



INDUPALMA®
Negocios en la palma de su mano

4

DIMENSIÓN SOCIAL





PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO



Principio 3 Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Indupalma es una empresa respetuosa y justa con sus trabajadores. Vela por el respeto a los derechos de asociación, participación y no explotación de ningún tipo. En Indupalma, mantenemos una relación amistosa y afectuosa con SINTRAPROEACEITES, nuestro sindicato, con quienes hemos logrado construir confianza y buen trato.

La formación y la seguridad de los empleados son pilares de la gestión de Indupalma.





RÉGIMEN LABORAL Y SINDICATO (SINTRAPROACEITES)

En Indupalma hay tres tipos de régimen laboral:

1. Convencionados: Incluye a los trabajadores de cargos operativos y de cargos administrativos definidos en la convención colectiva.
2. Estatuto Directivo: Incluye al Gerente General, Gerentes de Unidad, Directores y Jefes.
3. Régimen Especial: Incluye los Coordinadores, Especialistas y Asistentes.

TABLA 01. DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE TRABAJADORES AÑO 2012

| | No. Trabajadores Directos | | | | | No. Aprendices y Pasantes | | Total |
|-----------|---------------------------|--------|-------------|---------|------|---------------------------|-------------|-------|
| UBICACIÓN | San Alberto | Bogotá | Bucaramanga | Vichada | Meta | Bogotá | San Alberto | |
| HOMBRES | 347 | 32 | | 6 | 2 | 3 | 19 | 409 |
| MUJERES | 61 | 22 | | 1 | | 3 | 21 | 108 |

En Indupalma los contratos son de tiempo completo, a excepción de 3 personas que están en clasificación de temporales.

A 31 de diciembre de 2012 el total de trabajadores directos de Indupalma Ltda era de 471 personas, de los cuales 321 son afiliados al sindicato y por tanto son convencionados (68.15%). 27 empleados son beneficiarios de la convención (porcentaje beneficiarios convención 73.88%). Por su parte, 123 empleados pertenecen al Estatuto Directivo (general y especial).

| Ciudad | Aprendiz | Convencionado | Estatuto Directivo | Estatuto Especial | Beneficiarios convención | Total |
|------------------|-----------|---------------|--------------------|-------------------|--------------------------|------------|
| Bogotá | 6 | 2 | 19 | 21 | 12 | 60 |
| Bucaramanga | | | | | 1 | 1 |
| Puerto Rico | | 1 | 2 | | 1 | 4 |
| San Alberto | 40 | 318 | 42 | 30 | 15 | 445 |
| Vichada | | | 3 | 1 | 2 | 6 |
| Sabana de Torres | | | | | 1 | 1 |
| Total | 46 | 321 | 66 | 52 | 32 | 517 |

- Sexo: hombre (79%)/mujer (21%).
- No hay conocimiento sobre trabajadores procedentes de minorías.

Grupos de edad. Menores de 30 años (34%), entre 30 y 50 (47%) más de 50 (19%)

CONVENCIÓN COLECTIVA



En el año 2006, Indupalma Ltda suscribió con sus trabajadores una Convención Colectiva que estuvo vigente hasta el 31 de diciembre de 2011. La negociación por la nueva convención empezó en enero de 2011 y se firmó el acuerdo en marzo de 2012 por un periodo de 5 años hasta el 2017.

El principal cambio entre la Convención Colectiva 2012 y la del año 2006 fue el desmonte del Capítulo de Futuro, el cual estuvo vigente en la CCTV entre 2006 al 2011:

- Auxilio de alimentación en una proporción equivalente al 10% de lo que recibían los trabajadores cobijados por el régimen convencional general.
- Viáticos y auxilios por enfermedad en una proporción equivalente al 50% de lo que recibían los trabajadores cobijados por el régimen convencional general.
- Primas de Navidad y Vacaciones, en cinco (5) días de salario básico devengado por el trabajador. (actualmente 43 y 36 días de Salario Básico respectivamente)

En lo referente a periodos mínimos de preaviso relativo a cambios organizativos, la Convención Colectiva de Trabajo fija como termino mínimo, la obligación de la empresa de avisar con cuatro días de anticipación la necesidad del tercer turno para la Planta Industrial. De la misma forma se regulan los periodos en casos de ascensos, donde el trabajador seleccionado en el concurso queda sujeto a un período de entrenamiento por el término de dos (2) meses, durante el cual deberá demostrar su eficiencia en el mismo. En caso contrario, al no resultar apto o eficiente para el nuevo cargo, regresará a su antiguo cargo o posición, con el salario anterior. En caso de traslados definitivos de trabajadores a nuevos cargos o cargos distintos, se aplicarán las normas anteriores, en cuanto a período de entrenamiento y salarios correspondientes al nuevo o distinto cargo.

En relación con asuntos de salud y seguridad en la Convención Colectiva se pactó:

- La Empresa garantizará el servicio de transporte para atender los casos de urgencia que se le presenten a los trabajadores.
- El servicio médico será asumido por las entidades pertenecientes al sistema de Seguridad Social en Salud.
- Viáticos y auxilios por enfermedad para los trabajadores que necesiten desplazarse para atención médica a Bucaramanga u otras ciudades.
- Se pactó un capítulo en el cual se hace referencia a Aspectos Complementarios del Sistema de Seguridad Social en Salud, incluidos periodo de carencia, plan complementario de salud, pago de cuotas moderadores, y pago de subsidios económicos por incapacidad temporal.

El Acuerdo Convencional prevé que la Empresa entregará a los trabajadores cuatro dotaciones de acuerdo a su cargo u oficio. Asimismo, la Empresa entregará las herramientas y utensilios de seguridad para realizar las labores.

La relación de respeto y cordialidad entre Indupalma y el Sindicato se explica por las diferentes instancias de comunicación que hay entre las partes:



CONVENCIÓN COLECTIVA

| | |
|---|---|
| Comité Obrero-Patronal Búsqueda de soluciones para los problemas Empresa-trabajadores. | 4 veces al año |
| Espacios para el Diálogo Evaluación conjunta de la vida laboral y verificación del cumplimiento del Índice de Credibilidad. | 4 veces al año |
| Comité de Vivienda Gestión de los compromisos sindicales con respecto a los préstamos de vivienda. | 1 veces al año |
| Comité de Educación Gestión de los compromisos sindicales con respecto al tema de educación. | 1 veces al año |
| Comité de Calamidad Doméstica Revisión de solicitudes por calamidad. Cada vez que se requiere Comité Pensional. | 4 veces al año |
| Comité de Convivencia Laboral Revisión de situaciones de acoso laboral. | 6 veces al año o cada vez que se requiere |



Adicionalmente, vale la pena resaltar el Índice de Credibilidad. Este documento recopila un listado de compromisos mutuos entre la Empresa y el Sindicato que se suscribieron con el fin de mejorar la sana y justa relación laboral. Estos compromisos se constituyen como un pacto de caballeros, pues su cumplimiento no conduce a ninguna consecuencia de tipo legal, sino al fortalecimiento de la confianza entre las partes.

CONVENCIÓN COLECTIVA



Auxilios convención colectiva

| Concepto | | 2011 | 2012 | Frecuencia |
|---|--|--|----------------|------------|
| Auxilio Alimentación | | \$ 6.790 | \$ 8.000 | Diario |
| Auxilio para Cena | | \$ 3.461 | \$ 5.000 | Diario |
| Auxilio por maternidad ó aborto no provocado | | \$44.327 | \$ 47.800 | C/U |
| Auxilio por maternidad ó aborto no provocado para residenciadas en otras ciudades | | \$214.578 | \$ 231.300 | C/U |
| Auxilio de defunción-trabajador | | \$221.367 | \$ 238.600 | C/U |
| Auxilio de defunción-padre, madre, esposo(a) e hijos | | \$332.782 | \$ 47.800 | C/U |
| Auxilio para monturas | | \$44.327 | \$ 358.600 | Anual |
| Auxilio para lentes correctivos | | 100% del costo lo asume Indupalma Ltda | | Anual |
| Auxilio de educación | | \$27.889.821 | \$ 30.055.000 | Anual |
| Auxilio útiles escolares | | \$23.599.591 | \$ 25.431.000 | Anual |
| Auxilio al Sindicato | | \$22.506.734 | \$ 24.253.300 | Anual |
| Auxilio al Sindicato-Comunicaciones | | \$332.782 | \$ 358.600 | Mensual |
| Becas para estudios tecnológicos y universitarios | | \$15.791.781 | \$ 20.552.000 | Anual |
| Deportes | | \$50.567 | \$ 54.100 | Mensual |
| Fondo rotatorio para préstamos de vivienda | | \$ 241.542.918 | \$ 258.197.000 | Anual |
| Aportes empresa | | \$ 26.623 | \$ 28.700 | Mensual |
| Aporte trabajadores | | \$ 6.656 | \$ 7.200 | Mensual |
| Préstamo extraordinario | | \$ 59.044 | \$ 63.200 | C/U |
| Fondo rotatorio de emergencias | | \$ 5.078.549 | \$ 7.600.000 | Anual |
| Préstamo extraordinario del fondo de emergencia | | \$ 234.833 | \$ 260.000 | C/U |
| Auxilio para padres del Fondo Asistencial | | \$ 1.195.637 | \$ 1.300.000 | Anual |
| Fondo rotatorio para calamidad doméstica | | \$ 24.825.244 | \$ 26.537.000 | Anual |
| Valor máximo del préstamo por calamidad domestica | | \$ 402.572 | \$ 500.000 | C/U |



