Haceb

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2014

La sostenibilidad, nuestro eje 1

8 Perfil corporativo
10 Haceb internacional
12 Informe de gestión de la Junta Directiva y del Gerente
16 Gobierno corporativo
22 Ética e integridad
24 Modelo de Excelencia
26 Gestión de riesgos
28 Situación jurídica de la sociedad

Actuamos generando valor 2

37 Ciclo de vida del producto Haceb
38 Informe de los administradores
56 Novedades en el mercado
58 Unidades vendidas y producidas

Responsables con el planeta 3

64 Cumplimiento legal de la gestión ambiental de la sociedad
65 Conformación de la unidad de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente
68 Medición de la huella hídrica
68 Programa de posconsumo Red Verde
70 Líderes ambientales

Las personas son nuestro mayor capital 4

74 Nuestra gente es lo más importante
77 Seguridad y salud en el trabajo
82 Formación de talentos
84 Libertad de asociación
86 Beneficios que aportan calidad de vida
88 Fundación Haceb

Edición periodística y gráfica: Relaciones Corporativas Haceb | Taller de Edición

La sostenibilidad, nuestro eje

Lavadora secadora Appiani.

Perfil corporativo

Enfocados en la sostenibilidad

Las personas son lo más importante para Haceb y es a través de ellas que la Empresa ha construido una historia de más de siete décadas; por eso es responsabilidad de todos trabajar unidos para que esta Compañía perdure en el tiempo. Ser sostenibles, entonces, es el resultado de combinar con equilibrio tres elementos: personas, medioambiente y rentabilidad.

Y es en los valores humanos y cercanos en los que don José María Acevedo Alzate, nuestro socio gestor, cimentó esta Organización, donde todas las cartas están sobre la mesa. Él, con un espíritu visionario, definió que las operaciones sostenibles y la rentabilidad a largo plazo deben ir de la mano de la justicia social y de la protección al planeta.

Ser capaces de desarrollar el modelo de sostenibilidad que practicamos, con generación de valor para los grupos de interés –accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y consumidores– se debe a la alineación estratégica entre quienes integramos esta comunidad empresarial, donde prima la inteligencia colectiva sobre la individual, un hecho que se evidencia en cada proyecto; donde la cohesión de equipo es fundamental para consolidar a la Compañía y conservar la competitividad.

Haceb es un milagro industrial y comercial que ha sorteado todo tipo de obstáculos, y hoy sigue ampliando su capacidad manufacturera, con lo cual demuestra que sí se puede hacer empresa en Colombia, ser el número uno del mercado y competir con los mejores del mundo. El reto en 2015 consiste en proteger y acrecentar ese liderazgo, que es base para la estabilidad y sostenibilidad de la Organización.

Somos conscientes de que nuestros productos están diseñados para mejorar la calidad de vida de las personas, por lo tanto no podemos ser inferiores a la confianza que nos dan los colombianos al abrirnos las puertas de sus hogares.

mación

En Industrias Haceb contamos con un equipo humano comprometido con la excelencia.

La responsabilidad con la sociedad se vive desde la base y es la esencia de nuestra gente. Abarca el actuar de la Empresa en todos los ámbitos y nos lleva a dar cada paso, a emprender cada tarea con la convicción de que la ética, los principios y los valores son conceptos inquebrantables para nosotros.

Este compendio de datos, relatos, números e indicadores que presentamos en este informe, el segundo que elaboramos bajo el estándar de la memoria de sostenibilidad GRI 4, más que una declaración escueta de cómo nos fue, es una oportunidad trascendental para medir nuestra gestión frente a lo realizado un año atrás, y al hacer un examen a fondo de nuestra forma de actuar, nos permite ratificar que los resultados de hoy son la cosecha de 74 años de proceder pensando siempre en devolver a la sociedad lo bueno que nos pasa.

PERFIL DE LA MEMORIA DE INDUSTRIAS HACEB S.A.
GRANDES CONTRIBUYENTES Y AUTORRETENEDORES

- 2014 es el período objeto de la memoria.
- Anual es el ciclo de presentación.
- De conformidad en la opción esencial es la memoria.
- 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 (www.haceb.com), para su revisión y análisis.

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

Haceb internacional

La calidad de nuestros electrodomésticos se disfruta en más de una decena de países del 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.

3.411
personas trabajan en Haceb

$702.066 millones
son las ventas netas de la Compañía

$241.738 millones
es el patrimonio de la Organización

Informe de gestión de la Junta Directiva y del Gerente

APRECIADOS ACCIONISTAS

El ejercicio de la Compañía durante el año 2014 fue especial para consolidar desafíos que venían de años anteriores y, a su vez, presentó retos que nos llamaron a actuar con la claridad, el profesionalismo y la coherencia característicos de la filosofía Haceb, atributos que nos permitieron cumplir exitosamente con las expectativas.

El entorno que vivimos durante el año nos presentó dos caras opuestas. Mientras que en el primer semestre la economía del país se movió a un ritmo positivo, lo que nos permitió cosechar cifras interesantes, en el segundo semestre el semblante cambió debido a la aparición de variables exógenas, como la variación en la tasa de cambio, la caída de los precios del petróleo y la disminución de la demanda de productos en el mercado local.

Queremos destacar la disciplina en el control de los costos y gastos, la buena gestión en las plantas de producción y la implementación del modelo *lean manufacturing*, lo que nos permitió alcanzar una excelente utilidad operacional, ser más eficientes y generar mayor valor para nuestros accionistas. Cabe resaltar también la buena planeación financiera realizada, la política de cobertura cambiaria que nos permitió cubrir en gran parte las altas volatilidades de la tasa de cambio, la optimización del capital de trabajo y el cumplimiento de nuestros compromisos financieros; este comportamiento nos otorga alta credibilidad ante las entidades bancarias y los socios comerciales.

En 2014 reinventamos la Dirección Comercial para atender de una manera diferenciada a los canales *Retail*, Tradicional y Nuevos Negocios. Además, articulamos esta iniciativa con Mercadeo y Desarrollo de Producto, para entender cómo viven y piensan nuestros consumidores, cuáles son sus necesidades y preferencias, encontrando información necesaria para desarrollar productos que mejoren su calidad de vida y le aseguren a la Organización ser rentable y sostenible.

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 L ópez González, gerente general.

Con una inversión de USD25 millones, la moderna Planta de Plásticos nos permite fabricar los componentes de dicho material para nuestros electrodomésticos y generar grandes ahorros.

Por otro lado, la innovación se ha consolidado como una herramienta de transformación cultural que ha permitido optimizar los productos y procesos de una manera transversal. Es así como internamente, sumando la innovación a nuestra Dirección de Talento Humano, propendemos a crear una cultura de excelencia que involucre a todos los miembros de la comunidad Haceb. Muestra de ello es que fuimos seleccionados por iNNpulsa como una de las diez compañías del país para desarrollar un programa piloto de innovación abierta; seguimos fortaleciendo la relación Universidad-Empresa-Estado, y participamos en el pacto Medellinnovation, que nos compromete como región a invertir en innovación, ciencia y tecnología el equivalente a 1% del PIB regional a finales de 2015. En materia de productos, la nevera solar, el aire acondicionado con sistema inverter y la estufa por inducción, fabricada para Ecuador, fueron claves para enriquecer esa cultura innovadora.

Durante el año 2014 consolidamos nuestros acuerdos comerciales con Whirlpool Corporation. Muestra de ello fue la creación de la nueva sociedad Haceb - Whirlpool Industrial S.A.S., un *Joint Venture* 50-50%. El principal objetivo de esta alianza estratégica es la fabricación de lavadoras.

Entre los logros, mencionamos también la nueva estrategia internacional de la Compañía, que nos permitió solucionar situaciones adversas y darle otro enfoque a nuestra presencia en Ecuador, Venezuela y México y Perú.

El año que terminó se caracterizó por unas excelentes relaciones con proveedores, distribuidores y con el sindicato, que sigue siendo un aliado vital para implementar todos nuestros proyectos. Fortalecimos el ADN social que nos ha caracterizado desde el origen de la Empresa con la consolidación de la Fundación Haceb, un articulador del apoyo y las iniciativas sociales y de bienestar de la Empresa y de sus accionistas.

Lograr todo esto no sería posible sin el apoyo de nuestros 3.411 colaboradores y sus familias, para quienes hemos implementado un programa de calidad de vida que nos brinda herramientas y beneficios, buscando el equilibrio entre el bienestar personal, familiar y laboral.

El 2014 fue un año de muchos retos y logramos alcanzar la gran mayoría de nuestros objetivos: incrementamos 15% nuestras ventas frente a una industria que creció 0,6% en el país, una cifra que habla por sí sola de la gestión de todo nuestro equipo humano; la utilidad neta subió a 3,0% y vendimos 2,5 millones de productos, que llegaron a hogares y negocios que confían en el diseño, manufactura, tecnología, calidad, servicio, distribución y respaldo que ofrece la marca Haceb.

En Haceb trabajamos para llegar a la Mega 2017: ingresos de un billón de pesos; 4,5% de utilidad neta; 10,5% de utilidad operacional; 13% de ebitda y una participación en el mercado de 32%.

Para finalizar, destacamos que en este Informe, además de dar cuenta del trabajo que desarrollamos a lo largo de un 2014 lleno de actividad y retos, llegamos al quinto año de gestión de este equipo administrativo que asumió en 2010 con la energía, pasión y compromiso de honrar la historia y construir un futuro. Todos los días vivimos intensamente los valores de la Compañía: humanos, cercanos, apasionados, abiertos al cambio e íntegros. Somos tres generaciones que madrugamos para seguir siendo la empresa líder del mercado de línea blanca en el país, admirada y respetada por todos los grupos de interés.

Concluimos un ejercicio en 2014 decisivo al que llamamos el año de la verdad, con cifras muy positivas y la satisfacción del deber cumplido. Hoy somos una empresa sostenible y tenemos un panorama lleno de proyectos retadores, que serán abordados por gente feliz, apasionada y fiel representante de la cultura de excelencia que vivimos en Industrias Haceb.

En la celebración de los 75 años de la Compañía, les compartimos nuestro segundo Reporte Anual de Sostenibilidad, realizado con los parámetros de la metodología GRI 4.

Planta de refrigeración.

