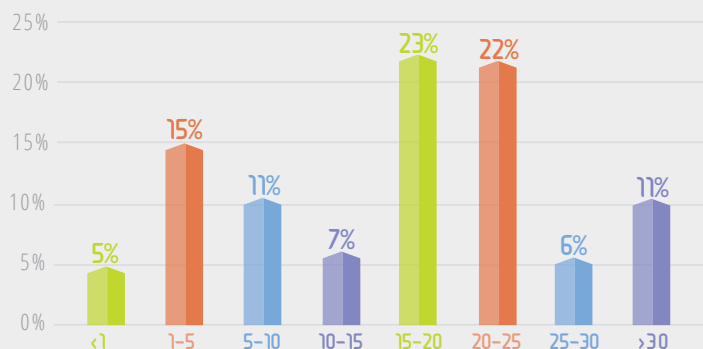
El clima laboral consideró las siguientes dimensiones: estilo de dirección, claridad y coherencia de la organización, ambiente social, retribución, recursos, sentido de pertenencia, valores y motivación al trabajo (la calificación es en una escala de 1 a 5.)

• Antigüedad de los empleados

El promedio de tiempo de antigüedad de un empleado en Sucromiles es de 17 años. Este es un reflejo de la estabilidad laboral que ofrece la compañía a sus trabajadores.

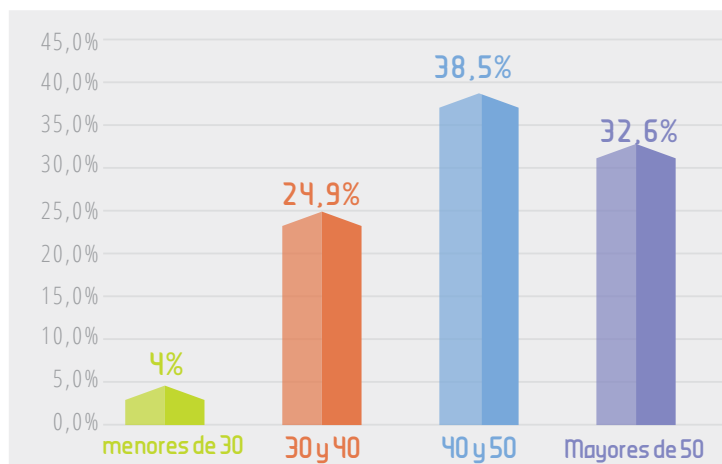
El 40% de los empleados labora desde hace más de 20 años en la empresa.

Promedio de antigüedad

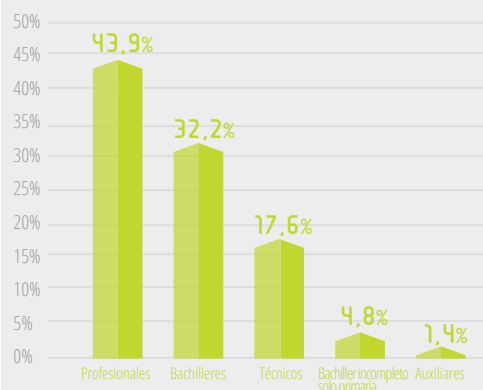


El 99.6% de nuestros empleados directos gozan de un contrato a término indefinido.

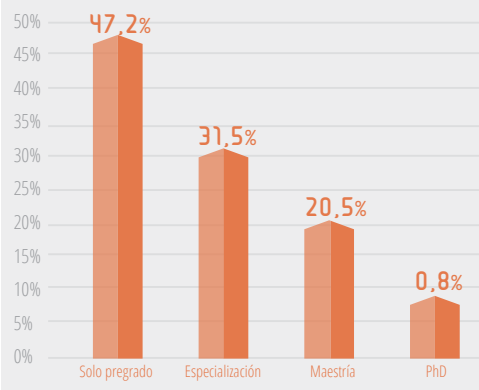
Empleo por edad



Nivel profesional

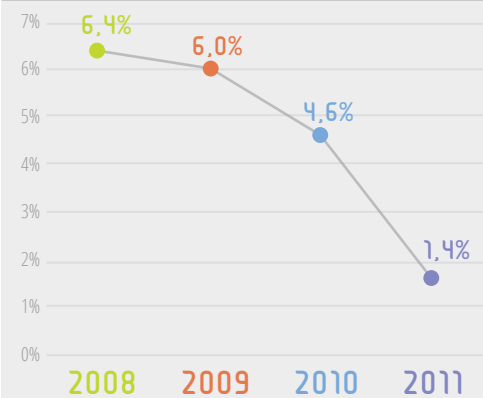


Estudios de postgrado



Nivel educativo

Índice de rotación general



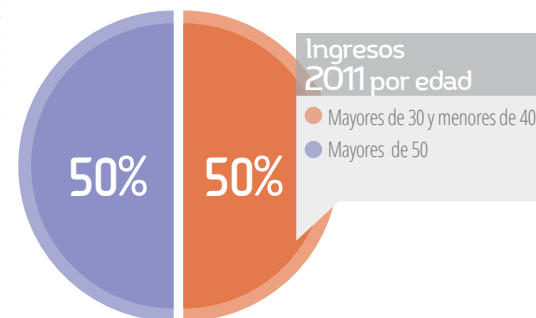
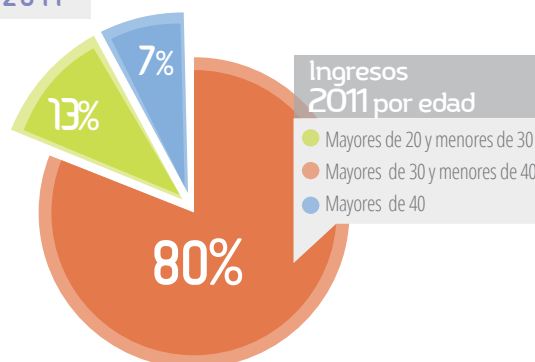
Rotación

	2009	2010	2011
Ingresos	15	7	15
Retiros*	17	13	4

El bajo índice de rotación se debe a la estabilidad laboral que brinda la organización.

