

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2014







Informe de Sostenibilidad 2014

CARTA DEL GERENTE

Desde el momento de nuestra adhesión voluntaria al Pacto Global en el año 2010, en Indupalma hemos venido trabajando con entusiasmo y responsabilidad en la elaboración del informe de sostenibilidad, bajo la metodología del Global Reporting Initiative – GRI, lo cual nos lleva a presentar con gran satisfacción, a todos nuestros grupos de interés, esta nueva versión del informe de gestión sostenible correspondiente al año 2014.

Una adhesión que para Indupalma se convierte en una declaración del compromiso de intervenir y mejorar las condiciones sociales, ambientales y económicas de las regiones en donde operamos. Compromiso que manifestamos, a su vez, en nuestro interés por elaborar un informe cada vez más detallado, amplio y que involucre los diferentes lineamientos establecidos en el GRI.

El liderazgo que hemos cultivado en 54 años de ejercicio empresarial, nos ha llevado a elevar la excelencia a un nivel de mandamiento imprescindible en la gestión en cada uno de los niveles de nuestra compañía, y ha desarrollar nuevos proyectos y alianzas estratégicas enfocadas en la mejora de nuestros procesos; uno de estos proyectos fue el Proyecto Empálmate, que tuvo por objeto devolver a la cadena de valor el sincronismo necesario para el aumento de la eficiencia y la calidad de los productos y servicios que hacen parte de nuestro portafolio.

Ahora bien, este liderazgo es un factor que consolida aún más nuestro compromiso con la sostenibilidad, pues ha sido precisamente el apoyo de la comunidad, el respeto por el medio ambiente y las condiciones económicas del entorno lo que nos ha permitido surgir y hacer de nuestro modelo empresarial un referente de desarrollo, representando simultáneamente oportunidades de mejor calidad de vida para la región.

Continuaremos entonces perseverantes como equipo y como empresa, en esta tarea inagotable por retribuir al entorno su respaldo,



haciendo de nuestra gestión un foco promotor de desarrollo social, por trabajar de la mano con nuestra gente en condiciones económicas prósperas, una tarea orientada por los principios enmarcados en el Pacto Global.

Un esfuerzo que se fortalece cada año y que, de la mano con todo nuestro equipo, continuaremos liderando con gran voluntad, porque comprendemos que: ¡Somos lo que somos porque no hemos trabajado solos sino de la mano con la comunidad y el entorno al cual servimos!

Andrés Monsalve / Gerente.





Contenido









PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

INDUPALMA Ltda. es una sociedad de responsabilidad limitada constituida el 24 de abril de 1961, mediante la escritura pública número 1578 de la Notaría 3 de Bogotá, registrada bajo el número de matrícula 12596 y el N.I.T No. 860.006.780-4.

Los socios de INDUPALMA se reúnen una vez al año en Asamblea Ordinaria, y de manera extraordinaria cada vez que lo consideren pertinente, elaborando como soporte su respectiva acta. Esta junta de socios nombra al Gerente General de la Empresa, quien es el representante legal de la misma, pero su asistencia a las asambleas no es obligatoria.

A finales del año 2014, el Dr. Carlos Andrés Madrigal asumió la Gerencia Operativa de INDUPALMA y el Dr. Andrés Monsalve continuó

en la Gerencia General y representación legal de la compañía.

MARCAS, PRODUCTOS Y MERCADOS ATENDIDOS (bienes y servicios)

La marca registrada comercializa dos tipos de productos: bienes agroindustriales, que corresponden al Aceite de Palma Crudo, el Aceite de Palmiste Crudo y la Torta de Palmiste, y materiales de producción para la agroindustria de la palma de aceite, los cuales corresponden al Polen, las Semillas de Híbrido OxG Indupalma® y las Plántulas de Híbrido OxG Indupalma®.

Entre los servicios prestados por la Empresa se encuentra: Operación Técnica, Financiera y Logística de proyectos de palma de aceite.





BIENES AGROINDUSTRIALES

Las ventas de estos productos en 2014, fueron las siguientes:

Ubicación	Productos vendidos	Sectores	Tipo de clientes
Colombia	Aceite de Palma Crudo	Industrial y de Servicios	Empresas del Grupo Grasco, empresas productoras de grasas y aceites comestibles, empresas de alimentos concentrados para animales, empresas de jabonería y detergentes, y Comercializadoras Internacionales: C.I Acepalma y CI MIRA, para la exportación.
	Aceite de Palmiste Crudo	Industrial y de Servicios	Empresas del Grupo Grasco, empresas productoras de grasas y aceites comestibles, empresas de alimentos concentrados para animales, empresas de jabonería y detergentes, Comercializadora Internacional: CI Acepalma, con destino a la exportación.
	Semillas Híbridas OxG Indupalma	Agrícola	Induariari (Meta)
	Plántulas de palma de aceite OXG Indupalma	Agrícola	Agricultores independientes y nuevos inversionistas de la zona central palmera del país
	Polen	Agrícola	Empresas y agricultores independientes con cultivos de palma de aceite, especialmente de la variedad de híbridos en todas las zonas palmeras del país.
	Torta de Palmiste	Servicios Comercialización	Empresas productoras de alimentos concentrados para animales; ganaderos, plantas de procesamiento agroindustrial, y plantas de beneficio de palma de aceite de la zona central palmera del país.

Fuente: Gerencia Comercial Indupalma

SERVICIOS

El servicio de administración de proyectos de INDUPALMA, contempla la estructuración y operación técnica, financiera y logística de proyectos agronómicos de palma de aceite, en los cuales se aprovecha tanto el conocimiento y la experiencia, como las promisorias proyecciones

del aceite de palma en el mercado nacional e internacional. Los servicios de INDUPALMA incluyen desde la planeación del proyecto hasta la comercialización del producto.





NEGOCIOS DE PALMA DE ACEITE ADMINISTRADOS POR INDUPALMA EN 2014

En 2014 INDUPALMA administró los siguientes proyectos de palma de aceite:
Zona Central (Magdalena Medio)

NEGOCIOS	Hectáreas Sembradas	Hectáreas Producción	Hectáreas Proceso
COOPALMAG	1.547,83	1.483,37	0,00
COOPALMARES	952,28	946,45	62,55
COOPSABANA	1.182,18	868,40	0,00
EL HORIZONTE	1.301,04	1.301,04	0,00
EL PALMAR	1.490,48	1.480,26	13,79
EMPALMAR 1	89,89	89,89	0,00
EMPALMAR 2	104,06	104,06	0,00
HATO SAMBRA	16,69	16,69	0,00
LAS ELSAS	206,13	206,13	0,00
SANTA ROSA	43,87	0,00	43,87
Total negocios de terceros	6.828,03	6.496,29	106,42
Indupalma Zona Central	10.152,07	8.825,56	1.326,51
Futuro de la palma	445,92	428,03	17,89
Total Indupalma cultivos propios.	10.597,99	9.253,59	1.344,40
Total negocios (Magdalena Medio)	17.532,44	15.749,88	1.450,82

Durante este año salió de la operación logística el predio La Palestina con 100 ha, las cuales se encontraban en los primeros años de siembra, no había iniciado producción, este retiro se produjo debido a una coyuntura de capital de trabajo por parte de los inversionistas para la operación del proyecto.

La cifra a 2014 tiene en cuenta las nuevas siembras y erradicaciones de palmas cultivo 2008-2010. La diferencia que se presenta entre un año y otro en las áreas sembradas, se debe a que en el 2014 se sembraron 671 has de material híbrido, pero por problemas en la calidad de material que se encontraba sembrado en el predio la candelaria, a la hora de la compra, se erradicaron 1077 has. Con lo cual no subió el área sembrada sino que se disminuyó, de la siguiente manera:

Zona Oriental: Meta

Área bruta (Ha)	Área sembrada a 31 de diciembre de 2013 (Ha)	Área sembrada a 31 de diciembre de 2014 (Ha)
6.266	2.756	2.350

Área 2013	2756 has
Siembra 2014	671 Has
TOTAL ÁREA	3427 has
Área Erradicada	1077 has
Área total sembrada a 2014	2350 has



ESTRUCTURA OPERATIVA Y NEGOCIOS

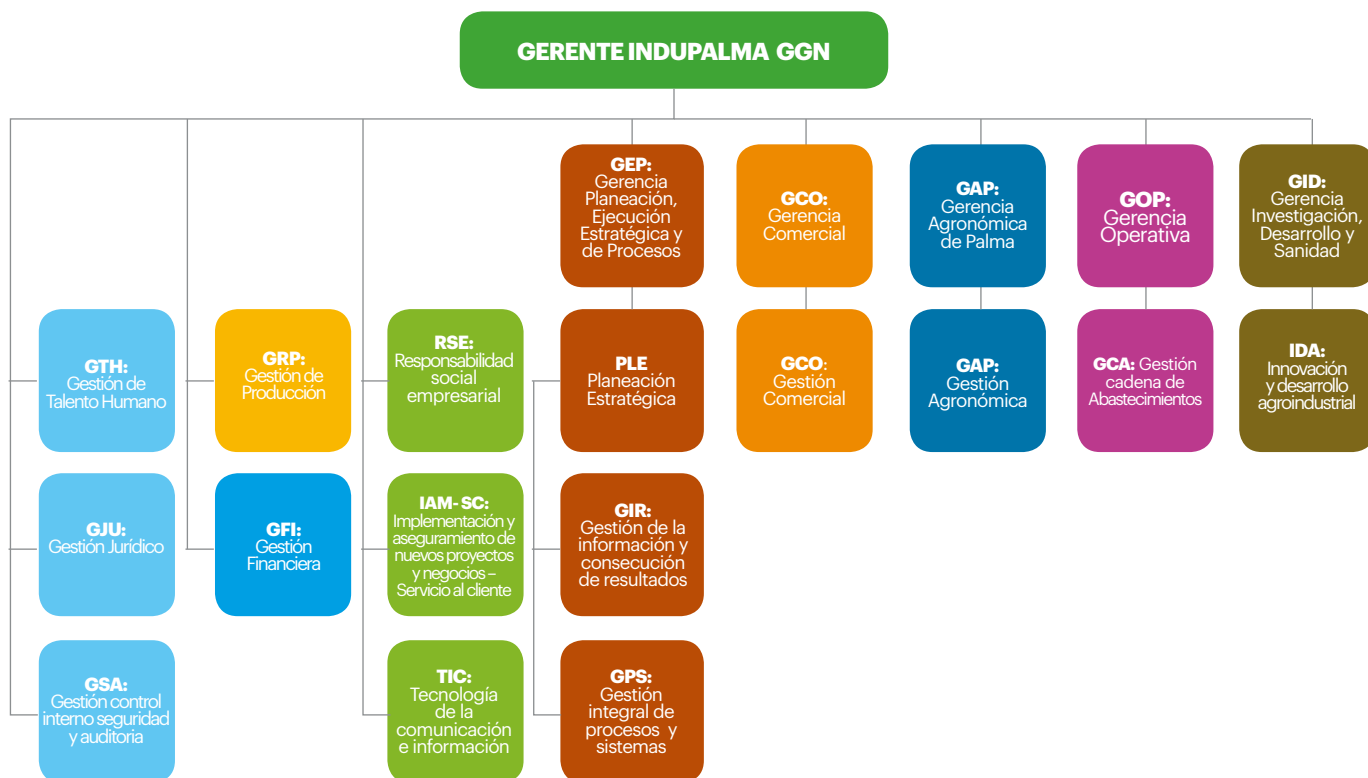
La administración de negocios de palma de aceite se realiza principalmente en el Magdalena Medio, específicamente en el municipio de San Alberto y en las comunidades de Costilla y Pelaya en el Departamento del Cesar; y en Sabana de Torres en el Departamento de Santander.

INDUPALMA es una empresa agroindustrial del sector palmicultor colombiano, dedicada al cultivo, compra y procesamiento de fruto de palma de aceite, y a la comercialización de los aceites de palma y de palmiste crudos y de sus productos derivados.

Adicionalmente presta los servicios de Operación Logística a los palmicultores que le han delegado la administración de sus negocios y la Asistencia Técnica agronómica a los proveedores de fruto.

LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE INDUPALMA EN 2014 ESTABA COMPUESTA POR 7 GERENCIAS.

- Gerencia General: Incluye los Departamentos de Responsabilidad Social Empresarial, Gestión del Talento Humano, Jurídico, Auditoría y Seguridad.
- Gerencia Financiera: Incluye los Departamentos de Contabilidad, y Financiero.
- Gerencia de Negocios y Proyectos: Incluye al Departamento Comercial.
- Gerencia de Planeación, Ejecución Estratégica y de Procesos: Incluye los Departamentos de Planeación y Análisis Estratégico, Gestión de la Información y Consecución de Resultados y Gestión de Procesos Integrados.
- Gerencia Agronómica de Palma: Incluye los Departamentos Agronómico e Investigación y Desarrollo.
- Gerencia Industrial de Palma.
- Gerencia Operativa: Incluye los Departamentos de Sistemas y Gestión Logística.

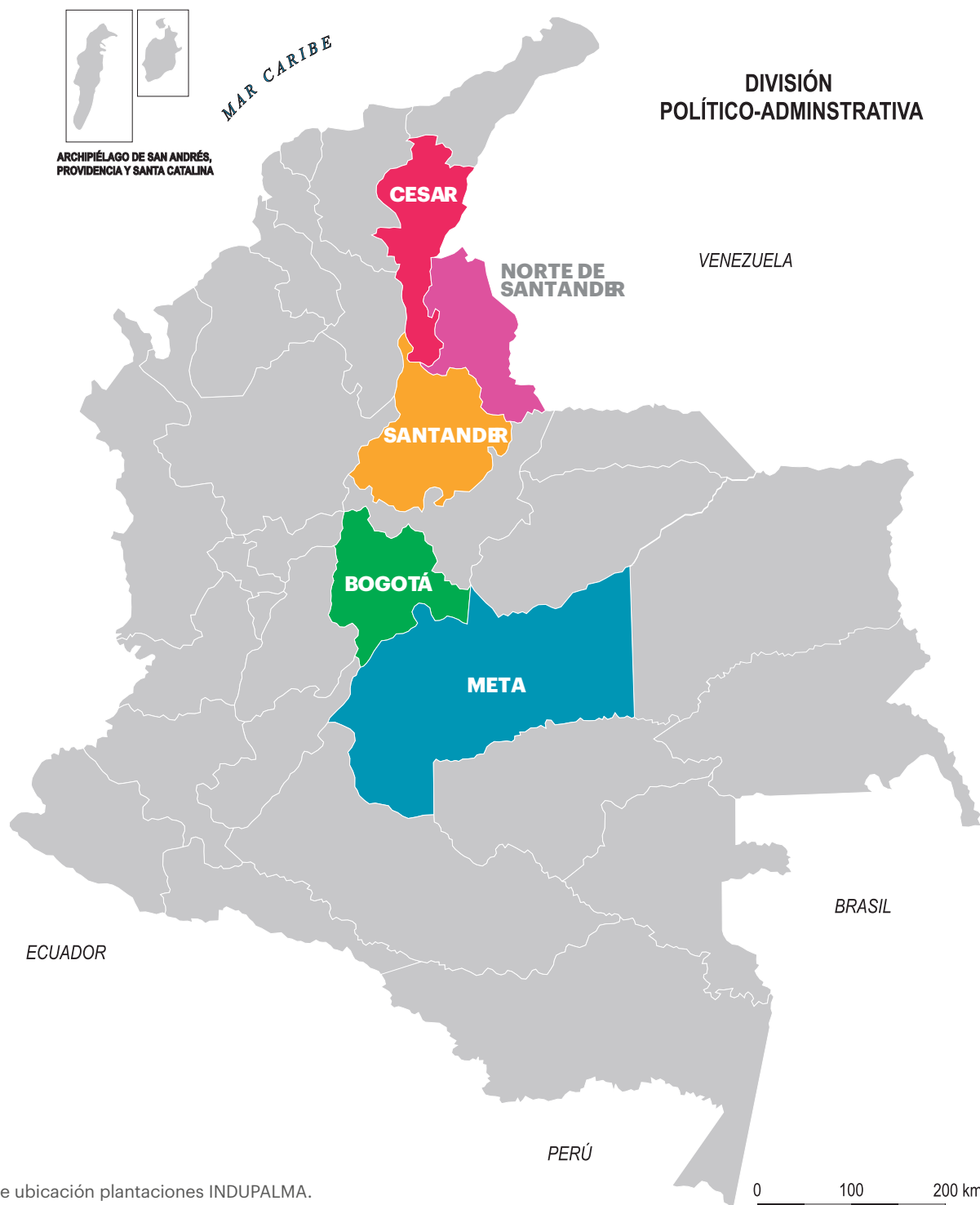




UBICACIÓN

La sede principal de INDUPALMA está ubicada en Bogotá, en la calle 67 No. 7-94 Piso 8. La empresa desarrolla operaciones en los cultivos de palma de aceite en los departamentos de Cesar, Santander, Norte de Santander y Meta.

Adicionalmente, cuenta con una oficina administrativa ubicada en Bucaramanga, para la atención a pensionados.



Mapa de ubicación plantaciones INDUPALMA.



DATOS GENERALES

A 31 de diciembre de 2014 la Empresa contaba con:

- 458 empleados directos con contrato a término indefinido, 21 aprendices, 13 empleados temporales y 781 pensionados.
- De los 458 empleados directos, 89 son mujeres y 369 son hombres.
- Del total de empleados, 338 están cubiertos por la Convención Colectiva.
- En 2014, el 21% del fruto ingresado a la planta industrial correspondió a fruto de terceros.
- La planta extractora procesó 257.428 toneladas de fruto en 2014.
- Las ventas de la empresa en el 2014 tuvieron el siguiente comportamiento en cantidad e ingresos:

Producto	Cantidad	Ingresos (\$)
Aceite de Palma (t)	49.807	92.041.200.540
Aceite de Palmiste (t)	4.962	13.359.486.191
Torta de Palmiste (t)	8.207	2.078.316.318
Plántulas (Unidades)	154.498	1.040.261.730
Polen (Kg)	2.487	283.029.600
Semillas (Unidades)	66.568	1.379.350
Total Ingresos		108.803.673.729

Fuente: Gerencia Comercial Indupalma

- El pasivo total presentó un incremento del 15% al pasar de \$291.409 mm en 2013 a \$ 334.258 mm en 2014.

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS

- Cambio de Gerente.
- Redefinición de la Estrategia Corporativa.
- Cierre de la operación y administración de proyectos de caucho en el Vichada.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD CERTIFICACIONES

Durante el año 2014 se obtuvieron las recertificaciones de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007. Adicionalmente se obtuvo la certificación RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil) en el mes de abril de 2014.