CONVENCIÓN COLECTIVA

| AUXILIO PERSONAL ADMINISTRATIVO | |
|---------------------------------|--|
| Directivos de primera línea | Seguro de salud o medicina prepagada |
| | Visita familiar 2 veces al mes personal con fecha de ingreso anterior al 2 de agosto/12 para aquellos que su sede de domicilio tiene una distancia superior a 450KM del lugar de trabajo |
| | Visita familiar 1 vez al mes personal con fecha de ingreso superior al 2 de agosto/12 para aquellos que su sede de domicilio tiene una distancia superior a 450KM del lugar de trabajo |
| | 6 días de descanso al año, este aplica únicamente al personal que labora en san Alberto, Vichada, Puerto Rico, Puerto Carreño, y Sabana de Torres |
| | Seguro de vehículo contra terceros |
| | Pago de rodamiento por vehículos |
| | Exámenes médicos ejecutivos para Gerentes y Directores con más de 2 años. |
| | Seguro de vida. |
| | Beneficio de patrocinio en educación en pregrado, post grado, maestrías, etc. |
| Jefaturas | Seguro de salud o medicina prepagada |
| | Visita familiar 2 veces al mes personal con fecha de ingreso anterior al 2 de agosto/12 para aquellos que su sede de domicilio tiene una distancia superior a 450KM del lugar de trabajo |
| | Visita familiar 1 vez al mes personal con fecha de ingreso superior al 2 de agosto/12 para aquellos que su sede de domicilio tiene una distancia superior a 450KM del lugar de trabajo |
| | 6 días de descanso al año, este aplica únicamente al personal que labora en san Alberto, Vichada, Puerto Rico, Puerto Carreño, y Sabana de Torres |
| | Seguro de vehículo contra terceros |
| | Pago de rodamiento por vehículos para aquellas personas que por el desarrollo de sus labores necesiten desplazarse grandes distancias |
| | 10 días de pago por concepto de Prima de Navidad en el mes de diciembre, siempre que se cumpla con ciertos requisitos. |
| | Parqueadero para las personas que laboran en Bogotá. |
| | 10 días de pago por concepto de prima de vacaciones cuando el trabajador disfrute o se cancelen vacaciones |
| | Auxilio de alimentación por un valor de \$ 8.000 diarios, esto aplica para trabajadores que no cuentan con casino restaurante en el lugar de trabajo |
| | Beneficio de patrocinio en educación en pregrado, post grado, maestrías, etc. |
| | Coordinadores y Asistentes con fecha de ingreso antes del 2 de agosto de 2012. |
| | Seguro de salud o medicina prepagada |
| | Visita familiar 2 veces al mes personal con fecha de ingreso anterior al 2 de agosto/12 para aquellos que su sede de domicilio tiene una distancia superior a 450KM del lugar de trabajo |
| | 6 días de descanso al año, este aplica únicamente al personal que labora en san Alberto, Vichada, Puerto Rico, Puerto Carreño, y Sabana de Torres |
| | Seguro de vehículo contra terceros |
| | Pago de rodamiento por vehículos para aquellas personas que por el desarrollo de sus labores necesiten desplazarse grandes distancias |
| | 10 días de pago por concepto de prima de navidad en el mes de diciembre, siempre que se cumpla con ciertos requisitos |
| | Parqueadero para las personas que laboran en Bogotá |
| | 10 días de pago por concepto de prima de vacaciones cuando el trabajador disfrute o se cancelen vacaciones |
| | Auxilio de alimentación por un valor de \$ 8.000 diarios, esto aplica para trabajadores que no cuentan con casino restaurante en el lugar de trabajo |
| | Beneficio de patrocinio en educación en pregrado, post grado, Maestrías, etc. |

CONVENCIÓN COLECTIVA



| | |
|----------------------------------|--|
| Coordinadores y Asistenciales | Para trabajadores con fecha de ingreso después del 2 de agosto/12 |
| | Pago de rodamiento por vehículos para aquellas personas que por el desarrollo de sus labores necesiten desplazarse grandes distancias |
| | 10 días de pago por concepto de Prima de Navidad en el mes de diciembre, siempre que se cumpla con ciertos requisitos |
| | 10 días de pago por concepto de prima de vacaciones cuando el trabajador disfrute o se cancelen vacaciones |
| | Auxilio de alimentación por un valor de \$ 8.000 diarios, esto aplica para trabajadores que no cuentan con casino restaurante en el lugar de trabajo |
| | Beneficio de patrocinio en educación en pregrado, post grado, maestrías, etc.. |



Planta Industrial



CONVENCIÓN COLECTIVA

NÚMERO DE EMPLEADOS QUE SE RETIRARON EN EL AÑO 2012

| DESVINCULACIONES 2012 | |
|--|--------------|
| Causal Retiro | No. Personas |
| Reconocimiento de Pensión | 3 |
| Terminación Contrato Fijo | 6 |
| Terminación de Contrato con Justa Causa | 2 |
| Terminación de Contrato en Periodo de Prueba | 5 |
| Terminación Sin Justa Causa | 5 |
| Renuncia | 25 |
| Total | 46 |

En 2012 el Índice de rotación media de Indupalma fue de: 46 retiros /471 empleados = 9,77%



Supervisores Agronómicos

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL



Los miembros que conforman el Comité Paritario de Seguridad y Salud para el período 2012 – 2014 son los siguientes:

4 representantes por la empresa con 4 suplentes

4 representantes por parte de los trabajadores y 4 suplentes

Principales

- Mario Luis Meza Barraza.
- Jhon Jairo Acuña Silvera.
- Iván Eduardo Algecira Rey.
- Gabriel Arturo Chavez Betancourt.

Suplentes

- Antonio Hernán Lora Hernández.
- Javier Blanco Prada.
- Lady Paola Guzmán Marroquín.
- Sandra Judith Castillo Mongui.

El COPASO tiene un total de 16 representantes, según lo estipula la ley colombiana, con un porcentaje total de trabajadores representados en estos comités de hasta el 25%. El alcance del comité es a nivel de toda la organización y tiene comunicación directa con la Gerencia.

Absentismo en 2012

- Indupalma contó en 2012 con 471 empleados directos, 46 aprendices y 36 empleados temporales.
- Se presentaron accidentes leves por riesgo locativo de resbalones en campo y material particulado en ojos. Así mismo accidentes más graves por riesgo mecánico y aéreo como atrapamiento en manos y accidente mortal de piloto de aeronave de fumigación.
- Se presentaron 1.333 días naturales perdidos por accidentes. El cálculo se realiza a partir del segundo día del accidente.
 - Tasa de accidentes = 31,4 %
 - No se presentaron de enfermedades profesionales.
 - Tasa de días perdidos: 20,4%
 - Tasa de absentismo : 19,4%
 - Tuvimos un caso de víctima mortal en las instalaciones de Indupalma. Se trataba de un piloto de fumigación de la empresa aeropenort. En el personal directo de Indupalma no hubo víctimas mortales.
 - A través del área de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) se realiza la verificación y trazabilidad de los pagos de la seguridad social de los visitantes, contratistas, cooperativas y demás personas que realizan actividades en las instalaciones de Indupalma.



SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

El Sistema de reglamentación para el registro y comunicación de accidentes tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Cuenta con los radios de comunicación de supervisores de campo y planta industrial para informar los accidentes y realizar el siguiente proceso para la atención.
- Formatos de reporte de accidentes interno que tiene como objetivo ratificar que el accidente ocurrió dentro de las áreas de trabajo y en función del trabajo.
- Se realiza una llamada vía celular al #322 de la ARL y se informa el accidente.
- Se prestan los primeros auxilios con el personal brigadistas y enfermera de la compañía.
- De ser necesario se presta el servicio de ambulancia a la ciudad de Bucaramanga.
- Se cuenta con claves para ingresar a la Plataforma de seguros Bolívar de la ARL y se reporta el accidente de trabajo, para que el trabajador sea atendido en lo que tiene que ver con el tratamiento, medicamentos, hospitalización y recuperación o rehabilitación.
- En los 15 días siguientes se realiza la investigación para determinar que sucedió en el accidente y realizar acciones de control inmediatas para evitar que suceda nuevamente.
- En el comité de la investigación del accidente participan enfermera, copas trabajador y SST.

El Comité Paritario de Seguridad y Salud fue conformado de acuerdo con lo estipulado en el artículo 4º de la Resolución 2013 de 1986. El Comité cuenta con el tiempo necesario para desarrollar las funciones de control y vigilancia de la gestión de Seguridad y Salud en el trabajo dentro de la empresa. Las reuniones se realizarán mensualmente. El Comité da apoyo directo a SST en las actividades del cronograma de SST para la compañía, acompañamiento en la investigación de accidentes y apoyo y acompañamiento en la entrega de dotación y EPI.



Caldera Planta Industrial

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL



Capacitación y control

Los siguientes casos son de trabajadores cuyas ocupaciones tienen un alto índice o riesgo de contraer enfermedades específicas:

- Trabajadores que laboran en planta industrial y manejo de químicos que por estar expuestos al ruido pueden tener pérdida auditiva (sordera). Como prevención se realizan exámenes periódicos, protección auditiva y capacitaciones.
- Trabajadores que operan máquinas y que pueden estar expuestos a amputaciones de miembros inferiores y superiores. Como mecanismo de control se realizan inspecciones a puestos de trabajo, guardas de seguridad para maquinaria y capacitaciones.
- Trabajadores que manejan plaguicidas, fungicidas y herbicidas que pueden estar expuestos a intoxicación. Como mecanismo de control se realizan exámenes periódicos, protección y capacitaciones.
- Trabajadores de áreas administrativas que están expuestos a enfermedades como túnel del carpo. Como método de control se manejan pausas activa en puestos de trabajo.

El área de SST de Indupalma también realiza actividades de formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se aplican a los trabajadores en relación con enfermedades graves, entre otras: brigadistas, autocuidado, riesgo sicosocial, certificación de trabajo en alturas, manejo defensivo, primeros auxilios, control de incendios elementos de protección individual manejo seguro de agroquímicos, identificación de riesgos y comportamiento seguro, entre otros.

Formación para empleados en el año 2012

Total: 3912 horas.

Directivo: 554 horas

Jefaturas: 1088 horas

Coordinador: 694 horas

Especialistas, Asistentes y operativos: 1576 horas

Programas de gestión de habilidades y de gestión continua que fomentaron la empleabilidad de los trabajadores en 2012

La financiación que se realizó para el año 2012, fue de: \$ 442.705.061

- Todos los empleados realizan la capacitación en horarios laborales, sin afectar su empleo.
- Se otorga una indemnización por despido.
- Se realizan servicios de recolocación, con los cargos operativos que se asignan a la labor anterior si no cumple con el periodo de prueba del cargo asumido.



SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.

Una vez transcurridos dos meses, se realiza la evaluación de periodo de prueba a todos los empleados. En 2012 se realizaron evaluaciones a 144 personas.

Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

| Tipo | Femenino salario Promedio | Masculino Salario Promedio | Diferencia % |
|---------------|---------------------------|----------------------------|--------------|
| Directivo | 8.111.077 | 7.663.500 | -5,52% |
| Jefaturas | 4.720.397 | 4.720.397 | 0,00% |
| Coordinadores | 2.991.573 | 2.403.943 | -19,64% |
| Especialistas | 1.762.460 | 1.991.206 | 12,98% |
| Auxiliares | 921.342 | 1.000.000 | 8,54% |
| Operativos | 752.362 | 752.362 | 0,00% |

Es importante aclarar que en Indupalma, los salarios de todos los cargos se definen de acuerdo con su nivel de responsabilidad y no por las características particulares de las personas que los ocupan.



Colaboradores Plantación San Alberto

CONTRA EL TRABAJO INFANTIL



1. La Empresa, en su reglamento interno de trabajo, tiene un compromiso expreso en sus políticas corporativas con la prevención y erradicación del trabajo infantil. Adicionalmente, la empresa se ha esforzado por ampliar este principio a proveedores y socios estratégicos mediante el Código de Conducta para Proveedores y Socios, donde se expresa explícitamente la prohibición. Este código es de estricto cumplimiento para mantenerse como proveedor de la Empresa.

