

Haceb

INDUSTRIAS HACEB
REPORTE
ANUAL DE
SOSTENIBILIDAD

2013



INDUSTRIAS HACEB
REPORTE
ANUAL DE
SOSTENIBILIDAD

2013



CONTENIDO

1 SOMOS SOSTENIBLES

- 6 Perfil corporativo
- 8 Informe de la junta y del gerente
- 10 Modelo de sostenibilidad y materialidad
- 13 Modelo de Excelencia
- 14 Gobierno corporativo
- 16 Cadena de valor
- 17 Situación jurídica de la sociedad

2 ATENDEMOS EL MERCADO CON VALOR

- 20 Informe de los administradores
- 34 Unidades vendidas en Colombia y el exterior
- 35 Novedades en el mercado
- 37 Colección Vital

3 TRABAJAMOS POR UN MUNDO MEJOR

- 40 Actuar en concordancia con la ley
- 40 Compras sostenibles
- 41 Diseños ecoeficientes
- 42 Manufactura sustentable
- 42 Reducción y optimización del consumo energético
- 45 Integrar la gestión

4 BRINDAMOS EMPLEO DIGNO Y EQUIDAD

- 48 Un gran lugar para trabajar
- 53 Formación y capacitación
- 54 Procurando el bienestar de nuestra gente
- 57 Desarrollamos a nuestros proveedores
- 58 Derechos humanos
- 62 Privacidad de los clientes
- 63 Responsables con la sociedad
- 65 Tabla indicadores GRI 4.0



Marco Antonio Gil

SOMOS sostenibles

3.336 
colaboradores vibramos
en Hacet

14 países
compran productos
de la Compañía

Perfil corporativo

Ser visionarios y valorar la memoria

Honrar la historia y construir el futuro, eso es lo que hacemos en Haceb todos los días. Desde el nacimiento de esta Compañía hasta hoy, aportar al desarrollo equitativo de la sociedad ha sido un mandato. Así, desde este compromiso, se trabaja con claridad por unos valores corporativos que no solo garantizan el crecimiento económico del negocio y su rentabilidad, sino que comprometen las decisiones, acciones, planes y proyectos de la Compañía con la generación de valor para todos sus grupos de interés: accionistas, colaboradores, clientes y proveedores. Todo esto buscando alianzas con el Estado y los gremios, además de actuar con transparencia y dejar que sean los medios de comunicación los que den cuenta de esto. Así mismo, se ha garantizado una sana competencia y se promueven buenas prácticas medioambientales.

Con la claridad de don José María Acevedo Alzate, fundador de Haceb, de ser éticos por principio, de hacer las cosas bien siempre, de ser justos, de responder a los compromisos e incluso de ir más allá de ellos para garantizar que el bienestar que dan los resultados económicos también impacte favorablemente a todos los que acompañan la aventura de hacer empresa en Colombia. Haceb es hoy una compañía valorada por su actuación en la sociedad.

Ser sostenibles es el resultado de la coherencia de una historia empresarial, es la sumatoria de esfuerzos, decisiones humanas y de negocio que vistos bajo la óptica de las exigencias del mundo global, ahora nos permite como empresa líder en la región y con presencia cada vez en más merca-



dos, mostrar con indicadores una gestión que obedece a estándares mundiales de buenas prácticas en lo económico, lo social y lo ambiental.

Llegar a este informe, nuestro primer ejercicio de medirnos con la metodología GRI 4, es motivo de alegría y reconocimiento. Aquí encontraremos en cifras y en historias concretas, en noticias y en indicadores, la gestión de doce meses de trabajo correspondientes a la vigencia 2013.

Lo que usted leerá a continuación es el pre-

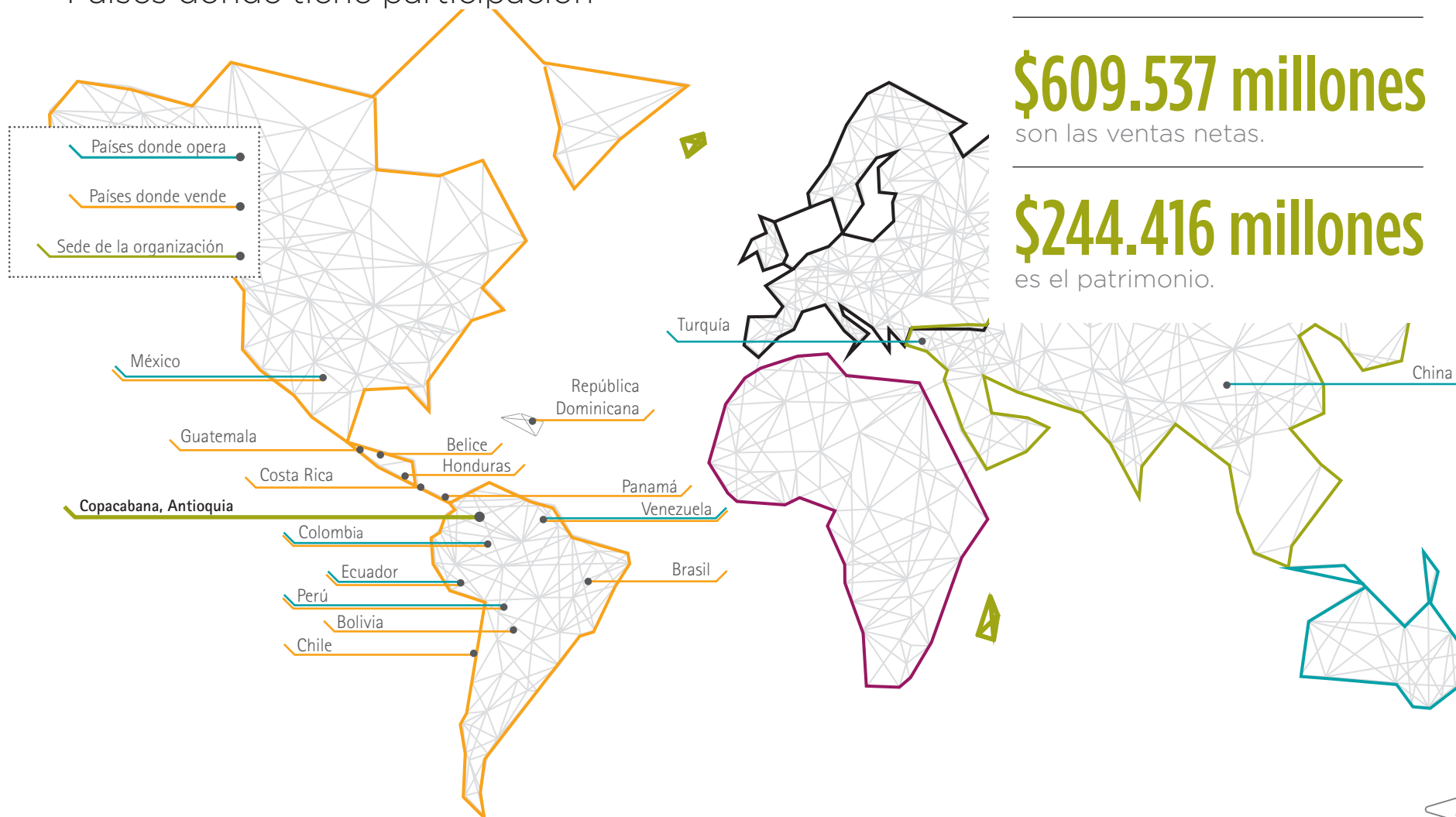
sente de esta Organización que tiene 74 años, en los que ha sido humana, transparente, apasionada; ha estado abierta a los cambios y actúa de manera íntegra y acorde con las reglamentaciones. Este presente, fruto de décadas de consistencia empresarial, es la semilla del futuro que para Haceb se construye cada día gestionando con claridad su vocación industrial y comercial, no obstante la mirada puesta en el tiempo que está por venir.

Haceb en el mundo

Haceb es la marca comercial más destacada de la Compañía y a través de ella se venden toda clase de aparatos de uso doméstico, como neveras, estufas, lavadoras, aires acondicionados, entre otros.

 **3.336**
empleados.

Países donde tiene participación



\$609.537 millones
son las ventas netas.

\$244.416 millones
es el patrimonio.

Informe de gestión de la junta directiva y del gerente

APRECIADOS ACCIONISTAS

Informe de gestión aprobado por la junta directiva el 18 de febrero de 2014. Héctor Arango Gaviria, José Restrepo Restrepo, Iván Hurtado Restrepo y Ana María Giraldo Mira. Cipriano López González, gerente general.

El año 2013 presentó numerosos retos que exigieron de parte de la comunidad que conforma Industrias Haceb S.A. toda la capacidad, esfuerzo y compromiso para sacar adelante cada iniciativa, con el objetivo de llegar con electrodomésticos de calidad a los hogares de los clientes de Colombia y de los 14 países en los que vendemos nuestros productos.

Nuestra filosofía siempre ha sido clara: para hacer empresa primero construimos personas íntegras y luego comunidad. Con esa materia prima, sumada a nuestro trabajo, aportamos valor a la calidad de vida de la gente por medio de electrodomésticos que generan bienestar y hacen más cómodas sus labores en casa.

En lo que se refiere a nuestra producción, durante el primer semestre del año vivimos grandes desafíos en la nueva planta de refrigeración, relacionados principalmente con la curva de aprendizaje necesaria para operar esta tecnología y los nuevos diseños de los productos de la línea, lo que implicó que mientras ajustamos detalles en cada referencia y en la operación de la planta, nos esforzamos por cumplir con la demanda del mercado.

En ese periodo también iniciamos la actualización del portafolio de calefacción y revisamos las líneas de productos importados, y pese a no conseguir los resultados esperados, nos preparamos adecuadamente para una etapa de grandes realizaciones.

El segundo semestre nos deparó mayores retos, debidos a la imperiosa necesidad de recuperar las cifras y lograr las metas propuestas para todo el año. Con nuestro portafolio

La perspectiva económica de Haceb es vender \$710.000 millones en 2014 y llegar a ingresos del orden del billón de pesos en el año 2017.

rediseñado completamente, nos volcamos a cubrir el mercado apoyados en la sincronización de todos los procesos de la cadena de valor, y no obstante las contingencias sociales y políticas que vivió el país, expresadas de manera directa en cierre de carreteras y paros de distintos sectores sociales, llegamos con nuestros productos a los 1.100 municipios que cubrimos y vendimos de manera eficiente todo lo que produjimos en nuestras plantas.

Cabe subrayar que a lo largo del año anterior fuimos testigos del crecimiento en el nivel de conciencia de nuestra gente, que asume como propias las metas de la Organización y que entre todos, gracias a la sumatoria de pequeños esfuerzos, conformamos un gran equipo que trabaja por conseguirlas.

Entre los hechos destacados vale la pena incluir que en el interior de la Compañía se percibe cada vez más disciplina financiera, los colaboradores de todas las áreas se enfocan en el resultado y así



En las plantas de producción se vivió un ritmo frenético durante todo el 2013.

como están dispuestos a contribuir con ese esfuerzo extra cuando hay momentos difíciles, vibran y disfrutan con pasión cada éxito alcanzado. También resaltamos los importantes ahorros y mejoras en la producción que tuvo la Organización gracias a la implementación del trabajo por procesos en todas las áreas.

Aunque 2013 fue complejo, con indicadores de rentabilidad ligeramente por debajo de lo esperado, podemos afirmar con certeza que se hizo la tarea en un año caracterizado por el cambio cultural, la alineación de todo el equipo de trabajo y la preparación para afrontar los grandes retos para garantizar la sostenibilidad de la Compañía. Tomamos este período como la plataforma de lanzamiento para ser más sostenibles, consolidar los indicadores de productividad, aumentar las ventas, ser los mejores prestadores de servicio técnico y posventa del país, enamorar más a nuestros clien-

tes y ser competidores globales, con productos de última tecnología, con un diseño de vanguardia y amigables con el medioambiente.

Uno de los acontecimientos claves de este año es la materialización de la alianza estratégica con Whirlpool, que permitirá en 2014 la puesta en marcha de la primera planta de lavadoras de la Región Andina, la cual se construye actualmente en nuestra sede de Copacabana, un *joint venture* llamado Haceb Whirlpool Industrial S.A.S., que se constituyó con aportes 50%-50% entre ambas compañías.

El año 2014 tendrá sus particularidades por las elecciones de gobernantes y el acuerdo de paz que se encuentra en marcha. Se prevé muy positivo para nosotros por los anuncios del gobierno de inversión en infraestructura y el crecimiento del ingreso de los trabajadores del país. El gran riesgo se centra básicamente en la volatilidad en las tasas de cambio, pues una devaluación desmedida del peso

afectaría el costo de las materias primas y demás productos importados, que garantizan el correcto devenir de la Compañía. Mientras que en el ámbito corporativo serán claves el desarrollo integral de los colaboradores, continuar con la defensa de los pisos de ventas, incrementar el posicionamiento de marca y desarrollar una actuación equilibrada con los públicos de interés.

Finalmente destacamos los importantes progresos que hemos logrado en materia de las tres dimensiones que integran el desarrollo sostenible: económica, social y ambiental, y en esa línea, un hito fundamental fue nuestra adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas, que nos exige poner en práctica un modelo de gestión competitivo que esté a la altura de las grandes corporaciones del mundo.

A continuación desarrollamos el primer Reporte Anual de Sostenibilidad 2013 bajo la metodología GRI 4.

Estructura corporativa básica



Modelo de sostenibilidad

Durante el año 2013 Industrias Haceb decidió formalizar su estrategia de sostenibilidad bajo los más exigentes parámetros globales, para demostrar con hechos concretos su profundo respeto por el planeta y las personas, convencida de que solo es posible un mundo mejor si se trabaja por el bienestar, el desarrollo de las personas, el cuidado del medioambiente, la generación de valor y la mejora de la calidad de vida de todos sus grupos de interés. Fue así como decidió suscribir el Pacto Global de las Naciones Unidas, adoptar los lineamientos de ISO 26000 y su gestión bajo los indicadores de la Global Reporting Initiative.

POLÍTICA



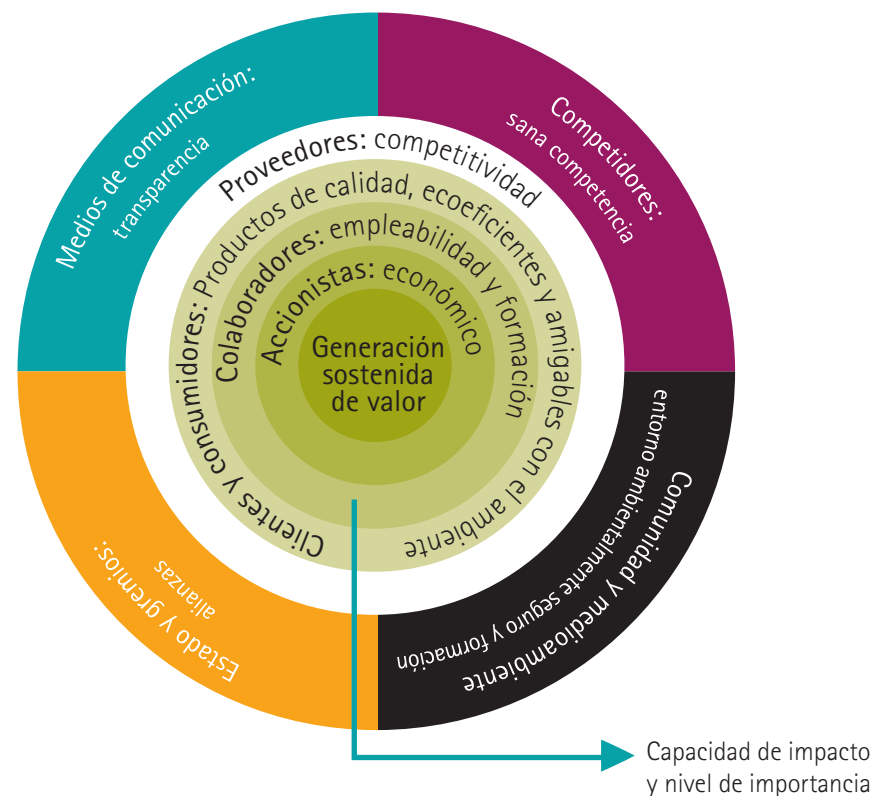
Nuestra actuación empresarial es responsable con la sociedad y el medioambiente; procurará el equilibrio entre la generación sostenible de rentabilidad, el desarrollo social y la disminución del impacto ambiental, generando relaciones GANA - GANA con los grupos de interés y una mejor calidad de vida para todos.