ESTRUCTURA CORPORATIVA

Gobierno Corporativo

Nuestras buenas prácticas

Cumplir con la reglamentación necesaria para proteger los intereses de nuestra Compañía, de los clientes, accionistas y demás grupos de interés, es la base del Gobierno Corporativo de Haceb, cuyos principios rectores son la transparencia y la integridad. En el año 2014 actualizamos nuestro Manual de Buen Gobierno, con miras a preservar un marco normativo claro, objetivo y acorde con las tendencias en la materia. El manual es objeto de consulta en la página web de la Empresa.

De igual manera, para la libre expresión contamos con la línea **transparencia@haceb.com**, a través de la cual todas las personas pueden reportar de manera anónima actos que vayan en contra de los valores, normas y deberes de la Organización.

$120 millones

fueron las contribuciones a entidades de beneficio común, políticos y cultural.

En las plantas se vive un ambiente de camaradería entre los colaboradores.

Composición de los órganos de gobierno

66

personas forman parte de la estructura de gobierno de Haceb. (Se incluye al equipo de gerencia y a los jefes de la Compañía).

16 mujeres forman parte de esta estructura

24%

50 hombres forman parte de esta estructura

76%

Órganos de gobierno por edad

Más de 50 años	Entre 30 y 50 años		Menos de 30 años	
4,55% Masculino	19,7% Femenino	66,7% Masculino	4,55% Femenino	4,55% Masculino

Cero (0) impactos negativos reales o potenciales en asuntos laborales o de derechos humanos fueron encontrados en los 167 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.

Haceb recibió tres demandas por temas laborales durante el 2014. Una fue terminada por mutuo acuerdo, la segunda está pendiente de fallo de primera instancia y la tercera fue favorable en primera instancia para Haceb. También se recibieron dos acciones de tutela y ambas fueron falladas favorablemente para la Compañía. $120 millones fueron las contribuciones a entidades de beneficio común, político y cultural.

La comunicación clara y oportuna con los empleados es una fortaleza en nuestras plantas.

GRUPOS DE INTERÉS

Haceb seleccionó a sus principales grupos de interés para gestionar conjuntamente sus impactos económicos, ambientales y sociales. Fue así como se eligieron 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 en 2014 el siguiente modelo:

Estado y gremios
Alianzas: Universidad - Estado - Empresa

Comunidad y medioambiente
Legitimidad, entorno ambientalmente seguro y formación

Medios de comunicación
Transparencia

Competidores
Sana competencia

“La creación de la sinergia Haceb-Copacabana ha sido fundamental para el desarrollo, tanto del territorio como de la empresa. Por parte del municipio, tener a Haceb como aliado ha mejorado la calidad de vida de nuestros habitantes y ha dinamizado la economía del sector”.

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 que es posible generar valor de manera sostenida, respetando profundamente el planeta y propiciando una mejor calidad de vida para las personas. Fue así como suscribió el Pacto Global de las Naciones Unidas, y adoptar los lineamientos de ISO 26000 y su gestión bajo los indicadores de la Global Reporting Initiative –GRI4–.

Materialidad

Para este segundo reporte de sostenibilidad, la Compañía realizó un acercamiento con representantes de cada uno de sus grupos de interés y entendió, 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:**

Aspectos más relevantes para los grupos de interés

Accionistas 3 encuestas

- Presencia en el mercado
- Reputación
- Políticas anticorrupción
- Desempeño económico
- Comunicación oportuna
- Innovación

Clientes y consumidores 244 encuestas en Colombia

- La alta calidad y confiabilidad en productos y servicios
- Comunicación oportuna, clara y transparente
- Productos que propicien el ahorro de agua y energía
- Disminución de emisiones contaminantes, vertidos y residuos
- Altos estándares éticos y prácticas competitivas respetuosas
- Manejo responsable de los datos de los clientes
- Productos y servicios innovadores

Colaboradores 100 encuestas

- Estabilidad del empleo
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Desempeño económico de la Compañía
- Formación y enseñanza
- Salud y seguridad en el trabajo
- Establecer más espacios de diálogo trabajador - Dirección
- Políticas anticorrupción
- Igualdad de remuneración, especialmente entre hombres vs. mujeres
- No discriminación

Héctor Monsalve Restrepo
Alcalde de Copacabana

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

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, creando relaciones GANA - GANA con los grupos de interés y una mejor calidad de vida para todos.

Ética e integridad

La ética como pilar de desarrollo

Ser éticos nos permite construir capital social, ser más productivos y crear lazos de integridad y confianza con nuestros grupos de interés.

Nuestro Código de Ética contiene los lineamientos básicos de transparencia en nuestras acciones como administradores o empleados de la Compañía. El objetivo es orientar a nuestro personal para que pueda conocer, informar, sortear o evitar situaciones que incumplan con las normas internas.

Trabajar de modo ético nos pone en el camino de la sostenibilidad, porque regula el crecimiento económico, el impacto social y el compromiso medioambiental.

Jorge Ortega
Gerente de Multielectro

«En veinte años vendiendo Haceb solo tenemos palabras positivas con la marca y con el equipo humano que se relaciona con nosotros. En este punto destaco la relación cara a cara que desarrollamos. Las novedades de su portafolio generalmente tienen mucho éxito y los consumidores resaltan la confianza que les generan los electrodomésticos como uno de los atributos más importantes».

A la izquierda, Juan Carlos Hernández, coordinador de Producción, con Diomer Arbeláez, líder de UBN.

Derechos humanos en la ética y los servicios de seguridad

100%

de los **109 contratos** de inversión firmados en 2014 incluyeron cláusulas sobre la protección a los derechos humanos.

Haceb ofrece todas las libertades para que sus empleados pertenezcan al sindicato. **152 colaboradores están afiliados a este organismo** y el ciento por ciento de ellos se encuentran cobijados por los acuerdos de la Convención Colectiva, que tiene vigencia hasta 2016. Las actividades del sindicato y sus logros son comunicados oportunamente a toda la Compañía.

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 2014 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 ellos pueden comunicar sus casos y pedir soluciones.

Como uno de los mecanismos de atención y reclamación de los derechos contamos con la Línea de Transparencia: transparencia@haceb.com

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, Cali y Pereira; 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 exige que todo este personal esté capacitado en temas de derechos humanos, ética y buen trato. **Las 62 personas que desempeñan dichas funciones reciben permanentemente capacitaciones sobre dichas temáticas.**

“Hace aproximadamente cuatro años somos distribuidores de los productos Haceb, la marca es excelente y el relacionamiento con los funcionarios es aún mejor. La admiro como empresa colombiana que se encarga de apoyar lo nuestro y destaco la forma como nos involucran en la responsabilidad social y el desarrollo sostenible para que lo pongamos en práctica con nuestra gente”.

INICIATIVAS ECONÓMICAS Y AMBIENTALES

Pacto Global

Tratado de Montreal

Tratado de Kioto

Creación de la Fundación Haceb

Modelo de Excelencia

EXCELENCIA Haceb

En Haceb la excelencia es un modo de ser, de vivir y de trabajar y por eso nuestra base cultural de **Hacer las cosas bien desde la primera vez** ha sido la filosofía de trabajo en la que apoyamos todas nuestras actuaciones.

Gracias a ese lema hemos logrado la satisfacción de nuestros clientes, proveedores, accionistas y colaboradores, lo que nos ha llevado a tener un posicionamiento sólido en un mercado cada vez más retador.

En Industrias Haceb vemos la excelencia como el resultado de la tríada: competitividad, innovación y liderazgo, con el norte claro de la sostenibilidad.

La competitividad la trabajamos desde la filosofía de mejora continua *Lean*, esforzándonos por entregar el máximo valor para los clientes, con un buen nivel de rentabilidad para la Empresa. Además, perseveramos en mantener motivados y felices a nuestros trabajadores, quienes conforman el patrimonio más preciado.

Para nosotros, la innovación no va solo en los procesos y los productos, sino que se constituye en un modo de ser de la Organización misma. Innovadores somos todos los que formamos parte de la Comunidad Haceb, porque cada día afrontamos los retos de manera distinta y los convertimos en oportunidades que se materializan en resultados concretos.

Los desafíos mantienen vivas nuestras ganas de trabajar y de crecer, por eso en nuestra Compañía también apuntalamos el liderazgo como una cualidad que nos va a llevar a alcanzar las metas desde los principios del respeto, la seguridad y la apertura a nuevos procesos de pensamiento y de ejecución. Los líderes en Haceb son colaboradores que pueden gestionar el talento humano e influir positivamente sobre los demás.

Como acción transversal a la Excelencia siempre estará el Sistema de Contribución Individual, un proceso que nos permite subir escalones y asegurar la calidad en la gestión. Todo lo anterior respaldado por la transparencia y nuestros Valores Corporativos: Humanos, Cercanos, Apasionados, Abiertos al Cambio e Íntegros.

Con estas bases, Haceb es una empresa gestionada para la excelencia, los valores y el éxito organizacional, lo que la ha llevado a ser la líder del mercado de línea blanca en el territorio colombiano.

Alexis Escobar Gallego
Gerente General
de Hogar y Moda

Gestionamos los riesgos

Con la idea de adoptar estándares internacionales invertimos en la formación continua de nuestro equipo de auditores, lo que nos permite evaluar eficazmente los procesos de la Compañía.

Además de realizar 75 auditorías internas, acompañamos cada uno de los procesos para prevenir cualquier riesgo que se pudiera materializar.

Por otro lado, desarrollamos 86 auditorías a nuestras Unidades Básicas de Negocio –UBN– en compañía del equipo de Talento Humano, y nuestros laboratorios recibieron la certificación de la ONAC, Organismo Nacional de Acreditación de Colombia.

Del mismo modo, iniciamos la gestión del riesgo reputacional y manejo de crisis, donde identificamos todos los riesgos de la Compañía y formamos al equipo táctico y directivo para saber cómo afrontarlos y prevenirlos.

En cumplimiento de lo dispuesto por la Circular 100-00005 de 2014 expedida por la Superintendencia de Sociedades, durante el 2014 se implementó y se aprobó por la Junta Directiva, el Manual para la Prevención y el Control del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, con aplicación para toda la compañía y demás terceros relacionados. Se designó al Oficial de Cumplimiento, se conformó el Comité de Cumplimiento y se definieron los procedimientos en las áreas más vulnerables en la Empresa; igualmente, se capacitó a los funcionarios de estas áreas, que velan por el cumplimiento de las normas.

En el año 2014 firmamos el Pacto por la Transparencia y Participación Ciudadana con la Contraloría General de Medellín.

ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECEMOS	
Ascort	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

De izquierda a derecha: Carolina Alfaro, coordinadora de Auditoría Interna; Samuel Wiedemann, jefe de Planeación Financiera; Juan David Gómez, jefe de Alianzas, y Felipe Cossio, auditor.