2. Mediante el programa llamado Escuela de Padres, que se dicta con las familias vinculadas al Colegio Indupalma, promocionamos mediante talleres, conferencias y campañas, los valores familiares y los derechos de los niños, incluida la protección frente a la explotación económica.

3. El Colegio Indupalma es otra de las estrategias para incentivar la educación en el municipio de San Alberto. Con la jornada de 8 horas diarias, se minimiza la posibilidad de que los niños que estudian en el Colegio Indupalma estén vinculados a prácticas de trabajo infantil.



Colegio INDUPALMA



INDUPALMA®
Negocios en la palma de su mano

DERECHOS HUMANOS



Principio 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.

Indupalma es una empresa comprometida con los Derechos Humanos y con el desarrollo social y económico de la región. La base de su Responsabilidad Social Empresarial es impulsar el desarrollo personal y colectivo de la gente que vive en sus áreas de influencia, partiendo de dos ejes fundamentales: 1. El respeto a los derechos laborales de sus colaboradores, la promoción de su bienestar y el mantenimiento de relaciones constructivas con la Asociación Sindical; y 2. La promoción de un ejercicio de Desarrollo Empresarial que inspira y mueve a las personas a alcanzar metas colectivas para superar la pobreza y alcanzar un mayor bienestar y desarrollo.

En todos los casos, los valores que inspiran cada una de las acciones de la Empresa en torno al respeto de los derechos humanos y desarrollo personal y colectivo de las personas, se expresan en sus mandamientos:

NUESTROS MANDAMIENTOS

1. Los demás siempre importan
2. Yo decido sobre mis actos
3. Yo también puedo ser empresario
4. La conciencia es mi guía
5. En la capacitación primero los valores
6. Del pensamiento a la acción
7. La comunicación es para entendernos
8. Las buenas acciones son ganadoras
9. Un buen propósito derrota el miedo
10. Todos por el mismo fin, la paz y el desarrollo
11. El progreso es para todos
12. Trabajamos para el país
13. Pienso en el futuro, trabajo por el medio ambiente
14. El cliente es el cliente de todos



GUÍAS COLOMBIA

Es una iniciativa liderada por la Fundación Ideas Para la Paz y compuesta por empresas, ONGs y organismos del gobierno, con el fin de aportar al mejoramiento de la situación de Derechos Humanos (DD HH) y Derecho Internacional Humanitario (DIH) en el país. Esto se hace mediante la definición de unas guías/lineamientos de trabajo que deben implementarse al interior de las empresas y ONGs en temas de:

- a) Seguridad
- b) Mecanismos de Quejas y Reclamos
- c) Derecho de tierras
- d) Asuntos laborales
- e) Transparencia
- f) Comunidades
- g) Fortalecimiento institucional
- h) Asuntos ambientales

Las organizaciones que hacen parte de Guías Colombia son: Coca cola, Andi, Isagen, Nestlé, Palmares, Tipiel, Ecopetrol, EPM , Anglogold, Fundación Ideas para la Paz, International Alert, Codhes, International Business Leader Forum, Centro de Sostenibilidad de Sectores Estratégicos y el programa de DD HH de la Vicepresidencia de la República, entre otros.

En el marco de esta alianza, INDUPALMA desde el año 2012 está en proceso de implementación de los lineamientos en temas de seguridad y sistema de quejas y reclamos. Actualmente, Indupalma se reúne mensualmente con el equipo de Guías Colombia con el fin de hacerle seguimiento a la implementación de estos lineamientos y, para el año 2014, se espera lanzar los lineamientos o guías de Derecho de Tierras y Asuntos Laborales.

Pertenecer a Guías Colombia es solo un ejemplo de que Indupalma es una empresa líder en el tema de DDHH y DIH en el país, a la vez que ejerce un rol activo para promocionar, reflexionar y promover estos temas tanto al interior de nuestra empresa como entre otros actores nacionales.

EVALUACIÓN INTERNA EN DERECHOS HUMANOS



Dado el compromiso de Indupalma hacia la protección de los DDHH y como parte integral del proceso de Guías Colombia, se realizó una evaluación interna en materia de DDHH para identificar nuestras fortalezas y nuestras debilidades. Para realizar este diagnóstico, utilizamos las siguientes fuentes de información en DDHH:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y culturales.
- Pacto internacional de los derechos civiles y políticos.
- Convención para la eliminación de todas formas de discriminación contra la mujer.
- Convención para la protección de los derechos de los trabajadores migratorios y sus familias.
- Convenio de la OIT sobre la fijación de salarios mínimos.
- Convenio sobre política social.
- Declaración tripartita de la OIT sobre principios de las empresas multinacionales y política social
- Guías Colombia en Seguridad, Asuntos Laborales y Compra, manejo y uso de Tierras.

Las principales conclusiones de esta evaluación fueron las siguientes:

DERECHO AL TRABAJO EN CONDICIONES JUSTAS, DIGNAS Y FAVORABLES

| FORTALEZAS | ASPECTOS A MEJORAR |
|--|--|
| <p>-Indupalma no contrata menores de edad de acuerdo con la ley y con su reglamento interno. Lo mismo se exige a sus proveedores a través del Código de Ética. En el caso de las Unidades Autónomas Empresariales (UAEs), que es donde podrían presentarse mayores riesgos, se controla el trabajo infantil en campo al no permitir el ingreso ni el reporte de labores de asociados que no tengan al día su seguridad social. Este control lo realizan el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, y los supervisores agronómicos.</p> <p>-Ningún colaborador es sometido a trabajos forzados y así mismo se le exige a los proveedores a través del Código de Ética. Los contratos laborales y comerciales muestran las obligaciones de las partes y los montos. Son revisados y firmados por las partes sin coacción.</p> | <p>-El control contra el trabajo infantil y asuntos laborales con contratistas diferentes a las UAEs, se basa en un compromiso en torno al Código de Ética y en el seguimiento constante dentro de las instalaciones de la empresa. Este control podría ir más allá, pero no se ha realizado hasta el momento. Es importante tener en cuenta que aunque las UAEs corresponden al 6% del total de proveedores de Indupalma, impactan a un total de 1.612 personas.</p> <p>-Los controles actuales contra el trabajo infantil podrían complementarse con campañas más focalizadas en el tema y con capacitaciones al grupo de supervisores agronómicos que son quienes día a día supervisan y reportan el trabajo realizado por las UAE en todos los terrenos de la Empresa.</p> |



EVALUACIÓN INTERNA EN DERECHOS HUMANOS

FORTALEZAS

- No se obliga a los trabajadores a dar preaviso, de acuerdo con la ley.
- En el proceso de contratación de la empresa no hay prebendas ni préstamos de ningún tipo.
- En el caso de la contratación de trabajadores en misión, Indupalma ejerce una interventoría clara sobre la empresa de empleos temporales.
- No se retienen salarios, ni se amenaza con retenerlos. Los pagos se efectúan puntualmente y en el caso del personal operativo la nómina se paga de manera catorcenal en lugar de quincenal.
- No se ejerce coacción para el trabajo de horas extras.
- Se pagan salarios justos a todos los colaboradores. La totalidad de colaboradores devengan más del salario mínimo (el menor salario está en un 26% por encima del salario mínimo). Los salarios de cargos operativos de la empresa son comparativamente más altos a los que se manejan en el sector y en empresas de la zona.
- En el caso de las UAEs prestadoras de servicios, antes de otorgar una oferta mercantil se revisa que el valor del contrato sea suficiente para que la UAE garantice a cada uno de sus asociados el pago de una compensación mensual de al menos un SMLV, nunca por menos de este valor. El promedio de ingresos de los asociados de las UAEs está en 2 SMLV. En las políticas de la organización está totalmente prohibida que las UAE contraten por jornal y/o subcontraten

ASPECTOS A MEJORAR

- El procedimiento de Solicitudes, Quejas y Reclamos a diciembre de 2012 no estaba aún claramente establecido y socializado. En el año 2013 se instauró e inició su funcionamiento.

EVALUACIÓN INTERNA EN DERECHOS HUMANOS



FORTALEZAS

para garantizar el salario digno y el debido cubrimiento de los riesgos en salud y trabajo. Si se llegasen a reportar problemas de ingreso en alguna de las UAEs por factores relacionados con la Empresa, se revisan inmediatamente las causas y se propone una solución. Adicionalmente, todos los meses se revisa que las UAEs hayan liquidado su nómina de acuerdo con la ley en pro del bienestar de sus asociados. Se revisan también las estrategias de control interno y la contabilidad de las mismas.

-Las asesorías y capacitaciones que el Departamento de Desarrollo Empresarial brinda a las UAEs también están encaminadas a que éstas puedan acceder a créditos para la compra de activos o para el establecimiento de nuevos negocios que mejoren sus ingresos y su calidad de vida.

-Tanto en las negociaciones con la Asociación Sindical como en la Convención Colectiva de Trabajo se tratan temas de salarios, aumentos, bonificaciones y beneficios.

-Solo el 11% de los colaboradores directos tienen contrato temporal a diciembre de 2012.

ASPECTOS A MEJORAR



EVALUACIÓN INTERNA EN DERECHOS HUMANOS

DERECHO A LA EDUCACIÓN

FORTALEZAS

- La empresa promueve la educación básica y la educación para adultos a través del colegio Indupalma en San Alberto (Cesar). En el Vichada, la constructora Morichada donó un terreno del predio donde se encuentra el proyecto de vivienda para la reconstrucción del Colegio de El Aceitico que actualmente se encuentra en riesgo por la cercanía al río Meta. La partida presupuestal para esta obra fue aprobada por el Ministerio de Educación y su construcción se iniciará en el 2013.
- Se establece una cuota anual para apoyar a practicantes de Universidades y pasantes SENA. (55 aprendices Sena y 22 pasantes universitarios)
- La empresa promueve la educación no formal en temas de emprendimiento, finanzas personales, contabilidad y desarrollo del ser para las UAs.

ASPECTOS A MEJORAR

- No se identificaron factores de riesgo o aspectos a mejorar.

DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN Y NO SER SOMETIDO A PENAS NI A TRATOS CRUELES NI DEGRADANTES.

FORTALEZAS

- En 2012 no se presentaron incidentes de discriminación por motivos de raza, sexo, religión, opiniones políticas, procedencia u otra forma. No se presentaron casos relacionados con comunidades Indígenas.
- Los perfiles y funciones de cada cargo están claramente definidos, y los anuncios para el reclutamiento de personas no hacen referencia a aspectos como género o raza.
- La remuneración de cada cargo se define

ASPECTOS A MEJORAR

- A pesar de que el porcentaje de cargos directivos ejercidos por mujeres es alto, el porcentaje general de mujeres como fuerza de trabajo en Indupalma es bajo (aproximadamente 15%. Incluye colaboradoras directas y UAs).
- Las capacitaciones sobre cómo evitar, identificar y manejar casos de acoso han sido escasas y pueden mejorarse tanto en cobertura como en efectividad.