- ISO 9001: cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
- ISO 14001: estándares internacionales de gestión ambiental.
- OSHAS 18001: estándares en sistemas de gestión de la salud y seguridad laboral.

Así mismo, el sello Kosher of America hizo su seguimiento anual y dio su visto bueno a la certificación Kosher, concedida por cumplir con los estándares requeridos por esta organización en el procesamiento del aceite de palma.

LA ESTRATEGIA

Consciente que la competitividad es un factor imprescindible y diferenciador en entornos empresariales cada vez más exigentes, INDUPALMA ha venido consolidando el esfuerzo por la excelencia y la calidad de sus productos y servicios. Esfuerzo que llevó a establecer una nueva guía de ruta, enfocada en fortalecer el proceso de mejoramiento de la Empresa a todo nivel.

Esta nueva guía de ruta comprende una estrategia empresarial enfocada en tres pilares: **Focalización, Recogimiento y Sostenibilidad.**

La Focalización se traduce en dos ejecuciones tácticas: el Plan Amigo Palmero y el Proyecto Empálmate, iniciativas que surgen del compromiso de la Empresa por alinear y enfocar todos los esfuerzos y operaciones hacia la competitividad, la calidad, la excelencia de sus servicios, productos y toda su cadena de valor.

La focalización busca direccionar toda la gestión hacia la Excelencia Operativa, convirtiéndola en un mandamiento de acción y elemento transversal de la estrategia; tarea en la que se cuenta con la respuesta oportuna y activa de todo el equipo de trabajo.



Por otra parte, el recogimiento como segundo pilar de esta estrategia se basa en un replanteamiento de prioridades empresariales y el enfoque en los proyectos que representan mayor valor a los objetivos.

Ahora bien, enfocarse en el gasto inteligente y la austeridad en el gasto administrativo, optimizando los recursos para “hacer más con lo mismo” y de esta manera hallar un estado de equilibrio, fue el reto que se planteó con el establecimiento de la sostenibilidad como tercer pilar; que es a su vez, el resultado esperado de la ejecución de los dos primeros pilares.

Sin duda, un gran reto que se está cumpliendo gracias a la voluntad y el esfuerzo constante de cada uno de los colaboradores por ser mejores y por ver en el cambio cultural una nueva posibilidad de crecimiento personal y empresarial; identificando la adquisición de habilidades operativas y humanas como el camino hacia el logro de los objetivos.

¿Y cómo se está materializando esta estrategia en la cotidianidad?– Focalizándose en la eficiencia de los procesos y actividades que se tiene a cargo, entendiendo la cadena de valor como la esencia y poner al servicio de su mejoramiento toda la capacidad, conocimiento y actitud positiva, haciendo de esta Empresa la mejor.

GOBERNABILIDAD Y COMPROMISOS CON GRUPOS DE INTERÉS

GOBIERNO

Los órganos máximos de dirección de INDUPALMA son la Junta Directiva y la Gerencia General. Ninguno de los miembros de la Junta Directiva trabaja directamente en INDUPALMA. El Gerente General tiene voz pero no voto en la Junta Directiva.

COMITÉS Y MECANISMOS DE COMUNICACIÓN CON EL ÓRGANO DIRECTIVO

La estructura de gobierno utilizada para hacer posible la supervisión de la gestión y la definición y revisión constante de la estrategia de la organización, está conformada por los siguientes comités:

• **Comité Obrero patronal**

- El Comité Obrero Patronal es un medio de construcción del tejido laboral, cuya creación fue pactada en la Convención Colectiva de Trabajo en su cláusula Décima Octava; su finalidad es estudiar y buscar las soluciones a los problemas que surjan entre la empresa y los trabajadores.
- Está conformado por dos integrantes de la empresa (jefe relaciones laborales y jefe bienestar) y dos miembros de la junta sindical, los cuales se reúnen una vez al mes. Comité de Gerencia
- Espacio destinado a la supervisión y control de las actividades más representativas de la Empresa; la Gerencia General y los directivos de la organización hacen seguimiento al desempeño gerencial a corto plazo, así como a temas críticos y específicos.

• **Mesa de Control - Semanal:**

Comité destinado al seguimiento de las metas e indicadores de producción del cultivo y el beneficio del fruto de la palma de aceite.

• **Espacios para el Diálogo:**

Escenarios de evaluación conjunta de la vida laboral y verificación de cumplimiento del Índice de Credibilidad (es un símbolo permanente a la palabra y a la confianza, que orienta la conducta y la actividad empresarial en INDUPALMA; representa un mutuo compromiso para la Empresa y el Sindicato, relacionados con el mejoramiento y la construcción de las habilidades humanas al interior de la relación de trabajo. Los acuerdos allí establecidos se revisan en el Espacio para el Diálogo). Estos espacios son coordinados por la Gerencia General o en su caso, por el Director de Gestión del Talento Humano, conjuntamente con el Presidente del Sindicato o la persona que éste delegue.



- **Reuniones de seguimiento Cultivo de Palma INDUARIARI, Meta**

Espacio mensual para analizar, junto con la Gerencia General, los avances de la ejecución de las actividades agronómicas, el seguimiento y las oportunidades que se presenten en la operación del negocio, para la toma de decisiones que permitan un mayor desarrollo para el cultivo. En estas reuniones participan las áreas de soporte de los procesos que se ejecutan y eventualmente, invitados de acuerdo a la temática tratada.

- **Mecanismo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS**

Medio de diálogo transparente con los grupos de interés de la organización, mediante el cual se atienden y tramitan las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias emitidas por estos grupos.

ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECEMOS Y/O ENTES NACIONALES E INTERNACIONALES A LOS QUE APOYAMOS

Entidades	Iniciativas de RSE y DDHH	Gremios y Centros de Pensamiento del Sector
Fundación Ideas para la Paz	Red Local del Pacto Global	Fedepalma
Fundación Carolina Colombia	Guías Colombia	Cenipalma
	RSPO	CI Acepalma
		Bureau Veritas

GRUPOS DE INTERÉS DE INDUPALMA

Los principales grupos de interés de INDUPALMA son:





MECANISMOS DE INCLUSIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN

GRUPO DE INTERÉS	MECANISMO DE INCLUSIÓN Y PARTICIPACIÓN	FRECUENCIA	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA.
Accionistas	• Asamblea General de Accionistas.	Una vez al año.	Informe Anual de Gestión.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Atención en las oficinas de Gestión Humana. • Participación en los distintos Comités. • Delegación de funciones y responsabilidades. • Participación en reuniones. • Gerencia de puertas abiertas. • Comité de Convivencia Laboral. • Comité Paritario de Seguridad y Salud. 	Permanente y siempre que se requiera.	<ul style="list-style-type: none"> • Boletín Camino a la Mega. Informe del estado actual y avances estratégicos de la organización. • El Amanecer Indupalmero. Diario online con información de interés para todos los miembros de la comunidad empresarial. • Correo de la Gente. Rescata aspectos de interés general y destaca el trabajo en equipo y la comunicación como factores de convivencia • Aliados contra la PC. Boletín bimestral para generar consciencia sobre los riesgos de la Pudrición del Cogollo y para reforzar la importancia de ejecutar bien el plan de prevención establecido.
Asociación Sindical	• Comité Obrero-Patronal. Búsqueda de soluciones para los problemas Empresa-trabajadores.	4 veces al año	Encuentros Espacios para El Diálogo.
	• Espacios para el Diálogo. Evaluación conjunta de la vida laboral y verificación del cumplimiento del Índice de Credibilidad.	4 veces al año	
	• Comité de Vivienda. Gestión de los compromisos sindicales con respecto a los préstamos de vivienda.	1 vez al año	
	• Comité de Educación. Gestión de los compromisos sindicales con respecto al tema de educación.	1 vez al año	
	• Comité de Calamidad Doméstica. Revisión de solicitudes por calamidad. Cada vez que se requiere Comité Pensional.	4 veces al año	
	• Comité de Convivencia Laboral. Revisión de situaciones de acoso laboral.	6 veces al año o cada vez que se requiere	
Pensionados	• Atención en las oficinas de Bogotá, Bucaramanga y San Alberto.	Permanente	
	• Comité pensional.	Cada vez que se requiera	



Socios Estratégicos. (Cooperativas de trabajo asociado).	• Comités Técnicos de Seguimiento.	Permanente	Atención personalizada. Reuniones. Comunicados escritos.
	• Visitas y atención por parte del equipo de Desarrollo Empresarial.		
	• La Oficina de Desarrollo Empresarial a disposición de los socios estratégicos para su fortalecimiento y emprendimiento.		
Proveedores de bienes y servicios	• Atención personalizada en las oficinas de acuerdo a los requerimientos.	Diaria	Atención personalizada. Comunicados escritos. Portal de Proveedores.
	• Acceso y consulta a través del portal de proveedores.		
	• Atención directa en el Departamento de Gestión Logística.		

MECANISMOS DE CONSULTA A GRUPOS DE INTERÉS.

En el año 2014, INDUPALMA desarrolló un modelo de diálogo para conocer los impactos económicos, sociales y ambientales, a partir de la estrategia, misión y visión de la empresa, así como de las percepciones de los grupos de interés, adaptando al contexto empresarial la metodología Mesuring Impact y utilizando herramientas adecuadas para cada grupo de interés.

A partir de este proceso de diálogo se realizó un diagnóstico de impactos que permitió generar un plan de acción social para ser implementado a partir de marzo del 2015. Para realizar el diagnóstico se utilizó la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, tomando como variables las dimensiones económica, social y ambiental, además del plan estratégico de la empresa.

La realización de esta evaluación de impactos de INDUPALMA, representó un importante reto en cuanto a la identificación de los efectos que está generando la operación, y las expectativas que tienen los grupos de interés frente al relacionamiento con la empresa. En este sentido, se trata de un paso más en el proceso de construcción de confianza y afianzamiento del modelo de Valor Compartido que ha promovido

la Empresa desde hace más de veinte años.

A partir de este proceso, se identificaron los impactos positivos que requieren potenciar las acciones para mantenerlos y mejorarlos, así como los efectos negativos que requieren medidas inminentes de mitigación. Esta identificación permitió completar el plan de acción social de la Empresa, involucrando las áreas más representativas.

Así mismo, el proceso de diálogo con los grupos de interés permitió compartir los cambios en la estrategia de INDUPALMA, presentando la nueva misión y visión de la Empresa con enfoque hacia el año 2016, con responsabilidad económica, social y ambiental hacia los accionistas clientes, proveedores, trabajadores y comunidad de la zona de influencia y el país en general.

A continuación se presentan los principales resultados de esta evaluación, haciendo especial énfasis en los impactos sociales evidenciados en cada grupo de interés, así como los principales aprendizajes de este proceso.



GRUPO DE INTERES	PERCEPCIÓN
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Positiva: Provee una fuente de ingreso importante para sus familias y la región en donde habitan
Clientes de Productos	<ul style="list-style-type: none"> • Positiva: Reconocimiento del sentido de responsabilidad social empresarial. • Satisfacción con la calidad de los productos que compran a la Empresa y con la atención que reciben por parte de los funcionarios de la misma. Se presentan algunas quejas marginales relacionadas con la escasa disponibilidad de producto, especialmente en la época de baja cosecha.
Clientes de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Positiva: Conocimiento de la Empresa en cuanto a su misión, visión y certificaciones RSPO y normas de calidad. • Reconocimiento del cumplimiento de INDUPALMA respecto a los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) referentes a sus tres ejes fundamentales (rentabilidad económica, responsabilidad social, y sostenibilidad ambiental).
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Positiva: Identificación de INDUPALMA como promotor de desarrollo y bienestar en la región. • Promoción de la igualdad de género en la contratación y lucha contra la contratación de menores de edad. • Negativa: Los cambios financieros que se han dado en los últimos meses, especialmente en la disponibilidad de flujo de caja para atender los compromisos, han propiciado impactos económicos negativos en los proveedores.
Unidades Autonomas Empresariales UAE'S	<ul style="list-style-type: none"> • Positiva: Promotor del desarrollo económico, social y ambiental en la región.
Comunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Positiva: Promotor de desarrollo económico y social en la región. • Reconocimiento de Indupalma como dinamizador de empleo en la región. • Alta valoración del compromiso educativo en la región

PARÁMETROS DEL REPORTE, ALCANCE Y COBERTURA

Alcance

INDUPALMA constituye este informe como su cuarta Memoria de Sostenibilidad presentada anualmente, bajo los principios y recomendaciones del Global Reporting Initiative, según la versión GRI 4. En él se recogen y comparten las principales actividades desarrolladas por la Empresa en el año 2014 en materia de sostenibilidad, dando respuesta a los requerimientos y compromisos adquiridos de los 10 Principios básicos del Pacto Global.

Metodología de elaboración del Informe

La información se elaboró teniendo en cuenta los diferentes niveles de aplicación del GRI4, mediante la participación de las distintas áreas de la Empresa y los resultados del diálogo permanente con sus grupos de interés. Para algunos indicadores se contaba con información propia y, para otros, se hicieron estimativos propios que son debidamente mencionados según sea el caso.

La memoria más reciente presentada por Indupalma corresponde a la reportada en diciembre de 2014, cuya información comprendía el periodo abarcado de enero a diciembre de 2013.



Aunque Indupalma está impulsando fuertemente su filosofía de Valor Compartido y su modelo social en el Ariari, en calidad de operador logístico, este informe profundiza principalmente en los aspectos económicos y sociales de su actividad en el Magdalena Medio.

Principios por los que se rige el informe

Para la elaboración de la presente memoria, Indupalma tuvo en cuenta los principios de la metodología GRI4:

Materialidad: La información contenida en esta memoria, abarca los aspectos e indicadores que reflejan los impactos más significativos dentro de la dimensión social, ambiental y económica de la empresa, que pueden influir en las evaluaciones, decisiones o acciones de los grupos de interés hacia la organización.

Exhaustividad: La publicación da cobertura a los indicadores y aspectos materiales exigidos para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de Indupalma durante 2014.

Inclusividad: Indupalma identifica sus grupos de interés y mantiene un diálogo permanente con cada uno de ellos, mediante la gestión

propia de las distintas áreas, quienes evalúan e interpretan las necesidades de éstos, con el fin de consolidar y dar respuesta dentro de la estrategia de la empresa a las expectativas de los mismos.

Precisión y claridad: La información que se comparte es precisa y detallada con el fin de que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de la empresa.

Fiabilidad: La información contenida en la memoria fue recopilada, analizada y presentada de forma tal que pueda ser sujeta a exámenes y auditorías que establezcan la calidad y materialidad de la información.

Contacto

En caso de cualquier duda o sugerencia respecto a este reporte, los lectores pueden remitirse al Jefe de Comunicaciones: Gerardo Enrique Bohórquez Angarita a la dirección Calle 67 # 7-94, Piso 8, en la ciudad de Bogotá, teléfono 3470010 ext. 277 o al correo electrónico: gbohorquez@indupalma.com









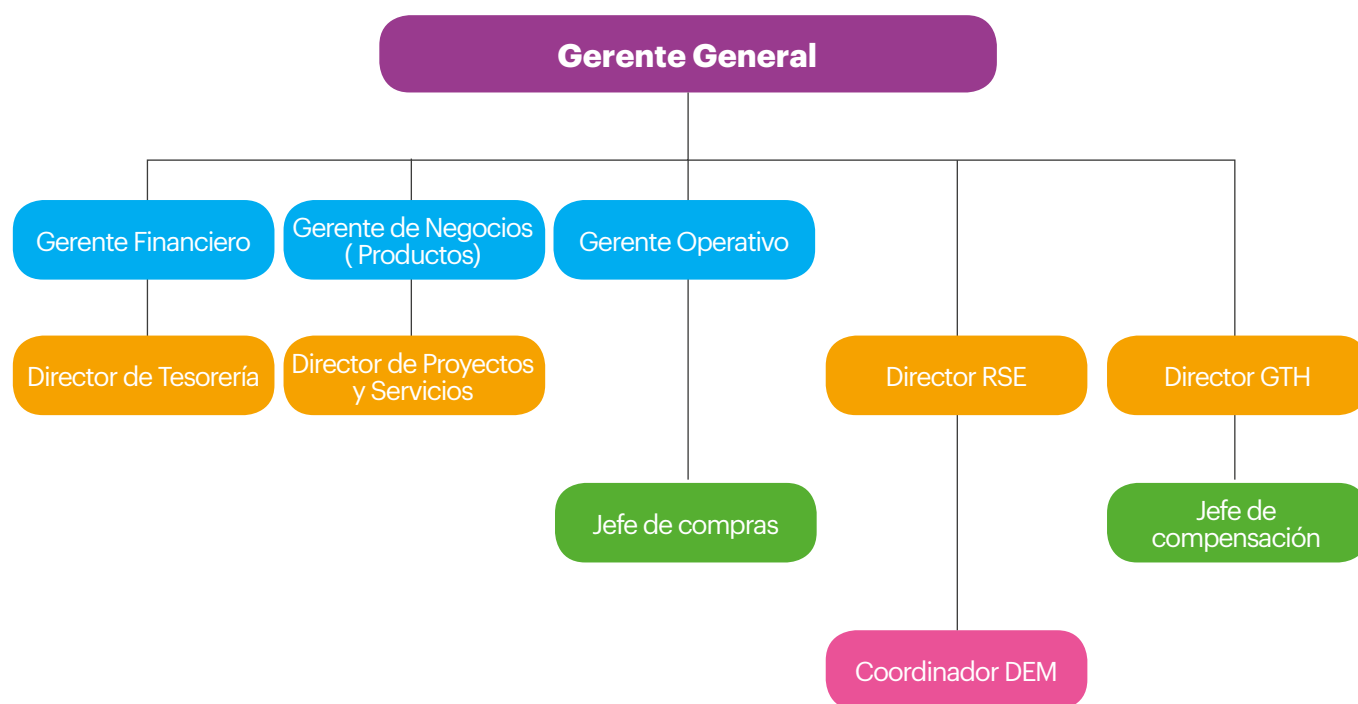
INDUPALMA promueve el desarrollo económico regional y nacional mediante diferentes componentes que se incorporan en la operación y administración de los proyectos agronómicos. Los cuáles son:

- **Compra a proveedores locales de fruto:** INDUPALMA convierte a los inversionistas en sus proveedores mediante la compra garantizada del producto cosechado (fruto de palma) en el largo plazo y bajo condiciones de mercado.
- **Compra a proveedores locales de bienes y servicios:** INDUPALMA desarrolla un portafolio de proveedores

de bienes y servicios locales que cumplan con estándares de calidad y precios competitivos.