100%

de la Compañía fue evaluada en riesgos reputacionales.

60%

fue evaluado en riesgos relacionados con corrupción, actuaciones no éticas, soborno y otros riesgos significativos como:

- Utilización de la información privilegiada en beneficio personal o de un tercero.
- Adjudicaciones de contratos incumpliendo con las políticas de contratación.

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.

No toleramos 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. En 2014 se identificaron dos casos de corrupción internos que originaron despidos, y cuatro casos con proveedores que desembocaron en la terminación de nuestras relaciones comerciales con ellos. Estas políticas generan confianza en nuestros públicos de interés y juegan a favor de la sostenibilidad de la Organización. La Empresa no ha sido objeto de sanciones por prácticas comerciales restrictivas, competencia desleal, o reclamaciones. Nuestras políticas y controles internos cumplen con toda la normatividad del Estado.

$120 millones

fueron las contribuciones políticas que realizó la Compañía.

0 multas

y sanciones por competencia desleal, prácticas monopolísticas, prácticas contra la libre competencia o impactos sociales, se presentaron durante el período de la memoria.

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, para su capacidad jurídica o posición financiera.

Industrias Haceb S.A. ha celebrado contratos mercantiles que fortalecen su presencia industrial y comercial en Colombia y en el exterior.

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, la sociedad no ha obstaculizado de ninguna forma las operaciones de *factoring* que los proveedores y acreedores de la entidad han pretendido hacer con sus respectivas facturas de venta.

Protección de la propiedad intelectual, derechos de autor y 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, enseñas, lemas y/o signos distintivos que utiliza en sus productos y servicios, y 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.

La Compañía verifica periódicamente que cuenta con derechos de propiedad industrial o intelectual o de autor sobre esos activos intangibles o con las respectivas autorizaciones para la utilización de los mismos, para así evitar usos no autorizados o perjuicios a terceros. Las políticas de la Empresa sobre propiedad intelectual y uso adecuado de programas de computador, prohíben su uso cuando no se cuenta con las licencias que permitan la utilización lícita de los mismos. Esta obligación se recuerda constantemente a los colaboradores en los medios internos de la Organización.

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 ISO 14000 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

Ciento por ciento 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, de la mayoría de los productos, las piezas plásticas con su material y oportunidad de reciclaje, de acuerdo con las normas internacionales.

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 clientes.

0
Multas por incumplir las normativas y la legislación relativa al suministro y uso de productos y servicios.

“A mí me encanta la marca Haceb porque todos en mi familia la prefieren y prácticamente crecí con ella. El portafolio de productos de la empresa es muy amplio y de buena calidad. Por mi parte seguiré siendo cliente fiel de Haceb y espero que mis hijos en un futuro también lo sean”.

Andrés Camilo Rave, operario Subensamble.

Informe sobre facturas

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 87 de la Ley 1676 del 20 de agosto de 2013, dejamos constancia de que Industrias Haceb S.A. no entorpeció de ninguna forma las operaciones de *factoring* y la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Junta Directiva

La Junta Directiva orienta y controla los negocios de la Sociedad, aprueba su estrategia y las oportunidades de desarrollo y tiene atribuciones suficientes para ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o negocio comprendido dentro del objeto social de la Compañía, así como también para tomar las decisiones necesarias para que la Sociedad logre sus objetivos.

La Junta Directiva se reúne mensualmente y no ha delegado sus funciones en el gerente de la Empresa.

Clara Sierra Beut
Cliente. Copacabana, Antioquia.

Yohana Elorza, coordinadora de Conocimiento del Consumidor, con Andrés Fernando Vásquez, coordinador de Rentabilidad.

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

0 incidentes

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

Acontecimientos ocurridos después del ejercicio y evolución previsible de la Sociedad

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2014 no han ocurrido hechos o actos que por su trascendencia puedan afectar sustancialmente la capacidad jurídica, la posición financiera o los resultados de la Compañía.

Se estima que para el 2015 la Organización continuará su curso de actividades, tomando las precauciones necesarias para afrontar los retos que representa la tasa de cambio frente al dólar, así como las demás variables de la economía. Los esfuerzos de la Compañía se enfocarán en incrementar el volumen de ventas, preservar la rentabilidad de la Empresa, así como en fortalecer los valores corporativos de la Organización y la presencia social con la comunidad.

Así mismo, en el año 2015 la Compañía actualizará su plataforma de gestión de recursos empresariales –ERP–, con el fin de garantizar mayor competitividad y adquirir una herramienta tecnológica que sea estándar en todo el planeta, facilite la unicidad y la pertinencia de la información corporativa.

Álex Trejos, Técnico General.

100%

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

100%

de producto terminado que se compra debe estar certificado por el proveedor y Haceb 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.

Actuamos generando valor

Cubierta Appiani Vitro 77.

Desafíos cumplidos con excelencia

EXCELENCIA Haceb

Ser sostenibles basados en una historia enmarcada en los valores y la mente puesta en alcanzar nuestra Mega es la base en el quehacer diario de nuestra Compañía. Compartimos los logros y retos más importantes vividos durante 2014.

Ermes Uriel Acevedo, operario líder Subensamble.

Escanee este

Ciclo de vida del producto en Haceb

Transformar materias primas y convertirlas en productos funcionales, tecnológicos, de diseño vanguardista, amigables con el planeta, y que considera la disposición final una vez termina su vida útil, es el fruto de una cadena que seguimos pensando en la excelencia. Este es el proceso que desarrollamos para hacerlo realidad.

7> Fin de la vida útil: 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.

1> Entendimiento del mercado: antes de desarrollar un producto, investigamos las tendencias de comportamiento en el mundo y cómo afectarán los mercados donde estamos, para determinar lo que demanda y lo que necesita el consumidor.

2> Diseño: creamos el diseño ideal que responda a ese análisis del mercado, la fisonomía del producto, los materiales que tendrá, y trabajamos en ecoeficiencia. Durante el año 2014, con este proceso, desarrollamos **17** conceptos de producto, de los cuales **11** se convirtieron en una realidad para comercializar.

3> Compras de insumos: las principales materias primas que compramos en 2014 para los procesos de producción son las siguientes:
Acero y pinturas: $55.000 millones.
Plásticos, químicos y gases: $78.000 millones.
Partes listas calefacción y refrigeración: $80.000 millones.
Metalmecánicos: $40.000 millones.

6> Uso: en 2014 vendimos **2.416.497** productos en todos los mercados donde tenemos presencia, con el objetivo de satisfacer al consumidor final y entregarle un producto ecoeficiente con diseño de vanguardia y alta tecnología.

5> Transporte: 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 2014 movilizamos en transporte **576.245** metros cúbicos de mercancías, que se distribuyeron en **16** países del mundo.

4> Fabricación: llegamos a la etapa de manufactura, que se realiza en nuestras plantas, el núcleo de la producción de los electrodomésticos.
En 2014, **1.897** colaboradores se encargaron de fabricar **1.894.427** productos.

Informe de los administradores

Los colaboradores de planta conocen bien los estándares de nuestros productos y son expertos en el proceso de manufactura.

Hábitos y soluciones

La investigación de tendencias es una herramienta poderosa que le permite a la Compañía generar estrategias en torno a la sostenibilidad: examinar el entorno, leer los comportamientos de las personas, analizar cómo se mueve el mundo en materia de consumo, aterrizar esta información al medio local y recoger estas conclusiones como insumo para crear soluciones de línea blanca que sean afines con el estilo de vida de nuestro consumidor.

Conocerlo nos permite construir una marca más cercana, que transmite identidad a través de productos que generan confianza por diseño, calidad, innovación, tecnología y eficiencia.

De izquierda a derecha: Lina María Vega, auxiliar de Diseño; Andrés Padilla, auxiliar de Diseño, y Marcela Jaramillo, *Design Manager*.

En 2014 lanzamos al mercado el primer aire acondicionado con tecnología inverter (alta eficiencia energética) y desarrollamos una estufa y una nevera más económicas. De esta forma, fortalecimos nuestra oferta de valor con productos más incluyentes.

Investigación y desarrollo sostenible

Ser líderes en el mercado, competitivos e innovadores, exige que desarrollemos métodos de exploración de avanzada para presentarles a los consumidores propuestas impactantes que los acerquen a nuestra marca y faciliten la decisión de comprar nuestros productos. En ese sentido, la Dirección de I+D redefinió sus procesos, enfocándolos en entender las tendencias globales que nos permitirán construir asertivamente los productos que en el mediano y largo plazo integrarán el portafolio de la Compañía.

31 nuevos productos

se integraron al portafolio de la marca y a las alianzas vigentes.

Innovación y proyectos valiosos

Durante el año 2014, acompañados de universidades y otros expertos, la Compañía estuvo inmersa en el trabajo de importantes proyectos que dinamizaron la investigación, al convocar la participación de públicos externos para generar conocimiento, codiseño y procesos de innovación abierta.

El concurso anual de diseño Haceb Proyecta, que planteó la temática de la Diversión, se fortaleció al invitar a estudiantes y profesionales a que hicieran propuestas de productos futuristas.

Por otro lado implementamos Crea, un programa de innovación abierta con estudiantes de diseño de distintas universidades colombianas, con el objetivo de encontrar tendencias y posibilidades que podamos explorar en nuestro portafolio.

Nuestra nevera solar forma parte de un kit que reciben familias de escasos recursos en poblaciones apartadas de Colombia. La entrega de esos electrodomésticos y las instrucciones para operarlos es realizada por el integrador Gaia, junto con EPM.

Innovamos transversalmente

En el año 2014 centramos nuestro trabajo en hacer de la innovación un estilo de vida, para mejorar los procesos, productos y la rentabilidad de la Compañía.

Creamos la Red de Ensamble

Por su parte, en 2014 consolidamos la Red de Ensamble, una alianza con otras cinco empresas manufactureras de la región (Auteco, AKT, Incolmotos Yamaha, Mitsubishi Electric y Sofasa Renault), donde formamos sinergias y trabajamos por crear soluciones en torno a temas comunes para todas las compañías, preservando las normas de libre competencia. Ejemplo de esos son la mejora de las destrezas de nuestros empleados, la atracción y el desarrollo de proveedores, y las buenas prácticas de desarrollo tecnológico.

Las ideas presentadas en la Semana de la Excelencia de la Buena Vibra representaron un ahorro real de $125 millones para la Compañía.