* Causas de retiros en el 2011: 0 despidos, 3 jubilados y 1 retiro voluntario.

• Ingresos y retiros





En el 2011 el monto destinado para estos beneficios ascendió a
\$ 3.866 (Millones de pesos)

• Beneficios Laborales



Somos conscientes de la importancia del mejoramiento del nivel de vida de nuestros colaboradores y sus familias, por lo cual brindamos una serie de beneficios sociales con el objetivo de cubrir las necesidades principales del trabajador, tales como primas extralegales, préstamos para vivienda, educación y mejoramiento de la calidad de vida familiar, plan de salud, seguro de vida y plan de ahorro en el largo plazo.

● Prestaciones extralegales

● Vacaciones

Estos beneficios reflejan la importancia del equilibrio vida familiar-trabajo, considerado asunto fundamental para la conciliación entre el compromiso laboral de los colaboradores con la organización y el respeto por su vida personal y familiar.

En el 2011 se brindaron 1054 días adicionales de vacaciones a las propuestas por la ley

Prima extralegal	Días	Valor
Prima de vacaciones	46	\$ 673,062,407
Bono de junio	30	\$ 456,821,549
Prima extra de Navidad	30	\$ 463,244,096
Total		\$ 1.593.128.052

Tiempo de servicio	Días adicionales de vacaciones	Total de días hábiles de vacaciones
1 a 4 años	1	16
5 a 9 años	2	17
10 a 14 años	3	18
15 a 19 años	4	19
20 a 24 años	5	20
25 a 29 años	6	21
30 a 34 años	7	22

● Préstamos

Sucromiles creó el préstamo de **vivienda** para el colaborador que cumple 4 años en la organización, y el de **mejoramiento** para el personal que cumple 10 años, con la filosofía de servir de apoyo para el mejoramiento de la calidad de vida del colaborador y su familia. Estos créditos se pagan en un ciclo de 7 años con las cesantías.

Préstamos largo plazo	No. empleados	Total
Vivienda y Vehículo	10	\$ 257.082.000
Mejoramiento	20	\$ 363.760.400
Total		\$ 620.842.400
Préstamos corto plazo	No. empleados	Total
Calamidad	63	\$ 105.044.837
Educación empleado	55	\$ 100.713.153
Educación hijos	63	\$ 88.364.800
Odontología	9	\$ 16.352.000
Necesidad	3	\$ 8.100.000
Subtotal	193	\$ 318.574.790
Gran total	223	\$ 939.417.190

• Auxilios

Escolar	No. hijos	Valor
Primaria	83	\$ 17.149.900
Bachillerato	96	\$ 25.944.200
Universidad	162	\$ 34.334.500
Total Empleados(265)	341	\$ 77.428.600
Auxilio	Empleados	Valor
Maternidad	4	\$ 984.000
Lentes	82	\$ 10.650.080
Monturas	12	\$ 1.023.457
Lentes de Seguridad	18	\$ 1.856.240
Defunción	11	\$ 8.800.000
Estudio	3	\$ 1.290.000
Invalidez	1	\$ 14.508.000
Incapacidad	40	\$ 11.841.621
Total	171	\$ 50.953.398
Gran total	436	\$ 128.381.998

• Vivienda

El 97% de los colaboradores de la empresa que al finalizar el 2011 llevaban cuatro años o más al servicio de la compañía cuentan con vivienda propia.

Al 2011 el 97% de los trabajadores directos tienen vivienda propia

• Programas de salud

Durante el 2011 Sucromiles subsidió el 90% del plan complementario de salud de Colpatria, dirigido fundamentalmente al grupo familiar de los colaboradores de la compañía; a diciembre de 2011, 712 beneficiarios se encontraban afiliados a la póliza de salud; durante el 2011 se pagaron \$461,7 millones de pesos por concepto de primas de salud.

• Prácticas para estudiantes universitarios hijos de trabajadores

Los hijos de los colaboradores que realizan estudios universitarios se vinculan a prácticas profesionales en Sucromiles a partir del cuarto semestre académico. Esta práctica tiene duración de 6 meses.

Valor 2011
\$63.333.867

En los últimos 10 años 120 hijos de colaboradores han realizado su práctica profesional en la empresa.

Campos de profesión	2010	2011
Administración	2	1
Ingenierías	2	3
Salud	2	7
Otras	5	13
Total	11	24

● Pacto Colectivo

En Sucromiles hemos suscrito un pacto colectivo de trabajo desde hace más de 30 años. A este pacto colectivo se han adherido el 100% de los empleados directos de la compañía.

El pacto colectivo de trabajo es uno de los mecanismos fundamentales de diálogo y de participación. Ha sido decisivo para mantener un adecuado clima organizacional, además de relaciones laborales/personales armónicas y de compromiso entre la empresa y sus colaboradores.