EVALUACIÓN INTERNA EN DERECHOS HUMANOS



FORTALEZAS

por el nivel de responsabilidad del mismo, no por las características de quién lo desempeña. Las valoraciones salariales las realiza un tercero experto en el tema.

- Se realizan concursos internos para traslados y promociones, y éstos se llevan acabo con base en el perfil del cargo y en las competencias de los candidatos.
- La empresa no exige a las candidatas o colaboradoras a someterse a pruebas de embarazo, a abortos o a firmar contratos mediante los que se comprometan a no quedar embarazadas.
- 71% de los cargos más altos después de la Gerencia (directores de unidad) están a cargo de mujeres.
- La empresa apoya a las UAEs conformadas por mujeres y promueve la participación de las mujeres en las capacitaciones y asesorías ofrecidas por el Departamento de Desarrollo Empresarial.
- Las capacitaciones se brindan de acuerdo a las necesidades de cada cargo independientemente de quién lo ocupe. Los auxilios educativos para educación técnica, tecnológica y superior se otorgan de acuerdo al desempeño del colaborador.
- La empresa cuenta con procesos disciplinarios claros.
- La empresa investiga de inmediato todas las quejas de violencia, acoso o amenazas en el trabajo y toma las acciones preventivas y disciplinarias adecuadas.
- La empresa cuenta con un Comité de

ASPECTOS A MEJORAR

- Aunque existe un comité de convivencia, hace falta mayor socialización a los colaboradores sobre cómo recurrir a él y sobre el alcance de su labor.



EVALUACIÓN INTERNA EN DERECHOS HUMANOS

| FORTALEZAS | ASPECTOS A MEJORAR |
|---|--------------------|
| <p>Convivencia y con Comités Obrero-Patronales para escuchar, procesa y solucionar problemas y controversias laborales. En estos Comités la empresa y los colaboradores están representados en mismo número.</p> <p>-Se toman medidas especiales para proteger a los trabajadores, clientes y proveedores (UAEs) contra las conductas acosadoras, violentas y amenazadoras de personas externas. Se investiga de inmediato y se asesora el proceso de denuncia desde el departamento jurídico, si es necesario.</p> | |

DERECHO A LA REUNIÓN PACÍFICA Y A LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

| FORTALEZAS | ASPECTOS A MEJORAR |
|---|--|
| <p>- Indupalma construye y mantiene buenas relaciones con la Asociación Sindical a través de mecanismos basados en el diálogo y en la construcción conjunta de vida laboral.</p> <p>- La empresa no discrimina o toma acciones hostiles contra los colaboradores como represalia por ejercer sus derechos como empleados, participar en actividades del sindicato o informar sobre posibles violaciones legales al derecho de asociación.</p> | <p>-No se identificaron factores de riesgo o aspectos a mejorar.</p> |

EVALUACIÓN INTERNA EN DERECHOS HUMANOS



FORTALEZAS

- La empresa entabla negociaciones colectivas y cumple cabalmente la Convención Colectiva de Trabajo.
- La empresa cumple cabalmente con los puntos contenidos en el Índice de Credibilidad, los cuales se constituyen como un Pacto de Caballeros con la Organización Sindical y se cumplen porque cada una de las partes dio su palabra.
- Hasta el momento no se han identificado actividades que pongan en riesgo la libertad de asociación, los mecanismos de diálogo con la Asociación Sindical y la realización de negociaciones colectivas. La empresa protege estos espacios y esto está debidamente reglamentado en la Convención Colectiva de Trabajo.

ASPECTOS A MEJORAR

DERECHO A LA SALUD Y SEGURIDAD DE LA PERSONA

FORTALEZAS

- En todas sus sedes de operación, Indupalma cuenta con un área de Seguridad y Salud en el Trabajo, y con área de Seguridad y Vigilancia cuyos servicios se prestan tanto a colaboradores directos y Organización Sindical, como a UAEs, clientes y proveedores.
- Todos los colaboradores de la empresa cuentan con seguridad social. Todo proveedor debe presentar copia de las planillas de pago de seguridad social al radicar una factura, requisito sin el cual el pago no se realiza. En el caso de las UAEs, solo pueden ingresar a trabajar en las instalaciones de la empresa los asociados que cuenten con su seguridad social y tengan su código activo.

ASPECTOS A MEJORAR

- Las capacitaciones sobre cómo actuar en situaciones de emergencia podrían ampliarse y profundizarse más.
- A diciembre de 2012 la accidentalidad en la planta industrial era alta. Se deben mejorar y reforzar las capacitaciones que se realizan a personas nuevas y la señalización en ciertas máquinas. Este trabajo se está realizando en el 2013.
- Las capacitaciones en DDHH al personal del Departamento de Seguridad y Vigilancia se podrían profundizar más. En el momento estos requisitos de formación no se exigen a otras organizaciones con las que se contrata personal de seguridad.



EVALUACIÓN INTERNA EN DERECHOS HUMANOS

FORTALEZAS

- La empresa tiene un plan disciplinario que se aplica para cualquier violación de las normas de Salud y Seguridad en el trabajo de la empresa.
- Los riesgos por cargo están debidamente identificados.
- El COPASO funciona debidamente.
- Todos los accidentes de trabajo se investigan y conducen a acciones correctivas.
- Se cuenta con un plan de capacitación claro.
- Se conserva un registro preciso en el que consta la formación en seguridad y salud que ha seguido cada colaborador, para qué tareas ha sido formado, cómo ha sido formado (duración, método) y por quién (nombre del instructor).
- El 100% de los funcionarios del Departamento de Seguridad y Vigilancia cuentan con las capacitaciones exigidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, las cuales enfatizan las sanciones a las que están expuestos en caso de incumplimiento, desacato o mal uso de la autoridad en el desarrollo de sus labores. Al interior de la Empresa han recibido instrucciones sobre los principios de respeto, no confrontación o utilización de la fuerza con invasores o infractores de la ley, acatamiento y cumplimiento de los derechos humanos, y la no utilización de armas de fuego.
- El Departamento de Seguridad y Vigilancia trabaja de la mano con la fuerza pública en todas las sedes de operación. Se realizan reuniones semanales o diarias,

ASPECTOS A MEJORAR

EVALUACIÓN INTERNA EN DERECHOS HUMANOS



FORTALEZAS

dependiendo del nivel de seguridad de la zona. Cada mes son partícipes de consejos de seguridad municipales donde se intercambia información con las fuerzas militares y gubernamentales sobre temas de seguridad.

-Las dificultades que se presentan con invasores o con miembros de la comunidad son tratados por el Departamento de Seguridad de manera preventiva y no reactiva, razón por la cual se mantiene una comunicación permanente con las poblaciones vecinas, y se realizan campañas de sensibilización y socializaciones de la política de propiedad privada de la Organización. Si los problemas persisten se resuelven por la vía jurídica con el apoyo del Departamento jurídico.

ASPECTOS A MEJORAR

DERECHO A LA PROPIEDAD PRIVADA Y DERECHO A UNA VIVIENDA ADECUADA

FORTALEZAS

-El modelo social de Indupalma promueve que los campesinos pertenecientes a las UAEs accedan a la propiedad sobre la tierra a través de negocios inclusivos como El Palmar y El Horizonte. Del mismo modo promueve que las UAEs adquieran activos y desarrollen negocios propios alternativos que incrementen sus ingresos y les facilite el acceso a créditos.

-Cuando la empresa va a invertir en tierras, implementa un método para verificar los títulos de propiedad y reclamaciones existentes bajo la legislación nacional y las costumbres de las comunidades indígenas o afrodescendientes. Se realiza un estudio de títulos con base en el certificado de tradición y la escritura

ASPECTOS A MEJORAR

-Las comunidades vecinas son siempre escuchadas y atendidas dentro de las instalaciones de la empresa. Sin embargo, la implementación del sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos que se hará en el 2013 facilitará que las comunidades se acerquen a Indupalma para expresar sus inquietudes.



EVALUACIÓN INTERNA EN DERECHOS HUMANOS

FORTALEZAS

pública del inmueble. Con ello se determina si hay o no restricciones para la venta. Posterior a esto se realiza un estudio Kroll, que es un estudio de seguridad sobre los dueños y el pasado de la tierra, donde se investiga los vínculos del propietario y su familia con negocios ilegales, despojo, desplazamiento, etc. En este caso también se realiza una verificación en campo de la información y hallazgos. Después de la emisión de este reporte y de su resultado, se toma la decisión con respecto a la adquisición del predio. Si existen dudas se hacen consultas con el Incoder y con el Ministerio del Interior.

-Se lleva a cabo también un estudio ambiental que incluye consulta a entidades locales y regionales respecto a comunidades indígenas, afrocolombianas y a permisos ambientales. Se piden licencias de uso de suelo y de toma de agua de vertideros a las Corporaciones autónomas regionales y al Ministerio del Interior.

-En todas sus sedes de operación, Indupalma ha realizado un estudio social para identificar las poblaciones locales, sus características, la infraestructura social y económica de la zona, la institucionalidad estatal y las dinámicas de violencia y seguridad. Del mismo modo, se realizan socializaciones de los nuevos proyectos a las comunidades locales.

-La empresa no ha utilizado ni utilizará medidas de coerción para la adquisición de tierras.

-La empresa atiende todas las solicitudes, quejas y reclamos presentadas por las comunidades vecinas. Se buscan

ASPECTOS A MEJORAR

EVALUACIÓN INTERNA EN DERECHOS HUMANOS



FORTALEZAS

soluciones por la vía del diálogo y se respeta el libre acceso a ríos, medios de comunicación, carreteras, propiedades, etc.

-Respecto a la vivienda, Indupalma promueve el desarrollo de proyectos de vivienda en las zonas de influencia donde la oferta es muy escasa, por ejemplo, en el Vichada. Allí se desarrolló una primera manzana de 44 casas para beneficio de las personas que se vinculen al proyecto de Caucho. Se proyecta la construcción de nuevas manzanas y se realizarán las alianzas que sean necesarias para que las personas puedan comprarlas a través de ahorro individual, un subsidio y un crédito hipotecario.

ASPECTOS A MEJORAR



EVALUACIÓN INTERNA EN DERECHOS HUMANOS

DERECHOS HUMANOS Y ACUERDOS DE INVERSIÓN

Indupalma es una empresa agroindustrial comprometida con el desarrollo social y económico de todas las áreas donde opera. Su filosofía de valor compartido conduce a acuerdos de negocios e inversión con esquemas gana-gana, especialmente en términos de generación de capital, propiedad y desarrollo para todas las partes involucradas.