Grupos de interés de Haceb

Haceb decidió seleccionar a sus principales grupos de interés para gestionar conjuntamente sus impactos económicos, ambientales y sociales. Fue así como utilizando la metodología de Eduard Freeman, se seleccionaron los grupos que cumplieran tres requisitos: que fueran legítimos socialmente, tuviesen poder sobre la Empresa y sentido de urgencia respecto a sus expectativas. Cada dos años se realizarán estudios de materialidad para determinar las variaciones en los intereses de cada grupo. Con la participación activa de 347 de sus representantes, se construyó el siguiente modelo:

Modelo de sostenibilidad y materialidad

Para este primer reporte de sostenibilidad, la Compañía decidió realizar un acercamiento durante enero, febrero y marzo de 2013, con representantes de cada uno de sus grupos de interés y entender, por medio de encuestas a profundidad, qué aspectos eran relevantes y cuáles temas, acciones y elementos generaban valor en el relacionamiento. Los resultados son los siguientes:



Accionistas (3 encuestas)

Presencia en el mercado	100%
Reputación	67%
Políticas anticorrupción y ética	67%
Desempeño económico	67%
Comunicación oportuna	67%
Innovación	67%

Clientes y consumidores (244 encuestas en Colombia)

La alta calidad y confiabilidad en productos y servicios (incluye posventa)	98%
Comunicación oportuna, clara y transparente	95%
Productos que propicien el ahorro de agua y energía	94%
Disminución de emisiones contaminantes, vertidos y residuos	91%
Altos estándares éticos y prácticas competitivas respetuosas	87%
Manejo responsable de los datos de los clientes	72%
Productos y servicios innovadores	71%

Colaboradores (100 encuestas)

Estabilidad del empleo	92%
Diversidad e igualdad de oportunidades	90%
Desempeño económico de la Compañía	76%
Formación y enseñanza	65%
Salud y seguridad en el trabajo	64%
Establecer más espacios de diálogo trabajador - dirección	56%
Políticas anticorrupción	30%
Igualdad de remuneración, especialmente entre hombres vs. mujeres	30%
No discriminación	26%

Nuestros compromisos con los grupos de interés



PROVEEDORES

Desarrollo para mayor competitividad.



COMUNIDAD Y MEDIOAMBIENTE

Legitimidad, entorno ambientalmente seguro y formación



ESTADO Y GREMIOS

Alianzas universidad-empresa-Estado.



COMPETIDORES

Sana competencia.



ACCIONISTAS

Desarrollo sostenible para garantizar una adecuada rentabilidad, cuidado del planeta y desarrollo de las personas.



COLABORADORES Y FAMILIAS

Generar calidad de vida a través de un ambiente óptimo y respetuoso para su desarrollo profesional y personal.



CLIENTES Y CONSUMIDORES

Generar valor con productos de calidad, ecoeficientes y amigables con el medioambiente, mediante la mejora continua de los mismos.



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Transparencia.

Iniciativas económicas, ambientales o sociales a las que estamos suscritos

- Pacto Global
- Tratado de Kioto
- Tratado de Montreal
- Creación de la Fundación Haceb

Listado de asociaciones a las que pertenecemos

- Ascart: Asociación Colombiana de Relaciones de Trabajo
- ACEF: Asociación Colombiana

- de Ejecutivos de Finanzas
- ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación
- Camacol: Cámara Colombiana de la Construcción
- Fenalco: Federación Nacional de Comerciantes
- Asomercadeo: Asociación Colombiana de Mercadeo
- ANDI: Asociación Nacional de Industriales
- AMA: Asociación Americana de Marketing

Perfil de la memoria Industrias Haceb S.A.

2013

es el período objeto de la memoria.

Anual

es el ciclo de presentación.

Opción de la memoria: de conformidad opción esencial.

Verificación: en Haceb creemos que los mejores validadores del contenido de la memoria son nuestros grupos de interés. Por ello, este documento será distribuido y socializado por diferentes medios análogos y digitales, para su revisión y análisis.

Dudas e inquietudes:
Oficina de Relaciones Corporativas:
hernan.varela@haceb.com
Tel. 315 415 6748.

Modelo de Excelencia

LA EXCELENCIA ES LA MEJOR MANERA DE HACER LAS COSAS

Organizar la casa para identificar fortalezas y definir nuevos retos y oportunidades, mirarse en un mercado cada vez más competitivo y exigente, llevó a Haceb, desde hace cinco años, a pensar en una serie de cambios en su cultura organizacional. Hoy el resultado es un Modelo de Excelencia como palanca de la sostenibilidad, que se traduce en un compromiso con una fuerza y una claridad únicas: Hacer las cosas bien desde la primera vez.

Este nuevo credo impacta a toda la Compañía transformándola en función de la calidad y el servicio.

Para Haceb la excelencia está fundamentada en tres pilares: Productividad, Innovación y Liderazgo. En el tema de productividad ha sido clave la aplicación del modelo *Lean* de mejora continua. En cuanto a la innovación, esta se ha asumido como una cultura que nos ha llevado a entenderla no solo en función de los productos, sino también de los procesos, para lo cual se ha implementado un modelo lógico de generación de ideas. Por su parte, el liderazgo ha promovido el empoderamiento de un equipo que define, orienta y acompaña el trabajo hacia el logro de los objetivos empresariales.

Todo lo anterior se traduce en ideas, valores, acciones y decisiones, y lleva a que desde los accionistas hasta los proveedores, pasando por los colaboradores, se comprometan con el desempeño de su rol de una manera transparente y responsable, y a que sientan y vivan como suya la exigencia de ser siempre mejores.

La Organización no descansa en su gestión del cambio buscando que tras ella vengan la excelencia operativa, además del fortalecimiento de un grupo de personas comprometidas, apasionadas, formadas y claras frente a lo que tienen que hacer para cumplir la mega.

Esa apuesta mayor de futuro es la que le da sentido al compromiso con la sostenibilidad, donde la ren-

“ Poder mirar a los ojos a nuestros grupos de interés es nuestra mayor satisfacción y esto es posible porque en Haceb buscamos la excelencia, que no es algo distinto a hacer las cosas bien desde la primera vez, con ética y valores. ”

CIPRIANO LÓPEZ GONZÁLEZ,
Gerente General.

tabilidad económica se equilibra con compromiso social y cuidado del planeta.

Así, tener este norte garantiza encontrar los resultados financieros esperados y gracias a ellos disponer de recursos para trabajar por el medioambiente, además de responder con equidad a los compromisos adquiridos con las personas con las que se relaciona Haceb en el día a día de su negocio.

Es claro entonces que la excelencia no representa un punto de llegada, sino una actitud diaria que siempre está dispuesta a dar más, un modo de ser apasionado y comprometido, un modelo para seguir por cada uno de los que dan vida a una organización que crece, se reinventa todos los días y se gana la preferencia de los consumidores, el reconocimiento del mercado y de la sociedad.



EXCELENCIA
Haceb

Hacemos las cosas
bien desde
la primera vez

USD30 MM

invertimos al año en innovación, tecnología, ciencia y desarrollo de productos.



John Jairo Ramírez

Hacer las cosas bien desde la primera vez contribuye a la sostenibilidad en la medida en que se logra menos desperdicio, más eficiencia, mejores productos, más calidad, índice de fallas cada vez más bajo, mayores garantías y mejor reputación.

Gobierno Corporativo

LAS BUENAS PRÁCTICAS COMIENZAN EN CASA

Desde 2010 Haceb instauró un modelo de Gobierno Corporativo que permite blindar a la Organización de prácticas riesgosas, indebidas o que pongan en peligro su integridad, estabilidad económica y su reputación.

Hoy la Compañía tiene una Junta Directiva independiente que responde a los accionistas, conoce muy bien el negocio, los grupos de interés, nombra al gerente y apoya a la administración.

A esta dinámica se suma una auditoría interna que hace control corporativo y otra externa, que les garantiza a los accionistas que todo lo que se presenta es correcto y

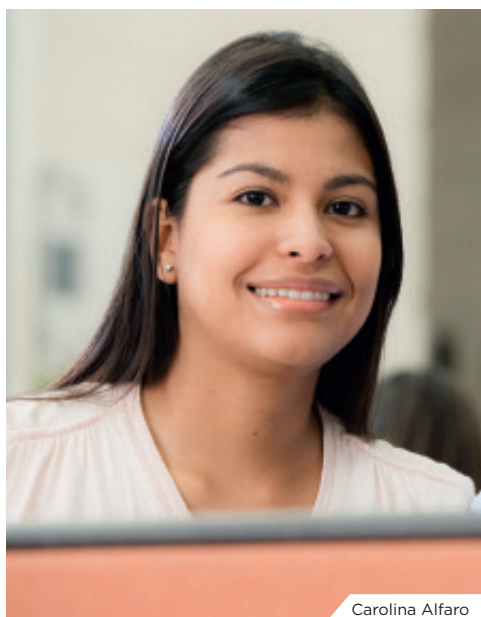
cumple con las normas y exigencias legales y sociales.

El Gobierno Corporativo se traduce en un manual de Buen Gobierno, disponible en nuestro portal. Estos documentos trazan la ruta para actuar en un sistema ético, conocido por accionistas y colaboradores.

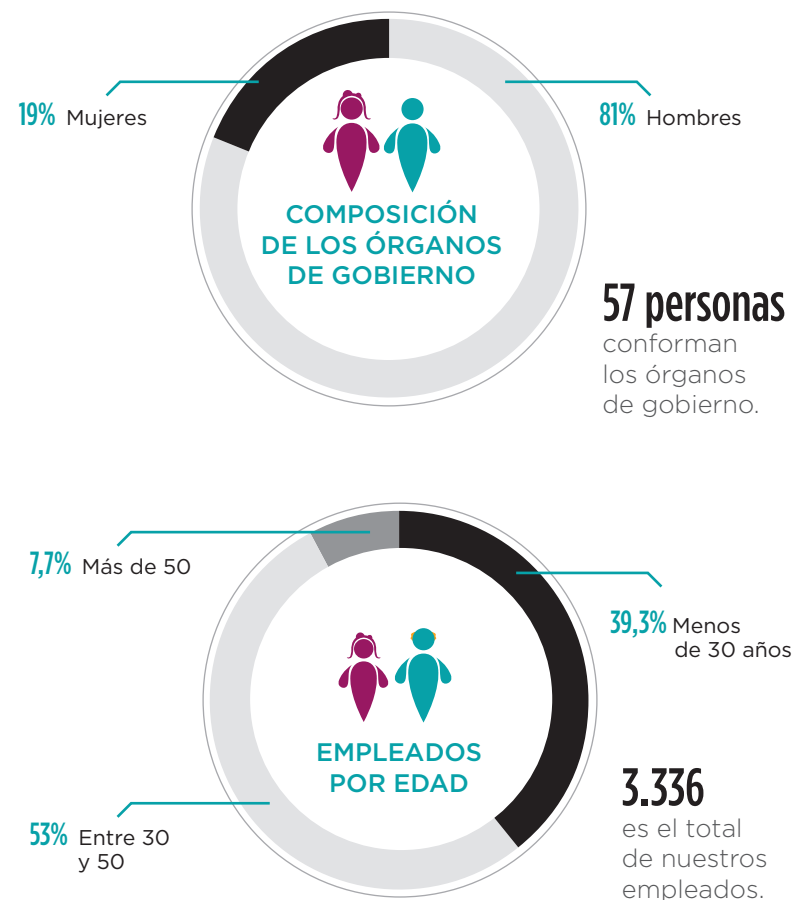
Gracias a esta lógica, a la fecha **no se han presentado casos de corrupción ni de malos manejos.**



En Haceb buscamos que la figura del auditor sea la de un asesor de negocio que ayude a identificar controles débiles y riesgos latentes, y a partir de esto generar una dinámica preventiva.



Carolina Alfaro



Ética e integridad

SER ÉTICOS POR PRINCIPIO

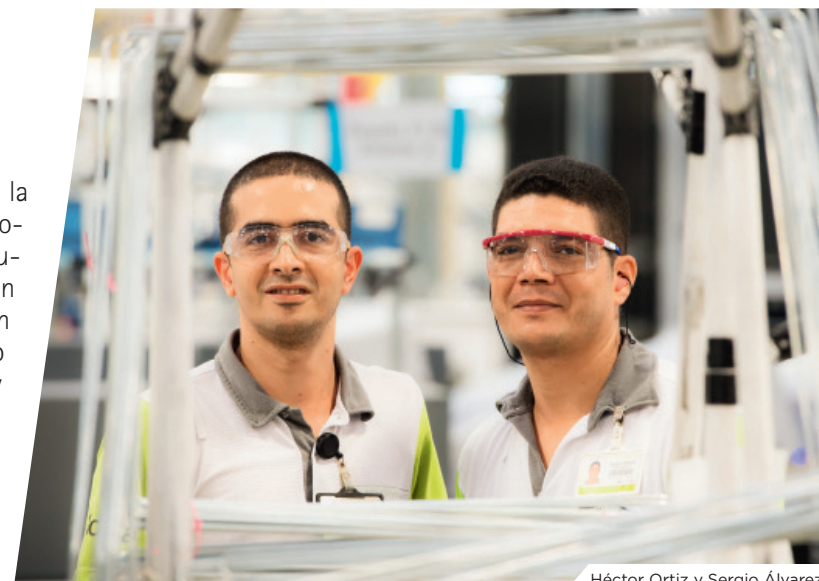
Desde su fundación, Haceb es una empresa que ha consolidado una cultura que habla con la verdad, pone sus cartas sobre la mesa, es transparente y no solo acata las normas y reglamentaciones, sino que incluso va más allá de ellas. Esto demuestra cómo los compromisos se respetan, poniendo como valor esencial la responsabilidad con todos los grupos de interés.

Por eso en Haceb poder mirar de frente y a los ojos a estos públicos es posible porque se ha cumplido con lo acordado, la ética delimita lo que es y no es negociable.

Nuestra actuación empresarial demuestra

cómo estamos comprometidos con la industria nacional, con los colaboradores, proveedores, distribuidores, comunidad, Estado, medios de comunicación y demás actores de la sociedad con los que tenemos vínculos, buscando siempre relaciones transparentes y gana-gana.

Desde esta perspectiva, ser éticos también aporta a la sostenibilidad porque triangula crecimiento económico, impacto social y compromiso medioambiental.



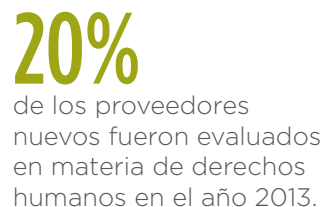
Héctor Ortiz y Sergio Álvarez

CAPACITACIÓN EN DERECHOS HUMANOS, ÉTICA, LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO



Haceb es miembro de la mesa principal de Negocios Responsables y Seguros, un espacio de reflexión y debate apoyado por Transparencia por Colombia y la Oficina de Lavados de Activos.

PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON BAJO CRITERIOS DE DERECHOS HUMANOS



Ciclo de vida del producto en Haceb

¿Cómo convertimos insumos y materias primas en electrodomésticos modernos y ecoamigables? Cumplimos con procesos rigurosos desde el estudio del mercado hasta el final de la vida útil de nuestros productos.

1. Antes de desarrollar un producto, estudiamos y analizamos las macrotenencias de comportamiento global y cómo afectarán los mercados que atiende la Compañía, para determinar qué demandará y qué necesitará el consumidor.
2. Definimos el diseño basándonos en el entendimiento del mercado, cómo va a ser el producto, qué materiales va a tener, y trabajamos en ecoeficiencia. Durante el año 2013, con este proceso, desarrollamos 8 conceptos de producto de los cuales 5 se convirtieron en tangibles para comercializar.
3. Las principales materias primas que compramos en 2013 para los procesos de producción son las siguientes:
 - Acero: \$30.000 millones.
 - Plásticos: \$78.000 millones.
 - Químicos y vidrios: \$10.500 millones.
 - Cartón: \$8.000 millones.
 - Aluminio: \$7.000 millones.
 - Gases: \$500 millones.
 - Metalmecánicos: \$35.000 millones
4. Viene la etapa de manufactura, que se realiza en nuestras plantas, el corazón de la producción de los electrodomésticos. En 2013, 1.864 colaboradores se encargaron de fabricar 1.228.159 productos.
5. Nuestra red de abastecimiento coordina la distribución de la mercancía entre nuestras plantas, centros de distribución, puntos de venta y los canales que atendemos. En el 2013 movilizamos en transporte 723.668 metros cúbicos de mercancías, que se distribuyeron en 17 países del mundo.
6. En 2013 fabricamos 218 tipos de productos para el mercado nacional y 315 para el internacional con el objetivo de satisfacer al consumidor final y brindarle un producto ecoeficiente con diseño de vanguardia y alta tecnología.
7. En Haceb iniciamos un programa para gestionar el posconsumo de electrodomésticos. Ahora, nuestros clientes pueden entregar sus neveras viejas en cualquiera de los puntos de servicio en el país, para que la Compañía se encargue de su adecuada disposición final, y así garantizar una apropiada gestión ambiental.