- Representantes al pacto por parte de los colaboradores operativos: 6
- Representantes al pacto por parte de colaboradores administrativos: 4
- Reuniones trimestrales para hacer seguimiento a lo pactado y cada dos años para hacer la negociación, la cual dura como máximo 4 días.
- En los 30 años del pacto han participado en la negociación colectiva 113 colaboradores de la empresa como representantes.

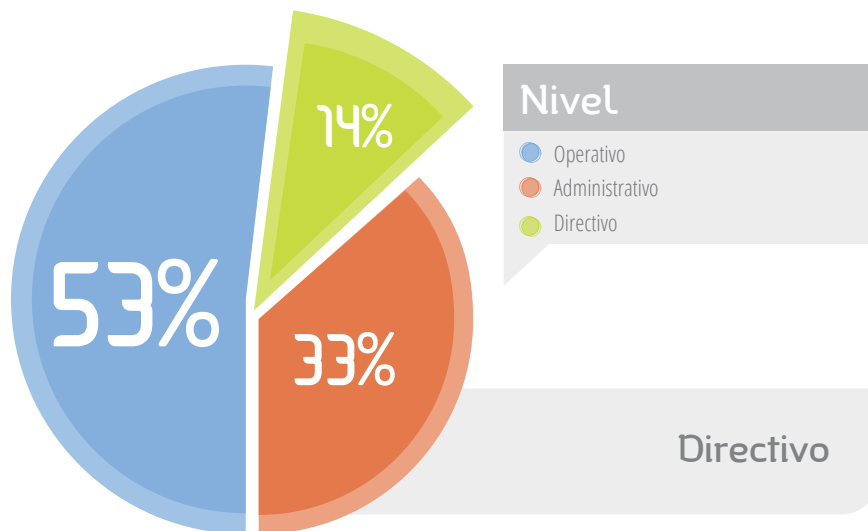
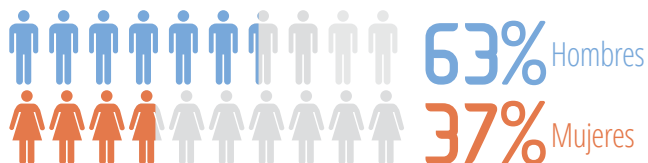


Todos los beneficios laborales se pactan colectivamente.

• Desarrollo del talento humano

• Formación y Evaluación

El desarrollo, el mantenimiento y la mejora de la competencia de los colaboradores es un proceso estratégico que tiene como objetivo crear una ventaja competitiva para Sucromiles. Por ello en el 2011 se impartieron 23.106 horas de capacitación a nuestro personal.



Administrativo

Operativo

• Evaluación de competencias

Las evaluaciones de competencias se realizan a las personas en cargos críticos. Estas evaluaciones se hacen cada dos años, con revisiones de seguimiento semestrales.

Período 2011-2012

No. personas en cargos críticos	194
No. personas evaluadas	87
Porcentaje	45%

* En el 2012 se evaluará el 100%



● Horas de capacitación por categoría

Capacitación externa		Capacitación Interna		Nivel	Horas capacitación	No. trabajadores	Número medio de formación por empleado 2011
Nivel	Horas	Nivel	Horas				
Directivo	868	Administrativo	5.985	Directivo	868	40	21.70
Administrativo	2.092	Operativo	14.125	Administrativo	8.077	93	86.84
Operativo	37	Total	20.109	Operativo	14.162	149	95.04
Total	2997			Total	23.106	282	81.94

● Financiación para formación o educación externa

Buscamos fortalecer el talento humano brindando apoyo a sus colaboradores para que realicen sus estudios. Este apoyo está representado en una línea de crédito con cero intereses y con facilidad de pago.

Durante el 2011 se beneficiaron 55 colaboradores y el monto de los préstamos fue de \$100.713.153.

Además de lo anterior, Sucromiles, en el marco de la convocatoria SENA para la creación de unidades de investigación aplicada, cofinancia estudios en el exterior acorde con los perfiles requeridos en diversas áreas para la innovación. En el 2011 las disciplinas son:

- Doctorado en Ciencia y Tecnología Alimentaria. Universidad Politécnica de Valencia. España.
- Maestría en Ingeniería Química. Universidad Adelaide.

● Programa de inglés

Durante el año 2011 participaron 21 colaboradores del programa de inglés y la inversión por la compañía fue de \$13.422.980

● Eneagrama y liderazgo

El liderazgo es la principal competencia para el éxito sostenible de las empresas. En este sentido, en Sucromiles desarrollamos un programa que cubre a todo el personal en sus distintos círculos de influencia. El programa innovador parte de la premisa de que el liderazgo es inherente al tipo de personalidad; por lo tanto, la empresa promueve el eneagrama como el mejor modelo para que cada colaborador identifique su tipo de personalidad, sus temores y deseos básicos, sus fortalezas y debilidades y, por consiguiente, su plan de crecimiento personal.

El modelo de liderazgo a desarrollar en los próximos dos años se plantea en los módulos emocional, racional, de la comunicación y el comportamiento. En el 2011 se completó el eneagrama para todos los líderes de procesos. El programa será extendido a todo el personal de la empresa.

● Respeto a los Derechos Humanos

● Libertad de asociación y convenios

Respetamos el derecho que tienen nuestros colaboradores a la libre asociación y la negociación colectiva. Por eso desde 1976 hemos suscrito un Pacto Colectivo de Trabajo entre la empresa y los colaboradores.