Elegidos para Colombia CO4

Entre más de cien empresas del país, Haceb fue seleccionada para pertenecer al programa Colombia CO4, liderado por iNNpulsa, el cual, mediante la innovación abierta, le permitirá a nuestra Compañía resolver tres desafíos estratégicos:

- Desarrollar un producto, por menos de USD50, que permita la conservación de alimentos.
- Crear e implementar un sistema de cocción de alimentos altamente eficiente que pueda salir al mercado en menos de un año.
- Mejorar la experiencia del usuario con nuestros electrodomésticos, por medio de alternativas de conectividad.

Innovación solar
En Colombia, según cifras del Dane, hay alrededor de 264.000 hogares que no están conectados a una red de suministro de energía eléctrica. En Haceb diseñamos y fabricamos neveras solares para mejorar la calidad de vida de las comunidades con menos recursos del país, y cuidar el planeta usando esta energía que es renovable, limpia, económica e inagotable.
En el 2014 vendimos 160 neveras a Gaia, un integrador que en compañía de EPM se encarga de preparar kits solares de electrodomésticos para las personas que no cuentan con energía eléctrica en sus viviendas. Este lote benefició a la población de Santander de Quilichao y ya ha cambiado los hábitos y el modo de conservación de los alimentos de muchas familias en la región. Además, en Cáceres y Caucasia, municipios antioqueños, también se han instalado neveras con excelentes resultados.

Estamos con Medellinnovation

La unión Universidad-Empresa-Estado es ganadora para favorecer a la sociedad con políticas de innovación. Esta alianza se ve representada en el compromiso que hicimos con la ciudad para trabajar en el Gran Pacto por la Innovación, Medellinnovation. Por eso, como empresa firmante, debemos jalonar los indicadores de ciencia, innovación y tecnología en nuestra Compañía para cumplir con nuestro compromiso.

Semana de la Excelencia y de la Buena Vibra.

En la Semana de la Excelencia y de la Buena Vibra los colaboradores aprendieron de la innovación como cultura empresarial y presentaron 150 ideas novedosas para mejorar en asuntos de servicio, productividad y ahorros.

“Haceb es y será siempre una empresa ejemplo en el país. Apuntarse a un programa como Colombia CO4, de innovación abierta y colaborativa, indica que no se han dejado amedrentar por la intensa competencia, sino que entienden que con la generación de nuevas ideas y la implementación de las mismas, se puede competir y ganar”.

Foco en las finanzas

El gran logro financiero de 2014 fue el desarrollo de una disciplina en la gestión de recursos, que unió el trabajo de todos los equipos al interior de la Empresa. Generar conciencia en ellos del control del costo y el gasto fue vital para obtener resultados positivos que se aprecian en las cifras.

El reto NIIF

Por su parte, la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF– se erigió como una de las tareas de mayor envergadura para el equipo financiero de la Compañía.

Con la asesoría de la firma Ernst & Young, se consolidó toda la información contable de 2014 bajo los estándares que exige la Superintendencia de Sociedades y se cumplió con el reto de apropiarnos de ese conocimiento, a la vez que se elaboraron las nuevas políticas de contabilización de la Empresa.

INVERSIONES (Cifras en millones)

$18.658
Tecnologías para la producción

$18.017
Obras civiles

$5.710
Portafolio

$2.562
Leasing financiero

$2.127
Logística y transporte

$1.201
Equipos informáticos y *software*

$1.187
Activos

$1.091
Riesgos y seguridad

$94
Otros

Total: $50.647

Catalina Ortiz Lalinde
Corporación Social Escala
Gerente General en iNNpulsa

Cumplimos con la ley

La Dirección Jurídica acompañó con su asesoría los procesos de negociación de la Empresa, los cuales fueron formalizados mediante la suscripción de contratos y acuerdos. Igualmente, se lideró la protección de la propiedad intelectual de la Compañía, registro de marcas, nombres de dominio y procesos de patentes para proteger las invenciones de la Sociedad.

La Dirección brindó capacitaciones tendientes a garantizar la confidencialidad de la información, el respeto de la normatividad de *habeas data* y la protección de la propiedad intelectual.

No se materializaron riesgos jurídicos que pudieren afectar el funcionamiento y/o estabilidad de la Compañía.

VALOR ECONÓMICO RETENIDO (Cifras en millones)

(según la fórmula «Valor económico directo generado» menos «Valor económico distribuido»).

$21.279

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (Cifras en millones)

$702.053
ingresos operacionales.

$5.000
ingresos no operacionales.

$707.053
ingresos totales.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO TOTAL

Total: $685.774

$551.354
ingresos operativos

$97.776
sueldos y prestaciones de los empleados

$17.969
pagos a los proveedores de capital

$18.673
pagos a los gobiernos (por país)

$237
inversiones en comunidades

AYUDAS ECONÓMICAS

Ayudas económicas otorgadas por el Gobierno.

$68 millones

El almacén automatizado para flujo de materias primas reúne la operación que se realizaba en 18 instalaciones, lo que beneficia la competitividad de Haceb.

Estabilización en manufactura

Contar con unas plantas competitivas y de talla mundial requiere una coordinación precisa para equilibrar la productividad con la felicidad de las personas.

Trabajamos intensamente en la eficiencia operacional, mejorando la productividad, y en la adopción de herramientas de gestión, como cultura *Lean* y optimización de flujos internos (Kanban).

El nivel de servicio y de producto disponible cerró en 97% y el cumplimiento del plan de operaciones fue de 95%. Los aspectos claves para estas buenas noticias estuvieron en la planeación de las capacidades del equipo de manufactura, la sincronización con el Plan de Ventas y Operaciones –PVO– y la experticia conseguida en las tecnologías de refrigeración, todo esto con un mejor uso de la mano de obra.

La Dirección de Manufactura lideró grandes proyectos industriales, como la planta de plásticos para refrigeración y lavado, que también incorporará la producción de plásticos de inyección que hacían terceros. Con una inversión cercana a los 25 millones de dólares en cuatro años, la Organización se autoabastecerá y será más competitiva.

En 2014 crecieron nuestros volúmenes de producción: 20% en neveras y 43% en hornos.

89,5%
de nuestros usuarios se mostraron muy satisfechos con el servicio de venta de la Compañía.

85,6%
de los usuarios valoraron positivamente el servicio posventa de la Compañía.

86,7%
de nuestros usuarios calificaron el servicio de nuestro *Call center* como superior.

En el 2014 **nuestra meta fue la "satisfacción del cliente";** en el 2015 vamos por la "fidelización".

Un servicio centrado en las emociones

En 2014 vivimos el año de la consolidación de un modelo de servicio con un enfoque estratégico, basado en generar emociones positivas en nuestros clientes mediante la reparación técnica y emocional.

La primera tarea fue escuchar a nuestros consumidores finales para encontrar oportunidades de mejora, no solo en el proceso de servicio posventa, sino también en salas de venta, entregas a domicilio y en el *call center.*

Después de realizar más de 3.000 encuestas y entrevistas en profundidad, descubrimos que nuestros clientes buscan que entendamos sus emociones al momento de atenderlos, y no que solo reparemos un electrodoméstico.

Para lograr que todos nuestros colaboradores estuvieran alineados con la nueva filosofía de servicio, en el segundo semestre formamos a las personas en el ser y en el hacer, para lo cual entrenamos desde el operador del *call center*, hasta el transportador del producto.

Altos estándares de cumplimiento del servicio

A lo largo del período cumplimos con 93% de las solicitudes de servicio en 24 horas. Además, para garantizar la disponibilidad de recursos, realizamos una inversión de $183 millones en nuevos equipos y herramientas especializadas.

Como complemento a esta labor se renovaron 36 vehículos de servicio, y así se amplió aún más la mayor flota de servicio del país.

Lanzamos también Extragarantía Haceb, un seguro de IAG que brinda a nuestros usuarios mayor cobertura en la reparación de electrodomésticos, con un éxito tal que al cierre del año 6.696 usuarios lo adquirieron.

En el año 2015 seguiremos configurando este nuevo modelo de atención, para que nuestros clientes sientan el respaldo de la marca, las ventas crezcan y mejoremos la participación de la Empresa en el mercado.

La red de servicio más grande de Colombia

En el 2014 abrimos tres nuevos centros de servicio directo, con lo que conseguimos completar una red de 22 puntos de atención, en todo el territorio colombiano, desde donde atendemos las ciudades principales e intermedias, y alcanzamos amplios radios de acción que nos dan la oportunidad de llegar a más de 380 poblaciones en el país.

Contamos también con 68 centros de servicio operados por contratistas, que sumados a los directos, nos permiten llegar a más de 980 municipios de los 1.123 que se extienden en el territorio nacional.

En el año consolidamos las operaciones y la gestión del *call center* dándoles prioridad a la seguridad de la información y al almacenamiento de datos. Además, configuramos un modelo de servicios multicanal a través de nuevas alternativas como un chat habilitado para nuestra web, que se suma a nuestras anteriores estrategias.

Fabio Pérez, Técnico General.

Buena calificación en Exportaciones

Lograr ventas de más de $75.000 millones y presentar un crecimiento de 58% dicen de una tarea cumplida con nota destacada; pero más allá de lo numérico, la actuación acertada ante los retos del comercio exterior realzan aún más lo conseguido por el área de Exportaciones en el ejercicio de 2014.

En Ecuador, entendimos la política gubernamental y exploramos los mecanismos necesarios para mantenernos en dicho mercado por cuenta de un novedoso producto como la estufa de inducción, diseñada específicamente para ese país, mientras que en Venezuela, México, Bolivia, Perú, Centro América y el Caribe seguimos impulsando nuestras ventas.

Los productos Haceb se distribuyeron en 4.211 puntos de venta en el país, con una cobertura de 82%.

SALARIOS HACEB

Salario mínimo en Colombia
$616.000

2,8
veces más que el mínimo legal vigente fue el salario promedio de Haceb durante 2014

Salario promedio

Mujeres	$1.491.000
Hombres	$1.204.000

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

Talento desde la excelencia

El capital humano es el tesoro más preciado para Industrias Haceb. Por eso trabajamos día a día para que los integrantes de nuestra comunidad empresarial desarrollen todas sus competencias y se destaquen en la Organización.

Comunicamos el modelo de excelencia y lo medimos

La excelencia, como modelo de trabajo, es el motor de transformación cultural para nuestra Compañía y desde esta hemos buscado mejorar en la eficiencia de los procesos, las personas, los proveedores y en la atención a nuestros clientes. Nuestra filosofía sigue vigente: **hacer las cosas bien desde la primera vez.**

Divulgamos el modelo en Antioquia y en todas las regionales que tenemos en el país y en el exterior, y además en empresas aliadas como Integrales Colombia, Electrocontrol y Haceb-Whirlpool Industrial.