Gestión de riesgos

RIESGOS IDENTIFICADOS Y CONTROLADOS

En Haceb los riesgos se identifican, se previenen, se controlan y se mitigan. Hoy la Organización trabaja el tema desde dos frentes, el primero de ellos a través de Contraloría, área que define en las auditorías internas un mapa de temas críticos o riesgos que hacen evidentes posibles impactos financieros, ambientales o personales. Estos riesgos luego son clasificados como graves, críticos, moderados o débiles, atendiendo permanentemente los graves y críticos, y haciendo seguimiento a los demás con el propósito de controlarlos o minimizarlos.

El segundo frente de trabajo está a cargo del área Relaciones Corporativas, encargada de identificar los riesgos reputacionales a los cuales está expuesta la Compañía y establecer protocolos para

su adecuado control. Al cierre de 2013 se identificaron 128 riesgos en temas como seguridad industrial, logística, calidad y seguridad del producto, servicio al usuario, corporativos, jurídicos, comunidades, eventos naturales, seguridad y orden público, entre otros.

Para 2014 se construirán protocolos para gestionar los riesgos, una oficina de control y se capacitará al equipo directivo para el manejo adecuado de este tema.

Al final del día, gestionar y controlar adecuadamente los riesgos corporativos nos brinda las herramientas necesarias para protegernos de los cambios del entorno y nos ayuda a garantizar la sostenibilidad de la Compañía.



Incluir cláusulas de prevención sobre lavado de activos en la generalidad de los contratos de la Compañía es fundamental para evitar riesgos.

Situación jurídica de la sociedad

En general, no se presentan transacciones o decisiones de interés adicionales a las mencionadas en las notas a los Estados Financieros, que pudieran afectar en forma significativa la situación de la Compañía, y que por lo tanto requieran ser reveladas en este informe. Las operaciones celebradas con los accionistas y con los administradores, así como los datos contables pertinentes, aparecen reflejados en los Estados Financieros.

La Compañía ha dado cumplimiento a sus obligaciones de revelación previstas en la normatividad vigente, y la operatividad de los sistemas de control interno ha sido verificada, encontrándose que los mismos se han desarrollado adecuadamente.

Los procesos judiciales de la Compañía son

atendidos por profesionales especializados en las diferentes disciplinas y en general no representan riesgos materiales para el patrimonio de la sociedad.

Industrias Haceb S.A. ha celebrado contratos mercantiles y de alianza estratégica que fortalecen su presencia industrial y comercial en Colombia. Dichas alianzas han sido consultadas previamente con la Superintendencia de Industria y Comercio, obteniendo concepto favorable para su ejecución.

UTILIZACIÓN DEL SOFTWARE

En cumplimiento de la Ley 603 de 2000, la administración de la Compañía informa que la sociedad es titular de las marcas, nombres, enseñanzas,

lemas y signos distintivos que utiliza en sus productos y servicios, o que está autorizada para su uso en virtud de un contrato de licencia. El empleo de productos de *software* se encuentra acorde con la legislación vigente.

PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

Haceb respalda la adopción de medidas protectoras ante las sospechas fundadas de que ciertos productos o tecnologías crean un riesgo grave para la salud pública o el medio ambiente.

Para ser implementados, los proyectos, procesos y productos deben cumplir un listado de requerimientos ambientales.



Silvana Restrepo

ATENDEMOS el mercado con valor

\$609.537 millones
fueron los ingresos operacionales de Haceb

\$95.584 millones
se destinaron para sueldos y
prestaciones de los colaboradores

Atendemos el mercado con valor

Desde nuestras Direcciones realizamos una gestión que se ha adaptado a los retos de un mercado cada vez más competido, y lo hacemos con transparencia, defendiendo principios éticos y velando por el respeto de los derechos humanos. Este es el trabajo que efectuamos desde todas las áreas y que asume siempre como guía la sostenibilidad de la Compañía.

Informe de los administradores (Direcciones)



Carolina Guamán

CONOCIENDO A NUESTROS CLIENTES

Salir al mundo, conocer lo que ocurre, entender a los consumidores desde sus valores, expectativas y proyectos de vida, concebirlos no solo como compradores reales o potenciales, sino como personas que quieren, desean, necesitan, sueñan y les dan sentido a sus vidas desde cada decisión que toman, nos permitió durante el 2013 conectar mejor con nuestros clientes y desarrollar productos más acordes y relevantes. Estudiar las megatendencias globales y al consumidor, nos ayudó a comprender los cambios en sus necesidades y expectativas, sus estilos de vida, los rituales de uso de nuestros productos y la importancia de una adecuada relación precio-beneficio. La revolución digital, el poder de la economía local, la crisis global, la contracción económica, el crecimiento poblacional, la hiperurbanización, los cambios climáticos, la relevancia cada

vez mayor de lo ecológico y el individualismo cooperante, son las tendencias que afectaron el negocio de Haceb y generarán en el corto plazo cambios en las necesidades y expectativas de nuestros consumidores. Nuestro papel en el 2014 será adaptarnos mejor a estas realidades y expectativas de los clientes, y así producir electrodomésticos que les faciliten la vida y la hagan más grata. En Haceb nos movemos cada vez más rápido para entender el mercado y dar pasos que nos

Entre 18 y 28 años es la edad de una nueva generación de colombianos que está cambiando los hábitos de consumo, que refleja su identidad y sus principios a la hora de comprar un artículo. En su imaginario se evidencia la preocupación por diseños vanguardistas, el ahorro energético y el cuidado por el medioambiente. Se trata de los *Milleniums*.

Estilos de vida, hábitos y rituales de las personas fueron observados mediante técnicas de investigación etnográfica, con el propósito de encontrar claves para el desarrollo y la innovación de productos.

permitan adelantarnos desde hoy a las necesidades y búsquedas del mañana. Los logros de 2013 y las altas expectativas que tenemos para 2014 traducen esta búsqueda.

Con un equipo especializado en detectar tendencias, e interpretarlas, Haceb se enfocó en entender muy bien a sus clientes, y en proyectar sus deseos latentes, su concepción estética y sus expectativas, para iniciar desde el presente los grandes proyectos y electrodomésticos del futuro.

Nuestro portafolio de productos se enriqueció en 2013, respondiendo no solo a las necesidades, sino a valores de los consumidores: ahorro, cuidado del medioambiente, disfrute del tiempo libre, entre otros. Entre los estudios adelantados en la vigencia anterior estuvo uno enfocado al lavado, este nos permitió entender que los usuarios en términos de ahorro reutilizaban el agua que quedaba del proceso de lavado, buscando con ese procedimiento un beneficio adicional para otros oficios domésticos. Dicho hallazgo fue el punto de partida que nos inspiró el diseño de una nueva lavadora, la **Assento 550**, que hoy incluye un ciclo para reutilizar el agua.



CADA VEZ MEJORES NEGOCIOS

El año 2013 fue clave en cuanto a transparencia, confianza y desarrollo, ya que logramos un gran equilibrio en las negociaciones tanto para la Empresa como para los proveedores. Hacer las cosas bien en este campo consistió en alinear completamente el Manual de Compras con el de Buen Gobierno y el Código de Ética.

Con una base de 300 proveedores recurrentes de materias primas, consolidamos un modelo de alianza denominado Mapha, con el que logramos una mayor interacción con este grupo de interés y fortalecimos conjuntamente las relaciones de largo plazo para alcanzar la sostenibilidad en los negocios. En la vigencia anterior se impactaron con este modelo 18 proveedores claves.

Así mismo, trabajamos intensamente el aseguramiento del suministro de materias primas, para garantizar que las plantas de producción tuvieran los insumos en el momento en el que los necesitan y con la calidad que los requieren, para esto incluso nos apoyamos en el

121

proveedores de materias primas, servicios y producto terminado se formalizaron gracias a la firma de convenios comerciales.

\$806 millones

se recaudaron gracias a negociación por volumen y compromisos de calidad con proveedores.

MAPHA: MODELO DE ALIANZA CON PROVEEDORES HACEB

Con este modelo propiciamos que nuestros proveedores sean más competitivos e implementen medidas de protección laboral, derechos humanos, asuntos ambientales y buen gobierno.

desarrollo de proveedores en el país. Además, activamos el módulo de Planeación de Requerimiento de Materiales.

Consolidamos la operación de la oficina de Turquía y afianzamos la operación de la oficina de China con ahorros por \$2.100 millones.

A este hecho se suma la referencia de 212 proveedores en Asia Pacífico y Europa del Este y 160 compañías en México, que suministran materias primas a compañías de electrodomésticos globales.

En total lanzamos al mercado diez nuevas referencias de producto comercializado y se ingresaron doce nuevos desarrollos a la Oficina de Proyectos.

Durante 2014 desarrollaremos un modelo de abastecimiento estratégico, acompañado de un mejor aseguramiento y desarrollo de proveedores, con el fin de garantizar el logro de las metas de producción y ventas de los próximos años e incrementar la competitividad de la Compañía.



Jhon Édison Moncada



Luz Idalid Betancur

UNA MANUFACTURA SOSTENIBLE

Las cuatro plantas de producción con las que cuenta Haceb se constituyen en el corazón del negocio. Es tal la importancia de estas instalaciones que allí se soportan 75% de las ventas de la Empresa. Por este motivo, durante 2013 se realizó una inversión sin precedentes en tecnología y equipos para respaldar los procesos de manufactura de última generación, limpios y con estándares de producción que aseguren nuestra sostenibilidad.

Hoy contamos con la planta de manufactura de aparatos de refrigeración más moderna de Latinoamérica, en la cual se invirtieron USD65 millones. Este lugar es el emblema de nuestra modernización tecnológica y donde se soportó el desafío más importante de 2013 desde lo operativo, al encarar al mismo tiempo la puesta en marcha de sus instalaciones y el cambio de trece referencias en la línea de neveras, con el reto adicional de mantener los estándares de consumo, eficiencia energética y producción amigable con el medioambiente.

Los altos volúmenes de producción y la incorporación de las nuevas tecnologías de producción en la planta de refrigeración nos permitieron optimizar la mano de obra, lo que significó un aumento de la productividad de 9,93% con respecto al año 2012.

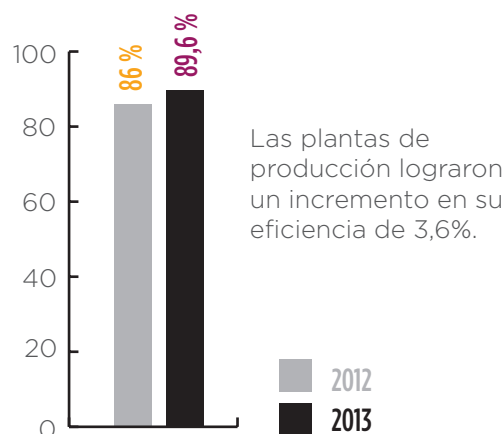


55

nuevos empleos genera la planta de plásticos.

En enero se manufacturaban en promedio 438 neveras por día, y luego de los ajustes ejecutados en maquinaria y procesos, hacia el final del año ese promedio alcanzó las 1.800 unidades, con picos de hasta 1.905 por día. Esta planta, además, absorbió la producción de neveras que anteriormente se importaban.

La presión del mercado se extendió a la planta de calefacción, donde también se multiplicaron esfuerzos para cumplir con los cambios en todas las cocinas, cubiertas y hornos. Ambos compromisos tuvieron un desenlace positivo gracias al apoyo sin restricciones de los operarios y de todas las personas que participan en esos procesos.



Retos para el presente

En 2014, la planta de refrigeración seguirá ampliando su capacidad de producción y pasará de 1.900 unidades a contar con la operatividad para fabricar entre 2.450 a 2.600 neveras por día.

Durante 2014 pondremos a

punto la planta de plásticos, en la cual realizaremos los procesos de inyección y extrusión de las piezas que utilizamos para los productos de la Empresa. Actualmente estamos haciendo la instalación eficien-

te con estándares internacionales amigables con el medio ambiente. En marzo de 2015 la planta estará terminada y aportará decididamente más valor para propiciar la sostenibilidad corporativa.

INVERSIONES SIGNIFICATIVAS EN INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO DURANTE 2013

(cifras en millones de pesos)



\$25.209

Maquinaria - Herramientales - Nuevos procesos industriales



\$4.581

Obras Civiles - terrenos



\$5.211

Estudios, investigaciones y desarrollo de producto



\$1.934

Software - equipo de cómputo



\$1.078

Otros

Total **\$38.013**

CONCIENCIA ECONÓMICA Y BUENAS DECISIONES FINANCIERAS

Optimizar los márgenes de contribución de la Compañía y aumentar la rentabilidad de nuestros productos es una tarea que requiere el compromiso de todos los colaboradores, y en ese sentido un elemento que ha marcado la diferencia ha sido crear cultura financiera en los empleados. Consolidar una disciplina financiera y controlar los costos y los gastos en los diferentes equipos de trabajo se ha logrado al realizar actividades académicas en grupo y, de esta forma, gestionar una administración eficiente de los recursos durante 2013.

Otro aporte positivo es el buen desempeño de la cartera de la Organización. Al cierre del período las cuentas por cobrar a los clientes sumaron **\$179.899 millones**, con un adecuado nivel de recaudo y una rotación cercana a 85 días. Además, cada año se contratan pólizas de seguro de crédito para minimizar el riesgo y garantizar la recuperación de ese dinero.



Yurani Gil

OBLIGACIONES FINANCIERAS

Cifras en millones de pesos

	2012	2013	VAR. \$	VAR. %
Obligaciones financieras corto plazo	55.406	68.600	13.194	23.81
Obligaciones financieras largo plazo	177.090	186.515	9.425	5.32
	232.496	255.115	22.619	29.14
Proveedores	64.620	99.208	34.588	53.53

Bancos, aliados de nuestro desarrollo

Mantener unas excelentes relaciones con la banca ha sido la piedra angular para desarrollar nuestros planes y el balance en este aspecto ha sido inmejorable. Tenemos un endeudamiento con entidades financieras de **\$255.147 millones**, con un crecimiento de 3,1% en relación con 2012. Cabe resaltar la confianza del sector financiero en la Compañía al consolidar 73% de la deuda a largo plazo, con vencimientos promedio de diez

años y el restante 27% a corto plazo, a menos de un año.

La implementación de una metodología para hacer evaluación de proyectos ayudó de manera decidida a priorizar las ejecutorias estratégicas para la Organización. Gracias a ese trabajo, se invirtieron adecuadamente **\$36.462 millones** durante el año. Por otro lado y como es costumbre, realizamos la valoración de la Compañía, herramienta esencial de la junta directiva.

Valor económico directo generado: (Cifras en millones de pesos)

\$609.537

Ingresos operacionales.

\$11.374

Ingresos no operacionales.

\$620.911

total Ingresos.

Valor económico distribuido: (Cifras en millones de pesos)



\$476.479

Gastos operativos.



\$95.584

Sueldos y prestaciones de los empleados.



\$17.119

Pagos a los proveedores de capital.



\$15.624

Pagos a los gobiernos.



\$16.103

Valor económico retenido.

VÍCTOR RAÚL GIRALDO

12 años en Haceb.
Operario.



“ La evolución que ha tenido la Empresa en este tiempo ha sido trascendental y eso se ve en la innovación, en la forma de hacer las cosas. Una de las condiciones que destaco es que Haceb me brinda muchas posibilidades para estudiar y progresar, y, por supuesto, la estabilidad laboral. Con sinceridad, me siento orgulloso de trabajar acá y tengo motivaciones grandes para continuar, como ocupar un cargo importante en la Compañía y conseguir mi casa. ”

UNA LOGÍSTICA DE AVANZADA

Facilitar los negocios a través de la ejecución de operaciones ágiles, óptimas, contar con prácticas logísticas de avanzada y esquemas de distribución acordes con nuestra mega, es un desafío que sorteamos positivamente a lo largo de 2013.