- **Promoción impositiva y contribuciones parafiscales:** comprende la verificación del cumplimiento de la normatividad tributaria y parafiscal por parte de las UAE y el cumplimiento estricto de tal normatividad por parte de INDUPALMA.

La responsabilidad de la organización frente a la dimensión económica se relaciona en las siguientes áreas:

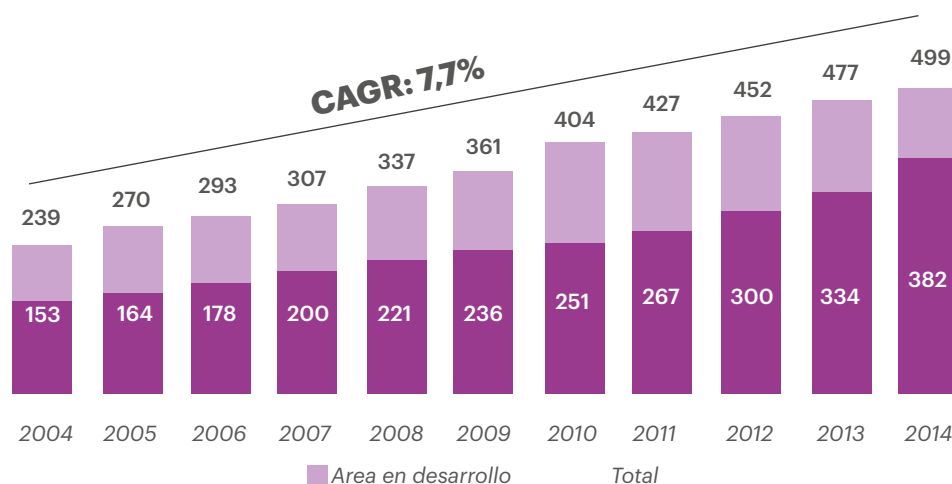


DESEMPEÑO DEL SECTOR PALMERO EN COLOMBIA, 2014

Colombia disponía de 499.000/ha sembradas con palma de aceite en 2014, de las cuales 382.000 (77%) estaban en etapa productiva y 117.000 (23%) en etapa de desarrollo (Gráfico 1). Con respecto al año anterior, el área sembrada creció 4,6%, cifra inferior al 5,5% que fue el crecimiento del año anterior y al promedio de los últimos 10 años, cuyo crecimiento anual fue del 7,7%.

La Zona Oriental participa con el 39% del área sembrada, la Zona Norte con el 29%, la Zona Central con el 28% y la Zona Suroccidental con el 4%.

Gráfico 1. Área Sembrada con palma de aceite en Colombia 2004-2014 (Miles/h)



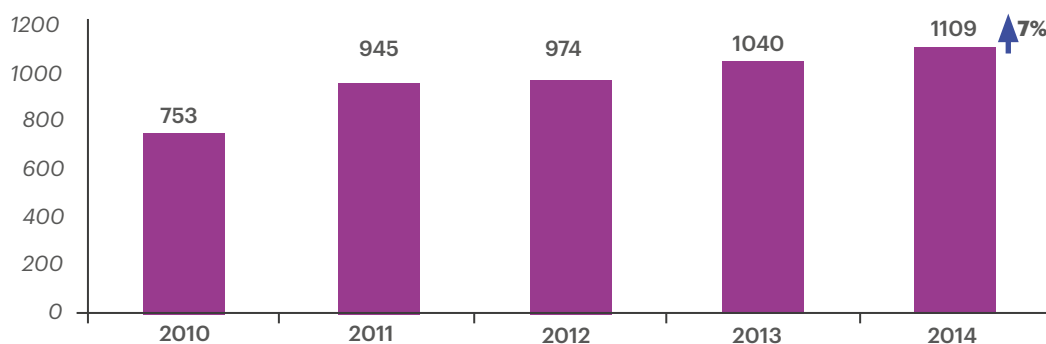
Fuente: Fedepalma. Boletín económico, febrero 2015

Producción de aceite de palma Crudo en Colombia

La producción de aceite de palma crudo fue de 1'109.000/t en 2014, con un crecimiento del 7% frente al año anterior, debido principalmente al crecimiento en las áreas que entraron en producción (Gráfico 2). Los mayores crecimientos de esta producción se

observaron, en términos absolutos, en las Zonas Norte y Central con 26 mil t adicionales en cada una; la Zona Oriental creció 12 mil t y la Zona Suroccidental lo hizo en 4 mil t.

Gráfico 2. Producción de aceite de palma crudo en Colombia, 2010-2014



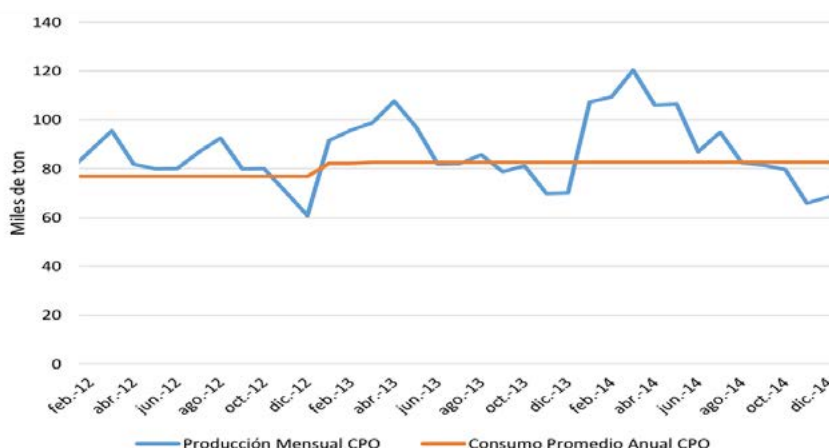
Fuente: Fedepalma, Análisis de la comercialización 2014



En 2014, la estacionalidad de la producción mostró una mayor concentración en el primer semestre del año (62%) con un pico de producción especialmente alto en los meses de febrero, marzo y abril. En efecto, como se observa en el Gráfico 3, mientras el país registró

en los últimos 3 años un consumo de aceite de palma de 80.000 t en promedio mensual, en esos meses la producción estuvo por encima de las 100.000 t, en tanto que en los últimos meses del año, la producción estuvo muy por debajo de esas necesidades de consumo.

Gráfico 3. Producción y consumo mensual de aceite de palma en Colombia 2012- 2014



Fuente: Fedepalma, análisis de la comercialización 2014

Rendimientos de la producción de aceite de palma crudo en Colombia

La productividad de aceite de palma crudo por ha continuó descendiendo en 2014, al registrar, en promedio, una producción de 3 t por hectárea, cifra inferior a 3.1 t que se observó en 2013. Este comportamiento se explica,

principalmente, por la entrada en producción de cultivos jóvenes y por el impacto que sigue ocasionando el problema fitosanitario en algunas zonas palmeras del país. (Gráfico 4).

Gráfico 4. Rendimientos de aceite de palma crudo por hectárea, 2000-2014



Fuente: Indupalma Gerencia Comercial, con base en informe de comercialización Fedepalma 2014

Importaciones de aceites y grasas en Colombia

En 2014 se importaron en Colombia 625.013 t de aceites y grasas animales y vegetales, con un incremento de 19% frente a 2013 (525.214 t)

(Tabla 1). De estas importaciones, los aceites y grasas vegetales crudos registraron un crecimiento del 40%, destacándose el considerable incremento que presentaron las importaciones de aceite de soya con 288.519 t.

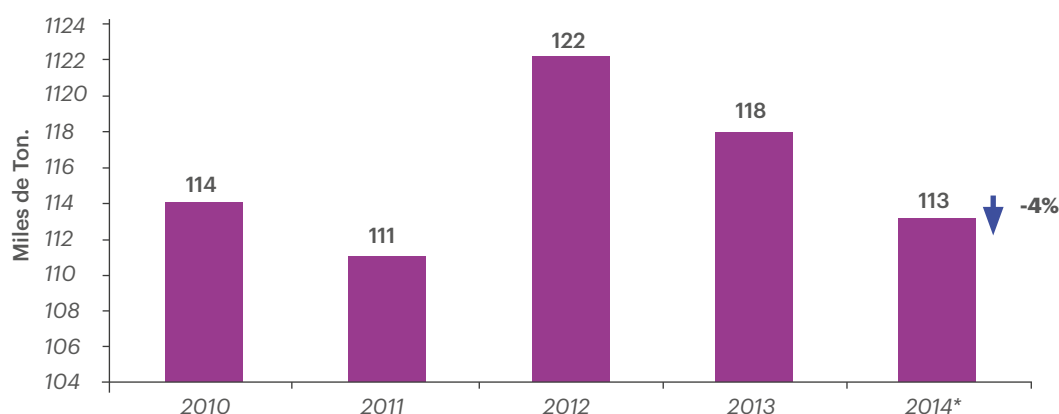
Tabla 1. Importaciones de aceites y grasas a Colombia, 2012-2013

	Enero-Diciembre		Variación	
	2013	2014*	Absoluta	Porcentual
Aceites vegetales crudos	311.080	434.703	123.623	40%
Aceite de girasol crudo	23.400	37.950	14.550	62%
Aceite de palma crudo	65.226	91.214	25.988	40%
Aceite de soya crudo	206.579	288.519	81.940	40%
Otros Aceites Vegetales Crudos	15.875	17.020	1.145	7%
Aceites vegetales refinados	124.149	90.169	-33.980	-27%
Aceite de girasol refinado	16.637	9.509	(7.128)	-43%
Aceite de palma refinado	52.308	21.872	(30.436)	-58%
Aceite de soya refinado	17.115	14.229	(2.886)	-17%
Otros aceites vegetales refinados	12.416	9.623	(2.793)	-22%
Mezclas de aceites vegetales	25.673	34.936	9.263	36%
Total aceites vegetales	435.229	524.872	89.643	21%
Sebos y grasas animales	25.073	30.041	4.968,0	20%
Total general	460.302	554.913	94.611	21%
Aceite en frijol soya	64.912	70.100	5.188	8%
Total Aceites y grasas vegetales y animales	525.214	625.013	99.799	19%

Fuente: DIAN y Revista Sobordos

Con respecto al aceite de palma crudo y refinado se importaron 113.000 t en 2014, un 4,2% inferior a lo registrado en 2013 (118.000 t) y levemente inferior al promedio que se ha observado en los últimos 5 años (Gráfico 5).

Gráfico 5. Importaciones de aceite de palma crudo a Colombia, 2010-2014



Fuente: DIAN y Revista Sobordos.



A pesar del decrecimiento de las importaciones totales de aceite de palma, el comportamiento fue muy diferente entre las importaciones de aceite crudo y aceite refinado. En efecto, mientras las importaciones de aceite de palma crudo tuvieron un incremento del

40%, las importaciones de aceite de palma refinado cayeron el 58% (Tabla 2). En este comportamiento se debe destacar la presencia de las importaciones de aceite de palma crudo procedentes de Brasil (25,568 t) y Perú (36.442 t).

Tabla 2. Importaciones de aceite de palma crudo y refinado, según procedencia 2012-2014

Importación de aceite de palma crudo x país					
	Ene-Dic	Ene-Dic	Ene-Dic	Variación	
País	2012	2013	2014*	Abs.	%
Brasil	-	-	25.568	25.568	N.A.
Ecuador	46.958	52.043	28.908	(23.136)	-44%
Perú	-	5.034	36.442	31.408	N.A.
Venezuela	1.528	8.149	297	(7.852)	-96%
Total	48.485	65.226	91.214	25.988	40%

Importación de aceite de palma refinado x país					
	Ene-Dic	Ene-Dic	Ene-Dic	Variación	
País	2012	2013	2014*	Abs.	%
Brasil	-	2	1	-1	-35%
Ecuador	21.475	23.371	7.691	(15.680)	-67%
Indonesia	36.479	16.929	2.997	(13.932)	-82%
Malasia	9.207	8.326	4.049	(4.277)	-51%
Venezuela	322	212	-	(212)	-100%
ZF Palmaseca	-	1.666	2.183	517	31%
ZF Pacífico	-	1.745	4.920	3.175	182%
ZF Eje Cafetero	5.999	-	-	-	N.A.
Otros	114	57	31	(26)	-46%
Total	73.596	52.308	21.872	(30.436)	-58%

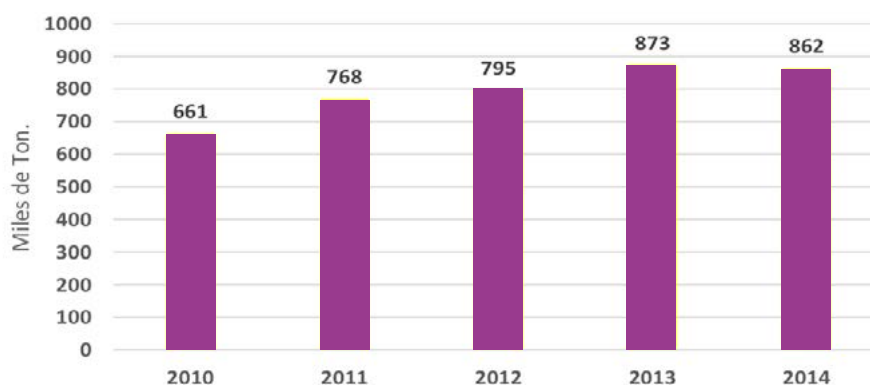
Fuente: DIAN y Revista Sobordos

Ventas de aceite de palma crudo según mercados de consumo nacional

Las ventas de aceite de palma crudo al mercado nacional en 2014 se mantuvieron a un nivel similar al de 2013, registrándose un volumen de

862.000 t frente a 873.000 t que se vendieron en 2013 (-1%) (Gráfico 6).

Gráfico 6. Ventas de aceite de palma crudo al mercado Nacional 2010-2014



Fuente: Fedepalma, análisis de la comercialización 2014

En 2014 las ventas de aceite de palma crudo al segmento tradicional disminuyeron, en concordancia con el descenso del consumo por parte de la industria de aceites y grasas comestibles, mientras que las ventas al mercado de biodiésel mantuvieron su dinamismo. En efecto, el mercado tradicional de alimentos

comestibles, alimentos concentrados para animales y jabonería, redujo la absorción de aceite de palma de 412.000/t en 2013 a 391.000 t en 2014, con un decrecimiento del 5%. El biodiésel, por su parte, presentó un crecimiento del 2%, al pasar de un consumo de 462.000 t en 2013 a 473.000 t en 2014 (Tabla 3)

Tabla 3. Ventas de aceite de palma crudo según mercados de consumo nacional, 2012-2014

Ventas al mercado local de aceite de palma crudo ene-dic (2014)					
	Ene-Dic			Var	
	2012	2013	2014*	Abs.	%
Industria de aceites y grasas comestibles	304,2	353,3	328,9	-24,4	-7%
Industria de alimentos concentrados	27,4	46,7	52,1	5,4	12%
Industriales jaboneros	5,8	7,6	5,2	-2,4	-32%
Otros industriales	12,9	3,4	5,0	1,6	48%
Subtotal	350,3	411,0	391,2	-19,8	-5%
Biodiésel	445,5	462,3	472,9	10,6	2%
Total General	795,8	873,3	864,1	-9,2	-1%

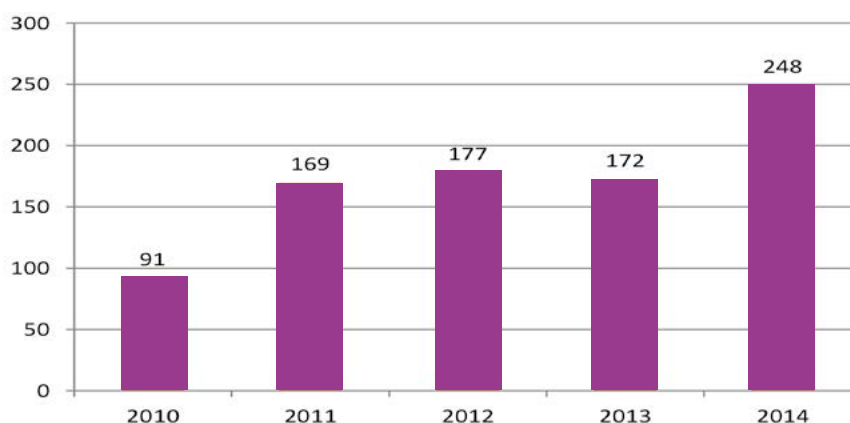
Fuente: Fedepalma-Sispa, cálculos UGCE.

Exportaciones de aceite de palma

En 2014 se exportaron 248.000 t de aceite de palma crudo y refinado frente a 172.000 t registradas en 2013, lo que representa un crecimiento del 44% (76.000/t) con respecto al 2013 (Gráfico 7).

Ese incremento se explica por el crecimiento generalizado que presentó la producción en las cuatro zonas palmeras del país, debido a la entrada en producción de cultivos que estaban en período de desarrolló (menos de 3 años) y a la marcada estacionalidad que presentó la producción en el primer semestre del año, propiciando el incremento de exportaciones es este período.

Gráfico 7. Exportación de aceite de palma crudo y refinado.



Fuente: Fedepalma, análisis de la comercialización 2014



Las Zonas Norte y Occidental se mantuvieron en 2014 como las principales exportadoras de aceite de palma en el país, con el 32% y 60% de su producción, respectivamente. La Zona

Central mantuvo su participación alrededor del 20%, en tanto que la Zona Oriental, por su localización distanciada de los puertos, exportó solo el 14% de su producción (Tabla 4).