Esta tarea la complementamos con el desarrollo de eventos como Haceb es Mundial, donde, tras cumplir ciertos retos, los empleados podían obtener beneficios para ver el Mundial de Brasil 2014; y la Semana de la Excelencia y de la Buena Vibra, en la que se desarrollaron actividades que hicieron más clara esta filosofía de trabajo para los colaboradores.

Gracias a la implementación de nuestras herramientas de excelencia logramos medir, evaluar y mejorar el desempeño de las personas en cada una de las Unidades Básicas de Negocio –UBN–. Además, conseguimos que 80 de las 115 UBN fueran certificadas en el Nivel 1 por parte del Comité de Talento Humano y de Auditorías Corporativas. Alcanzar este nivel certifica que los procesos cumplen con la gestión de la calidad, la seguridad, la competitividad y la innovación.

Con nuestras herramientas de excelencia logramos un ahorro de $571 millones durante el año 2014, especialmente representado en reducción de costos a través del mejoramiento de los procesos, estandarización y optimización de materiales usados para la producción y en costos evitados a través de recuperación de materiales y eficiencias en los procesos administrativos.

Haceb es Mundial fue una de las actividades más importantes de 2014.

Mayores niveles de producción se registraron gracias a la iniciativa Haceb es Mundial. En promedio 2.200 personas participaron en cada uno de los siete eventos.

Un nuevo modelo para gestionar el talento

En el 2014 continuamos con un modelo de gestión del talento, donde el Comité de Gerencia evalúa a coordinadores y jefes para reconocer su gestión, con el fin de promover el crecimiento integral de nuestros colaboradores.

En el año se presentaron 103 ascensos, de los cuales ocho fueron coordinadores que pasaron a ser jefes y 95 personas en cargos operativos pasaron a puestos administrativos.

Claridad organizacional

Otro de los espacios que se consolidaron fueron los Q, que se realizan tres veces al año con el grupo de jefes de la Compañía, y que fueron replicados en las principales ciudades del país. En estos eventos se presentan a todos los integrantes temas de importancia para la Organización y se busca generar una mayor alineación y coherencia para nuestros equipos.

Igualmente, seguimos con los Encuentros con la Gerencia, con una periodicidad bimestral, un momento para conocer de primera mano cómo va la Empresa.

Como apoyo a la claridad organizacional, fortalecimos los medios internos con el lanzamiento de la nueva intranet corporativa, que reforzará y optimizará la labor que ya se venía trabajando con las carteleras, el periódico, la revista y los otros vehículos de comunicación.

Logística impecable

Los buenos resultados en la gestión logística le han representado a Haceb una ventaja competitiva y un elemento diferenciador para la atención de sus clientes en 2014.

Uno de nuestros grandes logros del año fue el ahorro en la operación logística, que pasó de ser de 6,4% de la venta neta en el 2013 a 6,0% en el cierre de 2014. Tras el éxito alcanzado, creamos oportunidades de ahorro adicionales que nos llevarán a que este indicador se reduzca en el 2015.

Gracias a que dedicamos buena parte del año a reestructurar el área buscando mayor eficiencia, procesos más limpios y un mejor trabajo en equipo, pudimos asumir un crecimiento de 18% en el volumen operado. Otro de los indicadores para destacar fue el de nivel de servicio a nuestros clientes, que en 2013 había sido de 90,9%, y que en el 2014 creció a 93,9%. Esto nos indica que tuvimos una mejor alineación en los procesos del Plan de Ventas y Operaciones –PVO–; en otros términos, hubo una mayor asertividad del presupuesto de ventas, creamos mejores oportunidades en el abastecimiento de materias primas, el indicador de referencias agotadas bajó de 27% a 9% y concretamos altos niveles de cumplimiento de los planes de producción y oportunidad en la gestión logística.

Ampliamos la cobertura de nuestro modelo de entregas con la apertura de operaciones en dos nuevas ciudades del país. Así completamos 45 municipios, desde los cuales atendemos 260.000 usuarios finales. Adicionalmente, nuestra red logística logró asentarse en 150 municipios, desde donde se atienden 1.123 clientes. En este mismo sentido, el volumen de entregas creció 8,8%, en comparación con el año anterior.

Incremento de
7%
Productividad de la mano de obra operativa

Reducción de
14%
Flete unitario (costo de movilizar un metro cúbico)

74,4%
2013

77,9%
2014

Mejora en eficiencia de cargue

También nos acercamos a nuestros clientes estratégicos para definir modelos de trabajo colaborativo, que nos permitan seguir haciendo de la logística una ventaja competitiva y no solo una herramienta sin valor agregado.

El 2015 está lleno de retos, tales como revisar nuestra red de distribución, redefinir nuestras políticas de servicio y seguir trabajando fuertemente para reducir el nivel de productos agotados.

Gracias a la buena gestión en la reducción del gasto logístico, reportamos **ahorros superiores a los $3.000 millones.**

El flujo en la planta de plásticos asegura una producción que atienda los requerimientos de las demás instalaciones.

“Tengo 24 años y Haceb ha sido la marca que me ha acompañado en mi camino hacia la independencia. Mi nuevo apartamento está equipado con una nevera, un calentador de gas, una campana extractora y una estufa de esta marca. Elegí los productos de Haceb porque son de muy buena calidad, están a la vanguardia de la tecnología, tienen diseños juveniles y además la compañía es nacional. Para mí la marca combina perfectamente los valores de tradición e innovación”.

Negocios competitivos

En 2014 realizamos negociaciones que hicieron más sólido y valioso nuestro desempeño, nuestra gestión del capital fue óptima y logramos una operación más eficiente.

Logramos nuestras metas de competitividad, reducción de costos de no calidad y destrucción de valor. Esto gracias al trabajo dedicado de nuestros equipos internos y proveedores estratégicos.

Asimismo pusimos en marcha el Plan de Aseguramiento de Suministro y logramos un servicio a las plantas con una efectividad de 84%, es decir, que en el ejercicio que evaluamos, sincronizamos de manera satisfactoria nuestra demanda con la oferta de los proveedores.

COMPRAS A PROVEEDORES
(Cifras en millones)

$440.000
Compras totales

Compras nacionales (locales)
$211.000
corresponde a **48%**
del total de compras

Proveedores cercanos

Dentro de nuestra estrategia, uno de los temas más importantes es la creación de lazos a largo plazo con los proveedores. Es así como profundizamos el Modelo de Alianza de Proveedores de Haceb (MAPHA) y realizamos una gestión de evaluación integral de 65 proveedores de materias primas y servicios. Tras analizar sus calificaciones, decidimos intervenir a trece de ellos para desarrollarlos y fortalecer las alianzas.

En el año también formalizamos las relaciones comerciales con 110 proveedores de materias primas, servicios y producto. Además, implementamos la metodología de Aseguramiento de Calidad de Materiales a 80 materias primas.

También seguimos consolidando nuestras oficinas en China y Turquía, que en el año generaron ahorros superiores a 20%, respecto al año anterior.

En relación con los programas del gobierno, el Plan Vallejo –que permite el ingreso de materias primas, insumos y bienes de capital libres de derechos aduaneros, a cambio de exportaciones equivalentes–, y el Plan de Impulso al Empleo y la Productividad (PIPE), hicieron posible un ahorro de $1.000 millones.

Gloria Restrepo
Ejecutiva Canal Corporativo UNE

«Desde hace dieciséis años que trabajo en el Grupo EPM tengo contacto con Haceb, una empresa que tiene una forma especial de relacionamiento con sus proveedores. El vínculo siempre ha sido respetuoso, de acompañamiento y abierto con sus necesidades en nuevas tecnologías que vayan con el *core* del negocio. He podido apreciar que con esta administración, Haceb piensa más en el mercado internacional, en competir con los grandes y ha dado un vuelco tecnológico y comercial a la estructura».

Sara López Carmona
Cliente. Medellín, Antioquia

Mesón diseñado por don José María Acevedo, un producto especial para la coyuntura constructora que vive el país.

Una nueva visión comercial

La Compañía renovó su estructura comercial, que soportará buena parte de la sostenibilidad de la Organización y será un pilar para llegar a las cifras que plantea nuestra Mega al 2017.

Este trascendental cambio trae consigo la creación de tres equipos:

- **Dirección Comercial de Distribución.**
- **Dirección Comercial de *Retail* y Exportaciones.**
- **Dirección Comercial de Desarrollo de Negocios.**

Con la mira en la construcción

Con la dinámica de viviendas en la que está inmerso el país, el Canal Construcción ha presentado un crecimiento interesante (7%), no obstante las posibilidades son aún mejores hacia el futuro.

Las cifras indican que nuestra marca está presente en 43% del mercado en Colombia, un número que esperamos aumentar, para lo cual mapeamos constantemente los proyectos en el país con el fin de abordarlos y estar presentes en la mayoría de ellos.

También se actúa en otros frentes, como el plan de vivienda que adelanta el Gobierno Nacional con un producto diseñado especialmente por nuestro fundador, don José María Acevedo Alzate. Se trata de un mesón de cocina específicamente desarrollado para esta clase de soluciones de vivienda.

Para alcanzar las metas en ventas y sortear una competencia permanente, nuestra estrategia fue continuar muy cerca del cliente y del consumidor; capacitar a nuestra fuerza de ventas, que es la más formada y la mejor remunerada del país; y fortalecer el servicio como una de nuestras banderas, que nos diferencia de las demás marcas y que es altamente valorado por quien compra un producto Haceb.

Calidad para enamorar

Una de las características fundamentales de los productos de Haceb es su calidad, por eso realizamos un diagnóstico para evolucionar de una calidad centrada en los procesos de nuestras plantas a una que se enfoque en el cliente y que cubra toda la cadena de valor, desde los proveedores hasta el consumidor.

Además de las certificaciones que poseemos en el estándar ISO 9000, implementar iniciativas que propicien mejores prácticas hará posible que continuemos siendo competidores de talla mundial. Un elemento transcendental en el ejercicio de 2014 fue transmitir el mensaje de que la calidad no es tarea de un área en específico, sino que forma parte de nuestra propuesta de valor y de la cultura organizacional.

Cultivando aliados

El 2014 fue clave para desarrollar a nuestros proveedores de bienes y servicios, a fin de que alcancen altos estándares y sean más competitivos e innovadores.