Por esta razón, podemos decir que todos los acuerdos de inversión de Indupalma están diseñados y orientados a la promoción de derechos de segunda generación, es decir a la generación de trabajo e ingresos dignos, educación, desarrollo personal y de acceso a servicios como la salud y la vivienda, para todos los grupos de interés.

Dos ejemplos son particularmente significativos. El primero, es el acuerdo de inversión entre Indupalma y los inversionistas que están poniendo su capital para el desarrollo de la Orinoquía, una región con una fuerte ausencia de servicios del estado e infraestructura, pero que para el año 2025 bajo el marco de un macroproyecto de caucho, tiene el potencial de generar innumerables oportunidades de trabajo y desarrollo empresarial para por lo menos 4000 familias de campesinos. El segundo, es el acuerdo de inversión entre la sociedad constructora Morichada, Bancolombia e Indupalma para garantizar el acceso a la vivienda digna en el área de influencia del proyecto.

DERECHOS HUMANOS Y COMUNIDADES LOCALES EN LAS NUEVAS SEDES DE OPERACIÓN.

Meta

En el año 2012 se realizó, desde el área de Relaciones con la Comunidad, una caracterización social del municipio de Puerto Rico en el Meta, con el fin de establecer mejores relaciones con las comunidades y prevenir la vulneración involuntaria de sus derechos.

Para este estudio se realizaron entrevistas a organizaciones campesinas locales, juntas de acción comunal y a familias habitantes de los corregimientos de La Lindoza y Sausalito, aledañas a Puerto Rico.

Algunas de las principales conclusiones de este trabajo fueron las siguientes:

- Dentro de los factores sociales que la empresa puede llegar a impactar positivamente a través de su operación y de sus programas de responsabilidad social se encuentran los siguientes: una alta tasa de analfabetismo (14.05%), baja cobertura educativa (52%), bajo porcentaje de población con niveles educativos técnico, tecnológico y profesional (2.19%), altas tasas de desplazamiento (300 personas en el 2010), y la necesidad de actividades agrícolas alternativas a los cultivos ilícitos.
- Las comunidades locales en general reciben positivamente los nuevos proyectos empresariales porque generan empleo, pero no están familiarizados con un modelo de desarrollo empresarial como el que promueve Indupalma. Por esta razón, la realización de socializaciones y capacitaciones claras y didácticas a estas comunidades son un aspecto clave para que puedan abrirse a las nuevas oportunidades que el modelo ofrece.

EVALUACIÓN INTERNA EN DERECHOS HUMANOS



- Debido a que Puerto Rico hace parte del Área de Manejo Especial de la Macarena, está cercano al Parque Nacional Natural Sierra de La Macarena y alberga la Zona de Reserva Campesina de Puerto Rico, las comunidades campesinas de base manifiestan preocupaciones de tipo ambiental y económico frente a los megaproyectos de palma. Por esta razón es fundamental que Indupalma socialice las políticas de responsabilidad social y ambiental que rigen su operación, presente las grandes oportunidades que estos proyectos les ofrecen para su desarrollo personal y colectivo, e invite a las comunidades a beneficiarse de las mismas.
- Algunas vías son compartidas por la comunidad y por las empresas de la zona. Es importante generar planes conjuntos para el mantenimiento de las mismas, de manera que no se generen inconvenientes para ninguna de las partes.
- Por la dinámica social de la región y su historia afectada por el conflicto armado, todas las actividades encaminadas a la reconstrucción del tejido social y a la resolución pacífica de conflictos pueden ser de gran impacto. En este sentido, en el año 2013 se iniciará el programa Fútbol por la Paz en Puerto Rico.

Este ejercicio se culminó con la realización de 5 socializaciones del proyecto a la comunidad de Puerto Rico y sus veredas. Este proceso generó un impacto positivo porque la comunidad resolvió dudas de tipo social, económico y ambiental, y se abrieron los canales de diálogo para futuros encuentros.

Vichada

En el año 2011 se realizó la cartografía social del Vichada, que tuvo un carácter participativo y buscó profundizar en las características sociales de las comunidades ubicadas en la zona de influencia del proyecto.

En el año 2012, este proyecto fue socializado a las comunidades a través de reuniones realizadas en Puerto Murillo, El Aceitico y La Venturosa. Adicionalmente, se socializó el modelo de Responsabilidad Social de Indupalma y el plan social a ejecutar. La respuesta a estas socializaciones fue positiva y las personas manifestaron su interés de participar en las actividades promovidas por la Empresa.

Dos aspectos fundamentales, relacionados con el Derecho a la vivienda y a la educación, fueron resaltados positivamente por la comunidad:

- La gestión para la construcción del proyecto de vivienda
- La donación del predio para el traslado del colegio de El Aceitico y la gestión de los recursos para su construcción.

Dentro de las preocupaciones más sentidas de la comunidad estuvo la salud, desde el punto de vista preventivo y de intervención.

En este sentido, Indupalma decidió centrar sus esfuerzos con la comunidad en temas de vivienda y hábitos de vida saludable, a través de las siguientes actividades:



EVALUACIÓN INTERNA EN DERECHOS HUMANOS

- Caracterización de 40 asociados a las Empresas Asociativas de Trabajo que prestan servicios agronómicos al proyecto de caucho, para sondear condiciones de vida actuales y perspectivas de futuro.
- Capacitación en proyecto de vida y vivienda saludable para estos 40 asociados. Se realizaron 7 reuniones en las que se sensibilizó a las personas sobre la oportunidad de construir un proyecto de largo plazo en el Vichada y en la importancia de la búsqueda de estabilidad a través de la fijación de metas a largo plazo y de la adquisición de vivienda como un factor fundamental. Se enfatizó en la importancia de mantener hábitos de vida saludable para el desarrollo de la familia y la construcción de lazos de convivencia sanos con la comunidad.
- Se adelantaron gestiones con agencias del Estado tales como el Departamento para la Prosperidad Social y la Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema para atraer al Vichada la oferta institucional del Estado y favorecer la sostenibilidad del proyecto. Estas alianzas están aún en construcción.

Pelaya (Magdalena Medio)

En el 2012, en el marco de la solicitud de licencia para la toma de agua de la Ciénaga del Sahaya con el fin de instalar riego por aspersión en los cultivos de palma aledaños, se realizaron una serie de consultas y socializaciones con las comunidades de la región, especialmente con dos consejos comunitarios afrocolombianos ubicados en Pelaya. Este proceso incluyó las siguientes actividades:

- Visitas de líderes a la plantación de Indupalma en las inmediaciones de San Alberto.
- Socializaciones públicas en los corregimientos de la zona.
- Presentación del proyecto al Alcalde de Pelaya.
- Reunión con INCODER.
- Consulta oficial a la comunidad y firma de actas de compromisos.
- Ejecución de los compromisos técnicos, sociales y ambientales adquiridos.
- Reuniones de seguimiento a los compromisos.
- Contacto constante con los líderes de la comunidad para resolver inquietudes.
- Apoyo a la iniciativa comunitaria del montaje del vivero forestal.

Como resultado de esta gestión, la comunidad apoyó el proyecto y las relaciones se fortalecieron significativamente.

CAPACITACIONES Y PROGRAMAS EN DERECHOS HUMANOS

Durante el año 2012, las capacitaciones en materia de DDHH estuvieron dirigidas principalmente a grupos de interés externos, con la realización de las siguientes actividades:

Programa de democracia y derechos humanos en San Alberto – Fundación Ciudadanía en Acción

Se llevó a cabo el último encuentro del Diplomado de Democracia y Derechos Ciudadanos,

EVALUACIÓN INTERNA EN DERECHOS HUMANOS



denominado Encuentros de Soluciones. A estos encuentros se invita como ponentes a distintas autoridades del municipio en diferentes temas. El objetivo del mismo fue incidir en la nueva agenda de Gobierno a través de la participación ciudadana. Esta actividad impactó a 100 personas participantes, entre ellos funcionarios de la Alcaldía.

Programa Red de Mujeres – Tercera cohorte de la Escuela de Equidad

La Red de Mujeres invita a Indupalma a ser su socia en la tercera cohorte de la Escuela de Equidad, denominada “Diplomado en Derechos Humanos con Enfoque de Género”. Este diplomado busca potenciar a las mujeres como actrices sociales, económicas y políticas con capacidad de incidencia en las instancias de gobierno y en la vida pública, con el fin de que aporten a la resignificación de los imaginarios culturales para que las reconozcan como protagonistas de un desarrollo social alternativo, con equidad entre géneros. Este programa impactó a 70 líderes de San Alberto.

Capacitación en acoso laboral y convivencia

Todo el personal directo de la Empresa recibió capacitación sobre qué es y qué no es acoso laboral, y sobre las características del comité de convivencia y cómo recurrir a él.



Comunidad Ariari



INDUPALMA®
Negocios en la palma de su mano

SOCIEDAD



Indupalma es una empresa comprometida con el desarrollo de las comunidades que habitan sus zonas de influencia. Su compromiso es traer progreso y paz a estas regiones mediante la implementación de programas y prácticas que generen impactos positivos, especialmente en materia de educación y desarrollo empresarial.

PROGRAMAS SOCIALES Y GESTIÓN DE IMPACTOS EN LAS COMUNIDADES

Unidades Autónomas Empresariales

El Departamento de Desarrollo Empresarial implementa los siguientes programas para impulsar el crecimiento y el progreso de las Unidades Autónomas Empresariales:

- Capacitaciones técnicas, Empresariales y Desarrollo del Ser.
 - Las capacitaciones técnicas se centran en los conocimientos básicos que todo asociado debe conocer sobre la Palma de Aceite y las labores agronómicas en campo. Se realizan 4 veces al año bajo el liderazgo del equipo de agrónomos de Indupalma. Impactan a la totalidad de los asociados.
 - Capacitaciones Empresariales. Se centran en temas administrativos, financieros y contables necesarios para comprender y participar activamente en el desarrollo de la empresa. En el año 2012 se trabajó la importancia del ahorro y la inversión mediante el juego de mesa “Tranquilino Fortuna.” En este juego los asociados participantes jugaban libremente realizando inversiones en compra de vehículos, terrenos etc. generándole utilidades; en la medida en que transcurría el juego, cada uno de ellos podía acumular dinero y estar en una mejor posición respecto a su rival. Ganaba el juego quien mejor invirtiese su dinero y le generara más utilidades. En esta actividad participaron 300 asociados y todos los beneficiarios de El Palmar y El Horizonte.
 - Las capacitaciones en el desarrollo del ser apuntan al fortalecimiento de la autoestima y la confianza, tanto a nivel individual como colectivo. Es un componente fundamental para el desarrollo y la construcción de capital social al interior de las UAEs. En el 2012 se hizo énfasis en la capacitación en valores como la solidaridad y el trabajo en equipo, y se beneficiaron todas las UAEs.
- Primera Feria Cooperativa EXPOFECOOP
 - 25 cooperativas proveedoras de servicios agronómicos y de transporte participaron en esta feria para dar a conocer, a toda la comunidad de San Alberto, su visión, su misión y las características de sus tareas diarias. Con presentaciones artísticas, stands y manualidades resaltaron la importancia de la palma para la región y el crecimiento personal y colectivo que las Cooperativas de Trabajo Asociado han hecho posible.