La logística que soporta la estrategia comercial de la Empresa respondió con éxito a tres dinámicas que se presentaron: mejorar el nivel de servicio, mostrar progresos en la respuesta operativa para atender el volumen de ventas y reducir los

costos de distribución.

Esa gestión está representada en indicadores de servicio a clientes, rubro en el que cerramos el año en 91%, cifra superior a la conseguida en 2012 que fue de 87,75%. Aunque la meta pactada con el área Comercial era de 92%, los números logrados son positivos, si se tienen en cuenta los inconvenientes generados durante parte del año por el cambio del portafolio y los ajustes que debieron hacerse en la cadena productiva.

El proceso logístico sincronizado de nuestra cadena de abastecimiento es vital para que los productos lleguen oportunamente al mercado.



Ricardo Henao

Buenas prácticas logísticas

Una de nuestras banderas en logística es el modelo de entregas a domicilio, el cual creció su cobertura en 14%. Es tal su envergadura y buen funcionamiento que se ha convertido en un ejemplo en la industria y hoy es replicado por muchos competidores. En esta práctica terminamos el año en 94% en el nivel de servicio, dos puntos por encima del resultado de 2012. De esta forma, la atención directa se extiende a 98 municipios de Colombia.

Una gran satisfacción significó recibir el premio Logyca 25 años, que exaltó nuestras prácticas en la categoría **integración de la cadena de valor**, gracias al programa de entregas a domicilio, su enlace con los procesos internos de la Organización y su aporte a la generación de valor para el negocio y para los clientes.

Por otra parte, durante 2013 iniciamos un modelo de flota propia para atender la demanda con nuestra cadena de abastecimiento. Hoy contamos con seis tractomulas, cinco camiones sencillos y un vehículo turbo. Esto permitió ahorros por **\$300 millones** entre abril y diciembre, y fue vital para mover mercancía durante el paro que vivió el país, en el que fueron bloqueadas carreteras importantes de la red vial.

Los altos volúmenes de producción y la incorporación de las nuevas tecnologías de producción en la planta de refrigeración nos permitieron optimizar la mano de obra en las plantas, lo que significó un aumento de la productividad de 9,93% con respecto al año 2012.

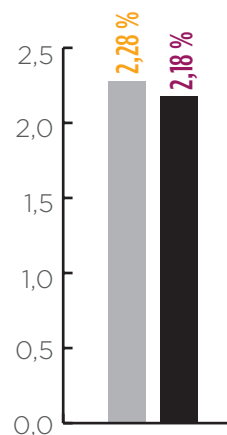
CALIDAD EN TODO

La calidad de los productos Haceb es un sello distintivo en el mercado. No en vano en el Índice de Satisfacción de Marketing Metrics de Raddar del tercer trimestre del año anterior, este ítem fue el más destacado por los usuarios.

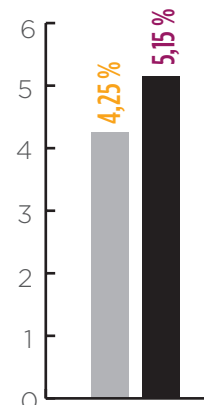
La gestión para asegurar la calidad de nuestros productos no estuvo exenta de retos durante 2013. Por ejemplo el ajuste de una cantidad importante en las referencias hizo necesario que tomáramos acciones preventivas y correctivas para evitar fallas, y así proteger la seguridad y salud de nuestros grupos de interés.

El aseguramiento de la calidad de producto en su ciclo de vida, pasando por cada uno de los procesos de la cadena de valor, fue un foco importante en una gestión que aportó ahorros a la Empresa por \$515 millones en el factor de costos de no calidad por garantías y de \$650 millones en factor de no calidad por devoluciones, cifras comparadas con el año 2012.

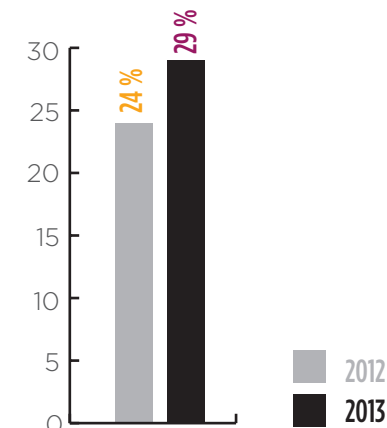
Factor de costo de no calidad por garantías



Inspección de producto



Inspección de materias primas (con una reducción de 30% del personal operativo)



Haceb cuenta con varios laboratorios (prototipos- en la imagen-, ensayos y calibraciones), que permiten realizar pruebas minuciosas para verificar las condiciones de todos los productos antes de salir al mercado.



Adrián Ramírez

Laboratorios, socios de primer orden

Los laboratorios con que contamos en Industrias Haceb se fortalecieron durante 2013, y aportaron información cada vez más confiable. Esos recintos generaron un impacto en ahorros para la Empresa del orden de \$500 millones gracias a que allí se realizan muchas pruebas que anteriormente las hacíamos con proveedores. Así mismo, las barreras técnicas y la reglamentación de los países destino de nuestras exportaciones cada vez son más rigurosas, por eso la labor de los laboratorios es esencial para dar respuestas

asertivas cuando los organismos de control de los países nos piden información.

La búsqueda constante de la calidad es nuestra obsesión y durante 2014, además de consolidar los procesos de control de calidad y análisis estadístico de productos y procesos, y mejorar los índices de falla, participaremos en la implementación de un modelo sostenible de posconsumo y sustitución de neveras con la ANDI, para consolidar capacidades logísticas, oferta de valor y manejo ambiental.

DINÁMICA COMERCIAL

La renovación del portafolio en las principales categorías y la dinámica económica y social del país marcaron en gran parte la tarea comercial de la Compañía, puesto que en algunos momentos del año se sacrificó el nivel de servicio debido a los ajustes que vivió la cadena de producción.

Las ventas en el mercado local registraron un leve incremento de 1% y un cumplimiento presupuestal de 97%. Caso contrario observamos en las exportaciones, que se afectaron principalmente por las limitaciones en la salida de productos hacia Venezuela. Estas reflejaron un decrecimiento de 8%.

No obstante esas circunstancias, resaltamos un ejercicio comer-

cial fuerte en zonas como el norte y el oriente de Colombia, y en los canales Construcción y Alternativo, que reportaron al final del período cifras positivas que alcanzaron 12% de crecimiento.

Otro hecho para subrayar en el proceso comercial es el importante avance que se logró en el modelo de Base de la Pirámide, con el que estamos impactando sectores de bajo poder adquisitivo, poniendo a su alcance productos de calidad a costo asequible.

Actualmente nuestra marca es líder en el mercado colombiano; sin embargo, el gran reto en 2014 es mantenernos productivos y rentables, con electrodomésticos ecoefi-

cientes, con diseños de vanguardia, que cumplen las normas y expectativas de calidad por parte de nuestros clientes, y que se diferencien frente a la oferta de otras empresas multinacionales.



Cambio en el line up de estufas.

Contó con la aceptación de los clientes una vez estuvo en exhibición.



Cambio en el facing de las neveras, tuvieron una acogida enorme en el mercado.



Cambio en el line up de empotrables con Pininfarina. La alianza con la casa italiana fue un gran acierto. Hornos, campanas y cubiertas con un diseño elegante, ecoeficiente y vanguardista.

Durante el año 2013 las ventas totales de la Compañía alcanzaron un valor de \$609.537 millones, con un cumplimiento presupuestal de 96,5%.

PROYECTOS QUE GENERAN VALOR

Controlar las inversiones y centralizar la factibilidad de las más estratégicas, que aporten sostenibilidad a la corporación, constituye un avance que reportó ahorros importantes en la gestión de 2013. Esa labor es coordinada por la dirección de Proyectos. Las cifras avalan esta tarea:

De 83% a 92%

fue el aumento de la ejecución global de proyectos de toda la Compañía.



Realizamos acompañamiento en la metodología a 51 proyectos de inversión y 19 de gastos. Pasamos de entregar 10 proyectos en 2012 a 30 durante 2013.

\$654 millones

fue la mejora en la competitividad del producto gracias a la optimización del costo.

Controlamos las inversiones al ejecutar

\$20.554 millones de \$30.309 millones

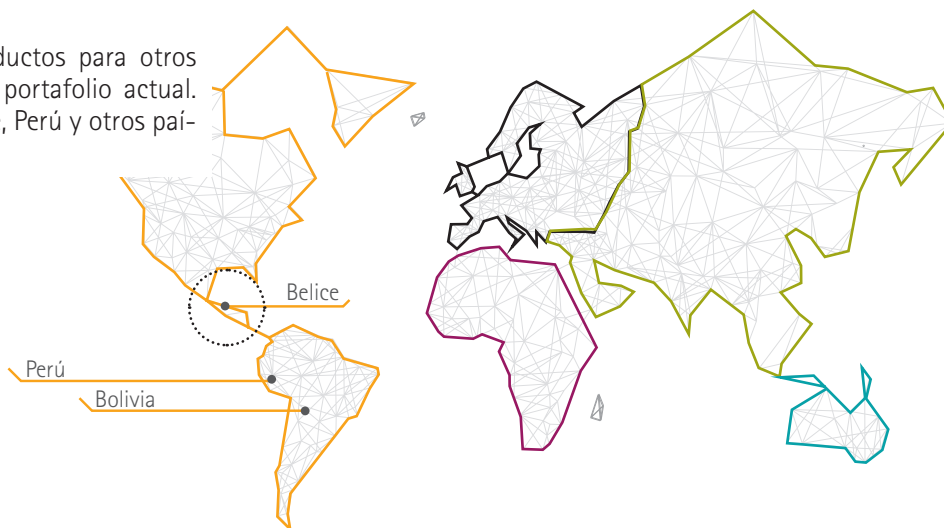
presupuestados.



30 personas

fueron formadas como líderes de proyecto en todas las áreas y en total se contabilizan 52 colaboradores con estas capacidades.

Haceb lanzó 25 nuevos productos para otros mercados, que partieron del portafolio actual. Estos llegaron a Bolivia, Belice, Perú y otros países del mundo.



INNOVAMOS CON LOS MEJORES

pininfarina

Hacerb es reconocida en el mercado por sus productos de calidad y su excelente servicio, y desde hace un tiempo a estas dos características le hemos venido sumando una tercera: el diseño. En 2013 el boom estuvo marcado por el lanzamiento de la colección de cubiertas y hornos diseñados con la colaboración de la casa de diseño italiana Pininfarina, una de las más prestigiosas del mundo, que es reconocida por sus creaciones para marcas de renombre como Ferrari, Maserati, BMW, entre muchas otras. “Hacerb Pininfarina” es el nombre de la colección integrada por 35 nuevos productos de alta gama, en los que predominan materiales como acero, vidrio, hierro fundido y las formas sinuosas, agradables al tacto y a la vista, ideales para darles un toque moderno a las cocinas de los compradores de la marca.

AYUDAS ECONÓMICAS RECIBIDAS:

(Cifras en millones de pesos)



CONVOCATORIA COLCIENCIAS N° 534

Valor recibido durante 2013: **\$112**

COLCIENCIAS

deducción de renta 2013: **\$1.130**

COLCIENCIAS

Reconversión tecnológica de producto, equipos y procesos, y ampliación de la capacidad productiva de la línea de refrigeración de Industrias Haceb S.A. (690/08).

\$876.864

PNUD

Proyecto de eliminación del consumo de HCFC en la fabricación de refrigeradores domésticos en Colombia (Col 75974)

USD2.049.008



De izquierda a derecha: Andrés Valencia, Juan Carlos Muñoz, Elizabeth Hoyos y Esteban Montoya.

Elevar el nivel de conocimiento, administración y gestión de proyectos de los colaboradores es clave para elegir proyectos viables.

De la mano de la investigación

La relación entre Haceb y la academia se hizo más fuerte durante 2013, un año importante para fortalecer nuestra red de aliados.

En ese camino por mejorar nuestras capacidades de diseño y desarrollo, se fortaleció la labor del DLab, un centro de diseño que tenemos en la Universidad Eafit, y se hicieron más sólidas las relaciones con las universidades Nacional, U.P.B. y el ITM. En ese sentido, llevamos a cabo la tercera versión del concurso Haceb proyecta identidad y continuamos con el programa Crea.

Para el 2014 retomaremos el proceso de Investigación y Desarrollo –I+D– con especialistas en investigar, apoyándonos en la creación de una red de centros de diseño con instalaciones en Colombia y en el mundo –España, Italia y Estados Unidos–.

Medimos la rentabilidad de los proyectos y 12 de ellos lograron una tasa de retorno de 57,0%, muy superior a la meta interna de 14,5%.

EL MEJOR SERVICIO TÉCNICO DE COLOMBIA

El servicio es uno de los valores diferenciales que posee Haceb, resulta vital para garantizar desde la posventa la fidelidad y la preferencia de los consumidores, y de esta manera consolidar el proceso comercial. En 2013, el trabajo se centró en la mejora continua, capacitar mejor a los técnicos, sensibilizar a toda la Organización y ser más estratégicos.

El año anterior fortalecimos la cultura del servicio, al migrar de un modelo enfocado en la transacción hacia uno dirigido a la experiencia.

Otro logro clave fue la puesta en funcionamiento de un nuevo *contact center*, proyecto mediante el cual buscamos generar experiencias de servicio únicas en todas las llamadas; así mismo, tener a disposición una herramienta tecnológica que posibilite alcanzar mayores niveles de eficiencia en la gestión del proceso, gracias a la trazabilidad y administración integral de todos los datos de los usuarios. En total atendimos por este medio a 342.000 usuarios, con un nivel de satisfacción de 4,72 sobre 5 puntos.

Así mismo entrenamos a **476** personas para ser propiciadoras de la excelencia en el servicio. En este programa se invirtieron **3.662** horas de formación.

Para mejorar el indicador de satisfacción del usuario final, implementamos un procedimiento corporativo para el tratamiento de quejas y sugerencias, con escalonamiento,

Personal capacitado y certificado es la cara del servicio Haceb, un proceso que suma valor para lograr la preferencia de los usuarios por la marca.

para garantizar la oportunidad en la solución. Esto se tradujo en la creación de una línea de atención urgente y prioritaria, otra exclusiva de atención para intermediarios y un chat a través de la web.

Como elemento diferencial para asegurar la oportunidad y mejorar la atención de los servicios en las poblaciones periféricas del país, desarrollamos el proyecto **técnico emprendedor**, modalidad que permite incrementar la satisfacción de

usuarios, distribuidores y generar una oportunidad de crecimiento laboral para los técnicos, dentro del compromiso de la Empresa con la responsabilidad social.

Finalmente, se invirtieron un total de 43.508 horas/hombre en capacitación de técnicos de servicio, con lo cual se duplicó lo hecho en 2012, y con ello se logró fortalecer los conocimientos, mejorar la productividad y el reconocimiento de marca.



Giovanni Pineda

De 82% a 94%

fue el aumento en el cumplimiento de la promesa de servicio que se registró durante 2013.

810.000

llamadas ingresaron al *contact center*.

Con el fin de mejorar la confiabilidad y la disponibilidad de repuestos, se realizó el inventario a 8.000 SKU's en 26 bodegas en todo el país y 100 bodegas de técnicos de servicio, proceso en el cual se invirtieron cerca de 5.000 horas/hombre.

Con el canal de servicio se busca, además, evaluar hábitos de compra, de consumo y de utilización de los productos Haceb por parte de los usuarios.

LÍDERES EN EL MERCADO

Ser líderes en el mercado es tener la preferencia de nuestros consumidores. En Haceb el mercadeo busca no solo conocerlos, sino anticiparse a sus deseos, necesidades y expectativas, tocarlos con productos que les brindan beneficios y hacer que un cliente satisfecho recomiende la marca en una especie de efecto viral que contagie a todos del gusto de comprar con el sello Haceb.

A finales de 2013 pusimos en marcha la campaña **Lo que sentimos en casa**, con ella redefinimos los valores de marca con base en las necesidades del consumidor y logramos una comunicación más emocional.

Gracias a la alianza con la firma italiana Pininfarina, lanzamos la nueva línea de empotrar de Haceb. Esto generó gran despliegue de información en medios nacionales e internacionales, estimándose un *free press* del orden de \$350 millones.