● No a la explotación infantil

Sucromiles, en su código de ética, establece que “el trabajo infantil no es permitido bajo ninguna circunstancia”.

● No a los trabajos forzados u obligatorios

Sucromiles, en su código de ética, establece que “todas las relaciones de trabajo deben ser de naturaleza voluntaria. El trabajo forzado o con prisioneros y/o de servidumbre no se permite bajo ninguna circunstancia”.



“Primero la seguridad ”

• Salud y seguridad

Nuestra filosofía se enmarca en hacer el trabajo lo más eficientemente posible con todos los estándares de seguridad, y garantizando el cuidado de la salud y bienestar de nuestros colaboradores.

Los parámetros incluidos en esta filosofía son:

- Cumplir con todas las normas legales vigentes en Colombia sobre salud ocupacional y seguridad integral.
- Proteger y mantener el mayor nivel de bienestar tanto físico como mental de todos los colaboradores, y disminuir al máximo los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales a través del control de los riesgos en su origen.
- Preservar en buenas condiciones de operación los recursos materiales y económicos, logrando así la optimización en su uso y minimizando cualquier tipo de pérdida.
- Garantizar que las operaciones y el manejo de residuos no contaminen el medio ambiente y cumplan con las normas vigentes.
- Todos los niveles de dirección son responsables de proveer un ambiente sano y seguro de trabajo por medio de equipos, procedimientos y programas adecuados.
- El control de riesgos estará incorporado en cada una de las tareas y la seguridad primará en el desarrollo de cualquier trabajo.



“Toda lesión o accidente de trabajo puede prevenirse. La seguridad es una responsabilidad de todos y cada uno de los empleados que integran la compañía”.

Buscamos prevenir y controlar los factores de riesgo presentes en el sitio de trabajo que puedan afectar de alguna forma la integridad, la salud física y mental de los colaboradores. La premisa fundamental respecto a la seguridad es: “Toda lesión o accidente de trabajo puede prevenirse. La seguridad es una responsabilidad de todos y cada uno de los empleados que integran la compañía”.

Establecimos el Comité Paritario de Salud Ocupacional desde hace más de 20 años, de acuerdo con la resolución 2013 de junio 6 del 86. El COPASO está conformado por 10 personas con sus respectivos suplentes, de los cuales por la empresa son principales 2 con sus suplentes y por los colaboradores 8 principales con sus suplentes.

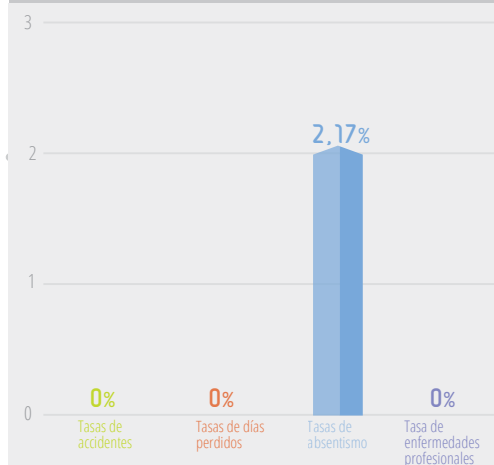
El Copaso se reúne cada 8 días 2 horas por sección.

• Comité Paritario de Salud Ocupacional, COPASO

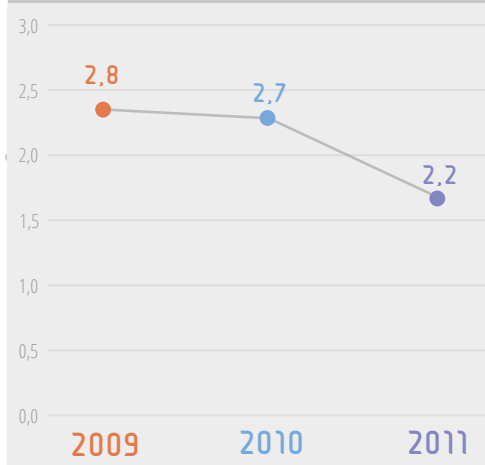
Funciones

- Vigilar el desarrollo de las actividades de seguridad, medicina, higiene y seguridad industrial.
- Participar en el análisis de las causas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y proponer medidas correctivas para evitar su ocurrencia.
- Participar en las actividades de capacitación de salud ocupacional.
- Realizar inspecciones en las áreas de trabajo e informar la existencia de factores de riesgo y sugerir las medidas correctivas y de control.
- Estudiar y considerar las sugerencias que presenten los trabajadores en materia de salud ocupacional y seguridad industrial.
- Servir como organismos de coordinación entre el empleador y los trabajadores en la solución de los problemas relativos a la salud ocupacional.

Indicadores



Absentismo laboral



Absentismo

Tasa de enfermedades profesionales

0

Número total de casos EP	0
Total horas trabajadas	716.089
Factor	200.000

Tasa de accidentes IR

0

Número total de AT	0
Total horas trabajadas	716.089
Factor	200.000

Tasa de absentismo

2,17

Total horas absentismo	15.544
Total días absentismo	1.943
Total horas trabajadas	716.089
Factor	100

Tasa días perdidos

0

Número total de horas perdidas (AI-EP)	0
Número total días perdidos (AI-EP)	0
Total horas trabajadas	716.089
Factor	200.000

- Premio de asistencia 2011



En el 2011 fueron reconocidos por su compromiso con la empresa un total de 46 colaboradores con el Premio de Asistencia (colaboradores que por ningún motivo faltaron a su labor durante el año). Este programa contribuye a mantener un bajo índice de absentismo.