Tabla 4. Exportaciones de aceite de palma crudo por zonas palmeras 2013-2014

Ventas de exportación de aceite de palma crudo por zona (Ene-Dic)				
	Ventas de exportación (Miles de toneladas)		Participación % (Expo/prod)	
Zona	2013	2014	2013	2014
Zona Oriental	32,5	57,0	8%	14%
Zona Norte	72,6	115,3	22%	32%
Zona Occidental	8,8	11,1	62%	60%
Zona Central	52,5	64,7	18%	20%

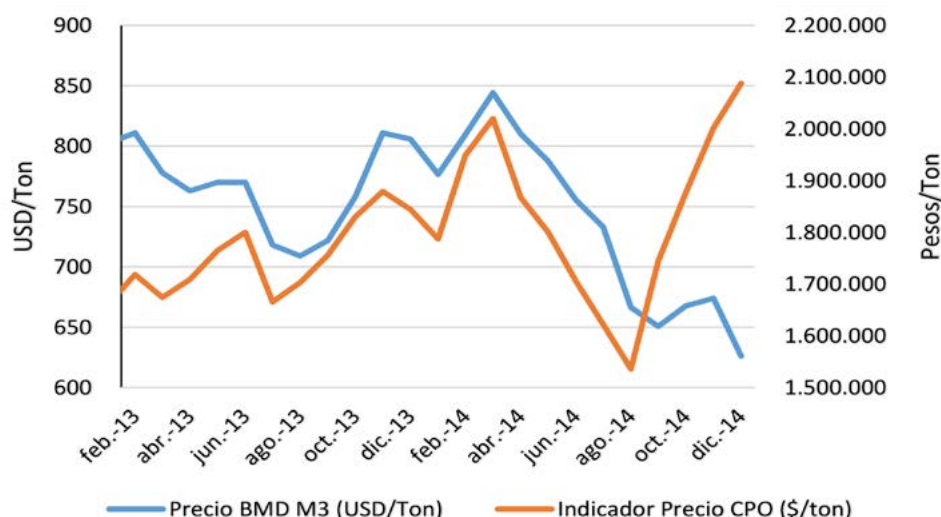
Fuente: Fedepalma, análisis de la comercialización 2014

Precios internacionales y nacionales

El precio internacional del aceite de palma crudo (FOB Malasia) se redujo, en promedio, un 2,3%, al pasar de USD748/t en 2013 a USD733/t en 2014. Sin embargo, el indicador de precio para mercado nacional se incrementó un 5,6%, lo cual se explica por la devaluación de la tasa de cambio (TCRM) y los aranceles de importación, cuyos incrementos fueron de 7% y

2,3%, respectivamente. Es de señalar, que en el segundo semestre de 2014, a pesar de la caída significativa del precio internacional del aceite de palma, el mercado nacional presentó un comportamiento mucho más estable, debido a los dos factores antes señalados. (Gráfico 8)

Gráfico 8. Precios internacional y nacional del aceite de palma crudo 2013-2014

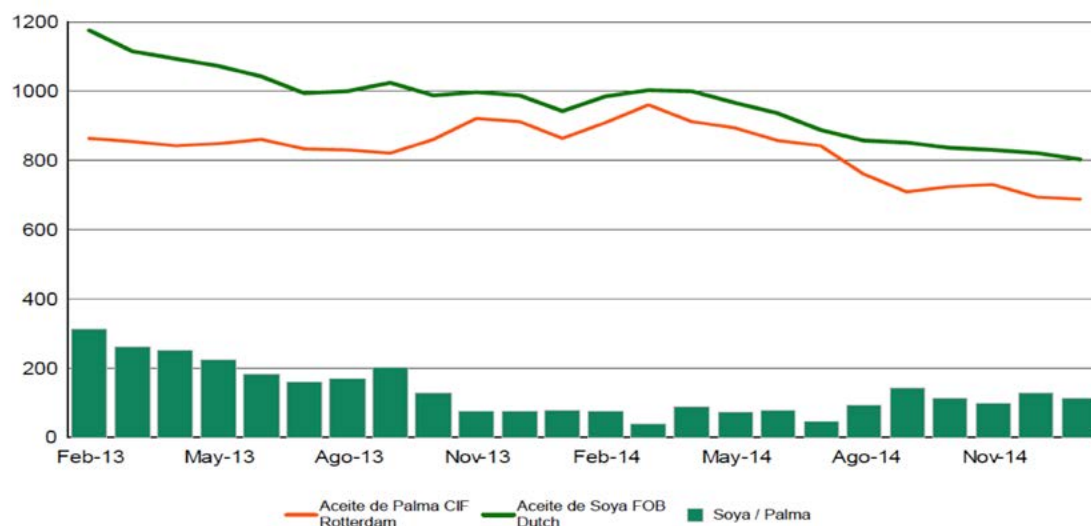


Fuente: Indupalma, Gerencia Comercial, febrero 2014

Se debe también destacar el descenso importante que siguió presentando en 2014 el precio internacional del aceite de soya crudo, especialmente en el segundo semestre del año, en una proporción mayor que el aceite de

palma, lo que repercutió en un menor descuento del precio internacional del aceite de palma respecto al aceite de soya, pasando de más de USD200/t a finales de 2013 a USD60/t, al final de 2014 (Gráfico 9).

Gráfico 9. Evolución del precio internacional de aceites de palma y soya 2013-2014



Fuente: Fedepalma, análisis de la comercialización 2014

En promedio, el precio del aceite de palma crudo en Colombia fue de \$1.812,927/t en 2014, frente a \$1,716.867/t en 2013, con un crecimiento de 5,6%, y levemente por debajo del precio de los últimos cinco años (\$1.860,943/t).

En cuanto al aceite de palmiste, el precio

nacional, acorde con la tendencia del precio internacional, presentó una importante recuperación pasando de \$1'861.083/t en 2013 a \$2.497.833/t en 2014, con incremento del 34,2% (Tabla 5)

Tabla 5. Precios de aceite de palma y de palmiste crudos en el mercado nacional 2010-2014

Productos	2010	2011	2012	2013	2014	Var 14/13
Aceite de palma	1.751.217	2.109.259	1.914.447	1.716.867	1.812.927	5,6%
Aceite de palmiste	2.292.866	3.019.741	2.226.666	1.861.083	2.497.833	34,2%

Fuente: Gerencia Comercial Indupalma, con base en Resoluciones FEP



Perspectivas de mercado para 2015

Según analistas internacionales (LMC) no se observan proyecciones de reducción en la producción de petróleo, lo cual mantendría en 2015 los precios de los aceites y grasas a niveles muy similares a los de 2014. En efecto, el precio del barril de petróleo, que perdió más de la mitad de su valor entre junio y diciembre de 2014, podría caer aún más. Esta situación tendrá repercusiones en el precio de los principales aceites y grasas vegetales, especialmente por el impacto negativo que tendrá sobre los proyectos de expansión de biodiesel en países como Indonesia, Malasia y Brasil.

Las menores expectativas sobre el comportamiento de la economía china, segundo importador mundial de aceite de palma crudo, incidirán también de manera importante, sobre el precio del aceite de palma.

No obstante, la sequía que atravesaron por más de cinco meses (desde finales de 2014 hasta enero de 2015), algunas regiones productoras de palma de aceite en Malasia e Indonesia, reduciendo el nivel de inventarios de Malasia a menos de 2 millones de toneladas, incidirá de manera importante en la producción de aceite de la palma en el año agrícola (oct.14/sep.15), lo que permitirá mantener una tendencia de precios sostenibles en el primer semestre del 2015 (Tabla 6).

Así mismo, el gobierno de la India, primer importador mundial de aceite de palma, proyecta bajar el arancel de importación a las semillas oleaginosas del 30% a un nivel entre el 5% y el 10%, lo cual estimulará la demanda, apoyando los precios internacionales de los aceites vegetales, incluyendo el aceite de palma (LMC/feb 2015).

Tabla 6. Proyección de precios internacionales del aceite de palma en 2015

	Malaysia Price (Ringgit/tonne)	Malaysia Price (US\$/tonne)	EU Price (US\$/tonne)	EU Premium Over Bursa Malaysia (US\$)	Malaysian Stocks ('000 tonnes)
Average Jul 14 to Dec 14	2,198	671	741	70	2,047
Dec-14	2,182	627	679	52	2,013
Jan-15	2,324	654	696	42	1,867
Feb-15	2,337	658	712	54	1,688
Mar-15	2,194	617	671	53	1,742
Apr-15	2,052	578	631	53	1,815
May-15	1,999	563	614	51	1,786
Jun-15	1,994	561	612	51	1,706

Note: The Malaysia price basis is the Bursa Malaysia second position CPO futures. The forecasts assume that the exchange rate remains at an average rate of 3.55 Malaysian Ringgits/US\$.

En el mercado nacional, debido al cambio de la Franja Andina de Precios (SAFP) y el avance de la desgravación que sigue el arancel de los aceites y grasas en el Acuerdo con Mercosur (3,4% en 2015) el precio del aceite de palma tenderá a reducirse en el segundo semestre de 2015, lo cual, sin embargo, será atenuado por la devaluación de la tasa de cambio, cuyo nivel según varios analistas, podrá llegar alrededor de \$2.600/USD.

Productos y Servicios de INDUPALMA

Productos

INDUPALMA comercializa dos tipos de productos: bienes agroindustriales, que corresponden al Aceite de Palma Crudo, el Aceite de Palmiste Crudo y la Torta de Palmiste, e insumos de producción para la agroindustria de la palma de aceite, que corresponden al Polen, las Semillas de Híbrido Oleífera por Guineensis y las Plántulas de Híbrido OxG Indupalma.

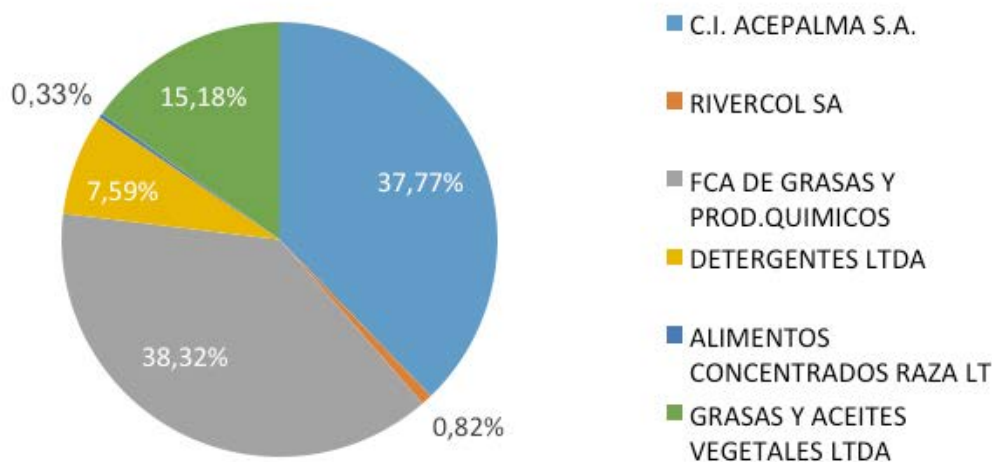
Las ventas de estos productos en 2014, fueron las siguientes:

Aceite de Palma Crudo

En 2014 se vendieron 49.807 t de Aceite de Palma Crudo, cifra superior en un 11,9% a la registrada en el año 2013, debido principalmente a que la producción fue mayor a la presupuestada, por lo cual se debió acudir a exportaciones, las cuales alcanzaron una cifra récord de 18.797 t en la historia de la Empresa, con una participación de 37,7% en las ventas de este producto.

El principal cliente del mercado nacional fue Grasco (Bogotá) con una participación de 38,32%, seguido de Gracetales (Barranquilla) con 15,18%, Detergentes (Bogotá) con 7,59%, Rivercol (Cali) con 0,82% y Alimentos Concentrados Raza (Bogotá) con 0,33%.

Despachos de aceite de palma crudo según clientes 2014



Fuente: Gerencia Comercial INDUPALMA

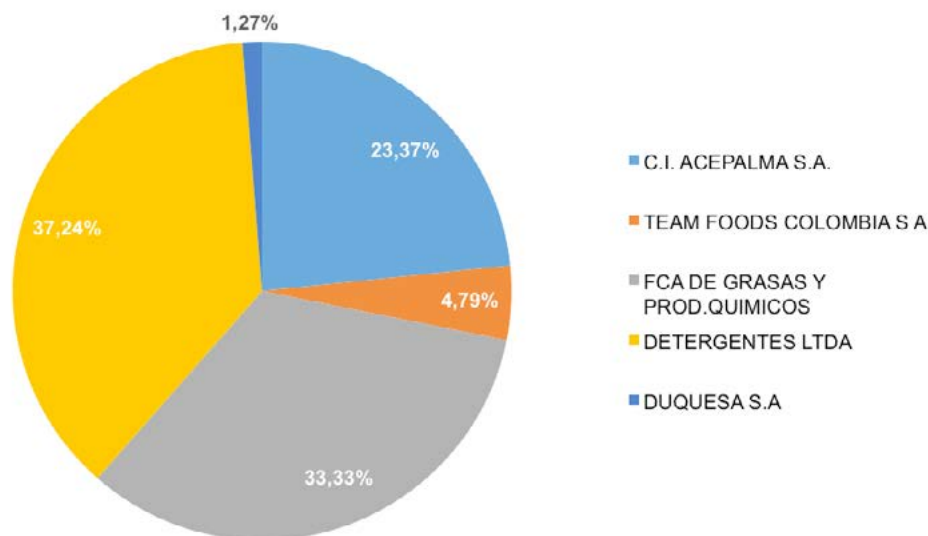
Aceite de Palmiste Crudo

En el último trimestre de 2014 se realizaron despachos de aceite blanqueado físicamente, con destino a Detergentes Ltda (Bogotá). Este aceite se diferencia del aceite decolorado despachado en 2013 porque usa únicamente calor y vapor dentro de un tanque de almacenamiento para cambiar el color, mientras que el procesado en 2013 fue un proceso químico en una planta específica instalada con este propósito.

En este producto las ventas sumaron 4.962/t en 2014, siendo un 6% superior a las registradas en 2013, también con una significativa participación de las exportaciones. El principal destino de los despachos fue Detergentes (Bogotá) que absorbió el 37,24% de las ventas, seguido por Grasco (Bogotá) con el 33,33%, C.I Acepalma (Exportación) con el 23,37%, Grupo Team Foods Colombia (Bogotá) con el 4,79% y Duquesa con 1,27%.



Despachos de aceite de palma crudo según clientes 2014



Fuente: Gerencia Comercial INDUPALMA

Torta de Palmiste

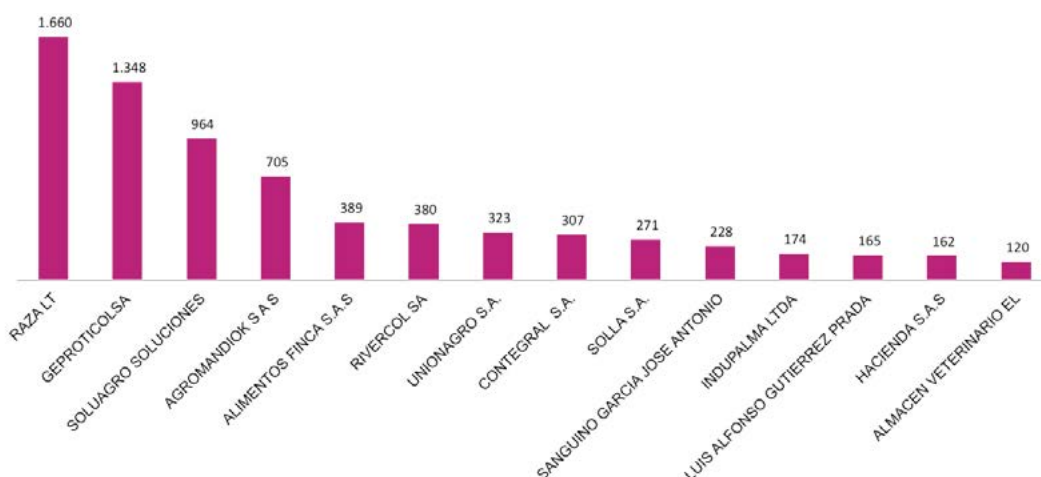
En cuanto a este producto se despacharon 8.207 t, cifra superior en 18% a la registrada en 2013, debido a que la producción fue superior a la presupuestada.

Dentro de la gran variedad de clientes de Torta de Palmiste, se destaca Alimentos Concentrados Raza (Bogotá) a quien se le realizaron despachos durante todo el año; seguido por tres distribuidores, Geproticola,

Soluagro y Agromandiok, quienes fueron vitales para la rotación de inventarios en la temporada de alta cosecha.

También se contó con clientes de fábricas de alimentos concentrados, principalmente Solla, Finca y Contegral, y clientes pequeños de la zona del Magdalena Medio, quienes realizaron compras en algunos meses como Unionagro y Jose Antonio Sanguino.

Ventas de Torta de Palmiste según clientes 2014



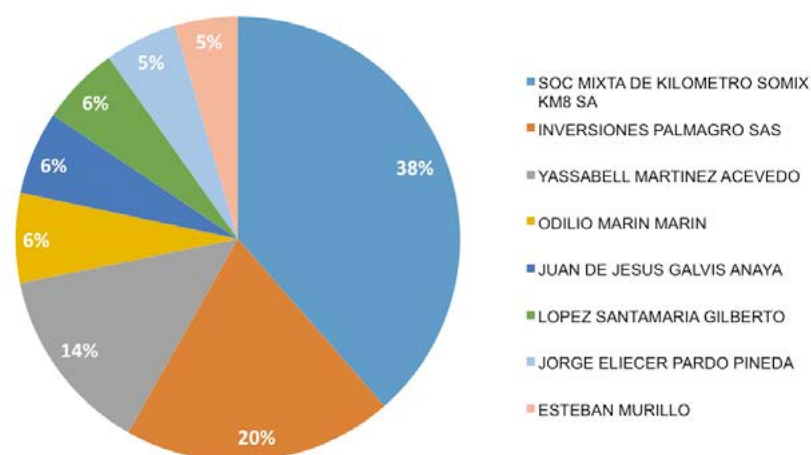
Fuente: Gerencia Comercial INDUPALMA

Plántulas

En 2014 se despacharon 154.498 unidades, de las cuales 83.998 fueron ventas a terceros y 70.500 despachos internos para renovación de cultivos de INDUPALMA en San Alberto y el Ariari. Las ventas de este producto fueron menores en un 6% a las registradas en 2013.



Ventas de Plántulas según clientes 2014



Fuente: Gerencia Comercial INDUPALMA

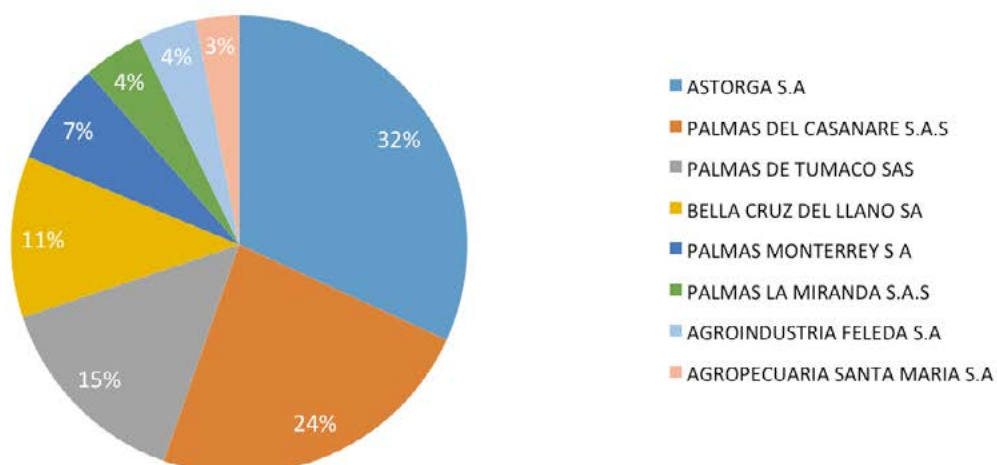
Polen

Las ventas de este producto en 2014 fueron de 1.781 kg, un 195% superior a las realizadas en el año anterior, principalmente por el alto nivel de inventario (1.600 kg) con que se inició el año.