Otro frente de exploración con los proveedores son las mesas de análisis de problemas, lo que nos ha permitido fortalecer relaciones entre ambas partes gracias a la comunicación cara a cara y a nuestra política de generar una relación de beneficios mutuos.

En 2015 Haceb se centrará en enamorar más al consumidor colombiano, con una propuesta renovada para celebrar en grande los 75 años de la Compañía.

Mercadeo centrado en el consumidor

Realizar todas las actividades de mercadeo centradas en las necesidades del consumidor fue el desafío más importante que afrontó la Dirección de Mercadeo en 2014.

Entender el mercado, cómo está distribuido el ingreso en el país, en qué regiones, cómo se mueve el consumo de línea blanca, cuál es su tamaño, entre otras, fueron variables que nos permitieron identificar los segmentos con más potencial de ventas, crecimiento y rentabilidad para nuestra marca.

Fuimos noticia

La Compañía implementó varios proyectos que le permitieron generar una interesante presencia en las primeras páginas de actualidad:

- **Neveras con Custo Barcelona:** los seis modelos que lanzamos en la feria Colombiamoda produjeron una explosión de comentarios positivos en medios de comunicación nacionales e internacionales.
- **Cubiertas Pininfarina:** la colaboración con la importante casa italiana presentó una novedad en Expocamacol. La renovación de las cubiertas de la colección Inverno llegó con una alternativa de lujo, muy aspiracional, dirigida a un nicho de consumidor alto, que agotó la serie.
- **Aires acondicionados con tecnología inverter:** con una propuesta de consumo de energía más eficiente, componentes que no afectan el medioambiente y beneficios adicionales para el consumidor, esta línea llegó para competir con otras marcas y causó un gran impacto.

Novedades en el mercado

Colección Inverno con diseños en colaboración con Pininfarina

Aire acondicionado con tecnología inverter

Nevera Assento 375 litros, titanio

Facing de las neveras diseñadas por Custo Barcelona

Nevera French Door

Unidades vendidas

Neveras
492.757

Hornos
149.097

Lavadoras
207.874

Calentadores
74.016

Cocinas
228.655

Campanas
198.568

Cubiertas
194.231

Hornos microondas
152.357

Cocinetas
528.059

Aires acondicionados
28.077

Neveras SBS
4.308

Cocinas de mesa
86.145

Mesonesde cocina
28.192

Lavavajillas
802

Comercial
3.190

Hornos tostadores
6.838

Dispensador de agua
8.662

Ice maker
952

Electromenores
23.717

TOTAL GENERAL 2.416.497

“La influencia de Haceb sobre Copacabana es muy positiva. Siempre están en pro de desarrollar el componente social del municipio contribuyendo a la educación, la recreación y el deporte, sobre todo en las comunidades rurales”.

Unidades producidas

Calentadores
17.730

Cubiertas
187.330

Campanas
184.366

Hornos
150.490

Cocinas
314.842

Mesones
35.127

Cocinetas
512.225

Refrigeración
492.28

TOTAL PRODUCCIÓN 1.894.397

Líder comunitario Óscar Restrepo Restrepo
Corporación Social Escala Humana, Copacabana

Responsables con el planeta

Lavavajillas Assento.

Conciencia ambiental

En Haceb sabemos que el desarrollo de nuestro negocio debe estar ligado a un firme compromiso con la preservación del medioambiente, en sintonía con el cuidado de los recursos naturales y la sostenibilidad.

El cumplimiento legal, una premisa fundamental de la gestión ambiental

En Industrias Haceb estamos alineados con la normatividad nacional e internacional que nos aplica y acatamos las directrices de las autoridades ambientales que nos regulan, tales como el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de Colombia y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá. En los seguimientos realizados durante el 2014 cumplimos con los requerimientos, por lo cual fuimos reconocidos como una empresa responsable y que se preocupa por implementar constantemente mejoras en pro del cuidado del planeta.

$46 millones

fue la inversión de las actividades de prevención y gestión ambiental

Tuvimos la auditoría de seguimiento a nuestro Sistema Integrado de Gestión, la cual permitió validar el cumplimiento de los requisitos de los estándares normativos ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001. Los resultados fueron sobresalientes y ratifican el compromiso de la Compañía con la sostenibilidad.

Además de esto, nuestra planta de refrigeración, la más moderna de América Latina, cumple con los protocolos de Montreal y de Kioto; manufacturamos productos que no agotan la capa de ozono, no tienen impacto relevante en el calentamiento global y son más eficientes en sus consumos de agua y energía.

Para resaltar, las neveras fabricadas en nuestra planta son entre 30% y 40% más eficientes energéticamente respecto a las producidas en 2013.

Constantemente buscamos alternativas de optimización y aprovechamiento de residuos para aportar a la reincorporación de materiales en los ciclos productivos.

0 multas

o reclamaciones por temas ambientales tuvo la Compañía durante el año 2014

mación

Nuestra planta de refrigeración, la más moderna de Latinoamérica, desarrolla procesos responsables con el medioambiente.

Conformamos la unidad de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente

En Haceb trabajamos constantemente en la alineación e integración de nuestros procesos. Es por eso por lo que en 2014 conformamos la nueva UBN de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, integrando elementos fundamentales para la sostenibilidad y aprovechando los recursos humanos para crear estrategias integrales que ayuden al mejoramiento de la Compañía.

Nuevos indicadores

Construir una empresa más sostenible y con mayores estándares de calidad nos llevó a implementar, bajo un enfoque ambiental, un indicador ya usado para la gestión de riesgos en seguridad y salud ocupacional llamado Índice de Corrección de Riesgos –ICR–, que nos permite identificar riesgos ambientales puntuales en cada UBN y generar un plan de acción específico para la misma. Este indicador se adaptó con base en la guía técnica 045 para la identificación de riesgos de salud ocupacional, lo cual también demuestra la efectividad en la integración del área de Medio Ambiente con la de Seguridad y Salud en el Trabajo. Con estas iniciativas apuntamos a una sostenibilidad financiera soportada en buenas prácticas ambientales.

“En doce años como proveedores de Haceb puedo decir que siempre hemos llevado una relación positiva, cálida, respetuosa y exigente. Con el tiempo hemos pasado de una relación transaccional a un trabajo integral, de la mano del desarrollo conjunto de iniciativas logísticas y de eficiencia, en el contexto del programa Mapha, lo que nos ha ayudado a tener visión de largo plazo y a crecer rentablemente”.

Muchos de nuestros procesos requieren labores manuales de alta precisión.

95,4
toneladas de compostaje se dispusieron en los rellenos sanitarios.

5,4
toneladas de residuos sólidos fueron incineradas.

351,2
toneladas de residuos ordinarios e inertes fueron dispuestas adecuadamente en rellenos sanitarios.

En Haceb contamos con productos que son eficientes en el consumo energético.

HACEB, GRAN RECICLADORA

La Compañía recicló **4.618 toneladas** de materiales en 2014, distribuidas así:

MATERIAL	TONELADAS
Plástico	470,8
Papel y cartón	348,5
Vidrio	0,1
Madera	35,07
Metal (aluminio, cobre, hierro, acero)	3.764,1

Juan David Gaviria Trujillo
Gerente TDM

CONSUMO DE ENERGÍA

Eléctrica

14.928.124 KWh

Gas

2.392.920 m³

Medición de la huella hídrica

Desde 2012 iniciamos la recopilación de información sobre nuestra huella hídrica, en 2014 hicimos las últimas mediciones y publicaremos los resultados en marzo de 2015 durante un seminario internacional.

Para esta tarea cumplimos con los estándares establecidos, adaptamos los procesos e invertimos en tecnología, lo cual permitió resultados positivos en el ahorro de energía y agua.

Programa de posconsumo Red Verde

Conscientes de nuestra responsabilidad por una gestión ambiental adecuada de nuestros productos al final de su vida útil, creamos junto con la Cámara de Electrodomésticos de la ANDI y las empresas que la conforman, el primer programa de posconsumo en Latinoamérica para electrodomésticos llamado Red Verde.

Gracias a este programa, en 2014 las personas pudieron entregar sus neveras ya dañadas o viejas a un gestor ambientalmente certificado, que se encargó de reciclar y disponer adecuadamente los residuos. Cabe resaltar que el alcance inicial de la gestión es para refrigeradores y esperamos que pronto se pueda habilitar para cualquier tipo de electrodoméstico. Este programa piloto se inició en Bogotá, pero en las siguientes etapas estará en Medellín, Cali y Barranquilla.

Con Red Verde, en Industrias Haceb nos adelantamos al cumplimiento de la resolución de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos –RAEE– del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, y reafirmamos nuestro compromiso con la construcción de procesos ambientalmente sostenibles.

HACEB CUIDA LA CAPA DE OZONO

Industrias Haceb se adhirió a los protocolos de Montreal y Kioto. Por lo tanto, en su producción de electrodomésticos no utiliza sustancias que agotan el ozono. Los gases utilizados son: R600 (isobutano) como gas refrigerante y ciclopentano, ambas sustancias no producen un impacto significativo en la capa de ozono.

REDUJIMOS NUESTRO CONSUMO DE ENERGÍA

Los indicadores de consumo de energía y de agua se redujeron respecto a 2013 de manera relativa, es decir, su reducción se calcula en relación con el consumo de recursos por unidad de producción.

6,7%
fue la reducción del consumo de energía eléctrica por tonelada producida

10,9%
fue la reducción de gas natural

7,67%
se redujo el consumo de agua

Las labores en nuestra planta de refrigeración se realizan atendiendo altos estándares ambientales.

CONSUMO DE AGUA

(Datos basados en la facturación mensual de EPM)

82.538 m³
de agua

100%
del agua requerida por la Compañía fue captada del alcantarillado público de EPM y, tras su uso, vertida al mismo sistema.

13.617 m³
se reutilizaron en actividades de mantenimiento como lavado de producto, mantenimiento y torres de enfriamiento.

61,5%
del consumo total de agua fue reutilizado.

70.157 m³
de agua fueron vertidos al alcantarillado público. El agua residual de los procesos críticos Haceb es tratada, para garantizar un vertimiento acorde con los parámetros de la ley colombiana.

NUESTROS PRODUCTOS DISMINUYERON EL IMPACTO AMBIENTAL

REF. DE PRODUCTO	2013	2014
N420L SE	1,8	1,44
N375L SE	1,77	1,42
N300L SE	1,71	1,37
N272L SE	1,69	1,35
N252L SE	1,68	1,34
N222L SE	1,66	1,33
N219L CE	0,91	0,73
N248L CE	0,96	0,77
N275L CE	1,02	0,82
N315L CE	1,16	0,93

20%

en promedio fue la reducción del consumo energético de las neveras producidas por la Compañía, acuerdo con la norma NTC 5020.