SOCIEDAD

Adicionalmente, el Departamento de Desarrollo Empresarial implementa las siguientes prácticas para gestionar y medir los impactos de sus programas y de la operación de la empresa en general sobre las UAEs:

- **Ofertas mercantiles y análisis de ingresos.** Las ofertas mercantiles que se suscriben con UAEs deben permitir a los asociados alcanzar por lo menos un salario mínimo mensual. Con este propósito, las labores que constituyen las ofertas son cuidadosamente programadas.
- **Control de la seguridad social.** Un compromiso de la empresa con las UAEs es garantizar que en la ejecución de sus labores los asociados cuenten con la seguridad social al día. Las UAEs deben estar al día en los pagos de la totalidad de sus asociados poder contratar con Indupalma.
- **Evaluación de Desempeño.** Cada cuatro meses todas las UAEs son evaluadas en los siguientes aspectos: Administrativo, ambiental, seguridad y salud en el trabajo, calidad de las labores y porcentaje de ejecución de la oferta mercantil vigente. Todas las UAEs conocen las condiciones de la evaluación antes de ser aplicada y saben que el cumplimiento de los requisitos exigidos y la obtención del puntaje adecuado son fundamentales para contratar nuevamente con Indupalma. Esta evaluación sirve como base para retroalimentar a cada empresa sobre su desempeño, realizar recomendaciones de mejora, y elaborar el plan de fortalecimiento empresarial.
- **Encuesta de percepción.** Se aplica cada 6 meses a todos los gerentes y asociados de las UAEs para conocer su opinión respecto a la rentabilidad, responsabilidad social y gestión ambiental de Indupalma. Los resultados de las encuestas 2012 indican que las UAE tienen una excelente percepción de la Empresa en estos tres aspectos.
- **Medición de la rotación.** Siempre que un asociado va a ingresar a una UAE se revisa si la persona se retiró de otra UAE sin haber esperado los cuatro meses reglamentarios. Esto se realiza para evitar que los asociados trabajen una semana en una empresa y a la siguiente en otra afectando a las empresas mismas.
- **Equidad de género.** Esta medición se realiza mensualmente para conocer la proporción de mujeres que participan en cada una de las UAEs. En el 2012 el porcentaje estuvo alrededor del 12% frente a una meta del 20%. Aunque aún hay mucho por trabajar en este aspecto, se han logrado que las mujeres sean más tenidas en cuenta dentro de sus empresas para la ejecución de diferentes tipos de labores. Adicionalmente, existen dos CTA, Mano Amiga y Vellasan que en un 80% son integradas por mujeres.
- **Socialización del código de conducta de proveedores.** Todas las UAEs conocen el código de conducta de proveedores de Indupalma, y por tanto las normas que deben regir su comportamiento como contratistas, dentro y fuera de la Empresa.
- **Asesorías jurídicas, contables y tributarias.** De manera permanente, las UAEs reciben asesorías jurídicas, contables y tributarias que les permiten resolver sus dudas sobre el marco legal que las rige y sobre los requerimientos legales, contables y tributarios que

SOCIEDAD



deben mantener al día. Con este propósito, el Departamento de Desarrollo Empresarial cuenta con un grupo de expertos en estos temas, que mensualmente se desplazan a las diferentes sedes para hacer el acompañamiento. Adicionalmente, el Departamento cuenta con un abogado de planta que asesora a las UAEs en todos sus trámites jurídicos tiempo completo.



Parque Lineal Municipio de San Alberto Cesar



COMUNIDADES

COLEGIO INDUPALMA



El Colegio Indupalma fue fundado por la Empresa en 1964 con el propósito de brindar educación a los hijos de los trabajadores y desde 1994 ofrece el programa de educación para adultos mediante ciclos lectivos en jornada nocturna. Indupalma asume el 100% de los costos de funcionamiento de los dos programas, incluido el servicio de transporte escolar, la dotación de útiles y el bibliobanco. Sólo se cobran \$40.000 (US \$20) al año a aquellos estudiantes cuyos padres no trabajan con la Empresa.

La estrategia pedagógica El Modelo TEB- Indupalma ha sido reconocido a nivel nacional, y se sustenta en tres pilares: la creación de ambientes de aprendizaje enriquecidos con tecnologías de la información y la comunicación, el emprendimiento y el bilingüismo.

El Colegio recibió el Premio Nacional de Informática Educativa RIBIECOL por la calidad de su modelo y por el esfuerzo en la producción de conocimiento e invocación educativa. Adicionalmente, participó activamente de El Primer Encuentro Nacional de Scratch en la ciudad de Cali, organizado por la Universidad ICESI y la Fundación Gabriel Piedrahita Uribe.

El colegio es también un centro de desarrollo comunitario, en el que niños, adultos y padres de familia se enriquecen con los programas promovidos por Indupalma:

Programa Escuela de Padres:

Cada tres meses, se realizan reuniones con los padres de familia y con la comunidad educativa para profundizar en temas fundamentales para el desarrollo de los niños:

COMUNIDADES



- Pautas de crianza
- Desarrollo escolar
- Relaciones familiares y educación en valores.

Programa de educación sexual y reproductiva para jóvenes y adultos

Este programa está dirigido a los jóvenes y adultos que hacen parte del programa de Educación para Adultos, y se centra en dos principios fundamentales:

- Autoestima
- Proyecto de vida

Este programa busca generar conciencia en los jóvenes sobre las consecuencias de un embarazo temprano y de un mal manejo de su sexualidad. Aproximadamente 49 participantes se benefician de este programa.

ESCUELA DE FÚTBOL SEMILLEROS DE COSTILLA

Después de realizar un curso de entrenadores de Escuelas de fútbol con el señor Adolfo Holguín, exfutbolista y extécnico del Atlético Bucaramanga, se consolidó al Escuela de Fútbol Semilleros de Costilla que beneficia a 75 niños de la zona y a sus familias. El programa tiene una orientación educativa y pedagógica que busca que a través del deporte los niños aprendan valores de convivencia, la importancia del cuidado del cuerpo y de la disciplina para alcanzar sus metas.



Escuela de fútbol semilleros de costilla



COMUNIDADES

FUTBOL POR LA PAZ

Las comunidades de San Bernardo y de los corregimientos de La Gómez y La Moneda participaron activamente en el programa Fútbol por La Paz. En la cancha, los miembros de cada equipo aprenden a resolver problemas pacíficamente, a valorar el respeto y la convivencia como propósitos más importantes que ganar, y a apreciar la contribución de las mujeres al equipo. 200 personas vivieron esta experiencia y quieren seguir participando y llevando su mensaje a otras comunidades.

ANTICORRUPCIÓN

Indupalma es una empresa ética y responsable que actúa y se pronuncia contra todo tipo de corrupción. Diferentes departamentos, procedimientos e instancias organizacionales desempeñan la función de prevenir, controlar y manejar casos de corrupción.

Análisis de riesgos

Con el propósito de identificar posibles riesgos de corrupción, el Departamento de seguridad analiza profundamente todas las unidades de negocio de la organización (Palma y Caucho). Este análisis incluye la transversalidad en el control, manejo e interacción por parte del recurso humano, y la sensibilidad de cada cargo frente a diferentes tipos de delito.

Procedimiento en casos de corrupción

Cada vez que hay indicios de actos de corrupción al interior de la Empresa, se solicita formalmente una investigación al departamento de Seguridad. En algunas ocasiones, se buscan auditorías externas para hacer el proceso más transparente o para no poner sobre aviso a los actores de los cuales se sospecha una acción indebida. Una vez confirmada la información, se comparte con el director de área pertinente y se inicia el proceso disciplinario correspondiente, después del cual se toma una decisión definitiva.

En 2012 se reportaron 9 incidentes de corrupción los cuales fueron debidamente investigados y condujeron a la implementación de opciones de mejora a nivel organizacional:

1. Acelerar los tiempos del flujo de información en el momento de capturar con las PDA.
2. Establecer en los procedimientos de selección las pruebas de polígrafo las cuales aplican en el momento de ingreso y cuando la organización lo estime conveniente en el procedimiento de investigación
3. Ajustar las fichas técnicas de las labores agronómicas e industriales.
4. Realizar muestreos aleatorios para controlar la ejecución de labores críticas como el manejo de abonos y aplicación de fertilizantes.
5. Monitorear constantemente por medios tecnológicos algunas actividades en la organización (pesaje, labores de cosecha, transporte de producto terminado, transporte de fruto y labores de aplicación de abonos)
6. Socializar las políticas, procedimientos y código de conducta de la empresa a todos los colaboradores.

COMUNIDADES



7. Realizar un ejercicio de concientización con las personas involucradas en temas de corrupción.
8. Implementar estrategias para reportar los saldos en campo y demás actividades de la operación logística de los negocios directos y algunos administrados.

Medidas anticorrupción en los procesos de Indupalma

Dentro de las medidas anticorrupción más importantes que están inmersas en la operación de Indupalma se encuentran las siguientes:

1. Tres instancias para la aprobación de la compra de un bien o un servicio:
 - a. La dirección de Gestión Logística, para manotos de hasta 15 SMMLV.
 - b. Comité de Plantación, para montos de hasta 50 SMMLV.
 - c. Comité de Compras y Contratos, para montos superiores a 50 SMMLV.
2. Control sobre los recursos de terceros a través de un contrato de fiducia.
 - a. Para el manejo transparente del dinero y para garantizar la correcta inversión y supervisión del mismo, generalmente se celebra un contrato de fiducia mercantil entre los inversionistas y una fiduciaria legalmente establecida. De este contrato nace un patrimonio autónomo en donde los inversionistas, en su calidad de fideicomitentes, transfieren los recursos del crédito. De este modo se asegura una mayor transparencia y eficacia en el manejo de los recursos. Para el control de los recursos se establecen comités fiduciarios en los que participan los beneficiarios, la fiduciaria, el interventor del proyecto e Indupalma como operador logístico.
3. Seguimiento a las UAEs. La evaluación de desempeño evalúa los aspectos críticos que deben cumplir las empresas asociativas. Si no se cumplen estos aspectos, la empresa no puede continuar contratando con ellas.