Un operario de la planta de alcoquímica cumplió 27 años consecutivos sin faltar a la empresa.



• Formación, prevención y control de riesgos

Nuestra prioridad es proteger la salud de todo el personal. Para esto desarrollamos programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos, los cuales están dirigidos a todo el personal y a sus familias.

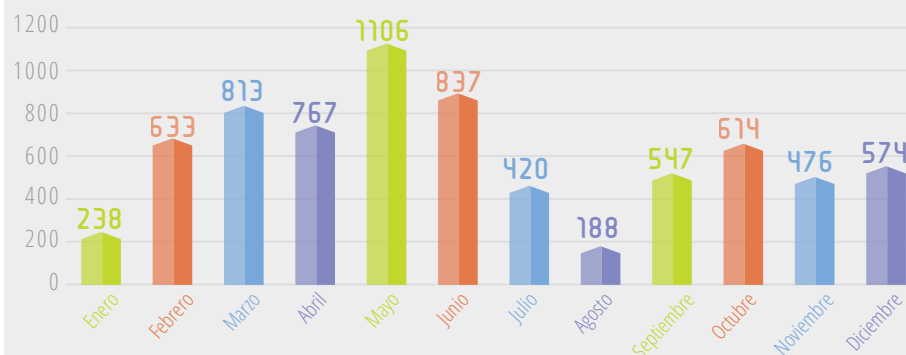
A continuación reportamos los programas que llevamos a cabo:

Tasa de accidentes IR	Educación/formación		Asesoramiento		Prevención/control de riesgos		Tratamiento	
	sí	no	sí	no	sí	no	sí	no
Trabajadores	x		x		x		x	
Familias de trabajadores	x		x		x		x	
Comunidad	x		x		x		x	

• Capacitación y formación en seguridad industrial

Capacitamos a los colaboradores en temas de seguridad relacionados con atención de emergencias, seguridad de transportadores, procedimientos de seguridad, autocuidado, cuidado de manos y manejo de herramientas, prevención de lesiones en las manos, comunicación de riesgos, estado de energía cero, caídas y protección respiratoria.

Horas de capacitación y formación en S.O. (Salud Ocupacional) y S.I. (Seguridad Industrial)



• Actividades de medicina preventiva y del trabajo



Con el apoyo de la empresa promotora de salud y la empresa administradora de riesgos profesionales, durante el 2011 se desarrollaron actividades de prevención de enfermedades y promoción de la salud.

Género	Cantidad
Citas médicas	688
Procedimiento	610
Prueba de presión arterial	328
Densitometría ósea	327
Programa de salud y nutrición	327
Pruebas de espirometría	145
Prueba de audición	140
Prueba de agudeza visual (adultos)	120
Salud e higiene oral	115
Pruebas de ritmo cardíaco	38
Donación de sangre	24
Citología y examen de mamas	13
Prueba de azúcar en la sangre	7

Compromiso con la Sociedad

El éxito de la empresa es sostenible en el tiempo si las condiciones de su entorno social se lo permiten. La empresa hace manifiesta su responsabilidad social externa a través de la contribución a la sociedad mediante prácticas e iniciativas desde la estructura interna hasta la inversión social (TriCaltone, calcio para la familia colombiana), los programas filantrópicos que emprende (Fundación Trascender), el trabajo con las políticas públicas en el relacionamiento con la Dirección Nacional de Estupefacientes y las prácticas anticorrupción gestionadas a través del sistema BASC, que hoy está en transición a ISO 28.000.



• Fundación Trascender

Desde el 2001 Sucromiles apoya a la Fundación Trascender, la cual está orientada a la ayuda y educación de la primera infancia.

La Fundación Trascender contó en el 2011 con un aporte de \$125.5 millones de accionistas de Sucromiles y \$18.8 millones de aportes de los empleados.

La Fundación Trascender desarrolla el programa de “liderazgo en Valores”, que promueve los principios y valores de liderazgo

desde la niñez por medio de herramientas lúdicas como teatro, artes plásticas, pintura, sistemas, literatura, ecología y ajedrez.

Niños en el programa durante el 2011

- Nuevos: 69 niños
- de 2 a 4 años: 87 niños
- de 6 a 8 años: 28 niños
- Egresados: 120 niños



• TriCaltone, calcio para la familia colombiana

- El calcio se deposita gradualmente en los huesos hasta alrededor de los 30 años siempre y cuando se haya tenido una buena dieta de 1.000 mg / día (equivalente a 3 vasos de leche/día).
- Después de los 30 años hombres y mujeres pierden calcio de los huesos a pesar de continuar con la dosis de 1000 mg. Las mujeres lo pierden más rápido.
- La falta de una cultura en Colombia (y en el mundo) del consumo de calcio hace que no se llegue al máximo de densidad ósea y por lo tanto está apareciendo osteoporosis en el adulto joven. (octubre 20, Día Mundial).
- Existe un déficit de calcio superior al 80% en Colombia*. Muy crítico en la primera infancia, en el embarazo, la lactancia y en población vulnerable.