Líderes ambientales

Contamos en la Compañía con 17 miembros pertenecientes a los procesos de manufactura, que consolidaron el programa de Líderes Ambientales; su misión consistió en velar por el cumplimiento de estándares ambientales y seguir trabajando fuertemente en la transformación cultural.

En el 2014 participamos en el Convenio de Producción y Consumo Sostenible a través de la Corporación Empresarial Pro Aburrá Norte, con el apoyo del Área Metropolitana del Valle de Aburrá y Corantioquia, donde compartimos nuestra gestión con otras compañías y buscamos una producción más limpia en las empresas de la región.

0

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

NUESTRAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

Emisiones	Toneladas de CO_2 equivalente
Directas (alcance 1)	7.979
Indirectas (alcance 2)	2.028
Otras indirectas (alcance 3)	22.802

2014 es el año base para medir las emisiones de gases efecto invernadero, por lo tanto, a partir de este año se analizará la reducción o aumento de los mismos.

MATERIAL	CANTIDAD
Óxidos de nitrógeno (NO_x)	958,9 mg/m³
Compuestos orgánicos volátiles (Cov)	508,7 ppm
Hidrocarburos totales (HTC)	113,6 mg/m³
Sustancias que agotan el ozono	0
Óxidos de azufre (SO_x)	0 mg/m³

Héctor Ortiz, operario de espumado, Gabinetes.

ASEGURAMOS LA DISPOSICIÓN DE TODOS NUESTROS RESIDUOS

$173 millones

fue el costo del tratamiento de residuos peligrosos y especiales en Industrias Haceb.

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 sea reutilizado.

DERRAMES

800 kg

de isocianato se derramaron el 12 de mayo en nuestra planta de refrigeración. El derrame se recogió en dos horas y no representó riesgos para la salud humana o el medioambiente.

863 kg

de isocianato se derramaron el 7 de octubre en la zona de tanques. El derrame se recogió en tres horas y no representó riesgos para la salud humana o el medioambiente.

PROVEEDORES

Proveedores evaluados en prácticas laborales, derechos humanos y criterios ambientales

281

es el total de los proveedores de materias primas y servicios

65

de ellos fueron evaluados

0

impactos negativos en temas ambientales y de derechos humanos fueron encontrados durante las evaluaciones integrales a los 65 proveedores.

Las personas son nuestro mayor capital

Grupo de empleados, Planta de Refrigeración.

“Llegar a Haceb ha significado un cambio en mi vida. Tener todo lo que nos brinda esta Empresa es lo mejor que nos ha pasado a mi hija y a mí. Ahora dispongo de más tiempo para dedicarle a ella. Además el ambiente laboral es muy bueno y los compañeros son muy respetuosos”.

Nuestra gente es lo más importante

En Haceb trabajamos para que los empleados se sientan motivados y felices. Mejorar su calidad de vida y bienestar es prioridad.

15 días

es el tiempo de preaviso que da la Compañía a sus colaboradores cuando cambian de funciones o se presentan retiros.

Dos de las premisas fundamentales en Haceb son la familia y el buen trato con cada una de las personas que forman parte de la Organización. Consecuentes con esas palabras, los 3.411 empleados de la Empresa disfrutan de un ambiente con todas las garantías para desarrollar sus labores y crecer personal y profesionalmente. El trato es amable, no hay discriminación y contamos con medios para promover y retener el talento.

En Haceb también apoyamos la diversidad de oportunidades. Mediante nuestro programa de **pluralización del empleo,** este año vinculamos a más madres cabeza de familia a nuestras operaciones, con lo cual completamos un total de 134 mujeres que aportan su conocimiento y laboriosidad en funciones operativas.

Igualmente, seguimos trabajando con la Fundación Héroe Camina vinculando soldados discapacitados víctimas de las minas antipersonas. Actualmente, gracias a este proyecto, en nuestra Empresa trabajan ocho personas en áreas operativas.

56

empleados tuvieron derecho al tiempo de maternidad y paternidad de acuerdo con la ley. El ciento por ciento de ellos se reincorporó a la Compañía.

Gerardo Acevedo Alzate, un hombre íntegro, amado por su familia y apreciado por sus amigos.

Doralba Henao Marín, madre cabeza de familia.
Operaria Subensamble. Tres años en Haceb.

NÚMERO DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL Y SEXO

3.411
empleados tuvo Haceb en 2014

1.662
de ellos contaron con un contrato a término indefinido

1.426 hombres
Seis de ellos están en el exterior

236 mujeres
Una de ellas trabaja en el exterior

1.057
contaron con un contrato a término fijo

881
hombres

176
mujeres

580
fueron temporales

481
hombres

99
mujeres

112
fueron aprendices

66
hombres

46
mujeres

100%
de los empleados están cubiertos por la convención colectiva

749 nuevas contrataciones se realizaron durante el 2014, distribuidas así:

Contrataciones

EDAD	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
25-30	125	412	537
31-35	34	96	130
36-40	16	35	51
41-45	1	20	21
46-50	1	8	9
Más de 50	0	1	1

La tasa de contratación se ubicó en **22%**

342 personas se retiraron de Industrias Haceb durante el 2014

Rotación de personal

EDAD	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
25-30	81	140	221
30-35	21	45	66
35-40	9	15	24
40-45	1	17	18
45-50	0	4	4
Más de 50	4	5	9

La tasa de retiro se acercó a **10%**

Empleados por edad del total de la Compañía

La seguridad y la salud son lo primero

Instalaciones y máquinas que cumplen con todos los estándares de seguridad, sistemas de prevención y atención de riesgos, elementos de protección laboral certificados y capacitación para nuestros empleados en asuntos de salud y protección, son estándares que Haceb cumple para garantizar óptimas condiciones laborales.

Los integrantes de la Brigada se capacitaron durante el año: 50 se certificaron en temas de manejo de incidentes. De igual forma, 47 de ellos fueron reconocidos por el SENA como personal altamente capacitado en caso de accidentes.

En el 2014 continuamos la prevención de accidentes desde la Escuela Haceb y contamos con una nueva sala diseñada para la recuperación temprana de las personas con riesgo psicosocial.

Nuestra Brigada de Seguridad cumplió 25 años en el 2014 y obtuvo el reconocimiento por ser una de las mejores del país.

“Cuando ingresé a la Empresa me dijeron que el único compromiso que tenía era dar un buen rendimiento para ganarme el puesto y ser respetuosa con los demás. Desde que estoy en Haceb me han capacitado para el trabajo que debo hacer, el ambiente es excelente y por eso estoy muy amañada. Gracias a que trabajo acá mi situación económica ha cambiado y puedo matricular a mi hijo en una institución especial debido a su discapacidad”.

En la Compañía existen tres comités que velan por la salud y la seguridad de todos los trabajadores. En ellos participa 2,1% de los empleados, es decir, 74 personas que regulan su accionar basándose en las normas vigentes en el país. Ellos 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.

8 personas
Comité Paritario

48 operativos
Comité de brigadistas

18 personas
Área de seguridad y salud en el trabajo

INCIDENTES DE TRABAJO

6
Femenino

116
Masculino

122
Total

En Industrias Haceb desde el proceso de inducción se le explican al empleado las normas de seguridad y cómo actuar en eventos relacionados con salud en el trabajo y medioambiente. La Empresa tiene la obligatoriedad de reportar todo incidente de trabajo a la ARL en el tiempo estipulado, según normatividad del Decreto 1295 de 1994 y realizar un proceso de investigación del accidente y ejecución de los planes de acción en el término definido por reglamentación, según la Resolución 1401 de 2007.

LESIONES

Trauma	Incidentes
Heridas	43
Torceduras, esguinces o desgarros	31
Contusión o aplastamiento	22
Traumas superficiales	7
Otros	19

Total: **122**

Romelia Flórez Carmona, madre cabeza de familia.
Operaria Subensamble. Nueve meses en Haceb.

122

lesiones y enfermedades profesionales se presentaron durante el 2014

1.136

es la tasa de días perdidos (se cierra en el 2014 con una severidad de **32%**)

Ninguna

muerte relacionada con el trabajo en la Compañía se presentó durante el 2014

2,04%

fue la tasa de ausentismo

Jonny Betancur, Técnico General.

Vanessa Palacios, aprendiz de Inteligencia de Negocios.

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	CASOS
Dirección Logística (riesgos públicos y mecánico)	10
Dirección Manufactura (riesgos mecánicos y físicos)	84
Dirección Proyectos (riesgos mecánicos)	1
Dirección Servicio (riesgos públicos y ergonómicos)	20
Dirección Comercial (ergonómicos)	7

El **100%** de los empleados tiene 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.

“Después de perder mi pierna derecha estuve mucho tiempo sin empleo, y esta oportunidad en la Empresa me ha servido como terapia y me ha ayudado a sacar adelante a mis hijos y a forjarles un futuro mejor. Espero seguir vinculado mucho tiempo a la Compañía y continuar aportándole con mi trabajo a su crecimiento”.

Formamos talentos

La Escuela Haceb es un centro para formar a las personas en el Ser y el Hacer, y en esta instalación, en 2014, se creó el Centro de Destrezas, un laboratorio donde los operarios entrenan para ser más ágiles en sus labores diarias, optimizar sus tiempos y mejorar la precisión en sus movimientos.

Además, seguimos con los programas Liderarte y Atrévete, un par de iniciativas que buscan alinear la estrategia organizacional con los objetivos y planes de vida de las personas.

Otra estrategia fue aprovechar el talento interno al formar personas en gerencia de proyectos y disciplina financiera.

También implementamos la Escuela de Altos Talentos, donde ofrecemos tres becas para cursar un MBA en el mejor centro de formación virtual en el mundo: el Instituto Empresa de España.

El 95,8% 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 tenida en cuenta para las capacitaciones y los movimientos de personal.