COMUNIDADES

POSICIÓN EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y PARTICIPACIÓN

Indupalma, desde hace muchos años, ha asumido una posición formal frente a dos temas:

- El acceso a la propiedad de la tierra por parte de los campesinos.
- Las Cooperativas de Trabajo Asociado.

A través de la participación en diferentes espacios de debate público en universidades o Entidades del Estado en las que estos temas son centrales, Indupalma ha defendido la posición de que los campesinos tienen el potencial de convertirse en propietarios de tierra y en grandes empresarios. Alcanzar este potencial depende de diversos factores que están inmersos en el modelo social propuesto por Indupalma y cuya máxima expresión está en los proyectos El Palmar y El horizonte:

- Educación constante en los tres aspectos: técnico, empresarial y del ser. Este es un proceso que nunca se debe detener.
- Acompañamiento para la formación y consolidación de empresas asociativas y la conformación de alianzas estratégicas empresariales con una empresa Ancla, que respeta la autonomía de las empresas asociativas y les ofrece condiciones contractuales y reglas de juego claras que impulsen su crecimiento.
- La creación de alianzas estratégicas entre las empresas Asociativas, el sector financiero, el Gobierno Nacional, organizaciones de cooperación internacional, Banca Multilateral e Indupalma, para hacer posible que los campesinos accedan a la propiedad de la tierra y los cultivos. La gestión de garantías es una pieza clave, y en ello la cooperación de los diferentes actores es fundamental. Del mismo modo, la alianza debe articularse a través de contratos que garanticen la sostenibilidad del proyecto y que ofrezcan seguridad a los campesinos y a todos los demás actores involucrados.
- Los negocios que se establezcan a través de estas alianzas deben ser proyectos sostenibles y rentables en el largo plazo.
- Seguimiento. Los campesinos no deben dejarse solos durante el proceso. La empresa Ancla debe contar con el compromiso y la voluntad de acompañar el proceso durante años respetando siempre la autonomía empresarial de los campesinos.
- Indupalma sostiene una posición defensora de las Cooperativas de Trabajo, porque son el único esquema empresarial que permite a los campesinos construir capital con base en su fuerza de trabajo. En las cooperativas todos los asociados son dueños y por ello participan democrática y colectivamente de todas las decisiones que afectan su desarrollo.

COMUNIDADES



PRACTICAS ORGANIZACIONALES

En el año 2012 Indupalma no fue sujeto de ninguna acción legal por prácticas monopólicas y contra la libre competencia. Tampoco fue demandada o multada por mal uso de los bienes o servicios que ofrece.

Del mismo modo, en el 2012 no se presentaron sanciones de tipo monetario ni multas por incumplimiento de leyes o regulaciones.



Colegio INDUPALMA



INDUPALMA®
Negocios en la palma de su mano

RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO



SERVICIOS: MODELO INTEGRAL DE INDUPALMA

A partir de 2006 Indupalma decidió ampliar el alcance de su negocio y creó la división IBIO – Indupalma banca de inversión, operación de proyectos y comercialización - cuyo propósito es la estructuración y operación logística y comercialización de proyectos agronómicos de terceros en los sectores de palma de aceite, y más recientemente en el sector de caucho.

De esta forma desarrolló y consolidó un modelo integral de desarrollo agroindustrial, que se basa en la conformación de alianzas gana-gana para Indupalma y los inversionistas, que en algunos casos pueden ser campesinos, y en otros grandes inversionistas.

En estas alianzas Indupalma aporta:

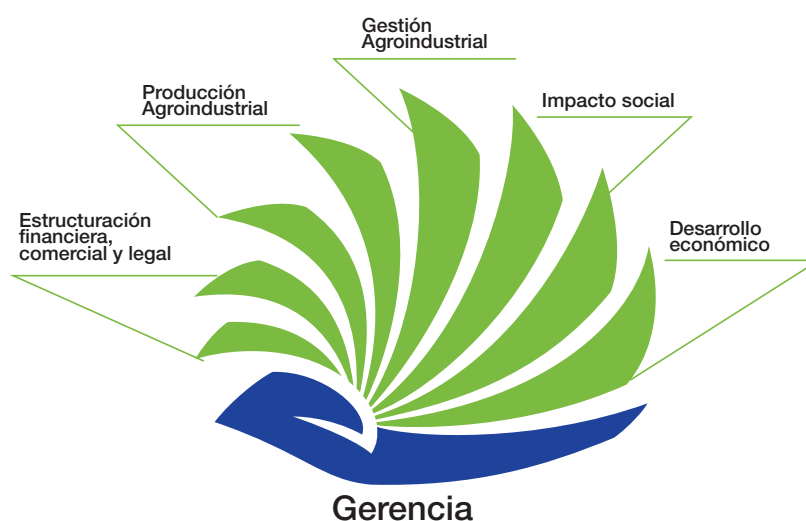
- La operación técnica, logística, administrativa y financiera del proyecto.
- La compra asegurada a largo plazo (18-28 años) de la totalidad del producto cosechado y en condiciones de mercado.
- Venta del material vegetal.

Los grandes inversionistas o los campesinos inversionistas aportan:

- Tierra y/o recursos financieros.
- Trabajo (en el caso de los campesinos inversionistas)
- Aseguran la siembra de la palma de aceite o el caucho.
- Venden la totalidad de su cosecha a Indupalma.

Componentes del Modelo Integral de Indupalma:

El modelo consiste en la implementación integrada de 6 aspectos:





RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO

Ciclo de vida de los servicios y seguridad de los clientes

En todas las fases del modelo hay aspectos fundamentales que dan seguridad a los clientes y por esta razón están en constante proceso de refinamiento y revisión. En este capítulo haremos un énfasis particular en las fases de estructuración financiera, comercial y legal, y en la fase de producción agroindustrial por su impacto directo sobre el cliente. Los aspectos relevantes de las fases de gestión ambiental, impacto social, desarrollo económico y gerencia, ya han sido descritos en otras secciones de este reporte.

Estructuración financiera, comercial y legal

- **Análisis de la viabilidad financiera:** consiste en la elaboración del modelo de proyección financiera para determinar la viabilidad financiera y estimar la rentabilidad esperada del proyecto. Se parte de modelos estándar que Indupalma ha refinado a través de los años.
- **Estructuración financiera y jurídica:** además de la consecución de los recursos, esta fase del modelo define la estructura contractual que da soporte y transparencia al proyecto, así como seguridad para todas las partes involucradas. Para cada proyecto se suscriben 7 contratos:
 - Acuerdo de alianza estratégica
 - Contrato de fiducia, mediante el cual se coloca en cabeza de una entidad fiduciaria la administración de los recursos del proyecto, se constituye un patrimonio autónomo y se garantiza el pago de los créditos obtenidos, costos y gastos del proyecto.
 - Contrato de operación logística, que regula la gestión técnica, financiera, operativa y administrativa por parte de Indupalma y garantiza la operación del negocio durante toda su vida productiva.
 - Contrato de fiducia en garantía para respaldar los créditos
 - Contrato de producción cuya finalidad es garantizar la destinación de los predios vinculados al proyecto para la siembra, mantenimiento y producción de fruto de palma o caucho.
 - Contrato de suministro de fruto, en el que se establece la exclusividad y compra del producto a largo plazo por parte de Indupalma, y se garantiza la fuente de pago de los créditos y costos del negocio.
 - Contrato de compraventa de plántulas.
- **Gestión financiera, seguimiento y evaluación.** Además de las gestiones bancarias correspondientes, Indupalma hace control y seguimiento constante al flujo de caja del proyecto, su ejecución presupuestal y su rentabilidad. Se presentan informes periódicos en los comités destinados para este fin. Para garantizar la transparencia y el control en la administración de los recursos en cabeza de la entidad fiduciaria se realizan comités directivos y técnicos (comités fiduciarios).

RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO



Producción Agroindustrial

Durante esta fase se realizan las siguientes acciones, fundamentales para el cliente y para el proyecto:

- Análisis de viabilidad técnica y de infraestructura.
- Establecimiento de los cultivos. Para ello, se realizan las obras de infraestructura necesarias y se preparan los terrenos. Adicionalmente, en zonas donde el Estado tiene baja presencia, se realiza el montaje de la infraestructura de sistemas, comunicaciones, seguridad y logística necesarios para el desarrollo y sostenibilidad del proyecto.
- Preparación técnica del cultivo que incluye la planeación, ejecución y monitoreo permanentemente de las labores agronómicas. La calidad de las mismas y la productividad de los cultivos se evalúan semanalmente a través de las mesas de control.
- Gestión de proveedores, negociaciones y compras.

Los resultados generales de la gestión se analizan y compilan mensualmente en un informe de operación logística que es presentado a los clientes en los comités establecidos para este fin.



Empaque Semillas



RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO

PRODUCTOS

Ciclo de vida de los productos y seguridad de los clientes

Los productos de Indupalma tienen características y ciclos de vida diferentes. Por su naturaleza, no todos están sujetos a procesos de investigación y desarrollo, mejoramiento del concepto del producto, afinamiento de los procesos de fabricación y producción, marketing, promoción, almacenaje, distribución, utilización, servicio y reciclaje.

Sin embargo, garantizar que el 100% de los productos cumplan con altos estándares de calidad y un alto nivel de satisfacción en los clientes es parte fundamental de la operación de la Empresa. Este esfuerzo se ha alcanzado gracias a los procesos de implementación y certificación de las normas RSPO, ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001, Kosher of America y Rainforest Alliance, que abarcan todos los procesos de producción de fruto de palma, aceites, torta de palmiste, semillas híbridas OxG, plántulas de palma y polen.

| | Producción de Fruto | | Aceite Rojo | | Aceite de Palmiste | | Torta de Palmiste | | Semillas Híbrido | | Plántulas | | Polen | |
|--|---------------------|----|-------------|----|--------------------|----|-------------------|----|------------------|----|-----------|----|-------|----|
| | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| Desarrollo del concepto del producto | | X | | X | | X | | X | O | | | X | | X |
| I + D | O | | | X | | X | | X | O | | | X | X | |
| Certificación | O | | O | | O | | O | | O | | O | | O | |
| Fabricación y producción | | X | | X | | X | | X | O | | | X | X | |
| Marketing y promoción | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| Almacenaje, distribución y suministro | | X | | X | | X | | X | O | | | X | O | |
| Utilización y servicio | | X | | X | | X | | X | O | | | X | | X |
| Eliminación, reutilización o reciclaje | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |

Aceite de palma, Aceite de palmiste y torta de palmiste

Aunque el aceite rojo, el aceite de palmiste y la torta de palmiste son materias primas que no están sujetas a un proceso de mejoramiento de producto, ni a la revaluación permanente del proceso marketing y promoción para asegurar su comercialización, si se producen con altos estándares de calidad certificados.