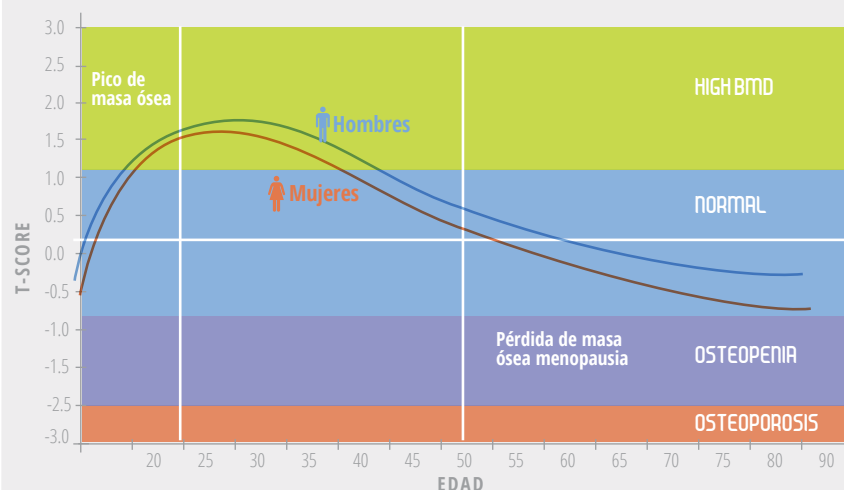
Sucromiles, como productor y exportador de citrato de calcio, desarrolló TriCaltone, con el fin de ofertar una fuente de calcio de mayor calidad al menor precio del mercado. Las utilidades que se generan con TriCaltone se destinan en un 100% a los programas educativos de La Fundación Trascender.

Además, se desarrollan programas de capacitación en las empresas, en los supermercados como La 14 y Comfandi, y se dispensa el producto con Coomeva EPS.

En el 2011 se realizaron 27 brigadas empresariales en donde se llevaron a cabo 2.719 exámenes de tamizaje óseo.

*Fuente: Encuesta Nacional de Situación Nutricional en Colombia, 2005.

Curvas normales de densitometría ósea



Programas de desarrollo con la comunidad local



A partir de los flitros de manga (planta ácido cítrico) la cooperativa GES, con su iniciativa recicla-ges, elabora bolsos como una fuente de ingresos adicional.

Sagicoop. Mantenimiento de jardines.

- No. de familias beneficiadas: 9
- Ingresos equivalentes a 1 salario mínimo/asociado y prestaciones sociales.

Cooperativa GES. Clasificación de residuos aprovechables reciclaje.

- No. de familias beneficiadas: 8
- Generación de Ingresos. Bolsos. Venta en la compañía.
- La unidad de negocio de reciclaje logra el pago de salario mínimo con prestaciones sociales.

Prácticas anticorrupción

La certificación BASC promueve la implementación del SGCS BASC como un programa de autogestión basado en los principios de mejores prácticas y mejora continua que garantizan la seguridad del comercio internacional.

Políticas Públicas relacionamiento Dirección Nacional de Estupefacientes

La división de productos industriales maneja productos que están catalogados como “controlados” por la Dirección Nacional de Estupefacientes. En Sucromiles hemos desarrollado e implementado procesos que buscan la entrega segura de productos al cliente final. Estos procedimientos y protocolos han sido compartidos y difundidos como buenas prácticas con la Dirección Nacional de Estupefacientes en Colombia.

Satisfacción del cliente y seguridad del producto

La responsabilidad de nuestra empresa es facilitar a clientes y usuarios información completa acerca del manejo de los productos, así como los riesgos asociados. Este resulta ser un tema de suma importancia, ya que la sostenibilidad y la continuidad del negocio se encuentran ligada a la seguridad de nuestros clientes y consumidores.



Salud y seguridad del cliente

Las fases reportadas en la tabla se gestionan a través de los procedimientos BRC (British Retail Cosrtium), ISO 9001:2008, BASC (Seguridad del producto en la cadena de valor), que se encuentra en proceso de transición a ISO 28.000.

Estos sistemas de gestión aplican para el 98% del portafolio de los productos.

	Sí	No
Desarrollo del concepto del producto	X	
I+D	X	
Certificación	X	
Fabricación y producción	X	
Marketing y promoción	X	
Almacenamiento, distribución y suministro	X	
Utilización y servicio	X	
Eliminación, reutilización y reciclaje	X	



	Sí	No
Procedencia de los componentes del producto o servicio		
Contenido, especialmente respecto a sustancias que podrían tener impacto medioambiental o social		
Utilización segura del producto o servicio	X	
Forma de eliminación del producto y su impacto medioambiental o social	X	
Otros (especificar)		

Etiquetado de productos y servicios

El 100% del portafolio de productos de Sucromiles tiene la información sobre utilización segura y su respectiva forma de disposición.

Satisfacción del cliente

Para Sucromiles las métricas de satisfacción del cliente son un insumo fundamental para todos los procesos de mejora continua. El alcance de las métricas son las dos unidades de negocio división de productos industriales y división ingredientes alimenticios. La frecuencia de la métrica es anual.

Entre los aspectos valorados por el cliente están la calidad y el cumplimiento de los productos entregados, además de la comunicación y la calidad humana de la empresa. Los clientes plantean fortalecer y establecer nuevos mecanismos de diálogo además de los existentes.

Índice de satisfacción división industrial	90%
Índice de satisfacción división ingredientes alimenticios	86%
Índice de satisfacción TriCaltone (consumo)	80%

● Certificaciones

ISO 9001: 2008

Esta certificación garantiza el cumplimiento de los requisitos de la norma internacional para los sistemas de gestión de calidad, lo cual representa una base sólida para el logro de altos estándares de desempeño, el cumplimiento de las mejores prácticas del sector y la compatibilidad con otros requisitos, normas y mejora continua.