Por otro lado, un total de 20 altos ejecutivos de la Compañía realizaron una experiencia de mercadeo que consistió en adelantar 120 salidas a 10 ciudades del país para conocer de primera mano las necesidades de los

consumidores. Los resultados sirvieron de insumo, junto con una gran investigación de mercados externo, para el desarrollo del nuevo proyecto de lavadoras.

Otro elemento para destacar fue el rediseño de la página web que incrementó el tráfico en 30% frente a 2012, más de 60.000 visitas al nuevo blog de Haceb y haber triplicado el número de fans en Facebook hasta 68.000 forman parte de la consolidación de nuestra presencia digital.

A octubre manteníamos el liderazgo en la participación de mercado de línea blanca en Colombia con 29%, en medio de un ambiente competitivo cada vez más complejo e intenso.

El 70% de la población colombiana está entre los estratos 2 y 4. Entender esto es atender el mercado con una vocación especial de servicio y de compromiso con el desarrollo de otros.



Surley Marín y Andrés Naranjo

342.000

servicios se atendieron en menos de 24 horas, de estos 85% se hizo con técnicos propios de la Compañía.

4,72

sobre 5 puntos fue la calificación de satisfacción de usuario final obtenida en la vigencia evaluada.

UNA MARCA MUY VALORADA

- En el estudio Compassbranding de valoración de marcas, Haceb ocupó el puesto 49, que la convirtió en la primera empresa del escalafón diferente de alimentos y bebidas entre las más valoradas en Colombia.
- En el Estudio de Marcas más admiradas en Colombia que desarrolla la firma Raddar, Haceb quedó en el puesto 23, con lo cual ganó 6 posiciones frente a la medición del año 2012.
- En el Estudio de Mayor retorno percibido de compra desarrollado por Raddar para la revista Publicidad y Mercadeo, Haceb quedó en el puesto 1 en Colombia como la marca de mejor desempeño.

Del total de los hornos fabricados en Haceb en 2013, 44% fueron para destinos de exportación.



De 955 a 12.000

seguidores fue el incremento de la cifra en Twitter, mientras que en Youtube se pasó de 35.000 reproducciones a 145.000.

70 modelos

nuevos de productos de estufas, cubiertas, hornos, neveras convencionales, lavadoras, aires acondicionados, microondas y tostadores se lanzaron al mercado en 2013.

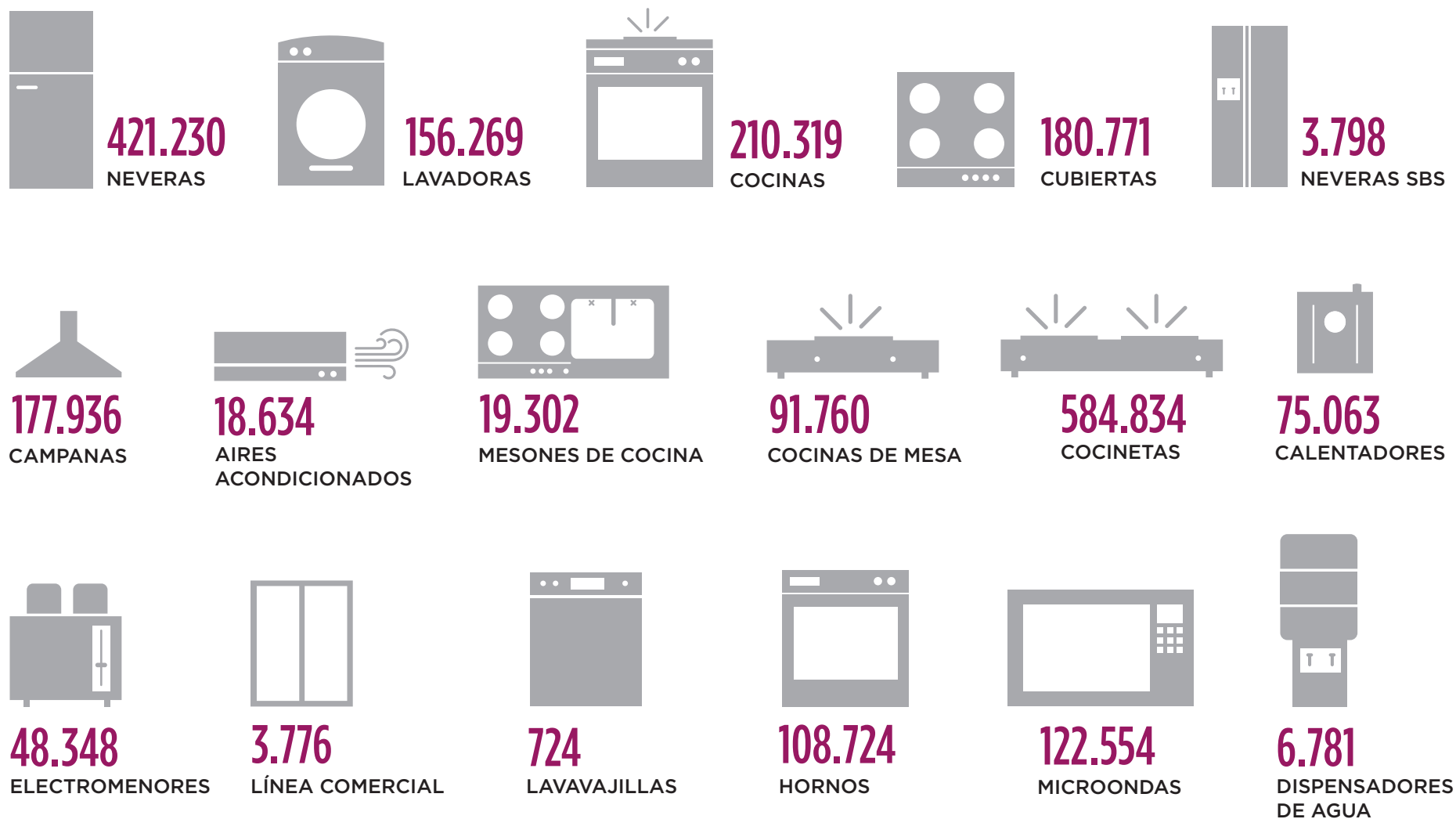
Más de 400

anuncios se realizaron de la campaña **Lo que sentimos en casa** en 2013 en medios masivos de comunicación nacionales e internacionales.

16%

sobre el total de las ventas nacionales representaron las ventas de productos nuevos.

Unidades vendidas en Colombia y el exterior



2.230.823 TOTAL DE PRODUCTOS VENDIDOS

Novedades en el mercado

Durante 2013 los clientes encontraron nuevos productos cargados de diseño, funcionales y ecoeficientes. Estas ocho referencias se sumaron a nuestro portafolio.

Cubiertas Pininfarina



CUBIERTA CRISTAL APPIANI 76:

desarrollada con la mejor tecnología y diseño, fuente de calor triple corona de alta potencia, exclusivo diseño brinda elegancia y distinción.

CUBIERTA ASSENTO INOXIDABLE 60 MF:

estilo italiano en cada detalle, exclusivas perillas garantizan comodidad y control, diseño plano y liso para mayor practicidad y limpieza, mayor área de trabajo gracias a las parrillas dobles.



ESTUFA APPIANI 76 VIDRIO PANEL DIGITAL INOXIDABLE:

timer y programación digital, parrillas resistentes en hierro fundido, rosticero incorporado, versatilidad gracias a su plancha asadora, encendido en el horno y fuentes de calor de un solo toque.

ESTUFA ASSENTO 50 VIDRIO NEGRO:

nuevo concepto en el diseño, más estilizado y con bordes curvos, mayor estabilidad en sus parrillas de 8 puntos de apoyo, perillas curvas y estilizadas, encendido eléctrico en fuentes de calor y horno.

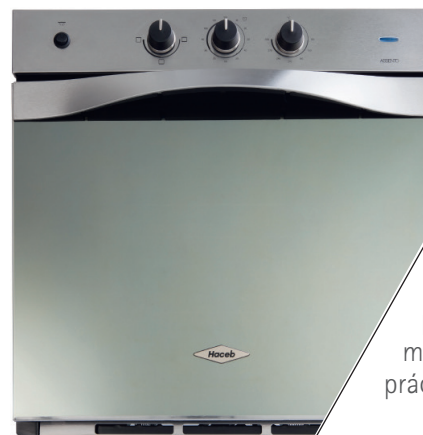


Otras líneas



MICROONDAS ASENTO MANIJA 1,1 INOXIDABLE:

panel con vidrio en espejo
reflectivo, funciones especiales
y predeterminadas, recetas más
crocantes con el dorador eléctrico,
descongelamiento por tiempo y peso.



HORNO ASENTO INOXIDABLE 60 GRATINADOR:

distinción en cada detalle,
nuevo diseño de manija,
perillas con complementos
metálicos, gratinador eléctrico,
práctico encendido electrónico.



LAVADORA ASENTO 510 PLATA:

12 Kg de capacidad,
sistema de lavado de
carga superior, tapa superior
traslúcida, sistema inteligente
fuzzy que ajusta las condiciones
de lavado automáticamente.

Horno Pininfarina



HORNO ASENTO 60 NEGRO GRATINADOR:

exclusiva manija con
acabados sofisticados,
cocción homogénea en las
preparaciones, gratinador
eléctrico, materiales de alta calidad
y durabilidad.

Colección Vital

Los colores de la naturaleza y la riqueza de nuestra identidad fueron la inspiración para darle vida a la colección Vital en el año 2013. Mediante esta serie artística, Haceb rindió homenaje a la biodiversidad colombiana, al diseñar 360 neveras con las figuras del guacamayo azul, la rana de ojos rojos, la mariposa cola de espada y el lagarto azul de Gorgona. Durante la materialización de este proyecto, la Compañía apoyó con \$10 millones las iniciativas de la Fundación Alexander Von Humboldt, para consolidar su aporte al cuidado, la investigación y la preservación de la biodiversidad en el país. Algunos de los diseños:



NEVERA 300

- Clasificación energética tipo A.
- Dispensador de agua con tanque removible con 3 litros de capacidad.
- Luz LED en el conservador.
- Práctico Bio Ice, hielo al instante sin ocupar espacio en el congelador.
- Materiales amigables con el medioambiente.
- Garantía: 2 años en el motor y 1 en los demás componentes.



NEVERA DE 87

- Diseño compacto para oficinas y espacios exclusivos.
- Congelador independiente con puerta abatible.
- Entrepañó exclusivo para vinos, para mantenerlos debidamente inclinados.
- Garantía: 2 años en el motor y 1 en los demás componentes.



Johana Castañeda

TRABAJAMOS por un mundo mejor

3.690 toneladas
de material reciclamos durante 2013

\$66.363 MM
invertimos en actividades de
prevención y gestión ambiental



Trabajamos por un mundo mejor

Cuidar el planeta es un mandato ético, un imperativo social y una necesidad del negocio. Estamos convencidos de que para garantizar la permanencia de las empresas en el tiempo, se requiere compensar el impacto ambiental y nuestra gestión empresarial también tiene un claro compromiso por un mundo mejor.



Juan Camilo Valencia

Además de las prácticas de producción limpia, en Haceb los trabajadores disfrutan de ambientes laborales libres de contaminación.

Actuar en concordancia con la ley

En Haceb la norma es un hecho que obliga su cumplimiento. Para lo ambiental, la Empresa se orienta y cumple la legislación impartida por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y por la autoridad regional, como es el caso del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Compras sostenibles

La proveeduría de la Compañía está orientada por una política clara de contratación sostenible, que busca satisfacer las necesidades de bienes y servicios mediante un análisis de costo-beneficio, calidad y costos externos con grupos de interés, en temas sociales y ambientales. Es así como privilegiamos la compra con proveedores pertenecientes a nuestro programa de desarrollo de proveedores –Mapha–, para garantizar una cadena de suministro local sana y un entorno social estable.

98%

se redujo la emisión de sustancias que agotan la capa de ozono.

El 20% de materiales plásticos son reutilizados para la fabricación de productos de la Organización.



\$66.363 MM

fue el costo de las actividades de prevención y gestión ambiental.

Cero multas

o reclamaciones por temas ambientales tuvo la Compañía durante 2013.



Diseños ecoeficientes

Con la idea de democratizar el mejor diseño del mundo y generar mayor acceso a electrodomésticos altamente ecoeficientes, Haceb fue protagonista de primera línea del diseño más vanguardista y la fusión entre arte y electrodomésticos gracias a su alianza con la firma italiana Pininfarina, una casa de diseño nacida en Turín en 1930 y reconocida como una de las mejores del mundo.

Elegancia, ecodiseño, pureza e innovación fueron los conceptos con los que más de **100 creativos e ingenieros** de Haceb y Pininfarina desarrollaron durante los dos últimos años una completa colección de 35 cubiertas y hornos, en la que predominaron el vidrio, el acero, el hierro fundido y las formas fluidas y orgánicas. Electrodomésticos convertidos en objetos de deseo, con diseños innovadores e inéditos, se dispusieron para la venta desde el pasado mes de octubre en todo el país.

Con esta alianza, Haceb ratifica su obsesión de que las familias latinoamericanas accedan a productos de gran distinción, altamente eficientes en su consumo de energía, que cumplan los mejores estándares de la industria, que respeten el ambiente y embellezcan los hogares, generando bienestar y confort.

Manufactura sustentable



Juan Fernando Builes

Mejorar continuamente el desempeño ambiental buscando cumplir con los estándares internacionales es uno de los lineamientos de nuestra sostenibilidad.

Cuidar el medioambiente no solo tiene que ver con minimizar los riesgos en la producción industrial, en Haceb esta actitud y este compromiso con la sostenibilidad del planeta impacta también el diseño y la producción de los electrodomésticos. Es así como la empresa lanza permanentemente productos más eficientes, con mayor optimización y ahorro de energía, gas y agua. Tal es el caso de nuestra nueva lavadora referencia **Asiento 550** que en su proceso incluye un ciclo para reciclar el agua, facilitando que esta pueda ser utilizada en otras labores domésticas.

De igual manera, las neveras producidas durante el 2013 por Haceb son 40% más eficientes energéticamente que sus predecesoras, gracias a la inversión realizada en la nueva planta de refrigeración, alineada con el Protocolo de Montreal y que alcanzó una inversión cercana a los USD65 millones. A lo anterior se suma que el ciento por ciento de las neveras producidas por la Compañía son amigables con la capa de ozono, ya que el proceso de espumado ahora se basa completamente en ciclopentano.

En esta misma dirección se resalta el calentador de agua de paso a gas, cuyo desarrollo se hizo con la Universidad de Antioquia y es más eficiente energéticamente al consumir 15% menos de gas.

REDUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

Con el programa de Gestión Energética Integral –GEI– redujimos el consumo promedio y aumentamos eficiencias en las plantas de producción de Haceb. Para lograrlo, se hicieron análisis de componentes de nuevas tecnologías y se reemplazaron algunos componentes, como la adecuación de motores con menos consumo.

Hoy es política en la Compañía que cuando se compra tecnología, se elige aquella

cuyo consumo energético sea óptimo. En esta lógica, para la nueva planta de plásticos se adquirieron máquinas fabricadas en Alemania y Austria, con estándares europeos, a fin de garantizar un menor consumo energético.

Otro de los aspectos de cuidado del recurso energético está en el sistema de iluminación de las plantas con tejas traslúcidas, lo que permite la optimización de la luz solar en jornadas de tiempo mayores.

Consumo



ENERGÍA

2.478.626 m³

de gas natural*

13.274.643 kWh

de electricidad

*Dato obtenido con base en la facturación mensual de EPM.



AGUA

72.436 m³

de agua fueron captados del alcantarillado público y, tras su uso, vertidos al mismo sistema.



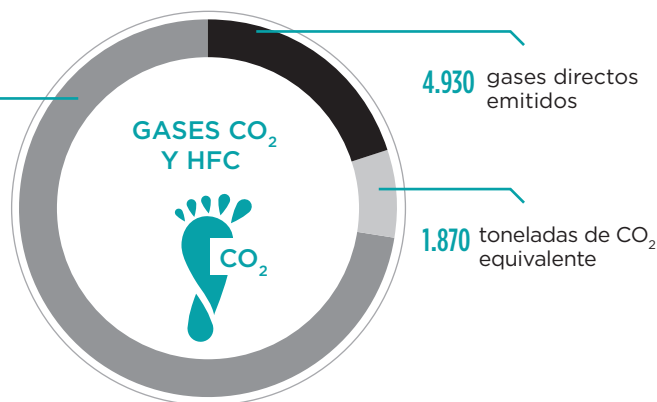
de los cuales

8.690 m³

equivalentes a 12% del consumo total de agua se reutilizaron en actividades de mantenimiento como el proceso de lavado del producto.