En total, entre consumo propio en los predios de INDUPALMA y las ventas a terceros, se logró

un total de 2.487 kg. Los principales clientes de este producto fueron Astorga (Tumaco) con una participación del 30%, Palmas del Casanare con 22%, Palmas de Tumaco con 13%, Bella Cruz del Llano con 10% y Palmas Monterrey con el 7%.

Ventas de polen según clientes 2014



Fuente: Gerencia Comercial INDUPALMA

Semillas Híbrido OxG Indupalma

En semillas se realizaron ventas por 66.568 unidades, siendo el 99% con destino Induariari (Meta) y el 1% al cliente Unionagro.

En la siguiente tabla se presenta el resumen de cantidades e ingresos generados por la venta de los diferentes productos de la Empresa en el 2014:

Ingresos por venta de productos 2014

Producto	Cantidad	Ingresos (\$)
Aceite de Palma (t)	49.807	92.041.200.540
Aceite de Palmiste (t)	4.962	13.359.486.191
Torta de palmiste (t)	8.207	2.078.316.318
Plántulas (Unidades)	154.498	1.040.261.730
Polen (Kg)	2.487	283.029.600
Semillas (Unidades)	66.568	1.379.350
Total Ingresos		108.803.673.729

Fuente: Gerencia Comercial INDUPALMA



Servicios de Operación Logística, Asistencia Técnica y Supervisión¹

En el 2014 INDUPALMA continuó operando logísticamente algunos negocios de terceros. Por la administración de estos negocios INDUPALMA cobra un porcentaje por el servicio de Operación Logística, que corresponde al 14% sobre costos u 8% sobre ingresos por venta de fruto, dependiendo de la etapa productiva en que se encuentren los cultivos o de la estructura misma del proyecto.

INDUPALMA, sin embargo, ha otorgado condiciones especiales en el cobro de la comisión de Operación Logística a los Proyectos El Palmar y El Horizonte que favorecen sustancialmente los costos administrativos de los mismos, pues a diferencia de los demás proyectos que INDUPALMA administra, este cobro corresponde al 2 y 3% de los costos generados de cada proyecto, respectivamente. Durante el 2014 INDUPALMA facturó por los servicios de Operación Logística, Asistencia Técnica y Supervisión Agronómica, un total de

\$2.369.481.107 discriminados de la siguiente manera:

Tabla 7. Facturación por servicios de Operación Logística 2014

Servicio	VR. Facturado 2014	Participación %
Operación Logística	\$ 1.978.281.489	83,49%
Asistencia Técnica	\$ 388.020.618	16,38%
Supervisión Agronómica	\$ 3.179.000	0,13%
Total	\$ 2.369.481.107	100,00%

¹ El servicio de Supervisión Agronómica solo se presta al proyecto EMPALMAR I

Negocios de palma de aceite administrados en el Magdalena Medio.

En el año 2014, INDUPALMA administró 11 negocios de palma de aceite ubicados en el Magdalena Medio, representados en 7.442,67 ha sembradas.

Tabla 8. Negocios administrados por INDUPALMA en Magdalena Medio 2014

Negocios	Hectáreas Sembradas
COOPALMAG	1599,86
COOPALMARES	952,28
COOPSABANA	1184,17
EL HORIZONTE	1301,04
EL PALMAR	1490,48
EMPALMAR 1	89,89
EMPALMAR 2	104,06
HATO SAMBRA	16,69
LAS ELSAS	206,13
FUTURO DE LA PALMA	454,20
SANTA ROSA	43,87
Total negocios terceros	7442,67

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO

En el 2014 INDUPALMA obtuvo ingresos operacionales por \$136.942 MM, con un crecimiento del 12% frente al año anterior.

El 88% de esos ingresos están representados por la venta de Aceite de Palma Crudo (\$84.649 mm), venta de fruto a OroRojo (\$24.993 mm) y venta de Aceite de Palmiste Crudo (\$10.432 mm). Del total de ventas de Aceite de Palma Crudo, el 73% se realizó al mercado nacional y el 27% al mercado de exportación por intermedio de la comercializadora CI Acepalma.

En resumen, la planta extractora de INDUPALMA produjo 50.006/t de Aceite de Palma Crudo en 2014, con una tasa de extracción del 19.43%, en promedio. El precio de venta por tonelada estuvo, en promedio, en \$1.820.000.

Los costos de producción del Aceite de Palma Crudo (CPO) se deterioraron respecto a los años anteriores, absorbiendo un 81% de las ventas generadas en el año.

Esos resultados dejaron una utilidad bruta de \$26.234MM, con un margen bruto del 19%, inferior al año anterior, el cual había sido del 22%. La capacidad de las ventas de aceites para generar utilidad a la compañía, en los últimos años, ha venido disminuyendo por efecto de los costos de producción.

Los resultados operacionales durante el 2014 presentaron una pérdida de \$27.366 MM. Sin tomar en cuenta el rubro de provisiones, incluido en los gastos de administración y ventas, la pérdida operacional se ubica en \$26.032 MM. El año 2014 generó un margen operacional negativo del 20%, que no logró tampoco aportar al cumplimiento del servicio de la deuda.

Aunque el resultado operacional no es satisfactorio, es necesario destacar que la compañía viene trabajando en la optimización del costo de producción y la racionalización del gasto, con el fin de mejorar los márgenes operativos.

El Ebitda para el año 2014 fue de \$-11.103 MM generando imposibilidad de cumplir con los costos y gastos normales de la operación. En este cálculo se descuenta la amortización del cálculo actuarial por \$6.474 MM incluida dentro los gastos de personal administrativo. Este resultado Ebitda incluye el efecto del gasto en pensiones de jubilación.

Los ingresos no operacionales llegaron a \$3.850 MM, donde los rubros más significativos fueron los siguientes:

- Ingresos por conceptos retroactivos de pensionados asumidos por Colpensiones por valor de \$1.916 MM.
- Aprovechamientos por ajustes en el sistema de costos de la compañía por \$767 MM.
- Recuperaciones de costos y gastos de ejercicios anteriores, como es el caso de incapacidades, reintegro de póliza de salud, reintegro de fletes, entre otros, por valor de \$643 MM.



Por su parte los egresos no operacionales llegaron a \$14.875 MM, básicamente explicados por los siguientes rubros:

- Gasto financiero por \$8.477 MM correspondiente al pago de intereses bancarios por obligaciones financieras, cuya deuda a capital es de \$77.221 MM, con una tasa promedio ponderada (TPP) del 10,93% EA.
- Del total de las obligaciones financieras, el 25% (\$19.670 MM) están a corto plazo y 75% (\$57.551 MM) están a largo plazo.

- Método de participación de la Empresa en otras compañías por valor de \$1.627 MM, (Participación patrimonial en la sociedad Futuro de la Palma).
- Gastos de años anteriores por reconocimiento de regalías por ventas de semillas año 2012 y 2013 por \$3.175MM.

Finalmente, la pérdida neta de la compañía en 2014 fue de \$38.392 MM. Cabe resaltar que al cierre 2014 se hizo necesario realizar ajustes contables importantes que influyeron en el resultado neto por valor de \$12.853 MM (Ver detalle en cuadro adjunto). Sin incluir estos ajustes, se observa que la compañía no presentó un mayor deterioro y sí una leve recuperación en términos operativos.

Rubro	Monto a 31 de Dic 2013	Monto a 31 de Dic 2014
Activos	591.829.903	615.356.320
Pasivos	291.409.612	334.257.805
Patrimonio	300.420.291	281.098.515

Rubro	Monto a 31 de Dic 2013	Monto a 31 de Dic 2014
Ingresos (propios y de terceros)	122.794.928	136.941.632
Costos (operativos y otros)	96.251.867	110.110.646
Utilidades (pérdidas brutas)	26.543.061	26.234.108
Utilidades (pérdidas netas)	-34.306.543	-38.392.138

Rubro	Monto a 31 de Dic 2013	Monto a 31 de Dic 2014
Donaciones e inversiones a la comunidad	87.456	84.060
Costo de la nómina	26.517.518	37.290.252
Impuestos	1.035.534	2.604.752

Cifras en miles de pesos

El activo total pasó de \$591.829 MM en 2013 a \$615.356 MM en 2014, con un crecimiento del 4%. Este resultado muestra que no existe un cambio significativo a nivel de este rubro.

A nivel de detalle, los activos corrientes presentaron una disminución del 37% al pasar de \$43.440 MM en 2013 a \$27.408 MM en 2014, básicamente explicados por una disminución

en la cuenta Deudores por reclasificación de deudas inter-compañías a largo plazo.

Adicionalmente se presentó una disminución en la cuenta Anticipos y Avances por la legalización de los anticipos generados para la construcción de la planta de tratamiento de efluentes en el municipio de Sabana de Torres.

Los activos no corrientes también presentaron variaciones importantes, principalmente en la cuenta de Inversiones, donde hubo una disminución de \$20.150 MM por la cesión a Detergentes Ltda de la participación societaria que tenía INDUPALMA en OroRojo. Esta operación no generó ingresos de caja para la Empresa, debido a que fue cruzada contra las cuentas por pagar que tienen vinculadas INDUPALMA y Detergentes Ltda.

La cuenta Deudores a largo plazo presentó un incremento del 41% (\$43.764 MM), por efecto de nuevos préstamos otorgados por INDUPALMA a sus empresas vinculadas (OroRojo, Alrio, Induariari).

Adicionalmente, se realizó la reclasificación contable a largo plazo de préstamos de años anteriores realizados por la Empresa a los proyectos de palma para capital de trabajo.

El pasivo total presentó un incremento del 15%, pasando de \$291.409 MM en 2013 a \$334.258 MM en 2014.

La razón de ese incremento se explica por los siguientes aspectos:

- Incremento en obligaciones financieras por \$13.433MM correspondientes a nuevos créditos bancarios con los Bancos Davivienda y Helm Bank. Cabe resaltar que las obligaciones de largo plazo con Davivienda, Bancolombia y HelmBank tienen como garantía tierra de predios de INDUPALMA equivalentes a 6.787/ha, que corresponden al 41% del total de predios que tiene la Empresa en el Magdalena Medio y en el Ariari.
- Incremento en pasivos estimados y provisiones por efecto del ajuste en la reevaluación del cálculo actuarial \$6.473 MM.
- Incremento en las cuentas por pagar a largo plazo por \$40.893 MM, correspondientes a recursos colocados por parte de las empresas vinculadas (Grasco Ltda. y Detergentes Ltda.) a INDUPALMA para capital de trabajo.

Como dato importante, se debe tener en cuenta que los pasivos de largo plazo recibidos, correspondientes a las cuentas Anticipos y

Avances (\$59.852 MM) y Cuentas por Pagar (\$120.530 MM) hacen parte, en su mayoría, de recursos colocados a INDUPALMA por parte de las empresas del grupo, las cuales no tienen exigibilidad en el corto plazo para la Empresa.

El patrimonio, por su parte, presentó una disminución del 6% frente a 2013, equivalente a \$19.322 MM, ubicándose al cierre 2014 en \$281.098 MM.

Los aspectos más relevantes en el patrimonio fueron los siguientes:

- Fortalecimiento del capital social con recursos del accionista por \$12.000MM capitalización realizada en diciembre de 2014. Esta capitalización muestra el respaldo de los socios en la proyección y expansión de la empresa en el futuro.
- Registro de pérdida del ejercicio al cierre 2014 por \$38.392MM.
- Superávit en valorizaciones por actualización de avalúos en inversiones por \$6,799MM.





En la actualidad, la estructura de capital de la Empresa está representada en un 25% por pasivo con terceros (\$153.875 MM y un 75% con recursos del accionista (\$461.480 MM). En los recursos del accionista se incluyen las cuentas de Anticipos y Avances recibidos

(\$59.852 MM y Cuentas por Pagar (\$120.530 MM) que corresponden a recursos colocados por parte de las empresas del Grupo Grasco a INDUPALMA, para capital de trabajo e inversión en proyectos de expansión.

Donaciones e inversiones a la comunidad

Concepto de la inversión	Monto
Asesoría y apoyo a la gestión socio-empresarial de las empresas proveedoras de servicios agrícolas o logísticos	\$ 96.000.000
Asesoría y apoyo a la gestión socio-empresarial de las empresas proveedoras de servicios agrícolas o logísticos	\$ 96.000.000
Colegio Indupalma	\$ 460.791.345

A pesar de que en 2014 se presentó una reducción en rubros destinados a la capacitación y asesoría dentro del ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial y la estrategia de generación de valor compartido con las Unidades Autónomas Empresariales, las capacitaciones y acompañamientos que se venían implementando no fueron interrumpidas.

Estas fueron asumidas por el departamento de Desarrollo Empresarial con el apoyo de algunos colaboradores, en temas de vital importancia para las empresas, no solo contables, administrativos o financieros, sino también en valores, principios y derechos humanos de las personas, incentivando el emprendimiento y fortalecimiento del ser.

Inversiones en Infraestructura

Concepto de la inversión	Monto
Construcción de red de drenaje para la renovación de cultivos en las zonas de Santa María y Topacio.	\$ 574.661.383
Construcción de red de drenaje para la renovación de cultivos en las zonas de Santa María y Topacio.	\$ 574.661.383

Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local

Es importante resaltar que el menor salario ofrecido por INDUPALMA en el 2013 estuvo en un 27,63% por encima del salario mínimo legal vigente. En 2014 se registra un 28,2% debido a que convencionalmente se tiene pactado el

incremento equivalente al porcentaje más alto certificado por el DANE entre el IPC Nacional y el IPC Regional Bucaramanga sin que en ningún caso el porcentaje de incremento a aplicar sea inferior al 5%.

Año	2013	2014	Variación anual
Salario Mínimo Legal	589.500	616.000	4,5%
Salario Mínimo Indupalma	752.362	789.980	5%
Variación Indupalma -SML	27,63%	28,24%	

Entre 2013 y 2014 el incremento del salario en el país fue del 4,5% mientras que en INDUPALMA fue del 5%.

Los costos generados por obligaciones totales pensionales a 31 de diciembre de 2014 alcanzaron la suma \$ 9.754 MM

IMPACTO ECONÓMICO DE INDUPALMA EN LA ZONA

Política, prácticas y procedimientos con los proveedores locales

Un impacto económico importante que genera INDUPALMA en la región, está relacionado con el apoyo a los proveedores regionales de bienes y servicios que tienen la oportunidad de desarrollar sus pequeñas o medianas empresas.

Acudir a proveedores locales, representa para la organización un ahorro en tiempo y costo en el transporte de dichos bienes y servicios, al tiempo que genera nuevas fuentes de ingreso y desarrollo para la región, estableciendo una relación de mutuo beneficio.



Comunidad	No. Proveedores 2013	Monto millones 2013	No. Proveedores 2014	Monto millones 2014	Variación porcentual cantidad 2013-2014	Variación porcentual monto 2013-2014
Cesar	189	17.822	36	4.213	-81%	-76%
San Alberto	171	17.098	186	34.372	9%	101%
Santander	329	26.185	156	14.848	-53%	-43%
Sabana de Torres	78	4.702	37	4.344	-53%	-8%
Meta	36	1.625	13	92	-64%	-94%
Otros*	144	40.403	343	45.725	138%	13%
Total Proveedores	947	107.835	771	103.594	-19%	-4%

* Bogotá, Medellín, Barranquilla, Cartagena, Manizales, Pereira y Valledupar.

** Estos datos vienen de una fuente dinámica, por lo que el indicador puede presentar variaciones en número y monto, pero siempre con tendencia creciente.



Las Unidades Autónomas Empresariales (UAE) son uno de los proveedores más destacados. En total se tienen 29 empresas de las cuales, 26 son CTA (Cooperativas de trabajo asociado) 2 son SAS (Sociedad por Acciones Simplificada) y 1 EAT (Empresa Asociativa de Trabajo).

Las UAE son de carácter social, asociativo, comunitario y autónomas en la toma de decisiones; están conformadas por personas de la región que reciben el apoyo, asesoría y acompañamiento constante del departamento de Desarrollo Empresarial, el cual tiene como objetivo la generación de valor compartido, mediante la formación y el empoderamiento, que le permita a las empresas ser sostenibles y responsables. Las UAE prestan servicios agrícolas, principalmente de cosecha, mantenimiento, sanidad, polinización y vivero, así como las demás labores agronómicas del campo.

El 8% del total de proveedores de INDUPALMA corresponde a UAE, cerca de 1.430 personas de la región están vinculadas a nuestra cadena productiva y producen un ingreso promedio mensual de \$1.572.000.

La formación, el acompañamiento, el estímulo emprendedor y la asesoría a las UAE son parte fundamental del ejercicio de Responsabilidad Social de INDUPALMA. Por esa razón, las

políticas y prácticas en relación con estos proveedores se llevan a cabo con dedicación y responsabilidad buscando generar impactos positivos en la región.

Como parte del acompañamiento y fortalecimiento a las UAE y del seguimiento que debemos hacerles frente a la política de contratación, la empresa desarrolla las siguientes acciones:

- Acompañamiento y asesoría empresarial para el adecuado funcionamiento de las UAE, sensibilizando a los asociados sobre nuevos lineamientos legales aplicables a las empresas, así como estrategias empresariales para un mejor desarrollo.
- Todo esto con el propósito de promover el emprendimiento y la consolidación de sus empresas, impactando su bienestar y nuevas oportunidades de empleo.
- Evaluación de desempeño a cada una de las UAE cada cuatro meses para verificar la calidad de los servicios prestados, el cumplimiento de requisitos mínimos legales, administrativos y gerenciales, así como el cumplimiento de las normas ambientales y de salud y seguridad en el trabajo.