BPM

Otorgado por el INVIMA, garantiza el cumplimiento con la legislación sanitaria vigente Ley 9 de 1979 y los principios BPM de higiene establecidos en el decreto reglamentario 3075 de 1997, los cuales son aplicables a las operaciones de manipulación, fabricación, empaque, almacenamiento, transporte y distribución de productos alimenticios.

BRC

La certificación en la norma mundial de seguridad alimentaria BRC (British Retail Consortium) versión 5 garantiza el cumplimiento de los criterios de seguridad, calidad, funcionamiento en la fabricación de productos alimenticios, el cumplimiento con la legislación y la protección del consumidor.



Kosher Parave

Garantiza el cumplimiento de los principios de higiene, producción, calidad en la preparación de productos alimenticios establecidos en la tradición Judía y su código de ley. "Kosher" significa apto o apropiado. Esta certificación fue otorgada a Sucromiles por la Unión de Congregaciones Judías Ortodoxas de América en el año de 1995 y se ha mantenido desde entonces.



Halal

Esta certificación representa una garantía para los consumidores de que los productos naturales cumplen con los requisitos de higiene, producción y calidad para la preparación de alimentos según las reglas de la comunidad musulmana. Esta certificación fue otorgada a Sucromiles por el Concejo Islámico de Alimentos y Nutrientes de América (INFANCA) en el año 2005 y se ha mantenido desde entonces. "Halal" significa legal, permitido.



BASC

La certificación BASC promueve la implementación del SGCS BASC como un programa de autogestión basado en los principios de mejores prácticas y mejora continua que garanticen la seguridad del comercio internacional. Actualmente estamos en proceso de transición a ISO 28000.



● Tabla contenidos GRI

Dimensión GRI	Referencia y Tipo de Indicador	Indicador	Alcance	Pacto Global	ODM	Página
Perfil	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	1				
	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	1.1				1, 2, 3
	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	1.2				4
Perfil de la organización	Nombre de la organización	2.1				1
	Principales marcas, productos y/o servicios	2.2				10 - 12 - 14
	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	2.3				6
	Localización de la sede principal de la organización.	2.4				5
	Número de países en los que opera la organización.	2.5				5
	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	2.6				1
	Mercados servidos (incluidos el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios).	2.7				11
	Dimensiones de la organización informante	2.8				36, 22, 10, 12, 14
	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización. Premios y distinciones 2.10	2.9				Es nuestro primer reporte bajo la Guía GRI
Perfil del informe	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	3.1	2011			Es nuestro primer reporte bajo la Guía GRI
	Fecha de la memoria anterior más reciente.	3.2				
	Ciclo de presentación de memorias.	3.3				15
	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	3.4				Contraportada
Alcance y cobertura del informe	Proceso de definición del contenido de la memoria.	3.5				17, 18, 19
	Cobertura de la memoria.	3.6				
	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	3.7				
	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	3.8				El alcance del reporte es la planta en Colombia y sus operaciones
	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	3.9				17
	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	3.10				Es nuestro primer reporte GRI; por lo tanto, no se presentan reexpresiones
Índice del contenido del GRI	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	3.11				Es nuestro primer reporte bajo la Guía GRI
	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	3.12				Tabla de contenido y 58

Dimensión GRI	Referencia y Tipo de Indicador	Indicador	Alcance	Pacto Global	ODM	Página
Verificación	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor.	3.13				15
Gobierno	La estructura de gobierno de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	4.1				7
	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	4.2				7
	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	4.3				No reportado
	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicadores al máximo órgano de gobierno.	4.4				7
	Vínculos entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	4.5				No hay retribución
	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	4.6				Estatutos - escrituras de constitución y reformas
	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.	4.7				No existen los procedimientos
	Declaración de misión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	4.8				Código de ética
	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	4.9				En cada junta directiva se analizan aspectos económicos, ambientales y sociales que afectan el desempeño de la organización
	Procedimiento para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	4.10				No existen mecanismos de autoevaluación
Compromiso con iniciativas externas	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	4.11				No reportado
	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	4.12				9, 26, 52, 54
	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la empresa apoya.	4.13				9
Participación grupos de interés	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	4.14				19
	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	4.15				17
	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación.	4.16				18
	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos.	4.17				18, 19

Dimensión GRI	Referencia y Tipo de Indicador	Indicador	Alcance	Pacto Global	ODM	Página
Dimensión Económica	DESEMPEÑO ECONÓMICO					
	Valor económico directo generado y distribuido, incluidos ingresos, costos de explotación, redistribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	EC1	Total			23
	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	EC2				No reportado
	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	EC3	Total			23
	Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno.	EC4				No reportado
	PRESENCIA EN EL MERCADO					
	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	EC5	Total	P1		24
	Política, prácticas y proporción de gasto correspondientes a proveedores locales en lugares en donde se desarrollan operaciones significativas	EC6	Total			25
	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	EC7				No reportado
Dimensión Ambiental	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS					
	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados, principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, probono, o en especie.	EC8				No reportado
	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluso el alcance de dichos impactos.	EC9				No reportado
	MATERIALES					
	Materiales utilizados, por peso o volumen.	EN1	Parcial	P8	ODM 7	29
	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	EN2	Parcial	P8-P9	ODM 7	29
	ENERGÍA					
	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	EN3	Total	P8	ODM 7	29
	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	EN4	Total	P8	ODM 7	30
	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	EN5	Total	P8-P9	ODM 7	31
	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energías como resultado de dichas iniciativas.	EN6				No reportado
	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	EN7				No reportado
	AGUA					
	Captación total de agua por fuentes.	EN8	Total	P8	ODM 7	30
	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	EN9				No reportado
	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	EN10	Total	P8-P9	ODM 7	31
	BIODIVERSIDAD					
	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	EN11				No material
	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegida, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	EN12				No material
	Hábitats protegidos o restaurados.	EN13				No material
	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	EN14				No material
	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	EN15				No material