Emisiones**

17.878 toneladas de CO₂ equivalente



4.930 gases directos emitidos

1.870 toneladas de CO₂ equivalente

EMISIONES***

Material	mg/m ³
Óxidos de nitrógeno (NO _x)	784,8
Compuestos orgánicos volátiles	1.220,2
Otras emisiones atmosféricas	5,3
Sustancias que agotan el ozono	0

Reciclaje

En total la Compañía recicló 3.690 toneladas de material durante 2013, distribuidos así:

Material	t
Acero	2.557
Plástico	555
Cartón	360
Vidrio	114
Aluminio	59
Cobre	22
Papel	10
Periódico	8

91,1 toneladas

de compostaje que se disponen en rellenos sanitarios.



14.160 toneladas

de residuos peligrosos incinerados.

700 kg de isocionato se regaron en la planta de refrigeración.

*Los cálculos se realizaron utilizando los factores de emisión de combustibles publicados por la Unidad de Planeación Minero Energética del Ministerio de Minas y Energía de Colombia y el software factores de emisión para los combustibles colombianos, los cuales han sido calculados siguiendo los lineamientos del Panel Intergubernamental de Emisiones Fugitivas de Refrigerantes.

** Emisiones de gases de efecto invernadero. Este año Haceb realizó su primera medición de este tipo. A partir de la próxima memoria registraremos técnicamente las reducciones que se presenten.

*** La medición se realizó con fuentes fijas con laboratorio acreditado por el IDEAM. Se aplicaron los criterios establecidos en los métodos EPA aprobados por el IDEAM en el Protocolo para el Control y Vigilancia de la Contaminación Atmosférica Generada por Fuentes Fijas Versión 2.0.



En nuestro quehacer ponemos en práctica con rigor los mandatos que señala el Pacto Mundial sobre la prevención y el cuidado del medioambiente.

MEDIR NUESTRAS HUELLAS: PRODUCIR MEJOR CON MENOS IMPACTO

En 2013 medimos por primera vez nuestra huella hídrica, así mismo evidenciamos objetivamente el impacto de las emisiones de CO₂ a través de la medición de huella de carbono, buscando con esto tener indicadores que permitan asumir responsabilidad a la hora de controlar emisiones y compensar el impacto ambiental.

Para racionalizar el gasto de agua en Haceb se procura que el consumo de este recurso por tonelada producida siempre esté en la ruta de la optimización.

ASEGURAR LA DISPOSICIÓN DE LOS RESIDUOS

Las plantas de manufactura tienen definidos procedimientos claros de clasificación de residuos sólidos, gracias a los cuales todos los sobrantes se reciclan.

En cuanto a los residuos de plástico, que son altamente contaminantes, Haceb no vende ni bota un kilo de este material, sino que para su reciclaje cuenta con un proceso de remolido interno que permite que todo vuelva a ser reutilizado en el consumo de las plantas de la Compañía.

El proceso definido para la disposición de la madera que resulta como residuo del transporte de insumos y materia prima permitió evitar un costo de

\$560 millones

\$67.278 MM

fue el costo de tratamiento de residuos.

EL POSCONSUMO, UN TEMA VITAL PARA EL FUTURO DEL SECTOR

Un hecho clave en el 2013 fue el trabajo que realizó Haceb mancomunadamente con la Cámara de Electrodomésticos de la ANDI, con cuyos miembros se acordó un procedimiento para el posconsumo, es decir, la disposición adecuada de los residuos de productos cuando estos salgan del ciclo de uso del consumidor final y sean reemplazados por otros. Para estos casos se definió que a través de terceros especializados se desarrollará un servicio que permita desensamblar estos electrodomésticos, garantizando una buena disposición de los componentes y los gases contaminantes. Durante el año 2014 se fortalecerá la idea de un colectivo formado por los productores y distribuidores de electrodomésticos, por medio del cual se velará por el cumplimiento de la normatividad y se garantizará el cuidado del planeta.

DECISIONES QUE AYUDAN AL PLANETA

- Sustitución del disolvente improsolve por ecoflora.
- Sistema de recirculación de agua en servicio.
- Cambio de estopas por paños WypAll en prensas y montaje.

Integrar la gestión

Durante 2013 logramos la integración de los sistemas de gestión de la Empresa; de esta manera, en un mismo proceso Icontec certificó la calidad, la salud y seguridad ocupacional y el cuidado del medioambiente de Haceb.



La conciencia sobre la responsabilidad ambiental es un tema cultural, de transformación de pensamiento y comportamientos, en esto Haceb trabaja todos los días creando una dinámica que permee el estilo de vida de todos sus grupos de interés.

LOS PROVEEDORES TAMBIÉN SON ALIADOS DEL PLANETA

Para controlar los impactos es necesario garantizar que todos los aliados de la cadena de producción se comprometan de la misma manera. Por eso en Haceb las exigencias medioambientales se multiplican a los procesos de producción de los proveedores de insumos y materias primas, así mismo esto llega hasta la cadena logística.



CARLOS MAURICIO RUIZ,
director Comercial
y de Mercadeo de Imbocar.

“Haceb al contratarnos nos pide garantías de que tenemos prácticas ambientalmente responsables. En cuanto al manejo de los residuos que en nuestro proceso como empresa transportadora son llantas, baterías y lubricantes, lo trabajamos a través de talleres certificados que garantizan su gestión ambiental ante el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y entes de control regionales en Bogotá y Cali.”



BRINDAMOS empleo digno y equidad

\$12.186 millones
entregó la Compañía en beneficios

\$313.222 MM
sumaron las compras
a nuestros proveedores



Un gran lugar para trabajar

Desde nuestro origen y como legado de don José María Acevedo Alzate, fundador de Industrias Haceb, en todas nuestras actuaciones consideramos el impacto que generamos en los grupos de interés como un comportamiento natural, responsable con toda la sociedad.



Héctor Galvis y Ana María López

En Industrias Haceb las mujeres cada vez ganan más espacio en las labores operativas.



74

ingresos
de mujeres

15

ascensos



391

ingresos
de hombres

116

ascensos

En 74 años de historia una constante en la Organización ha sido la de ser humana, cercana, donde la comunicación y familiaridad entre los empleados de cualquier cargo es fluida y directa. Esta directriz se ha mantenido en el tiempo y se trata de una línea que debe perdurar hacia el futuro.

La Compañía cuenta con 3.336 colaboradores, con un promedio de edad de 34,6 años, entre 15 y 16 años de vida laboral, en un entorno en el que no hay discriminación, se brindan todas las posibilidades y garantías de equidad para hacer un plan de carrera, y se despliegan estrategias para retener y promover internamente el talento.

De igual forma, en Haceb existe la diversidad y la igualdad de oportunidades. Un buen ejemplo es el programa de **pluralización de empleos**, un piloto que vincula a ma-

Las mujeres en Haceb tienen un salario promedio 1,23 veces más alto que el salario promedio de los hombres.

2,57 veces

más que el mínimo legal mensual vigente en el país fue el salario promedio en Haceb durante el 2013.

Durante el período de la memoria no se presentaron reclamaciones laborales en la Compañía.

dres cabeza de familia a las labores operativas en las plantas. Actualmente **diez mujeres** prestan sus servicios en procesos de subensamble en la planta de refrigeración con éxito, debido a su buen rendimiento y a su compromiso con la filosofía que se pregona en la Empresa.

Otro programa que concretamos en 2013 es el de reincorporación laboral con la Fundación Héroes Camina, que atiende a soldados afectados por minas antipersonales, para abrirles espacio en el campo laboral y proporcionarles las condiciones para hacer un proyecto de vida junto a sus familias. Actualmente **seis personas** trabajan con nosotros en el proceso de subensamble y próximamente serán incorporadas dos más para cumplir labores de monitoreo en los centros de distribución.

Cuidamos la salud y seguridad de nuestra gente

Crear ambientes de trabajo sanos, libres de contaminación, equipos en buen estado, usar adecuadamente los elementos de seguridad, implementar sistemas de prevención y acción idóneos para garantizar el desarrollo normal de las funciones y disminuir las posibilidades de ocurrencia de accidentes de trabajo, es una política en Industrias Haceb.

El Comité Paritario de Salud Ocupacional tiene como responsabilidad orientar y vigilar que las condiciones adecuadas de trabajo se cumplan. Nuestra Brigada de Seguridad está capacitada y presta a responder ante las contingencias que se presenten.

CONTRATACIONES

EMPLEADOS POR EDAD			
Edad	Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30	48	264	312
Entre 30 y 50	26	125	151
Mayores de 50	0	2	2
Total	74	391	465

ROTACIÓN DE PERSONAL

RETIRO DE EMPLEADOS			
Edad	Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30	16	211	227
Entre 30 y 50	14	141	155
Mayores de 50	0	2	2
Total	30	354	384

Los preavisos sobre cambio de funciones o retiros se realizan como mínimo con 15 días de anticipación.

5%

Tasa de accidentalidad

0%

Tasa de enfermedades profesionales



MARCELA SUESCÚN,

14 meses en Haceb. Operaria que pertenece al programa de vinculación de madres cabeza de familia.

“Antes pertenecía a una cooperativa que prestaba el servicio de aseo en la empresa y soñaba con trabajar directamente con Haceb, por eso averigüé si era posible que fuera vinculada, entré al proceso de selección y afortunadamente fui seleccionada para ingresar. Hoy no me cambio por nadie porque estoy en una empresa que le brinda a uno estabilidad y me siento feliz de aportar lo mejor para hacer las cosas bien y evitar reprocesos en la producción. En la sección hay varias madres cabeza de familia y todas estamos muy contentas por la oportunidad que nos brinda la Compañía.”

NÚMERO DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL Y SEXO

Sexo	TIPO DE CONTRATO				Total general
	Indefinido	Fijo	Aprendiz	Temporal	
Masculino	1.330	541	58	913	2.842
Femenino	223	68	34	169	494
Total general	1.553	609	92	1.082	3.336

2.162

empleados con contrato a término fijo e indefinido

=



1.871

empleados hombres con contrato a término fijo e indefinido

+



291

empleadas mujeres con contrato a término fijo e indefinido

100%

de nuestros empleados están cubiertos por la Convención Colectiva.

6

hombres en el exterior

1

mujer en el exterior

NÚMERO DE PERSONAS POR TIPO DE CONTRATO EN HACEB



ÓMAR DE JESÚS ÁLVAREZ,

ocho meses en Haceb. Operario que pertenece al convenio con la Corporación Héroes Camina.

“En Haceb he encontrado el ambiente adecuado para reincorporarme a la vida civil, el clima laboral es muy agradable, me apoyan mucho y me ubican en labores en las que no se requieran esfuerzos que comprometan mi salud. Aunque uno no deja de ser militar, en la Compañía tengo todo lo que necesito para darle una mejor calidad de vida a mi familia, pues estoy cerca de casa, el horario es flexible, la alimentación es buena y la Empresa ofrece muchos beneficios para los empleados.”

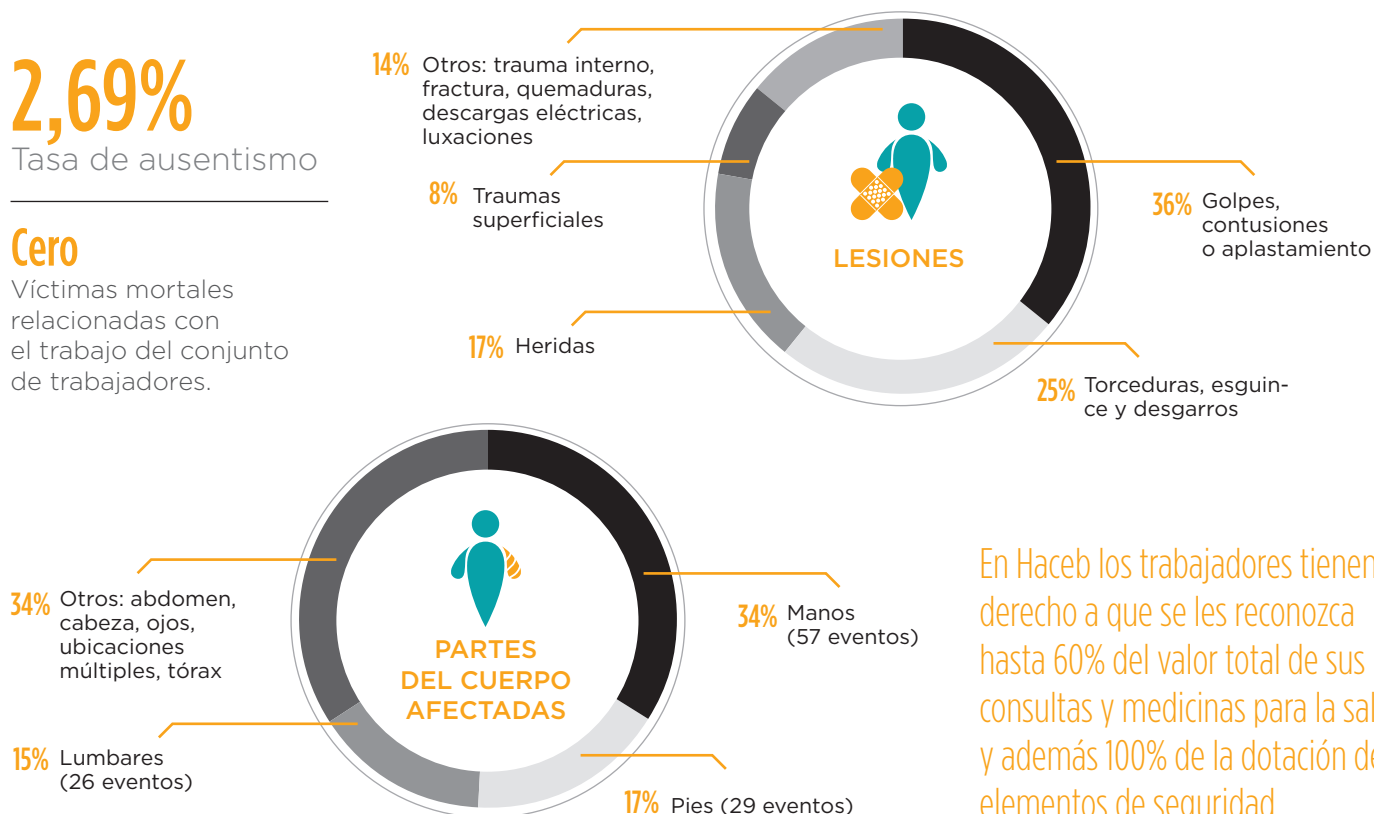
INCIDENTES DE SALUD

2,69%

Tasa de ausentismo

Cero

Víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores.



Haceb trabaja constantemente para garantizar la buena salud y seguridad de sus colaboradores, por ello tiene identificados los riesgos que afrontan durante sus jornadas de trabajo. A través de comités paritarios y de salud ocupacional, realiza acciones de prevención y seguridad tendientes a minimizarlos. Las funciones con un riesgo mayor de enfermedad o accidentalidad son las siguientes:

Tipo de riesgo	Personas
Servicio técnico (riesgos públicos y ergonómicos)	298
Ensamblados (riesgo mecánico)	268
Recubrimientos (riesgo físico)	162
Conformado (riesgo mecánico)	80

En Haceb los trabajadores tienen derecho a que se les reconozca hasta 60% del valor total de sus consultas y medicinas para la salud, y además 100% de la dotación de elementos de seguridad.

167

lesiones y enfermedades profesionales se presentaron en 2013.

2.224

es la tasa de días perdidos (se cierra el 2013 con una tasa de severidad de 69%).



LAURA JIMÉNEZ,
ocho años en Haceb.
Auxiliar de punto de venta.

“Desde antes de ingresar a Haceb conocía las condiciones laborales que ofrece a sus trabajadores y confirmé día a día la estabilidad, las posibilidades de progreso que permite, el reconocimiento por el trabajo bien hecho y el ambiente amable que se vive. De hecho, esto es algo que no se pierde, a la gente le encanta venir a trabajar, quiere a la Empresa y eso se nota en el saludo que uno recibe cuando camina por cualquier área de la Compañía y en que cada que se consigue un logro todo el mundo lo ve como algo propio.”