- El resultado de estas evaluaciones es fundamental para dar continuidad a la contratación. Si el puntaje obtenido por una UAE es muy bajo, esta no se vuelve a contratar hasta que demuestre que haya superado las dificultades presentadas. Dentro del procedimiento a las UAE que obtienen los mejores resultados, se le asignan sectores más favorables (más productivos o de más fácil acceso), como una manera de generar una sana competencia entre ellas.
- Afianzamiento de la alianza estratégica y generación de valor compartido con las UAE. Este fue un proceso de capacitación con toda la comunidad empresarial donde se analizó la relación de desarrollo empresarial en la región, resaltando todos los logros que ha tenido esta relación, así como los momentos difíciles que han permitido fortalecer las empresas que brindan oportunidades de trabajo a personas de la región. Esta misma actividad fue realizada con todos los trabajadores de la organización.
- Capacitación en temas contables y financieros con el objetivo de generar buenas prácticas administrativas, análisis de flujo de caja, estructura administrativa empresarial, seguimiento a la presentación de estados financieros ante las instituciones que requieren dicha información. Estas jornadas contaron con la participación de los Gerentes, Secretarías, miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, así como de los demás asociados interesados en conocer y profundizar temas contables y administrativos relacionados con las UAE, la participación en dicha actividad fue de 104 personas.
- Esta actividad estuvo acompañada de una cartilla de Contabilidad Básica y una Guía Contable y Financiera que ayuda a las personas a comprender y aclarar cada uno de los conceptos tenidos en cuenta para el buen manejo administrativo de las empresas.
- En compañía de los departamentos Gestión Agronómica y Desarrollo Empresarial se realizó la capacitación



sobre el diligenciamiento de fichas técnicas de las diferentes labores agronómicas contratadas con cada una de las UAE (cosecha, mantenimiento, vivero, sanidad, polinización) con el objetivo de realizar retroalimentación de los parámetros técnicos a seguir para la óptima realización de actividades, en términos de calidad

- Actividades de integración en convivencia y valores con las diferentes UAE, con el objetivo de fortalecer la responsabilidad, el sentido de pertenencia y el trabajo en equipo de los asociados.
- Capacitación de retroalimentación sobre las funciones de los órganos administrativos de las UAE. Actividad realizada con el objetivo de generar interpretaciones frente a los conceptos básicos del cooperativismo, recordar las funciones de los órganos de administración, el papel que juegan



dentro de la CTA, el Gerente, el Consejo de administración, la Junta de Vigilancia, el Tesorero, su poder de decisión y cómo pueden apoyar las labores que realizan los demás asociados dentro de su empresa

- Capacitación en derechos humanos con nuestros grupos de interés UAE, con el objetivo que conozcan los derechos fundamentales como personas y empresarios, fomentando la aplicación y el cumplimiento de los mismos, el desarrollo personal y el reconocimiento de sus deberes y derechos como seres humanos.
- Cursos cortos con el apoyo de empresas como Bayer y Syngenta, sobre el uso adecuado de productos para la protección de cultivos, con lo cual se busca seguir fortaleciendo las capacidades, conocimientos de quienes manipulan elementos químicos para evitar cualquier accidente o intoxicación, actuando siempre de acuerdo a los protocolos de seguridad.



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

- **Ofertas mercantiles y análisis de ingresos.** Las ofertas mercantiles que se suscriben con las UAE deben permitir a los asociados alcanzar por lo menos un salario mínimo mensual. Con este propósito, las labores que constituyen las ofertas son cuidadosamente programadas.

- **Control de la seguridad social.** Un compromiso de la empresa con las UAE es garantizar que en la ejecución de sus labores, los asociados cuenten con la seguridad social al día. Las UAE deben estar al día en los pagos de la totalidad de sus asociados para poder contratar con INDUPALMA.
- **Encuesta de percepción.** Se aplica una encuesta cada 6 meses a todos los gerentes y asociados de las UAE para conocer su opinión respecto a la rentabilidad, responsabilidad social y gestión ambiental de INDUPALMA. Los resultados de las encuestas 2014 indican que las UAE tienen una excelente percepción de la empresa en estos tres aspectos.
- **Equidad de género.** Esta medición se realiza mensualmente para conocer la proporción de mujeres que participan en cada una de las UAE. En el 2014 el porcentaje estuvo alrededor del 14%. Aunque aún hay mucho por trabajar en este aspecto, se ha logrado que las mujeres sean tenidas en cuenta dentro de sus empresas, para la ejecución de diferentes tipos de labores. Adicionalmente, existen tres Cooperativas de Trabajo Asociado, CTA: Mano Amiga, Vellasan, SC&C, que en un 80% son integradas por mujeres.
- **Socialización del Código de Conducta de Proveedores.** Dar a conocer el código de conducta de proveedores de INDUPALMA es un compromiso de la Empresa, por cuanto en él se recopilan todas las normas que deben regir su comportamiento como contratistas, dentro y fuera de la Empresa.
- **Capacitaciones en calidad de ejecución de labores en campo.** Esta estrategia se implementó en picos altos de cosecha, para optimizar la ejecución y el desarrollo de labores para hacer más productiva esta etapa.
- **Estudio socioeconómico con las UAE.** Cada dos años se viene realizando un estudio socioeconómico con las UAE en el cual participaron algunos asociados que aportaron información en temas de vivienda, educación, salud, composición

del hogar, y diferentes opiniones sobre temas en los cuales participan al interior de sus empresas. La encuesta se aplicó a 172 personas, resultado de esto, fue la elaboración de un informe del estudio socioeconómico de las UAE y posterior socialización.

- **Jornada de bancarización y acceso a instrumentos financieros.** Actividad realizada con las instituciones presentes en el municipio de San Alberto y que permitió a las empresas prestadoras de servicios tener más oportunidades de acceso al crédito formal, constituyéndose en una opción para cuando se presente alguna necesidad empresarial.
- **Sensibilización en el manejo de residuos sólidos.** Con la participación de los líderes de las UAE se realizó una formación en buenas prácticas ambientales, manejo de recursos naturales, utilización y posterior disposición de residuos generados.

Procedimiento para la contratación local

INDUPALMA LTDA, dentro de su proceso de mejoramiento continuo, ha establecido el Sistema de Gestión Integrado (SGI). Para ello, se ha implementado la Norma ISO 9001:2008, la Norma ISO 14001:2004 y la OSHAS 18001:2008, complementando de esta manera un manejo consolidado en temas de calidad y medio ambiente.

Este Sistema de Gestión Integrado busca garantizar los más altos estándares de calidad en cada uno de los productos y servicios ofrecidos al mercado. Para lograrlo, se ha requerido del apoyo de todos y cada uno de los proveedores para promover al interior de sus organizaciones un gran compromiso hacia la calidad de sus productos y/o servicios, reflejado a su vez en una responsable atención, óptimo desempeño y precio justo, alcanzando de esta manera una relación comercial transparente, de mutua ganancia.

Para ello, se ha establecido el Manual Interno para Proveedores, el cual brinda orientación frente a los diferentes aspectos administrativos y, a su vez, controla tanto los diferentes riesgos y peligros como los impactos ambientales que

se puedan generar y que afectan no solamente a las personas sino también la propiedad, la calidad de nuestros productos, la comunidad y el entorno.

El objetivo general es establecer con los proveedores, los requerimientos que se deben cumplir en el desarrollo de la obra, servicio o suministro de bienes así como los aspectos administrativos, de calidad, de gestión ambiental, y de seguridad y de salud en el trabajo.

Para la selección y contratación de nuestros proveedores, INDUPALMA tiene en cuenta, entre otros, los siguientes factores:

- Capacidad para contratar y cumplimiento de la ley.
- Nivel de ajuste a los términos de referencia enviados por INDUPALMA, los cuales incluyen el estricto cumplimiento del Manual, del Código de Ética para Proveedores, la total prohibición de la contratación de menores, y el cumplimiento de las normas de salud y seguridad en el trabajo.
- Competitividad de la oferta presentada por el proveedor.
- Tiempos de entrega.
- Forma de pago.
- Proceso de evaluación interna del proveedor si ya ha tenido contratos anteriores. Esto incluye la calidad del bien o del servicio, y el estricto cumplimiento del Código de Ética.









DIMENSIÓN AMBIENTAL

- Principio 7** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio 8** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

INDUPALMA es una de las dos empresas certificadas en Principios, Criterios y Cadena de Custodia para la RSPO, en Colombia. Esta certificación avala la compañía como una organización con buenas prácticas agrícolas, ambientales y sociales, permitiéndonos ser referentes para las demás empresas del sector.

Igualmente, la Empresa cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001; cuya política principal define el compromiso de la organización frente a la optimización en el uso de los recursos naturales, la prevención y el control de la contaminación, el control de los impactos ambientales significativos y la promoción de la preservación de la flora, la fauna y las áreas de alto valor de conservación.

Estos objetivos se desarrollan mediante la implementación de programas de gestión ambiental, encaminados a la prevención, la mitigación y la reducción de los impactos ambientales, mediante el control de la contaminación de los recursos, el uso eficiente

del agua y de la energía, el desarrollo de actividades encaminadas a la protección de ecosistemas de alto valor de conservación y el manejo adecuado de residuos líquidos y sólidos. Estos programas son:

1. Ahorro y uso eficiente del agua.
2. Ahorro y uso eficiente de la energía.
3. Control de la calidad de las aguas residuales vertidas.
4. Control de gases y partículas emitidas al aire.
5. Control de la contaminación del suelo.
6. Gestión integral de residuos sólidos.
7. Protección y preservación de la flora, la fauna y las áreas de alto valor de conservación.
8. Toma de conciencia ambiental.

Estructuralmente, el proceso de gestión ambiental se encuentra definido de la siguiente forma:

Gerente General

Gerente estrategia organizacional y de mejoramiento continuo

Director de gestión integral de procesos

Jefe ambiental



En los cultivos de palma se están implementando programas de auto-sostenibilidad y prácticas orgánicas que reducen significativamente la utilización de insumos. Estos programas están enfocados, por una parte, en la incorporación de materia orgánica de los mismos subproductos generados tanto en el mantenimiento del cultivo (podas, cosecha) como en el proceso de extracción del aceite (fibra, cascarilla, tuza); y por otra, en la fertilización basada en estudios de suelos y análisis foliares para evitar excesos y salinización del suelo, la siembra de coberturas que permiten fijar nutrientes y conservar las propiedades físico químicas del suelo.

Adicionalmente, se están desarrollando técnicas de control biológico de plagas mediante la liberación de bacterias, hongos y siembra de plantas arvenses que ayudan a controlar diversos organismos causantes de enfermedades en las palmas.

Las áreas donde se están desarrollando los cultivos, son áreas destinadas al uso agrícola según el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) de las municipalidades, las cuales por varias décadas fueron utilizadas para la ganadería extensiva. El establecimiento de cultivos de palma de aceite no está cambiando el uso del suelo, pero sí ha mejorado sus propiedades físicoquímicas mediante la incorporación de materia orgánica y prevención de la compactación. Adicionalmente, está generando un aumento de la biodiversidad debido a que estos cultivos atraen diversas especies de insectos, mamíferos y aves que se establecen allí.

La palma de aceite, en comparación con los pastos, capta mayor CO₂ de la atmósfera, con lo cual contribuye a disminuir los efectos del calentamiento global generado por este gas. Adicionalmente, los cuerpos de agua superficial se protegen mediante el establecimiento de rondas de protección boscosa, que aumentan la regulación de caudales y la oferta hídrica de los mismos.

De este modo, los cultivos de palma de aceite mejoran notablemente las condiciones ambientales, sociales y físicas del área, y generan en la mayoría de los casos impactos positivos. Actualmente se adelantan monitoreos a la flora y fauna de la zona, con el objetivo de actualizar la información de los inventarios existentes

y desarrollar estrategias que permitan la conservación de las especies identificadas y las áreas de alto valor de conservación de nuestras plantaciones.

A finales del 2016, iniciaremos la implementación de las buenas prácticas agrícolas, ambientales y sociales en nuestra cadena de suministro de fruto con vínculo contractual, permitiéndonos hacer extensivo nuestro conocimiento y experiencia en cuanto al modelo de desarrollo sostenible suscrito por la empresa.



ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

Dentro del Sistema de Gestión Ambiental se establecen procedimientos para la identificación permanente de impactos significativos mediante visitas de inspección, planes y acciones de mejora y seguimiento, a través de la medición de la eficacia de las medidas implementadas y la recalificación.

De igual manera, se definen anualmente programas de gestión ambiental con objetivos, metas, indicadores, responsables y fechas claras de cumplimiento que permiten controlar los impactos significativos, el mejoramiento del desempeño ambiental y la contaminación.

En 2013 se inició el programa para la mitigación y reducción de gases de efecto invernadero, con el inventario de las emisiones generadas por toda la cadena productiva de la organización.



Este programa tiene como objetivo reducir en un 5% estas emisiones.

Durante estos dos años la empresa ha logrado una reducción de la siguiente manera:

Año 2013: 5323,76 Toneladas de CO₂.

Año 2014: 3384,56 Toneladas de CO₂ No incluye generación GEI de la planta industrial.

Se puede observar una reducción del 57% en las emisiones generadas en 2014, con respecto a las generadas en el año 2013.

Lo anterior se debe a que en 2014, se redujo el transporte aéreo de los funcionarios de la compañía, en comisiones de trabajo. También obedece a la reducción de las aspersiones aéreas para el control de plagas y enfermedades.

Otro factor a tener en cuenta en la reducción de GEI, es que en el año 2014, hubo menor consumo de combustible en el transporte externo.

Por otro lado, se implementó un programa para la identificación y manejo de ecosistemas de alto valor de conservación, basado en una metodología y seis criterios establecidos internacionalmente por PROFOREST. Con base en el inventario de flora y fauna realizado en el año 2006, se establecieron como ecosistemas de alto valor aquellas áreas donde se identificaron especies en vía de extinción y en general, todos los bosques de galería presentes en los cultivos.



Respecto al manejo de residuos sólidos, se implementó un sistema que ha permitido recolectar, clasificar y disponer los residuos; entre ellos, los residuos peligrosos a través de los programas de postconsumo creados por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, generando una reducción de costos por disposición de este tipo de residuos y el cumplimiento de las regulaciones ambientales nacionales. En la actualidad contamos con tres programas postconsumo:

- Campo Limpio (Residuos de Plaguicidas)
- Pilas con el Ambiente (Pilas Alcalinas)
- Ecocomputo (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos RAEE).

INDICADORES AMBIENTALES

Materiales utilizados por peso o volumen.

- Se procesaron 257.428,4 toneladas de fruto.
- Biomasa: 52219,06 tn.
- Aceite lubricante: 3400 galones 65,99 galones menos que en 2013.
- Grasa lubricante: 180 kilos; 360 kilos menos que en 2013.
- Fertilizantes: 7.440.405 kg.
- Agroquímico: 18.308 kg y 72.667,37 Lt.
- Cajas de cartón para empaque de semilla: 95 unidades
- Cantidad de semillas: 254,27 kilos
- Costales empaquetado de torta y chocolatina de palmiste: 203854 unidades
- Se usaron 439.755 m³ de agua en el proceso de extracción de aceite de palma y 66.528 m³ en oficinas, bodegas y viviendas.
- Materiales no renovables: aceites, grasas, fertilizantes, agroquímicos.
- Materiales renovables: biomasa, cartón.

Entre los materiales valorizados tenemos alrededor de 89.129,09 tn de biomasa que es

usada como mejoradores del suelo en el cultivo.

Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.

El consumo total de energía renovable fue de 5.198.521 kw, de los cuales 1.081.162 se consumieron en áreas administrativas, 4.070.293 kw en procesos industriales, y 2.405.760 kw fueron energía directa primaria generada por la organización; la restante proviene de una fuente renovable de energía, en este caso hidroeléctrica.

Se consumieron²:

- Gasolina vehículos: 3796,912 galones, equivalentes a 500 281 125 120 000 Julios.
- Diesel/ gasoil: 81757,92 galones, equivalentes a 1 197 917 043 800 000 Julios.
- Consumo de electricidad: 6.934.435 Kv/año equivalentes a 79.160,21 Vatios/Hora.

Para la generación de energía no se usan combustibles fósiles.

No hay energía que se venda fuera de la organización.

Biomasa:

- Cascarilla: 18.048, 1 Toneladas; equivalentes a 15 909 840 J



- Fibra: 16.963,6 Toneladas; equivalentes a 11304360 J

Esta biomasa es utilizada para la generación de vapor durante el proceso industrial.

INTENSIDAD ENERGÉTICA

La intensidad energética se entiende como la cantidad de energía que se requiere para obtener un ingreso de mil pesos por producción.

$$IE = 6934435 \text{ (Kv/Año)} / 136.941632 \text{ (Por cada \$ 1.000 COP)} = 0,05$$

Para realizar el cálculo, se relacionaron los ingresos totales de la compañía para el año 2014, este valor se dividió entre 1000 y finalmente se estableció la relación de consumo vs ingresos del periodo; lo que quiere decir que por cada 1000 pesos generados de ingresos, se consumen 0,05 kv/año de energía.

Como referente de dicho cálculo se utilizaron los consumos de energía eléctrica de la planta de procesamiento del fruto y las unidades administrativas asociadas al proceso.

Únicamente se tiene en cuenta el consumo interno.

Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

Transporte externo: 347,23 tn de CO₂

Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

La autogeneración es una de las herramientas que tenemos para la optimización del consumo energético de nuestros procesos, para 2014 fue de 464.607,145 kw/año. Si se confronta esta cifra frente a lo cogenerado el año pasado, podemos hablar de una caída en la producción de energía. No obstante esta situación se debe a que la turbina entró en mantenimiento.

Para el cálculo se tuvo en cuenta el comparativo de 2013 frente a 2014. En el cálculo de cogeneración se tuvo en cuenta el medidor instalado y para el tema de optimización en el

² Fuente empleada para calcular los factores de conversión: <http://es.converter.in.com/economia-de-combustible/us-galones-de-gasoil-a-joule.html>



trasporte del fruto se hicieron comparativos de consumo frente al año anterior.

Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.

En el año 2014 no se realizaron mediciones del consumo de energía indirecta.

Captación total de agua por fuentes.

- Aguas superficiales, incluyendo agua procedente de ríos, lagos y humedales.
- Se captaron 440.323,8 m³ en el año, cuya fuente es el río San Alberto.
- Aguas subterráneas.
- Se captaron 121.122,08 m³ en el año, procedentes de aguas subterráneas.

No se hacen captaciones de aguas lluvia, ni se utilizan aguas residuales procedentes de ninguna otra organización.

Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.