Dimensión GRI	Referencia y Tipo de Indicador	Indicador	Alcance	Pacto Global	ODM	Página
Dimensión Ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS					
	Emisiones totales. Directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	EN16				No reportado
	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	EN17				No reportado
	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	EN18				No reportado
	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	EN19				No reportado
	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	EN20	Total	P8	ODM 7	33
	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	EN21	Total	P8	ODM 7	32
	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	EN22	Total	P8	ODM 7	33
	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	EN23				No se presentaron derrames
	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del convenio de Brasilia.	EN24	Parcial			33
	Identificación, tamaño, estado de protección y el valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y agua de escorrentía de la organización informante.	EN25				No material
	PRODUCTOS Y SERVICIOS					
Dimensión social: Prácticas laborales y ética del trabajo	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	EN26	Total	P7-P8-P9	ODM 7	34
	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil.	EN27				No reportado
	CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimientos de la normativa ambiental.	EN28	Total	P8	ODM 7	No se presentaron sanciones
	TRANSPORTE					
	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.	EN29				No reportado
	GENERAL					
	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	EN30	Total	P7-P8-P9	ODM 7	34
Dimensión social: Prácticas laborales y ética del trabajo	EMPLEO					
	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	LA1	Total		ODM1	36
	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	LA2	Total	P6		38
	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada	LA3	Total			39
	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	LA15	Total			El 100% se reincorpora
	RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES					
	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	LA4	Total	P1-P3		42
	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluso si estas modificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	LA5	Total			Durante el periodo reportado no se presentaron cambios organizativos
	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad	LA6	Total	P1		47
	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	LA7	Total	P1		48
	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	LA8	Total	P1		50
	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	LA9	Total			Si pacto colectivo

Dimensión GRI	Referencia y Tipo de Indicador	Indicador	Alcance	Pacto Global	ODM	Página
Dimensión social: Prácticas laborales y ética del trabajo	FORMACIÓN Y EDUCACIÓN					
	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	LA10	Total			50, 44
	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	LA11	Total			43
	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional.	LA12	Total			43
	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
Dimensión Social: Derechos Humanos	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	LA13	Parcial			7 No reportado
	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	LA14				
	PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO					
	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	HR1				No reportado
	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	HR2				No reportado
	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados formados.	HR3				No reportado
	NO DISCRIMINACIÓN					
	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	HR4				No reportado
	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS					
	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	HR5	Parcial	P1-P2-P3		45
	EXPLOTACIÓN INFANTIL					
	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	HR6	Parcial	P1-P2-P5		45
	TRABAJOS FORZADOS					
	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	HR7	Parcial	P1-P2-P4		45
	PRÁCTICAS DE SEGURIDAD					
	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	HR8				No reportado
	DERECHOS DE LOS INDÍGENAS					
	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	HR9				No material
	EVALUACIÓN					
	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	HR10				No reportado
	MEDIDAS CORRECTIVAS					
	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	HR11				No reportado

Dimensión GRI	Referencia y Tipo de Indicador	Indicador	Alcance	Pacto Global	ODM	Página
Dimensión Social: Sociedad	COMUNIDAD					
	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	SO1	Parcial		ODM 1 y 2	54.52
	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	SO9				No reportado
	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	SO10				No reportado
	CORRUPCIÓN					
	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	SO2				No reportado
	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	SO3	Parcial		P10	54
	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	SO4				No se presentaron incidentes
	POLÍTICA PÚBLICA					
	Posición en las políticas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	SO5	Total		P10	54
Satisfacción del cliente y seguridad del producto	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones.	SO6			P10	No se hacen aportaciones financieras
	COMPORTAMIENTO COMPETENCIA DESLEAL					
	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	SO7				No reportado
	CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	SO8				No se presentaron sanciones
	SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE					
	Fase del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	PR1	Total		P1	55
	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios de este tipo en el 2011 en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados.	PR2				No se tuvo ningún incidente
	ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS					
	Tipo de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	PR3	Total		P8	56
	Número total de incumplimiento de las regulaciones y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	PR4				No se tuvo ningún incidente de este tipo en el 2011
	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluidos los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	PR5	Total			56
	COMUNICACIONES DE MARKETING					
	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	PR6				No reportado
Satisfacción del cliente y seguridad del producto	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a comunicaciones de marketing, incluso publicidad, promoción y el patrocinio.	PR7	Total			No se tuvo ningún incidente de este tipo en el 2011
	PRIVACIDAD DEL CLIENTE					
	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respecto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	PR8	Total			No se tuvo ningún incidente de este tipo en el 2011
	CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	PR9	Total			No se presentaron multas por este concepto

Este informe fue impreso en papel elaborado
100% con fibra de caña de azúcar
y 0% químicos blanqueadores.



Recta Cali-Palmira Km 18.
Vereda La Herradura.

www.sucromiles.com.co