Comités de salud y seguridad en el trabajo

En la Compañía existen tres comités que velan por la salud y la seguridad de todos los trabajadores. En ellos participan 2,12% de los empleados, es decir, 71 personas que regulan su accionar basándose en las normas vigentes en el país, que básicamente dictaminan investigar los casos, reportarlos en menos de 48 horas a las Asociaciones de Riesgos Laborales y gestionar las mejoras respectivas para controlar el riesgo.

- Comité Paritario: **8 personas.**
- Comité de brigadistas: **50 operativos.**
- Área de seguridad y salud en el trabajo: **13 personas.**

En nuestra escuela nos capacitamos para ser mejores

El crecimiento industrial y la competitividad del país son dos tópicos en los que Haceb tiene mucho que aportar gracias a su labor decidida en pro del desarrollo de ciencia, tecnología e investigación en sus públicos internos.

Nuestra principal herramienta para ganar competitividad y capacitar a los colaboradores es la **Escuela Haceb**, un nuevo centro integrado de formación, con más de 9 salones, un laboratorio, una sala informática, dos auditorios y 14 docentes, donde se dictan programas técnicos, se propicia la obtención de nuevas habilidades y se mejoran las existentes, para garantizar una mejor empleabilidad del talento humano.

Con el SENA suscribimos una alianza denominada **convenio marco**, que le dará mayor cobertura a la formación de nuestros colaboradores, al descentralizar la enseñanza y poner a disposición de los empleados sedes



En la Escuela Haceb coinciden los empleados de todos los niveles de la Compañía.

en Girón (Santander), Cundinamarca, Cali, Barranquilla, Apartadó, Rionegro y Dosquebradas (Risaralda).

Por otra parte, para garantizar procesos con altos estándares de calidad, los auditores internos iniciaron un programa de cuatro módulos para lograr la certificación del Instituto Internacional de Auditores. La consolidación de la cultura de la excelencia continuó con capacitaciones a los 20 expertos de innovación, en las que se incluyó a colaboradores y proveedores, así como la puesta en marcha del programa **Haceb Ideas** en la nueva planta de refrigeración, que permitió la implementación de **25** nuevas iniciativas emanadas en su mayoría del personal operativo.

Haceb consolidó durante 2013 el Centro Integrado de Formación, donde además de capacitar en cultura financiera a todo el personal directivo, también se impartieron cursos de gerencia de proyectos, control estadístico de procesos, entre otros.

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

En 2013 nació la Escuela Haceb, un centro de formación en el que se se impartieron **281** programas, se capacitaron **1.500** colaboradores y se dictaron **184.957** horas de formación. Las áreas que más se capacitaron fueron ventas, servicio, manufactura y logística. Entre los programas más destacados están:

Entrenamiento personal operativo
421 personas capacitadas en 16.840 horas.

Entrenamiento personal de servicio
31 personas capacitadas en 16.368 horas.

Fundamentación técnica
151 personas capacitadas en 12.092 horas.

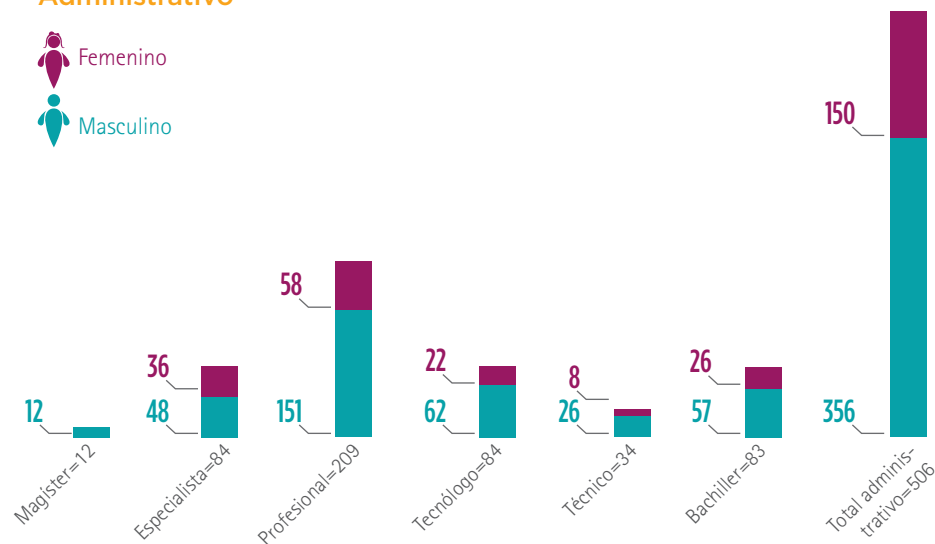
Tecnología electromecánica
40 personas capacitadas en 16.000 horas.

Tecnología en gestión de la calidad
35 personas capacitadas en 8.800 horas.

Plan de emergencias
84 personas capacitadas en 802 horas.

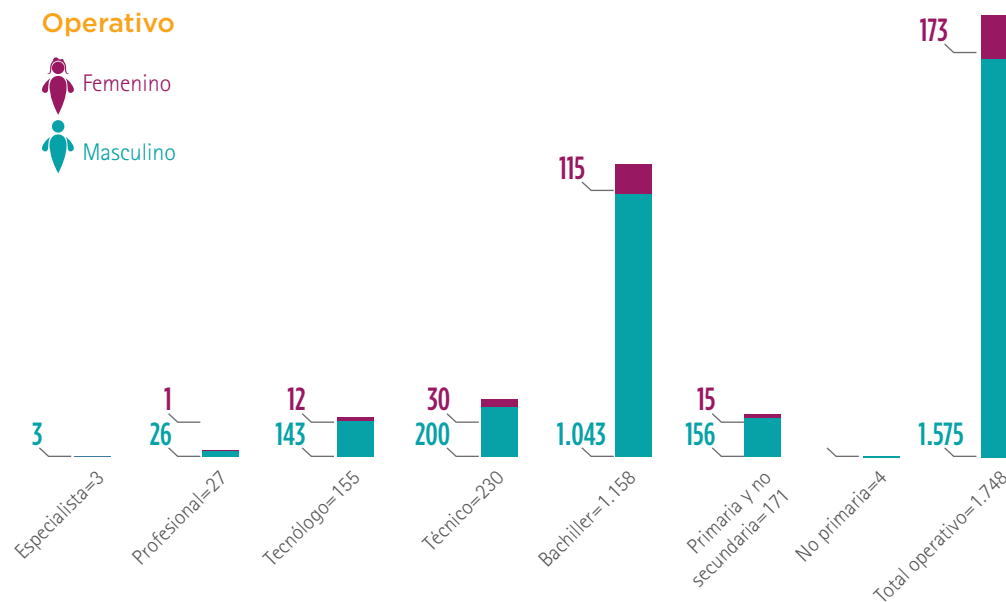
NIVEL DE ESCOLARIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO SEGÚN SEXO

Administrativo



15 mujeres y 116 hombres fueron promovidos en 2013.

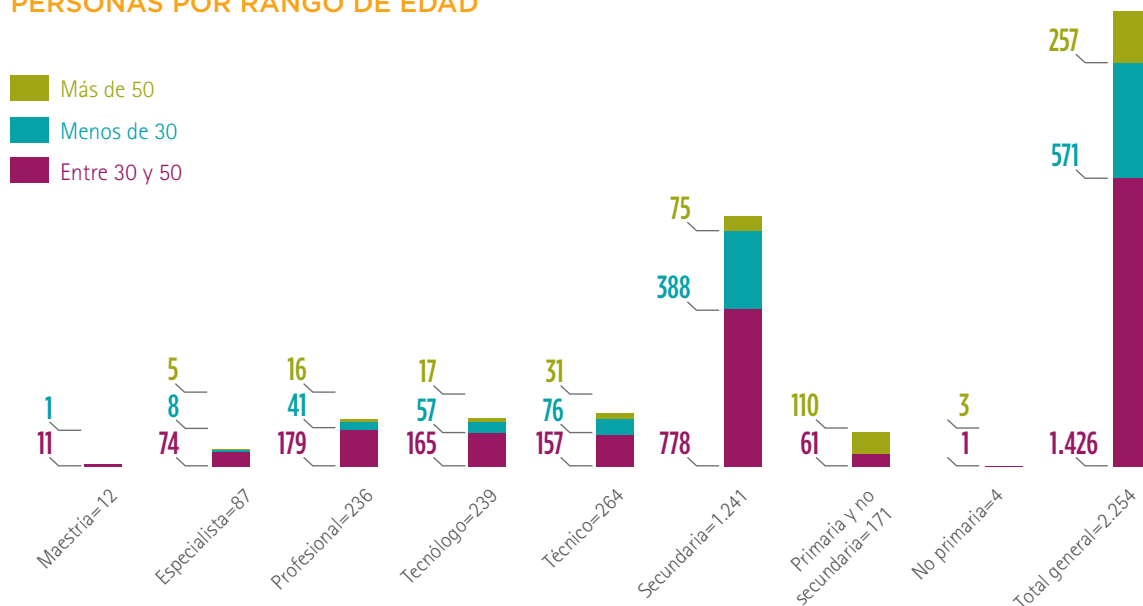
Operativo



El 95% de los colaboradores

realizan periódicamente evaluaciones de desempeño. Con los resultados se definen planes de desarrollo que posibilitan el crecimiento de las personas. Esta información es tomada en cuenta para las capacitaciones y los movimientos de personal.

NIVEL DE ESCOLARIDAD DE LAS PERSONAS POR RANGO DE EDAD



Procurando el bienestar de nuestra gente

Las personas son el activo más importante para Industrias Hacab. Desde su fundador, pasando por los directivos y jefes, hasta los operarios, en todos los niveles se vive la premisa de que primero son las personas, como una acción natural de justicia, equidad, cercanía y valoración de su compromiso.

Bajo esta directriz y con la conciencia de que el desarrollo de los empleados es fundamental para for-

mar seres humanos íntegros y familias sólidas, la Compañía brindó a sus 3.336 empleados un paquete de beneficios, la mayoría registrados en la Convención Colectiva de Trabajo, enfocado en salud, vivienda, educación y recreación, que crea un entorno adecuado para el desarrollo del ser y el progreso de las familias, asegura el compromiso de los colaboradores y se alinea con las premisas de la sostenibilidad de la Organización.



Ramiro Montoya

1.657 
auxilios en salud por
\$352 millones
recibieron los trabajadores.

EDUCACIÓN

Los trabajadores y sus hijos recibieron auxilios en 2013 para cursar la primaria y el bachillerato, así como un porcentaje importante de la matrícula para cada semestre de la universidad.



1.034 auxilios

por \$173 millones otorgados para primaria y secundaria.



445 auxilios

por \$555 millones concedidos para educación superior.

Para educación de los empleados se entregaron auxilios educativos por **\$931 millones.**

VIVIENDA

La Compañía y su fondo de empleados Fedehaceb otorgaron

22 créditos

por un valor de \$700 millones para mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias.

SALUD

Todos los empleados tienen derecho a auxilios sobre procedimientos que no incluya el POS (radiografías, exámenes, cirugías y procedimientos que no sean estéticos), la Empresa contribuye con 60% y el fondo de empleados aporta el restante 40% a quienes se encuentren asociados a él.

OTRAS VENTAJAS

La Empresa entregó además otros beneficios, como la alimentación diaria, que se ofrece de manera gratuita a todos los colaboradores, con altos estándares de calidad. También se celebran momentos especiales llamados rituales, con los que la Organización les agradece a los empleados por sus servicios, entre los que se incluyen la celebración de los quinquenios, la fiesta de la familia, café con altura (reuniones para conocer más del aspecto personal de los empleados), Haceb es su casa (visita de la familia de los empleados a las instalaciones para conocer el entorno en el que se desenvuelve su familiar), grupo de prejubilados y de jubilados, Acércate (los empleados conocen y visitan otros procesos de la Compañía), olimpiadas y semilleros deportivos (para los colaboradores y sus hijos), y bonos en momentos especiales del año (temporada escolar, Navidad, entre otros).

Programas de bienestar laboral	Trabajadores	Familiares e hijos
Semilleros deportivos	0	308
Haceb es su casa	71	153
Bolos	136	
Cultura deportiva	480	
Evaluación médica deportiva	320	
Juegos deportivos	468	
Deportes individuales	44	
Pausas activas semana de la buena vibra salud	131	
Pausas activas personal de planta	383	
Prejubilados	18	
Pretemporada	400	
Rehabilitación	25	
Totales	2.476	461



La fiesta de la familia en octubre de 2013 reunió aproximadamente 7.000 personas, en las diferentes ciudades donde la Compañía tiene presencia, entre empleados y sus seres queridos.

En 2014 la búsqueda por entregar mejores condiciones laborales continuará con el objetivo de armonizar su proyecto de vida y el de sus familias, con el direccionamiento estratégico de la Organización, por eso, en compañía de los proveedores de servicios de bienestar y el área de relaciones corporativas, se fortalecerá el modelo para ofrecer servicios a la medida de la Familia Haceb.

La Compañía entregó

\$12.816 millones

en beneficios: primas extralegales, alimentación, auxilios educativos, préstamos de vivienda, auxilios en salud, programas deportivos, entre otros, a los empleados y sus familias, entre ellos:

PRESTACIONES Y BENEFICIOS DE LOS COLABORADORES

Prestaciones sociales	Colaboradores vinculados	Colaboradores temporales
Seguro de vida	X	X
Seguro médico	X	-
Cobertura por incapacidad o invalidez	X	-
Baja por maternidad o paternidad	X	X
Fondo de pensiones	X	X
Aguinaldo	X	X
Prima de vacaciones	X	X
Prima de antigüedad	X	X
Auxilios médicos	X	X
Auxilios odontológicos	X	X
Auxilio matrimonio	X	X
Auxilio defunción	X	X
Auxilio nacimiento	X	X
Auxilio estudio	X	X



\$931 millones

en auxilios educativos para los empleados e hijos.



\$3.926 millones

otorgados en 19 beneficios de la convención: educación, odontología, medicamentos, honorarios médicos, prima por antigüedad y resultados, lentes, matrimonio, defunción, nacimiento, etc.



\$352 millones

en auxilios en salud.

Desarrollamos a nuestros proveedores

31%

proveedores nuevos evaluados en función de prácticas laborales y ambientales en el 2013.

44,34%

proveedores evaluados en función de prácticas laborales y ambientales durante el año anterior.

Las compras locales corresponden a

40%

de las compras totales.

Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores. Durante 2013 se evaluaron 57 proveedores, de un total de 230 proveedores de materias primas. Al iniciar el 2013, 185 no estaban evaluados integralmente. Al cierre de 2013 se habían evaluado en total 102 proveedores.

Haceb implementó un programa de manufactura esbelta (*Lean manufacturing*) para el desarrollo de sus proveedores más importantes, que busca entregar a los clientes el máximo valor optimizando los recursos.

De igual forma, los proveedores contaron con consultorías y asesorías especializadas para mejorar su productividad, aumentar los estándares de calidad, mejorar sus condiciones laborales y optimizar recursos.



Cero (0) impactos negativos reales o potenciales en asuntos laborales o de derechos humanos fueron encontrados en los 102 proveedores evaluados bajo el programa evaluación integral de proveedores (EIP), lo que demuestra la buena salud y el respeto por las personas que existe en nuestra cadena de suministro.



ANDRÉS FELIPE MEJÍA,
Gerente General
Mecánicos Unidos S.A.

“Nuestra relación comercial con Haceb viene desde hace más de 50 años y puedo destacar que en todo este tiempo han priorizado el desarrollo humano y técnico nuestro para mejorar eficiencias en los procesos en beneficio de ambas partes, más que reducir precios sin importar qué pasa con los proveedores. Independientemente de los actores esa es una filosofía de empresa, lo que habla de la responsabilidad social con la que actúa Haceb. Nos sentimos privilegiados al ser seleccionados por el programa de desarrollo de proveedores Mapha, y gracias a él, en los últimos tres años hemos recibido conocimientos muy importantes para buscar mejoras en nuestros procesos. El resultado es un trabajo conjunto muy bonito para fortalecer ese cluster productivo.”



HAROLD JIMÉNEZ,
26 años en Haceb.
Presidente del Sindicato.