La calidad de estos productos depende en gran medida de la calidad del fruto de palma que ingresa a las plantas industriales. Para este efecto, la productividad en campo y la calidad de fruto cosechado, son variables que se estudian permanentemente a través de ensayos e investigaciones en materia de fertilización y manejo fitosanitario que indican cuál es el mejor manejo que se debe dar en campo para obtener mejores resultados.

RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO



Semillas Híbrido OxG Indupalma



Las semillas híbrido fueron el resultado de largos años de investigación, liderada por Indupalma. Éstas ofrecen las siguientes ventajas para los inversionistas de palma de aceite y sus productos industriales:

- Mayor tolerancia a la pudrición del cogollo.
- La tasa de crecimiento de las plantas es 50% más lento, lo que garantiza una mayor vida útil.
- Aunque su nivel de extracción es menor (19% frente a 22%), esto se compensa con una mayor producción en toneladas por hectárea año.
- La calidad del aceite es superior por su mayor contenido de ácidos grasos insaturados.

El proceso de producción de semillas de palma se ha hecho más eficiente gracias a la compra de mejores equipos y la capacitación de personal especializado. Esto ha llevado a resultados significativos para la Empresa y el Cliente:

- Entre el año 2000 y la actualidad, el porcentaje de germinación mejoró del 3% al 61%.
- El costo se redujo de 3.5 a 1.9 dólares.



RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO

Dentro del proceso de producción se realizan varios controles de calidad y se aseguran la trazabilidad del producto:

- La selección de las plantas genitoras es muy rigurosa con base en variables como nutrición, productividad, contenido de aceite, porte y desarrollo.
- El proceso está diseñado para evitar mezclas de fruto que afecten la trazabilidad de cada semilla (origen). De este modo, el cliente puede conocer de dónde viene cada semilla, cuál es su historia y cuáles eran las características de su origen.
- El control fitosanitario es muy riguroso durante todo el proceso. Se hace tratamiento con fungicidas periódicamente y se descartan permanentemente las semillas que están muy afectadas.

Para el empaque y despacho se tienen en cuenta los siguientes aspectos para asegurar la satisfacción del cliente:

- Si las semillas van a ser despachadas a otro país, se escogen cuidadosamente las semillas germinadas cuya plúmula y radícula están aún pequeñas para evitar que se partan durante el proceso de traslado. Antes de ser empacadas se limpian, se tratan con fungicida y se hidratan.
- Se empacan por bolsas de 100 unidades, protegidas con plástico burbuja e icopor que mantiene la humedad y evitan que se lastimen. Se sellan al vacío para que su crecimiento sea más lento por la falta de oxígeno.
- En una caja se empacan máximo 2.000 semillas.
- Todo despacho al exterior debe contar con una certificación fitosanitaria del ICA. Indupalma conserva una contramuestra por si se presenta algún reclamo, duda o inconformidad.
- Todo despacho contiene un 5% más de semillas por si se presentan problemas durante el traslado.

Hasta el momento, las quejas que se han presentado en relación con las semillas, tienen que ver con el modo como han llegado los despachos, especialmente porque las cajas en algunos casos llegan en mal estado, sin embargo fue muy bajo el nivel de descarte en estos casos. Para este efecto, éstas fueron fortalecidas con más capas de cartón corrugado.

Si hay quejas fitosanitarias, se realiza un estudio de la trazabilidad del producto desde que fue despachado hasta que la queja se presentó para determinar cuál fue la causa. Indupalma hace las reposiciones que sean necesarias.

Adicionalmente, dentro de los contratos de venta se incluye una visita técnica por parte de los profesionales de Indupalma, si así lo requiere el cliente.

RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO



Plántulas



Vivero Indupalma

El control de calidad de las plántulas es muy riguroso tanto en la fase de pre-vivero como en la de vivero. Indupalma alcanza porcentajes de descarte de hasta un 30% para garantizar que el cliente reciba plántulas de la más alta calidad. Cualquier anomalía, diferencias de forma, tamaño o desarrollo, conducen al descarte de una plántula.

Indupalma responde por las plántulas hasta el momento de la entrega donde el cliente revisa que estén en buen estado y que toda la información relacionada con las mismas está en orden. El cliente es el responsable de su transporte y distribución.



RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO

Polen



El proceso de recolección del polen se realiza con los más altos estándares de calidad para garantizar su pureza.

Un aspecto importante de este proceso es la seguridad personal de quienes recolectan el polen pues deben estar debidamente certificados para el trabajo en alturas y contar con todo el equipo de protección personal necesario. El SENA certifica y renueva las certificaciones del personal cada año.

La calidad del proceso le garantiza al cliente que el polen que está comprando es puro y que sus niveles de humedad son adecuados. Dentro de las pruebas de calidad que se realizan está el porcentaje de viabilidad del polen, que debe estar por encima del 70%. Para cada despacho

RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO



se conserva una contramuestra de polen por si se presentan reclamos por parte del cliente.

En el caso de las semillas y el polen, a los productos no conformes descartados del proceso se les da de baja incinerándolos en las calderas de la planta extractora. El proceso es debidamente auditado y registrado para asegurar su control.

Información de los productos y etiquetas



Se cuenta con una ficha técnica de cada uno de los insumos requeridos para cada una de las etapas del ciclo productivo; sin embargo, para el proceso de etiquetado sólo son susceptibles aquellos productos que son empacados, es decir, las semillas y el polen.

En cada caja de semillas se remite una carta que contiene toda la información técnica de las mismas, incluyendo cantidades, pesos, historia y origen. Se especifica que el único producto químico con el que salen las semillas a la venta es un fungicida llamado Mancozeb y se alerta sobre la importancia de utilización de guantes para su manipulación.



RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO

| | Semillas | | Polen | |
|--|----------|----|-------|----|
| | Si | No | Si | No |
| Procedencia de los componentes del producto o servicio | O | | O | |
| Contenido, especialmente respecto a sustancias que podrían tener impacto medioambiental o social | | O | | O |
| Utilización segura del producto o servicio | O | | O | |
| Forma de eliminación del producto y su impacto medioambiental o social | | O | | O |

NORMAS Y REGULACIONES CONCERNIENTES AL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

En el año 2012, Indupalma no incurrió en casos de incumplimiento de la regulación legal alrededor del impacto de sus productos en la salud y seguridad del cliente. Tampoco se cometieron faltas relacionadas con la información que se debe suministrar con cada uno de sus productos, o con las prácticas de publicidad y marketing que se utilizan para su comercialización. Indupalma no vende productos que están prohibidos en otros mercados o que son objeto de debate público.

Hasta la fecha, no se han presentaron multas significativas debidas al incumplimiento de las normas que regulan el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. Así mismo, Indupalma es estricto con el manejo de los datos personales de los clientes y con la conservación de su privacidad. Por esta razón, no se han presentado reclamaciones en este sentido.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como resultado del proceso de implementación del Sistema Integral de Atención y Monitoreo de Servicio al cliente que se llevó a cabo con el acompañamiento de la empresa INPSICON, se han llevado a cabo diferentes acciones de mejora.

Una de ellas fue la puesta en marcha de un programa CRM en el Portal de la empresa con el fin de que los clientes puedan disponer de forma permanente de toda la información de sus proyectos y presentar las sugerencias, quejas y reclamos que sean necesarios. Este instrumento estará en plena marcha en el primer semestre del 2013.

Para la medición de la satisfacción del cliente, Indupalma realiza dos tipos de encuestas:

1. Una encuesta trimestral a los clientes que hacen parte de los proyectos y negocios asociativos que opera Indupalma y que están conformados por 385 campesinos de la región. Estos proyectos son Coopsabana, Coopalmag, Coopalmares, El Palmar y El Horizonte. La meta de satisfacción para el año 2012 fue del 89.5% y los resultados fueron los siguientes:

RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO



| | MANEJO AGRONÓMICO | LABORES AGRONÓMICAS | GESTIÓN DE COMPRAS | SERVICIOS FINANCIEROS | ATENCIÓN A CLIENTES | PROMEDIO POR CLIENTE |
|-----------------------|-------------------|---------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|
| COOPALMARES | 83,7% | 85,0% | 70,3% | 77,4% | 85,5% | 80,4% |
| COOPSABANA | 76,3% | 68,6% | 72,6% | 64,7% | 71,6% | 70,7% |
| COOPALMAG | 78,2% | 78,5% | 79,2% | 73,5% | 80,8% | 78,0% |
| PROMEDIO POR SERVICIO | 79,4% | 77,3% | 74,0% | 71,9% | 79,3% | 76,4% |

| | MANEJO AGRONÓMICO | LABORES AGRONÓMICAS | GESTIÓN DE COMPRAS | SERVICIOS FINANCIEROS | ATENCIÓN A CLIENTES | PROMEDIO POR CLIENTE |
|-----------------------|-------------------|---------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|
| EL HORIZONTE | 78,3% | 90,0% | 60,0% | 67,5% | 75,0% | 74,2% |
| PROMEDIO POR SERVICIO | 78,3% | 90,0% | 60,0% | 67,5% | 75,0% | 74,2% |

- Una encuesta semestral a todos los clientes tanto de productos como de servicios de operación logística sobre su percepción general de Indupalma en tres aspectos: económico, social y ambiental. Esta encuesta hace parte los indicadores del Mapa Estratégico de la organización. Los resultados a diciembre de 2012 fueron los siguientes:

Perspectiva económica. 58% frente a una meta del 90%.

Los clientes reconocen que Indupalma cumple satisfactoriamente con sus obligaciones y que es económicamente rentable hacer negocios con la empresa. Sin embargo, hay insatisfacción en relación con los tiempos de respuesta y dudas respecto a la minimización de costos en el proceso de operación logística. Ambos aspectos serán puntos de mejora en el año 2013.

Perspectiva social. 80% frente a una meta del 90%

Desde el punto de vista del cliente, se evidencia que 6 personas de las 20 encuestadas manifiestan no tener conocimiento sobre si Indupalma garantiza la seguridad social de sus trabajadores, cumple con la legislación laboral, contribuye al desarrollo de la zona y respeta los Derechos Humanos. Dado que los restantes 14 tienen un concepto alto de la gestión social de Indupalma, lo que se evidencia es la necesidad de informar mejor a los clientes sobre estos aspectos.

Perspectiva Ambiental. 66% frente a una meta del 90%

Desde el punto de vista del cliente se evidencia la misma situación que en la percepción de la gestión social: 6 personas de las 20 encuestadas dicen no tener conocimiento del tema, mientras que las restantes tienen un alto concepto de la gestión ambiental de Indupalma. Esto significa que hay que informarlos más a fondo sobre el tema.