No se afecta ningún cuerpo de agua con captaciones que supongan más del 5% del volumen total; el caudal captado por Indupalma fue de 0,032 m³/s que representa el 0.1% del caudal promedio anual del Río San Alberto, el cual es de 19.6 m³/s.

Porcentaje y volumen total del agua reciclada y reutilizada.

En el 2014 se reutilizaron 172.580,76 m³ procedentes del sistema de tratamiento de aguas residuales generadas durante el proceso de extracción del aceite de palma, este recurso se reutilizó como fertirriego de parcelas.

Porcentualmente hablando, se recupera un 30% del agua captada y se utiliza como fertirriego para parcelas sembradas con palma de aceite.

Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios.

Hábitats protegidos o restaurados.

Durante la implementación de la norma RSPO se identificaron áreas de alto valor de conservación para Indupalma. En total se establecieron 9 áreas de conservación, todas ubicadas dentro de los cultivos propios de Indupalma. Estas áreas de conservación corresponden a las rondas de protección de los Caño Mono, Caño Azul, Caño Oscuro, Río San Alberto y fueron declaradas teniendo en cuenta la presencia de especies amenazadas y que requieren ser protegidas y preservadas. Actualmente estas áreas se encuentran en proceso de definición, delimitación e implementación de sus planes de manejo.

Con el establecimiento de buenas prácticas agrícolas, procesos sostenibles y cultura

ambiental, se han prevenido impactos significativos sobre estas áreas importantes y sobre la biodiversidad misma.

Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

Indupalma tiene establecida una política de prohibición de la tala y caza de especies de flora y fauna que aplica para todos los colaboradores directos e indirectos y proveedores. Adicionalmente, en los programas de manejo de las áreas de alto valor de conservación, se establecen acciones específicas para la preservación de estas áreas y las especies relacionadas en ellas, como por ejemplo capacitación, delimitación, aislamiento y otros.

Todas estas acciones son adelantadas voluntariamente y obedecen a la adopción de los principios y criterios de la RSPO, y las buenas prácticas agrícolas.





Número de especies desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la UICN (Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y los Recursos Naturales) y en listados nacionales, cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.

	Especies	Nombre Común	Categoría Resolución 0192 de 2014	Categoría UICN
MAMÍFEROS	Didelphis marsupialis	Fara gris	sin registro	Preocupación menor LC
	Didelphis albiventris	Chucha	sin registro	Preocupación menor LC
	Alouatta seniculus	Mono colorado aullador.	sin registro	Preocupación menor LC
	Cebus capucinos	Mico cariblanco	sin registro	Preocupación menor LC
	Tamandua tetradactyla	Hormiguero	sin registro	Preocupación menor LC
	Choloepus didactylus	Perezoso	sin registro	Preocupación menor LC
	Coendou vestitus	Cuerpo espín, puerco espín	sin registro	Preocupación menor LC
	Cerdocyon thous	Zorro Perruno	sin registro	Preocupación menor LC
	Leopardus tigrinus	Tigrillo	Vulnerable VU	Vulnerable VU
	Lontra longicaudis	Nutria	Vulnerable VU	Datos Insuficientes DD
	Galictis vittata	Huron	sin registro	Preocupación menor LC
	Eira barbara	Huron mayor	sin registro	Preocupación menor LC
REPTILES	Chelonoidis carbonaria	Morrocoy	En peligro crítico CR	Vulnerable VU
	Trachemys scripta ca. ornata	Hicotea	Vulnerable VU	Preocupación menor LC
	Caiman crocodilus	Babilla	Sin registro	Preocupación menor LC
AVES	Phalacrocorax brasilianus	Cormoran neotropica	sin registro	Preocupación menor LC
	Anhinga anhinga	Pato aguja	sin registro	Preocupación menor LC
	Pilherodius pileatus	Garza crestada	sin registro	Preocupación menor LC
	Bubulcus ibis	Garcita del ganado	sin registro	Preocupación menor LC
	Agamia agami		sin registro	Vulnerable VU
	Ardea cocoi	Garzon azul	sin registro	Preocupación menor LC
	Ardea alba	Garza real	sin registro	Preocupación menor LC
	Egretta thula	Garza patiamarilla	sin registro	Preocupación menor LC
	Tigrisoma lineatum	Vaco colorado	sin registro	Preocupación menor LC
	Butorides striata	Garcita rayada	sin registro	Preocupación menor LC
	Egretta caerulea	Garza azul	sin registro	Preocupación menor LC
	Phimosus infuscatus	Coquito	sin registro	Preocupación menor LC
	Mesembrinibis cayennensis	Ibis verde	sin registro	Preocupación menor LC
	Theristicus caudatus	Cocli	sin registro	Preocupación menor LC
	Chauna chavaria	Chavarria	Vulnerable VU	Casi amenazado NT

AVES	Dendrocygna autumnalis	Pato pisingo	sin registro	Preocupación menor LC
	Dendrocygna bicolor	Iguasa maria	sin registro	Preocupación menor LC
	Cathartes aura	Guala comun, samuro	sin registro	Preocupación menor LC
	Coragyps atratus	Chulo	sin registro	Preocupación menor LC
	Pandion haliaetus	Aguila pescadora	sin registro	Preocupación menor LC
	Elanoides forficatus	Aguililla Tijereta	sin registro	Preocupación menor LC
	Chondrohierax uncinatus	Caracolero selvatico	sin registro	Preocupación menor LC
	Buteo nitidus	Águila Barrada	sin registro	Preocupación menor LC
	Buteogallus meridionalis	Aguila sabanera	sin registro	Preocupación menor LC
	Busarellus nigricollis	Aguila cienaguera	sin registro	Preocupación menor LC
	Geranospiza caerulescens	Agulilla zancona	sin registro	Preocupación menor LC
	Caracara cheriway	Caracara moñudo	sin registro	Preocupación menor LC
	Herpetotheres	Halcón reidor	sin registro	Preocupación menor LC
	Falco femoralis	Halcon plumizo	sin registro	Preocupación menor LC
	Ortalis erythroptera	Guacharacas, Pavas	Vulnerable VU	Vulnerable VU
	Colinus cristatus	Perdiz comun	sin registro	Preocupación menor LC
	Aramus guarauna	Carrao	sin registro	Preocupación menor LC
	Gallinula chloropus	Polla gris	sin registro	Preocupación menor LC
	Jacana jacana	Gallitos de cienaga	sin registro	Preocupación menor LC
	Columbina minuta	tortolita diminuta	sin registro	Preocupación menor LC
	Leptotila verreauxi	Caminera rabiblanca	sin registro	Preocupación menor LC
	Ara militaris	Guacamaya	Vulnerable VU	Vulnerable VU
	Amazona amazonica	Lora andina	sin registro	Preocupación menor LC
	Amazona autumnalis	Lora petirroja	sin registro	Preocupación menor LC
	Forpus conspicillatus	Periquito de anteojos	sin registro	Preocupación menor LC
	Brotogeris jugularis	Periquito bronceado	sin registro	Preocupación menor LC
	Tyto alba	Lechuza común	sin registro	Preocupación menor LC
	Pulsatrix perspicillata	Búho de Anteojos	sin registro	Preocupación menor LC
	Chordeiles acutipennis	Chotacabras comun	sin registro	Preocupación menor LC
	Nyctidromus albicollis	Guardacaminos común	sin registro	Preocupación menor LC
	Glaucis hirsuta	Colibrí café (heliconias)	sin registro	Preocupación menor LC



AVES	Chlorocery amazona	Martin pescador matraquero	sin registro	Preocupación menor LC
	Megaceryle torquata	Martin pescador mayor	sin registro	Preocupación menor LC
	Chloroceryle americana	Martín pescador	sin registro	Preocupación menor LC
	Momotus momota	Barranquero Coronado	sin registro	Preocupación menor LC
	Galbula ruficauda	Jacamar colirrufo	sin registro	Preocupación menor LC
	Hypnelus ruficollis	Bobo punteado	sin registro	Preocupación menor LC
	Pteroglossus torquatus	Pichi collarelejo	sin registro	Preocupación menor LC
	Melanerpes rubricapillus	carpintero habado	sin registro	Preocupación menor LC
	Colaptes punctigula	Carpintero buchipecoso	sin registro	Preocupación menor LC
	Furnarius leucopus	Hornero patiamarillo	sin registro	Preocupación menor LC
	Certhiaxis cinnamomeus	Chamicero Barbiamarillo	sin registro	Preocupación menor LC
	Sakesphorus canadensis	Bata copetón	sin registro	Preocupación menor LC
	Tyrannus melancholicus	Siriri común	sin registro	Preocupación menor LC
	Tyrannus dominicensis	Siriri gris	sin registro	Preocupación menor LC
	Machetornis rixosa	Garrapatero	sin registro	Preocupación menor LC
	Contopus cinereus	Atrapamoscas tropical	sin registro	Preocupación menor LC
	Fluvicola pica	Viudita común	sin registro	Preocupación menor LC
	Myiopagis viridicata	Elaenia verdosa	sin registro	Preocupación menor LC
	Elaenia flavogaster	Elaenia copetona	sin registro	Preocupación menor LC
	Megarynchus Pitangua	Atrapamoscas picudo	sin registro	Preocupación menor LC
	Pitangus sulphuratus	Bichofue griton (Masca)	sin registro	Preocupación menor LC
	Myiozetetes similis	Suelda social (Masca)	sin registro	Preocupación menor LC
	Myiozetetes cayanensis	Suelda crestinegra (Masca)	sin registro	Preocupación menor LC
	Tyrannus savana	Siriri tijereta	sin registro	Preocupación menor LC
	Todirostrum nigriceps	Espatulilla cabesinegra	sin registro	Preocupación menor LC
	Todirostrum cinereum	Espatulilla común	sin registro	Preocupación menor LC
	Hirundinidae sp	Golondrinas	sin registro	Preocupación menor LC
	Campylorhynchus griseus	Cucarachero chupahuevos	sin registro	Preocupación menor LC
	Campylorhynchus zonatus	Cucarachero matraquero	sin registro	Preocupación menor LC

AVES	Thryothorus leucotis	Cucarachero anteadado	sin registro	Preocupación menor LC
	Troglodytes aedon	Cucarachero común	sin registro	Preocupación menor LC
	Mimus gilvus	Sinsonte común	sin registro	Preocupación menor LC
	Icterus auricapillus	Turpial cabecirrojo	sin registro	Preocupación menor LC
	Icterus nigrogularis	Turpial amarillo	sin registro	Preocupación menor LC
	Icterus mesomelas	Turpial coliamarillo	sin registro	Preocupación menor LC
	Cacicus cela	Arrendajo culiamarillo	sin registro	Preocupación menor LC
	Ramphocelus dimidiatus	Cardenal pico de plata	sin registro	Preocupación menor LC
	Thraupis palmarum	Azulejo palmero	sin registro	Preocupación menor LC
	Thraupis episcopus	Azulejo	sin registro	Preocupación menor LC
	Euphonia laniirostris	Euphonia gorgiamarilla	sin registro	Preocupación menor LC
	Saltator coerulescens	Saltador papayero	sin registro	Preocupación menor LC
	Sicalis flaveola	Canario copeti rojo	sin registro	Preocupación menor LC
	Emberizidae sp		sin registro	Preocupación menor LC
	Sporophila intermedia	Espiguero pizarra	sin registro	Preocupación menor LC
	Sporophila minuta	Espiguero ladrillo	sin registro	Preocupación menor LC

* Los datos expuestos en esta lista corresponden al inventario de flora y fauna realizado en el año 2007.





Estas especies se encuentran identificadas en las áreas de alto valor de conservación en proceso de delimitación. Aunque estas áreas no se encuentran afectadas directamente por las actividades de la organización, su número podría verse reducido si no se implementan medidas para su conservación.

Emisiones totales, directas e indirectas de gases efecto invernadero, en peso.

En el año 2014 se generaron 6030,31 Toneladas de CO₂ discriminadas de la siguiente manera:

- Emisiones fugitivas: 36,20 Toneladas de CO₂
- Consumo de electricidad: 2080,33 Toneladas de CO₂
- Emisiones planta industrial: 2688,05 Toneladas de CO₂
- Casinos y restaurantes: 14,22 Toneladas de CO₂
- Transporte Propio: 840,77 Toneladas de CO₂
- Transporte externo: 347,23 Toneladas de CO₂
- Transporte aéreo: 23,51 Toneladas de CO₂



Se estimaron mediciones de CO₂ de acuerdo a la cantidad directa o indirecta de combustible fósil utilizado en los diferentes procesos. La medición se realizó utilizando la calculadora de GEI de la Oficina Catalana de Canvi Climatic y en total se generaron 6030,31 tn de CO₂ provenientes de las fuentes citadas anteriormente.

Para el cálculo de la cantidad generada en planta se tomó como base la información porcentual de CO₂ presente en la salida de la chimenea, y se tomó la densidad relativa del CO₂ a 25° C y 1 Atmósfera.

Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero, en peso.

Se generaron 23,51 ton de CO₂ por el transporte aéreo de los funcionarios de la organización en los diferentes viajes y comisiones de trabajo realizadas.

Emisiones fugitivas: 36,20 ton CO₂
Consumo de Electricidad: 2080,33 Ton CO₂
Casinos y restaurantes: 14,22 ton de CO₂
Transporte propio. 840,77 ton CO₂
Transporte de carretera externo: 347,23 ton CO₂

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

En el año 2014, se dejaron de emitir a la atmosfera, 1939,2 Toneladas de CO₂, respecto a lo reportado en el 2013, sin embargo el cálculo de emisiones de este año contiene las cargas emitidas por el proceso industrial, lo cual incrementa un poco el valor de referencia respecto al año anterior.

Año 2013: 5323,76 Toneladas de CO₂

Año 2014: 3384,56 Toneladas de CO₂ No incluye generación GEI de la planta industrial

Se puede observar una reducción del 57% en las emisiones generadas en 2014, con respecto a las generadas en el año 2013.

Lo anterior se debe a que en 2014, se redujo el transporte aéreo de los funcionarios de la compañía, en comisiones de trabajo. También obedece a la reducción de las aspersiones aéreas para el control de plagas y enfermedades.

Otro factor a tener en cuenta en la reducción de GEI, es que en el año 2014, hubo menor consumo de combustible en el transporte externo.

Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.

No se generaron este tipo de emisiones.

NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.

En las calderas se generan las siguientes emisiones:

NOx: 114.791,22 Kg/Año

SOx: No se mide

Material particulado (MP); 102.003,43
Estas mediciones se realizan de forma directa mediante análisis isocinéticos.



Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.

En el año 2014 se vertieron 172.580,76 m3 de aguas residuales tratadas.

Parametros legales decreto 1594		Resultados de análisis de vertimientos dic 2014
GRASAS Y ACEITE	80% en carga	98,98%
GRASAS Y ACEITE	80% en carga	98,98%
DBO	80% en carga	96,20%
DQO	80% en carga	96,22%
PH	5 - 9 unidades	7,96
TEMPERATURA	£40°C	30,2
MATERIAL FLOTANTE	Ausente	Ausente



El método de tratamiento de aguas residuales se realiza mediante un sistema de laguna de oxidación, compuesto por un tanque de estabilización de pH y temperatura, dos lagunas anaerobias y dos lagunas facultativas.

El cálculo del caudal vertido por la organización se realizó teniendo en cuenta los promedios de los datos históricos de las caracterizaciones de vertimientos contratados por la empresa.

Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.

Se generaron 51,608 toneladas de residuos ordinarios y orgánicos, lo cuales se gestionaron a través de DESCONT y ALBEDO, quienes prestan los servicios de recolección, transporte y disposición final de residuos. Todos estos residuos fueron enviados al relleno sanitario de Bucaramanga.

Se generaron 57,560 tn de material reciclable como cartón y papel, vidrio y metal.

Se generaron 52219,06 tn de biomasa, de los cuales 17171,36 tn fueron dispuestas en campo como materia orgánica; las 35047,7 tn restantes fueron empleadas como combustible para las calderas.

Se generaron 69,36 toneladas de residuos peligrosos, lo cuales fueron gestionados a través de DESCONT y ALBEDO y fueron llevados a tratamientos térmicos para luego disponerlos en celdas de seguridad.

La disposición final y tratamientos intermedios en los residuos, se seleccionan teniendo en cuenta lo estipulado en el Decreto 4741 de 2005, el cual clasifica a los residuos en dos grandes categorías; peligrosos y no peligrosos.

Para la gestión de residuos peligrosos, comúnmente se realizan tratamientos mediante procesos térmicos y luego son llevados a celdas de seguridad para su disposición final.

La gestión de residuos no peligrosos se realiza mediante dos actividades independientes, la primera es la venta del material susceptible de ser reciclado y la segunda, la eliminación directa en rellenos sanitarios avalados por las autoridades ambientales.

Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

En 2014 no se presentaron derrames o accidentes ambientales significativos.

Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según el Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

En 2014 se generaron y fueron tratados 69,36 tn de residuos considerados peligrosos.

Ninguno de los residuos generados en la empresa son transportados al exterior, todos los eslabones de la gestión de residuos son realizados por empresas colombianas y en territorio colombiano.

Por tipo de residuos, la cantidad generada fue la siguiente:

- **Aceite mineral usado:** 9,63 ton
- **Filtros de aire y aceite:** 1,26 ton
- **Envases vacíos de plaguicidas:** 27,39 ton
- **Pilas Alkalinas.** 44,18 kilos
- **Residuos de Aparatos Eléctrico y Electrónicos RAEE.** 44,5 kilos



Tipo de Residuo	Kilogramos	Toneladas
Plástico contaminado	964	0,964
Hospitalarios	3	0,003
Tonners	4	0,004
Aceite usado	3577,5	3,5775
Filtro de aire	205	0,205
Filtro de aceite	280	0,28
Material absorbente	6232	6,232
Residuos químicos	65	0,065
Manguera contaminada	780	0,78
Tarros de pintura	60	0,06
Tierras contaminada	4860	4,86
Vidrio contaminado	142	0,142
Cartón contaminado	2175	2,175
Lanillas estopas	251	0,251
EPPs contaminados	711	0,711
Costales de fertilizantes	29740	29,74
Envases de plaguicidas	17650	17,65
Otros	1670	1,67
Total	69369,5	69,3695

Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.

Los únicos productos que se embalan o empacan son las semillas (cajas de cartón) y la torta de palmiste (costales). Estos materiales no se recuperan, el cliente da disposición final.

Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de normativa ambiental.