En el 2014, la Escuela Haceb, nuestro centro de formación y entrenamiento, impartió **216** programas, se capacitaron **4.136** personas y se dictaron **204.785** horas de formación en temas como liderazgo, derechos humanos, ética, buen gobierno, entre otros. Los programas más destacados fueron:

Personal operativo
1.984
personas capacitadas en **196.827 horas**

Proveedores
181
personas capacitadas en **181 horas**

Aprendices
108
personas capacitadas en **1.357 horas**

Coordinadores
93
personas fueron capacitadas en **1.046 horas**

Auxiliares
107
personas fueron capacitadas en **1.838 horas**

Analistas, lideres UBN y supervisores
207
personas fueron capacitadas en **3.054 horas**

Directores
8
personas fueron capacitadas en **17 horas**

Jefes
47
personas fueron capacitadas en **465 horas**

Jesús Antonio Agudelo López.
Operario que pertenece al convenio con la Corporación Héroes Camina.
Tres años en Haceb

“Como organización sindical siempre hemos estado prestos a tratar de entender la dinámica que debe llevar la Empresa en materia económica. Durante 2014 estuvimos atentos a que se cumplieran todos los aspectos de la convención colectiva, analizamos la Mega de Haceb, interactuamos en las actividades de la Empresa, hicimos parte del modelo de gestión y valoramos la generación de empleo como aspecto que hace país”.

En la Escuela Haceb se capacita continuamente a los colaboradores en asuntos del ser y del hacer.

Prestaciones y beneficios de los colaboradores

EDAD	VINCULADOS	TEMPORALES
Seguro de vida	X	X
Cobertura por incapacidad o invalidez	X	X
Licencia por maternidad o paternidad	X	X
Fondo de pensiones	X	X
Aguinaldo	X	X
Alimentación	X	X
Prima de vacaciones	X	
Prima de antigüedad	X	
Auxilios médicos y de salud	X	
Auxilios odontológicos	X	
Auxilio matrimonio	X	
Auxilio defunción	X	
Auxilio nacimiento	X	
Auxilio estudio	X	
Préstamos de vivienda	X	

Respeto a la libertad de asociación y a la negociación colectiva

En el período incluido en este informe, las relaciones con el sindicato se desarrollaron en perfecta armonía y paz laboral. Contamos con políticas claras y el establecimiento de nuevos procesos de mejora para la Organización. Cada una de las reuniones se basó en la integridad, el respeto y la confianza.

Harold Jiménez Sánchez
Presidente Sindicato

Beneficios que dan felicidad

La calidad de vida de los empleados es vital en Haceb, por eso ofrecemos un completo paquete de beneficios para los colaboradores y sus familias, que incluye, entre otros, horario flexible, auxilios médicos, programas deportivos y programas de vivienda.

Otras prácticas enfocadas en el bienestar de los trabajadores es la alimentación diaria en forma gratuita, además de las múltiples ceremonias con las que celebramos el compromiso y el trabajo de nuestra Gente Haceb.

Celebración de quinquenios.

Haceb es Mundial.

Haceb es Mundial.

Fiesta de la Familia

La celebración más representativa fue la Fiesta de la Familia, que se hizo de modo simultáneo en todas las sedes de Haceb, y en la cual participaron más de 8.000 colaboradores que disfrutaron de una jornada inolvidable en compañía de sus seres queridos.

“La Fundación Haceb me dio una oportunidad gigante con la beca para estudiar administración de empresas, me abrió las puertas al mundo y me cambió la vida, porque uno ve los sueños muy lejos y la Empresa puso ese puente para convertirlos en realidad”.

Semilla educativa

Una de las iniciativas más prometedoras de la Fundación Haceb es la Beca Haceb, que se otorga a los cuatro mejores estudiantes de escasos recursos de colegios públicos de Copacabana. Son becas profesionales con las que los jóvenes, además de poder estudiar la carrera que elijan en la Universidad CES, entre derecho, psicología, administración de empresas o tecnología en atención prehospitalaria, reciben medio salario mínimo legal para manutención, y, además, gozan del acompañamiento de un mentor de la Compañía, elegido entre los voluntarios que se postulan. El único requisito que deben cumplir los becados es tener un promedio de 3,5 en las notas y cumplir con 40 horas de servicio social.

Tendemos la mano

La responsabilidad social de Haceb es inherente al ADN de la Compañía. Desde siempre, partiendo de la mano solidaria de don José María Acevedo, hemos estado cerca de los más necesitados para compartir un poco de lo que hacemos, y así aportar en la generación de oportunidades, de bienestar y calidad de vida.

En 2014 los accionistas de la Empresa tomaron la decisión de constituir la Fundación Haceb, con el ánimo de canalizar y potenciar todas las actividades benéficas. Esta nueva organización ha definido dos líneas estratégicas para su operación, centradas en la educación:

- Ciencia, tecnología e innovación.
- Calidad de vida.

El año anterior, la Fundación participó en proyectos de impacto para diversas comunidades del departamento:

1. **Programa Corporación Pueblo de los Niños de Medellín**. Nos vinculamos premiando a las familias más comprometidas con los programas de la Corporación.
2. **Apoyo Olimpiadas del Conocimiento de Medellín y de Antioquia.** Aportamos los electrodomésticos con los que se reconoció a los participantes más destacados.
3. **Premio Antioquia la más educada.** Entregamos computadores portátiles y electrodomésticos para los estudiantes más destacados del departamento.
4. **Participación en programas educativos de la Gobernación de Antioquia.** La Fundación canaliza las donaciones a Antioquia Digital y a los Parques Educativos en Vigía del Fuerte, Támesis y Titiribí –en alianza con Fraternidad Medellín–.

Mariana Sossa Montoya
Beneficiaria Beca Haceb

Donación de electrodomésticos a Hogares San José.

Donación a la Fundación Ángel Guardián, que apoya al Ejército Nacional.

Donación a la institución educativa Gilberto Alzate Avendaño de Medellín.

Otras iniciativas

Manteniendo la orientación de apoyar instituciones que contribuyen al crecimiento y la calidad de la educación, la Fundación Haceb realizó otras donaciones y actividades durante el año.

- En alianza con la Fundación Orbis y la participación de 35 voluntarios pintamos la Institución Educativa San Luis Gonzaga de Copacabana.
- Donamos electrodomésticos a la Feria de ciencia, tecnología e innovación del Aburrá Norte. Además, expertos de la Compañía participaron como jurados en el evento.
- Junto a la Fundación Familia entregamos 34 estufas y cuatro pipetas instaladas y les prestamos servicio técnico a 34 familias recicladoras de Suba, Cundinamarca, que perdieron sus viviendas en un incendio. Con esta actividad se beneficiaron alrededor de 120 personas.
- Donamos $10.000.000 a Fútbol con corazón, que busca, a través del deporte, mejorar la calidad de vida y generar oportunidades a los niños de poblaciones vulnerables en el país.
- Aportamos cuatro apartamentos de un total de setenta y dos construidos en Puerto Príncipe, Haití, para los afectados por el terremoto que sacudió a la nación en 2010. A su vez, la Fundación se vinculó con 72 estufas diseñadas especialmente para el uso en esa nación caribeña.

Donación Sapiencia, Agencia de Educación Superior, Medellín.

Feria de Ciencia Aburrá Norte.

Primeros cuatro beneficiarios de la Beca Haceb.

Fábrica de sueños

Por segunda vez se realizó en la Navidad el programa *Fábrica de sueños*, en el que invitamos a 412 niños de escuelas rurales de Copacabana a las instalaciones de la Empresa. Allí rezamos la novena de aguinaldos, les entregamos un regalo que donaron los voluntarios de Haceb y la Fundación les dio un completo kit escolar para que comiencen con todo lo necesario el nuevo año estudiantil.

Además de brindarles una tarde inolvidable a los niños, que asisten en compañía de sus profesores, fortalecemos el vínculo entre la Organización y la población aledaña a nuestras instalaciones.

Cava de vinos Appiani.

Tabla indicadores GRI 4.0

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS
G4-1	Declaración de la relevancia de la sostenibilidad en la Organización	8-9-12-13-14-19-20-22
G4-2	Oportunidades y gestión de riesgos	26
G4-3	Nombre de la Compañía	9
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	11
G4-5	Mapamundi con presencia	10-11
G4-6	Países donde hay una operación significativa	10-11
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	9
G4-8	Mercados a los que se sirve la Compañía	10-11
G4-9	Escala de la Organización: número de empleados, número de operaciones, ventas netas, capitalización, cantidad de productos o servicios	11-IIFF9
G4-10	Número de empleados por contrato laboral, número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo	76
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	23-76
G4-12	Cadena de suministro	37
G4-13	Cambio significativo que haya tenido lugar durante el período de análisis de la memoria	12-13
G4-14	Cómo aborda la Organización el principio de precaución	32
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la Organización suscribe o adopta	24
G4-16	Lista de asociaciones de promoción nacional o internacional a las que la Organización pertenece	26

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS
G4-17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la Organización	IIFF: págs. 21-25-26-27
G4-18	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto	12 a la 23
G4-19	Lista de aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	8-9-20
G4-20	Indique la cobertura dentro de la Organización de cada aspecto material	20
G4-21	Cobertura fuera de la Organización de cada aspecto material	20
G4-24	Lista de los grupos de interés	19
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con que trabaja	19
G4-26	Describa 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	19
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas claves han surgido a raíz de los grupos de interés	20
G4-28	Período de objeto de la memoria	9
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	9
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido del informe	9
G4-32	Indique qué opción de conformidad con la guía ha elegido la Organización	9
G4-33	Verificación externa de la memoria: política y práctica o si se define algún otro	9
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la Organización	16
G4-56	Ética e integridad: valores, principios, códigos éticos, normas de la Organización	22-23
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	23
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncias de conductas poco éticas o ilícitas de asuntos relativos a la integridad de la Organización	23
EC1	Valor económico directo generado y distribuido	44
EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno	44

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS
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	42
EC9	Porcentaje del gasto que corresponde a proveedores locales	52
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	66
EN3	Consumo energético interno	68
EN6	Reducción del consumo energético	68
EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	70
EN8	Captación total de agua según la fuente	69
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	69
EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	70
EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	70
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	70
EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	70
EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	68
EN21	NO_x, SO_x y otras emisiones atmosféricas significativas	70
EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	69
EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	66
EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	71
EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	66-70-71
EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	70-71
EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	64
EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	71

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS
EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro	71
EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto	70
LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados	7
LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada	84
LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad	74
LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	74
LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud	78
LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de víctimas	78
LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	81
LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	81
LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado	82
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	82
LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla e indicadores de diversidad	17
LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres	48
LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	71
LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	17
LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	17
HR2	Horas de formación de los empleados sobre derechos humanos	82
HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	23
HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse	23
HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas	23
HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas	23

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS
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	23
HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	71
HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	71
HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	23
SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	27
SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	27
SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	27
SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	17
SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	27
SO8	Valor monetario de las multas significativas	27
SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	27
PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	33
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	32
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	29
PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	46
PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	29
PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia	29
PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	29
PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	29