Desde hace 18 años lidero la organización sindical y puedo decir que hemos enfrentado muchas situaciones, dificultades económicas en el país, pero eso nunca ha deteriorado las relaciones Empresa-Sindicato, porque siempre hemos manejado los inconvenientes de manera que no afecten ni a los trabajadores ni a la Organización. Destaco sobre todas las cosas la buena comunicación que hemos tenido con la gerencia, donde siempre están prestos a escucharnos, atentos a recibir las inquietudes y a resolver las necesidades que se presenten. También resalto la estabilidad laboral y que siempre nos han cumplido con todos los puntos de la convención colectiva, así la Empresa pase por momentos difíciles.”

Derechos humanos



Vanessa Bedoya

En Industrias Haceb ponemos en práctica nuestro compromiso por respetar y proteger los derechos humanos frente a todos los grupos de interés, en consonancia con las prácticas internacionales y en sintonía con el desarrollo sostenible.

Durante el período de esta memoria, ni Haceb ni nuestros principales proveedores presentaron problemas o demandas legales por haber infringido las normativas de libertad de asociación de sus colaboradores, trabajo forzoso o trabajo infantil. La Compañía cuenta con un equipo de Contraloría encargado de hacer seguimiento permanente a esos temas, y en caso de encontrar alguna irregularidad, se aplican los correctivos necesarios. Gracias a este trabajo, en 2013 no se presentaron reclamaciones ni demandas.

Tampoco se presentaron casos de discriminación, un resultado que responde a la política corporativa de no tolerar esta conducta. Para incidentes de este tipo, Haceb puso a disposición de los grupos de interés la dirección de correo electrónico transparencia@haceb.com en donde los grupos de interés pueden comunicar sus casos y pedir soluciones.

CAPACITACIÓN EN DERECHOS HUMANOS, ÉTICA, LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO



14.400
horas de capacitación.



1.341
empleados capacitados.



40%
Porcentaje de empleados capacitados.

PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON BAJO CRITERIOS DE DERECHOS HUMANOS Y CRITERIOS AMBIENTALES



230

Total de proveedores de materias primas y servicios.



57

proveedores fueron evaluados en derechos humanos y criterios ambientales de un total de 230.



0

impactos negativos, en temas ambientales y de derechos humanos, fueron encontrados durante las evaluaciones integrales a los 57 proveedores.

RESPECTO A LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Haceb ofrece todas las libertades para que los empleados pertenezcan al sindicato. 143 empleados están afiliados a este organismo y el ciento por ciento de los colaboradores se encuentran cobijados por los acuerdos de la Convención Colectiva, que tiene vigencia hasta 2016.

DERECHOS HUMANOS Y ÉTICA EN LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD

Para respaldar la seguridad dentro de la Compañía contratamos a las siguientes empresas: Dogman, que cuida las instalaciones de Copacabana; Miro, que trabaja en Guayabal, Bogotá y Pereira; Andina de Seguridad, que vela por la seguridad en Cali; y SAS, que monitorea el circuito cerrado de televisión. Con cada una de ellas nos aseguramos de que se cumpla el requisito de la Superintendencia de Vigilancia y Control, que requiere que todo este personal esté capacitado en temas de derechos humanos, ética y buen trato. Las 75 personas que desempeñan dichas funciones reciben permanentemente capacitaciones sobre estas temáticas.

Todos los colaboradores de Haceb disfrutan de los beneficios que ofrece la Convención Colectiva de Trabajo.



Juan Carlos Gallego y María Isabel Gallego



HÉCTOR MONSALVE,
Alcalde de Copacabana.

“Haceb se ha convertido en alma y nervio del desarrollo del municipio en todos los aspectos y además de generar empleo y aportar con sus impuestos, se vincula con todas las actividades sociales que desarrollamos, lo que confirma su responsabilidad social. Como empresa de talla internacional, destaco que cumple con toda la normatividad en materia ambiental, hace una producción limpia e implementa todos los sistemas de cuidado y mejoramiento del medioambiente.”

Sociedad

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Estamos comprometidos con una actuación transparente en todos los niveles de la Compañía, contamos con los controles necesarios para evitar cualquier comportamiento de corrupción y lavado de activos, y como resultado no tuvimos incidentes en este sentido durante el ejercicio de 2013 lo que genera confianza en nuestros públicos de interés y juega a favor de la sostenibilidad de la Organización.

La Empresa no ha sido objeto de sanciones por prácticas comerciales restrictivas o por competencia desleal.

Nuestras políticas y controles internos cumplen con toda la normatividad del Estado.

0 casos



de corrupción, demandas, multas, contribuciones políticas, sanciones y reclamaciones se presentaron durante el período de la memoria.

100%

de la Compañía fue evaluada en temas de riesgos relacionados con la corrupción, reputación y otros riesgos significativos.

100%

de los miembros del órgano de gobierno, socios y empleados, fueron informados sobre políticas y procedimientos de la Organización en la lucha contra la corrupción.

675

personas fueron capacitadas en temas de anticorrupción, lo que representa 20% del total de los empleados de la Compañía.



Natalia Flórez



LUZ MIRIAM GONZÁLEZ,
cliente.

“Haceb respalda con su calidad el nombre que tiene y a eso le suma la buena asesoría que nos ofrece a los clientes cuando vamos a comprar un producto, la amabilidad de la gente, desde la portería de la empresa hasta el punto de venta, la variedad y los precios de los electrodomésticos, que les permiten a las personas de todos los estratos socioeconómicos dotar la casa con sus productos.”

Productos que brindan bienestar y cuidan la vida

Nuestros clientes, su seguridad, salud y tranquilidad son lo primero. Es por ello por lo que nuestros productos cumplen con todos los requisitos de seguridad y cuidado al medioambiente exigidos por el Gobierno de Colombia. Para lograrlo, contamos con altos estándares en todos los procesos de la Empresa y realizamos pruebas exhaustivas en laboratorios acreditados, que le permiten a la Compañía tener la capacidad para validar que cualquier producto en cualquier categoría cumpla con los estándares o requisitos obligatorios exigidos por los entes de control nacional e internacionalmente. En estas instalaciones se verifica la seguridad eléctrica, mecánica, resistencia de materiales, temperatura, eficiencia de las materias primas y de los productos, entre otras características.

Todos los productos de la Compañía tienen etiquetas y manuales instructivos en los que se les informa a los usuarios sobre su capacidad, desempeño, instalación, uso adecuado y seguro.

4,72 sobre 5 puntos fue el nivel de satisfacción de 41.000 clientes encuestados durante el 2013. Las encuestas se realizaron en los diferentes puntos de contacto: *contact center* y servicio técnico.



RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTO

Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado


100%
de los diseños de los nuevos productos de Industrias Hacerb son verificados en el cumplimiento de las reglamentaciones de seguridad obligatorias o en su defecto normas nacionales o internacionales aplicables al producto vigentes.


100%
de producto terminado que se compra debe estar certificado por el proveedor y Hacerb verifica y hace cumplir dichos requisitos de seguridad.


100%
de los productos en línea y al final de la línea de producción son verificados con requisitos de seguridad.

INFORMACIÓN DE ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

**Origen de los componentes del producto en el etiquetado**

La Compañía etiqueta el origen de cada producto terminado, ya sea manufacturado o no manufacturado; sin embargo, no etiqueta ni obliga al etiquetado de origen de cada componente del que consta cada producto. Los componentes que contengan dicha información dentro de nuestros productos se utilizan por iniciativa del proveedor.

**En lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social**

Tenemos certificación ISO14000 y se hace constar en las etiquetas VNB (Volumen Nominal Bruto) y en el manual. Con esto hacemos constar el compromiso de cumplimiento con respecto al manejo ambiental. En el aspecto social, la Empresa está trabajando en la certificación de la ISO36000.

**Instrucciones de seguridad del producto o servicio**

100%

de nuestros productos constan de manual de uso, servicio y seguridad del producto, ya sean manufacturados o no manufacturados. Estos son de estricto cumplimiento.

**Eliminación del producto e impacto ambiental o social**

Actualmente se marcan en el etiquetado las piezas plásticas con su material y oportunidad de reciclaje, de acuerdo con las normas internacionales.

100%

de los productos manufacturados o no manufacturados cumplen con los requisitos anteriormente descritos.

Se presentaron

0 incidentes

que atentasen contra la seguridad o la salud de los clientes.



Carolina Zapata

Privacidad de los clientes

En Industrias Haceb velamos porque se cumplan las políticas de protección al consumidor, documentamos todo lo relacionado con la protección de hábeas data y establecemos conductas de propiedad intelectual.

Custodiamos la información de los clientes y de la Compañía de forma segura, trabajamos con empresas a las que les exigimos protocolos de seguridad rigurosos. Como resultado de ello, no tuvimos quejas o reclamos por

el uso indebido o la filtración de los datos de más de 800.000 contactos que componen nuestra base de datos.

En relación con el Estatuto del Consumidor, nos adaptamos a los cambios que se generaron entre 2012 y 2013. Estructuramos un modelo adicional de atención de peticiones, quejas y reclamos y reforzamos el mensaje internamente para cumplir con los tiempos de respuesta ante una solicitud, una pregunta o un reclamo.

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES, COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA Y CUMPLIMIENTO REGULATORIO

0 productos

prohibidos o en litigio.

0 casos

de incumplimiento de la normativa en comunicaciones de mercadotecnia.

0 reclamaciones

sobre la violación de la privacidad y fuga de datos de los clientes.

0 multas

por incumplir la normativa y la legislación relativas.



Responsables con la sociedad: construimos comunidad

Comprometidos con un crecimiento equitativo y justo de la sociedad, destinamos recursos importantes para beneficiar a las comunidades, poblaciones vulnerables y a grupos humanos a través de acciones de corresponsabilidad y filantropía. Así mismo, apoyamos instituciones en asuntos de bienestar y calidad de vida.

A finales de 2013 y buscando aunar todas las iniciativas de filantropía, el grupo de accionistas, nuestro socio gestor don José María Acevedo e Industrias Haceb, decidieron unirse y crear la Fundación Haceb una iniciativa que busca darle mucha más fuerza a los temas de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible.

El gran reto de la Fundación Haceb para el 2014 será brindar soluciones innovadoras y viables a los problemas sociales que tienen nuestros grupos de interés y las poblaciones vulnerables, con énfasis en nuestra comunidad vecina del municipio de Copacabana. El propósito es crear programas relevantes y que generen valor positivo a los impactados, logrando así una mejor reputación para la Compañía y una mejor calidad de vida para todos.



ELKIN CORRALES,
presidente Junta de Acción Comunal Villanueva, Copacabana.

“Hemos tenido acercamiento con la compañía para analizar qué oportunidades existen para aportarle al municipio que la acoge, y siempre hemos encontrado una respuesta positiva para seguir generando progreso. Por ejemplo la estrategia llamada Fábrica de Sueños, con la que niños de escasos recursos de veredas del municipio conocieron la empresa y recibieron un regalo de parte de Haceb, nos dejó gratas experiencias que ojalá podamos replicar. El mayor impacto se genera en la comunidad, pues una buena cantidad de habitantes del municipio trabaja en Haceb y representa los valores que ha enseñado don José sobre la importancia que tiene la familia.”

APOYAMOS ACTIVAMENTE

Haceb participó durante 2013 en diferentes actividades de corresponsabilidad:

- Olimpiadas del Conocimiento de Medellín y Antioquia: donamos 12 neveras, 40 electromenores y una lavadora a los mejores estudiantes del departamento.
- Suministramos 120 kits escolares para todos los niños de cuatro escuelas rurales del municipio de Copacabana.
- Nuestros empleados entregaron 149 regalos de Navidad a niños de veredas de Copacabana.
- Distribuimos 49 computadores a escuelas del valle de Aburrá.
- Apoyamos las fundaciones Proantioquia, Diana García Olarte, Corporación Fondo Social de la ANDI, Lazos, Museo de Arte Moderno, Corpoaburrá Norte, entre otros, por valor de \$100 millones.

FÁBRICA DE SUEÑOS

En 2013 y también como parte de nuestro programa de corresponsabilidad, realizamos una campaña muy especial llamada Fábrica de Sueños, en la que 130 niños de cuatro instituciones del área rural de Copacabana nos entregaron sus sueños para que la Compañía, en unión con sus colaboradores, los hicieran realidad.

Dichas instituciones se seleccionaron en un trabajo conjunto con la Alcaldía Municipal de Copacabana y los líderes de la comunidad, con el objetivo de destacar el trabajo comprometido de los docentes y la motivación de los niños y sus padres por la educación. Las escuelas beneficiadas fueron: El Peñolcito, La Veta, Carlos Mesa y la sede rural Sabaneta de la Gabriela Mistral.

La Fábrica de Sueños se encargó de cumplir los anhelos de los niños en forma de balones, muñecas, juegos de mesa, ropa y libros para colorear, y además les hizo entrega de un completo kit escolar dotado de los útiles necesarios para el nuevo año de clases. Esta iniciativa nos permitió un acercamiento a la comunidad, para llegar más allá del ámbito empresarial y crear conciencia del compromiso con nuestro entorno, lo cual nos hace más humanos y consolida nuestra responsabilidad social y la garantía para ser sostenibles.

El total de las acciones de corresponsabilidad estratégica representó inversiones por \$209 millones.



Niños de diferentes instituciones educativas de Copacabana cumplieron su sueño al recibir un regalo de Navidad y a la vez conocieron qué hacemos en Haceb.

Tabla indicadores **GRI 4.0**

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS
G4-1	Declaración de la relevancia de la sostenibilidad en la Organización	8-9-10-11-12
G4-2	Oportunidades y gestión de riesgos	17
G4-3	Nombre de la Compañía	6
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	7-34
G4-5	Mapamundi con presencia	7
G4-6	Países donde hay una operación significativa	7
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	12
G4-8	Mercados a los que se sirve la Compañía	7
G4-9	Escala de la Organización: número de empleados, número de operaciones, ventas netas, capitalización, cantidad de productos o servicios	7-25-34
G4-10	Número de empleados por contrato laboral, número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo	50
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	50
G4-12	Cadena de suministro	16
G4-13	Cambio significativo que haya tenido lugar durante el período de análisis de la memoria	9
G4-14	Cómo aborda la Organización el principio de precaución	17
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la Organización suscribe o adopta	12
G4-16	Lista de asociaciones de promoción nacional o internacional a las que la Organización pertenece	12

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS
G4-17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la Organización	20-23-24 EE. FF.
G4-18	Describe el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto	8-12
G4-19	Lista de aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	11
G4-20	Indique la cobertura dentro de la Organización de cada aspecto material	11
G4-21	Cobertura fuera de la Organización de cada aspecto material	11
G4-24	Lista de los grupos de interés	11
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con que trabaja	11
G4-26	Describe el enfoque de la Organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colocará con los distintos tipos y grupos de partes interesadas	11
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas claves han surgido a raíz de los grupos de interés	11-12
G4-28	Período de objeto de la memoria	12
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	12
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido del informe	12
G4-32	Indique qué opción de conformidad con la guía ha elegido la Organización	12
G4-33	Verificación externa de la memoria: política y práctica o si se define algún otro	12
G4-34	Describe la estructura de gobierno de la Organización	10-14
G4-56	Ética e integridad: valores, principios, códigos éticos, normas de la Organización	15
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad	58
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncias de conductas poco éticas o ilícitas de asuntos relativos a la integridad de la Organización	58

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS
EC1	Valor económico directo generado y distribuido	25
EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno	30
EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local	48
EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	23
EC9	Porcentaje del gasto que corresponde a proveedores locales	57
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	43
EN3	Consumo energético interno	43
EN6	Reducción del consumo energético	43
EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	42
EN8	Captación total de agua según la fuente	43
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	43
EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	43
EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	43
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	43
EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	43
EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	43
EN21	No _x , so _x y otras emisiones atmosféricas significativas	43
EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	43
EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	43
EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	43

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS
EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	44
EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	41
EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	41
EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	57
EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro	59
EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto	60
LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados	49
LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada	56
LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	49
LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud	52
LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de víctimas	51
LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	51
LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	55
LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado	53
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	53
LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla e indicadores de diversidad	14
LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres	48

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS
LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	57
LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	57
LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	57
HR2	Horas de formación de los empleados sobre derechos humanos	58
HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	58
HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse	58-59
HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas	58
HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas	58-59
HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la Organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	59
HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	59
HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	15
HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	58
S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	60
S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	60

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS
S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	60
S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	60
S07	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	60
S08	Valor monetario de las multas significativas	60
S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	58-60
PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	61
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida	62
PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la Organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	62
PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	32
PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	63
PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia	63
PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	63
PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	63