En 2014 no se presentaron multas por incumplimiento de normativa ambiental. INDUPALMA LTDA, mediante la implementación de su sistema de gestión ambiental basado en la NTC ISO 14001:2004 y la norma RSPO, monitorea y controla todos los riesgos legales ambientales asociados al ejercicio de sus actividades, de tal manera que el control sobre los mismos se realiza preventiva y proactivamente.

Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal.

Como ya se ha evidenciado en numerales anteriores la mitigación del impacto ambiental se ha llevado a cabo a través de la mejora continua de procesos, reutilización de efluentes, uso de biomasa para alimentación de calderas y mejoramiento las condiciones del suelo, además de la cogeneración de energía.



DESGLOSE POR TIPO TOTAL DE GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

A continuación se muestra el detallado de los costos ambientales incurridos en el año 2013

Etiquetas de fila	Prevención y gestión ambiental	Restauración	Tratamiento de residuos	Tratamiento emisiones	Total general
A&C					
MANTENIMIENTO STAR	\$ 97.288.197,00				\$ 97.288.197,00
ALBEDO					\$ 48.962.286,00
GESTIÓN DE RESIDUOS			\$ 47.265.966,00		\$ 47.265.966,00
KIT DE DERRAMES	\$ 1.696.320,00				\$ 1.696.320,00
BUREAU VERITAS					\$ 6.902.715,00
AUDITORÍA	\$ 6.902.715,00				\$ 6.902.715,00
CAS					\$ 7.940.187,00
TASA RETRIBUTIVA		\$ 532.293,00			\$ 532.293,00
TASA SEGUIMIENTO		\$ 7.407.894,00			\$ 7.407.894,00
COAM					\$ 11.904.133,00
MONITOREOS ISOCINÉTICOS				\$ 11.904.133,00	\$ 11.904.133,00
CORPOCESAR					\$ 2.217.835,00
TASA RETRIBUTIVA		\$ 2.217.835,00			\$ 2.217.835,00
DESCONT					\$ 20.083.930,00
GESTIÓN DE RESIDUOS			\$ 20.083.930,00		\$ 20.083.930,00
FUNDACIÓN HIDROBIOLÓGICA GEORGE DAHL					\$ 120.530.269,00
ESTUDIO ÁREAS DE ALTO VALOR DE CONSERVACIÓN	\$ 120.530.269,00				\$ 120.530.269,00
GESTIÓN AMBIENTAL					\$ 408.899.477,00
PERSONAL DE PLANTA	\$ 408.899.477,00				\$ 408.899.477,00

JORGE GÓMEZ					\$ 17.890.000,00
AUDITORÍA INTERNA	\$ 17.890.000,00				\$ 17.890.000,00
PSL					\$ 48.981.360,00
ANÁLISIS DE CALIDAD DE AIRE Y RUIDO	\$ 35.158.860				
ANÁLISIS DE VERTIMIENTOS	\$ 13.822.860				\$ 48.981.360,00
RSPO					\$ 30.390.000,00
AUDITORIA + PAGO MEMBRESIA	\$ 30.390.000,00				\$ 30.390.000,00
Total general	\$ 732.578.338,00	\$ 10.158.022,00	\$ 67.349.896,00	\$ 11.904.133,00	\$ 821.990.389,00

La operación de la empresa no generó gastos en los siguientes conceptos:

- Coste de prevención y gestión medioambiental.
- Investigación y desarrollo. No se realiza.
- Gastos por instalación de tecnologías limpias. No se realizó.
- Gastos por compras ecológicas. No se realizó.
- Gastos ocasionados por la compra o utilización de certificados de emisiones. No aplica
- Seguros de responsabilidad medioambiental. No aplica.

Reclamaciones ambientales

En el año 2013, se presentó solo una reclamación y se resolvió una en el mismo año.

Se presentaron dos (2) reclamaciones en el año 2014 a las cuales se les dio trámite y se resolvió una (1) reclamación en el año 2014, la otra se encuentra en trámite ya que dependemos de los resultados de evaluación de terceros.





METAS PARA 2014

- Disminuir la generación de residuos sólidos comunes en un 3%.
- Reducir en un 10% la generación de residuos peligrosos.
- Aumentar el reciclaje de residuos en un 10%.
- Capacitar al personal en la reducción y control de impactos ambientales y protección de áreas de alto valor de conservación.
- De acuerdo a los planteado en 2013, estos fueron los resultados del año 2014:

Residuos comunes:

Año	Cantidades (Tn)	V %
2013	67,17	24
2014	51,37	

Frente al año 2013, se observa una disminución de 24% en la generación de residuos comunes, esto se debe a campañas de capacitaciones y sensibilización en el manejo adecuado de residuos sólidos, además del seguimiento al programa de gestión de residuos e inspecciones a centros de acopio.

Residuos peligrosos:

Año	Cantidades (Tn)	V %
2013	61,83	5
2014	65,21	

Para este caso no se cumplió la meta por dos factores que afectaron directamente la generación de residuos peligrosos.

Se observa un aumento del 5% en la generación total de RESPEL, debido a que en el año 2013, no se medía la generación de costales vacíos de fertilizantes, ya para el año 2014 se incluyó este tipo de residuos en la medición de la matriz de generación de residuos, por lo cual se afecta los resultados de finales de generación en 2014.

Por otro lado con respecto al aumento de la

generación de RESPEL, se puede considerar, que para el año 2014 aumentaron las cantidades de residuos peligrosos debido a que se dispusieron grandes cantidades de tierras de blanqueo, una parte utilizada y otra vencida.

Residuos reciclables:

Año	Cantidades (Tn)	V %
2013	2,68	2059
2014	57,86	

Con respecto a este tipo de residuos, se cumplió con la meta establecida, dado a que se registra un aumento en la generación de estos residuos del 2059%.

De las 57,86 toneladas generadas en 2014, el 94% obedece a chatarra metálica y el 6% a cartón y plástico.

Cabe resaltar que para 2013, no se generaron grandes cantidades de chatarra metálica y por este motivo que se refleja este incremento.



CAPACITACIONES:

En el año 2014, se ejecutaron capacitaciones en diferentes temas ambientales a diferentes grupos de interés.

1. Capacitaciones en área de alto valor de conservación.
2. Aspectos e impactos ambientales – programas de gestión ambiental.
3. Manejo adecuado de residuos sólidos.
4. Manejo y control de derrames de plaguicidas.
5. Manejo y control de derrames de aceite crudo de palma.

RETOS PARA 2015:

- Reducción en la generación de residuos comunes 8%
- Reducción en la generación de residuos peligrosos 11%
- Aumentar la generación de residuos reciclables en un 11%
- Capacitar al personal en la reducción y control de impactos ambientales y protección de áreas de alto valor de conservación.









PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO.

- Principio 3** Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Principio 6** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

INDUPALMA es una empresa respetuosa y justa con sus trabajadores, vela por el respeto a los derechos de asociación, participación y no explotación de ningún tipo.

Con SINTRAPROEACEITES, nuestro sindicato, mantenemos una relación cercana, de confianza y buen trato

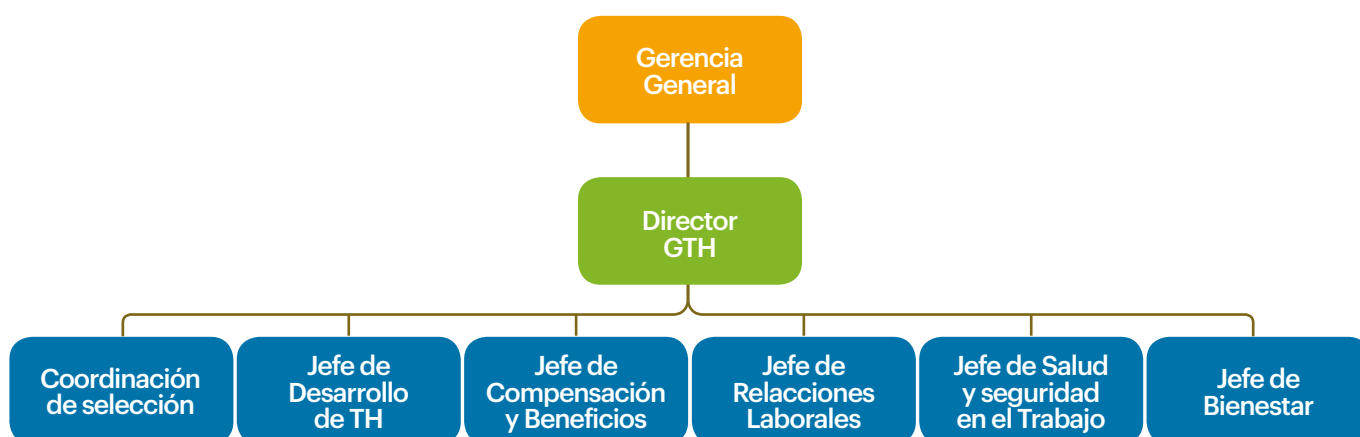
INDUPALMA tiene como pilares fundamentales la formación y la seguridad de los empleados por lo cual, dentro de nuestras políticas, se indica el desarrollo integral y la sostenibilidad de nuestros procesos mediante los siguientes compromisos:

- Con nuestros colaboradores, trabajadores y partes interesadas: Cumplimiento

de nuestros acuerdos y compromisos, gestionando el desarrollo integral y fortaleciendo la comunicación de forma permanente con pensionados, colaboradores, clientes y proveedores.

- Con la seguridad y salud en el trabajo: Identificando, gestionando y administrando eficientemente los recursos necesarios para la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales y los diferentes riesgos presentes en la empresa, con el propósito de conservar la salud, el bienestar físico y mental de los trabajadores, colaboradores y visitantes, manteniendo como política el marco legal de cumplimiento del SG-SST y su mejoramiento continuo.

Las áreas que tienen relación directa con los colaboradores son las siguientes:



RÉGIMEN LABORAL Y SINDICATO (SINTRAPROACEITES)

INDUPALMA propende y respeta la libertad de asociación, lo cual se basa en el respeto y garantía para la realización de las asambleas generales de asociados; autorización de permisos sindicales a los trabajadores pertenecientes a la Junta Directiva; autorización de cursos sindicales; inexistencia de políticas económicas dirigidas a descargar el libre ejercicio del derecho de afiliación a la organización sindical.

En relación con la negociación colectiva, se garantiza a través del respeto y la garantía de llevar a cabo todo el proceso de arreglo directo que culmina con la suscripción de la Convención Colectiva de Trabajo. No se ha tenido que acudir a tribunales de arbitramento ni ante el Ministerio del Trabajo para el ejercicio del derecho de negociación colectiva.

Se promueve la participación de la organización sindical y sus representantes en los diferentes Comités Obrero - Patronales: reunión mensual del Comité obrero -patronal, comité de educación, comité de calamidad, comité del fondo de padres, comité de deportes, comité de convivencia laboral, COPASS, Espacios para el dialogo.

En INDUPALMA hay tres tipos de régimen laboral:

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

Tabla 9. Distribución del número total de trabajadores año 2014

Ciudad de Labor	Femenino	Masculino	Total general
SAN ALBERTO	64	331	395
BOGOTÁ	24	33	57
BUCARAMANGA	1		1
PUERTO RICO		1	1
VICHADA		3	3
SABANA DE TORRES		1	1
Total general	89	369	458

A 31 de diciembre de 2014, el total de trabajadores directos de INDUPALMA era de 458 (sin incluir pasantes), de los cuales 338 son afiliados al sindicato, es decir que un 74% de los trabajadores se beneficia de la CCT.

Por su parte, 56 empleados pertenecen al Estatuto Directivo y 62 al Régimen Especial, es decir que el 26% del total de trabajadores se benefician del Estatuto y del régimen Especial respectivamente.

Tabla 10. Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos

Tipo de Convenio Colectivo	Total	Porcentaje
CONVENCION COLECTIVA	338	74%
ESTATUTO DIRECTIVO	56	12%
REGIMEN ESPECIAL	64	14%
Totales	458	100%



**Tabla 11.** Discriminación del personal

Tipo de Personal	dic-13	dic-14	mar-15
CONVENCIONADO	362	338	337
ESTATUTO DIRECTIVO	63	56	53
REGIMEN ESPECIAL	50	64	61
ESTUDIANTES (Sena y Universitarios)	51	21	22
TOTAL PERSONAL ACTIVO	536	479	473

Tabla 12. Porcentaje de empleados por género.

Genero	Número de Trabajadores
Hombres	80,56%
Mujeres	19,44%
Total	100%

- Sexo: hombre (80,56%)/mujer (19,44%).
- No hay conocimiento sobre trabajadores procedentes de minorías.

Grupos de edad. Menores de 30 años (24,45%), entre 30 y 50 (53,27%), más de 50 (22,28%)

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO

En el año 2006, INDUPALMA suscribió con sus trabajadores una Convención Colectiva que estuvo vigente hasta el 31 de diciembre de 2011. La negociación por la nueva convención empezó en el último trimestre del año 2011 y se firmó el acuerdo en marzo de 2012 por un periodo de 5 años hasta el 31 de diciembre 2016.

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

- Auxilio de alimentación en una proporción equivalente al 10% de lo que recibían los trabajadores cobijados por el régimen convencional general.

- Viáticos y auxilios por enfermedad en una proporción equivalente al 50% de lo que recibían los trabajadores cobijados por el régimen convencional general.
- Primas de Navidad de 43 días y Vacaciones de 36 días de salario básico devengado por el trabajador

En lo referente a periodos mínimos de preaviso relativo a cambios organizativos, la CCT fija como termino mínimo, la obligación de la Empresa de avisar con cuatro días de anticipación la necesidad del tercer turno para la Planta Industrial. De la misma manera se regulan los periodos en casos de ascensos, donde el trabajador seleccionado en el concurso queda sujeto a un periodo de entrenamiento por el término de dos (2) meses, durante el cual deberá demostrar su eficiencia en el mismo. En caso contrario, al no resultar apto o eficiente para el nuevo cargo, regresará a su antiguo cargo o posición, con el salario anterior.

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

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

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

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

Comité Obrero-Patronal: Búsqueda de soluciones para los problemas Empresa-trabajadores.	2 veces al mes
Espacios para el Diálogo: Evaluación conjunta de la vida laboral y verificación del cumplimiento del Índice de Credibilidad.	4 veces al año
Comité de Vivienda: Gestión de los compromisos sindicales respecto a los préstamos de vivienda.	1 vez al año
Comité de Educación: Gestión de los compromisos sindicales respecto al tema de educación.	1 vez al año
Comité de Calamidad Doméstica: Revisión de solicitudes por calamidad.	4 veces al año y cada vez que se requiere.
Comité de Convivencia Laboral: Revisión de situaciones de acoso laboral.	6 veces al año y cada vez que se requiere

Índice de credibilidad:

El Índice de Credibilidad recopila los compromisos mutuos entre la Empresa y el Sindicato que se suscribieron con base en la palabra de cada una de las partes con el fin de mejorar la sana y justa relación laboral, los cuales se revisan en “Espacios para el Dialogo”

Estos compromisos se constituyen como un pacto de caballeros, su cumplimiento no conduce a ninguna consecuencia de tipo legal, sino al fortalecimiento de la confianza entre las partes.





Principales beneficios para el personal Convencionado:

Concepto	2013	2014	2015	periodicidad
Auxilio de Alimentación	\$ 8.400	\$ 8.820	\$ 9.261	Diario
Auxilio Para Cena	\$ 5.250	\$ 5.513	\$ 5.789	Diario
Auxilio Por Maternidad o Aborto No Provocado	\$ 50.190	\$ 52.700	\$ 55.335	C/U
Auxilio Por Maternidad o Aborto No Provocado Para Residenciadas en Otras Ciudades	\$ 242.865	\$ 255.008	\$ 267.758	C/U
Auxilio de Defunción-Trabajador	\$ 250.530	\$ 263.057	\$ 276.210	C/U
Auxilio de Defunción-Padre, Madre, Esposo (a) e Hijos	\$ 376.530	\$ 395.357	\$ 415.125	C/U
Auxilio Para Lentes Correctivos - Para Monturas	\$ 50.190	\$ 52.700	\$ 55.335	Anual
Auxilio Para Lentes Correctivos	100% del costo lo asume Indupalma Ltda	100% del costo lo asume Indupalma Ltda	100% del costo lo asume Indupalma Ltda	Anual
Auxilio de Educación	\$ 31.557.750	\$ 33.135.638	\$ 34.792.420	Anual
Auxilio útiles Escolares	\$ 26.702.550	\$ 28.037.678	\$ 29.439.562	Anual
Auxilio al Sindicato	\$ 25.465.965	\$ 26.739.263	\$ 28.076.226	Anual
Auxilio al Sindicato-Comunicaciones	\$ 376.530	\$ 395.357	\$ 415.125	Mensual
Becas Para Estudios Tecnológicos y Universitarios	\$ 21.579.600	\$ 22.658.580	\$ 23.791.509	Anual
Deportes	\$ 56.805	\$ 59.645	\$ 62.627	Mensual
Fondo Rotatorio Para Prestamos de Vivienda	\$ 271.106.850	\$ 284.662.193	\$ 298.895.303	Anual
Aportes Empresa	\$ 30.135	\$ 31.642	\$ 33.224	Mensual
Aporte Trabajadores	\$ 7.560	\$ 7.938	\$ 8.335	Mensual
Préstamo Extraordinario	\$ 66.360	\$ 69.678	\$ 73.162	C/U
Fondo Rotatorio de Emergencias	\$ 7.980.000	\$ 8.379.000	\$ 8.797.950	Anual
Préstamo Extraordinario del Fondo de Emergencia	\$ 273.000	\$ 286.650	\$ 300.983	C/U
Auxilio para Padres del Fondo Asistencial	\$ 1.365.000	\$ 1.433.250	\$ 1.504.913	Anual
Fondo Rotatorio Para Calamidad Domestica	\$ 27.863.850	\$ 29.257.043	\$ 30.719.895	Anual
Valor Máximo del préstamo Por Calamidad Domestica	\$ 525.000	\$ 551.250	\$ 578.813	C/U
En Bogotá u otras ciudades distintas a Bucaramanga Con Pernoctada	\$ 54.075	\$ 56.779	\$ 59.618	C/U
En Bucaramanga Con Pernoctada	\$ 30.135	\$ 31.642	\$ 33.224	C/U
En Bucaramanga Sin Pernoctada	\$ 18.165	\$ 19.073	\$ 20.027	C/U
Prima de Vacaciones	\$ 7.560	\$ 7.938	\$ 8.335	C/U
Bonificación Extralegal por Jubilación Plena	\$ 385.455	\$ 404.728	\$ 424.964	C/U
Bonificación Extralegal por Invalidez	\$ 500.955	\$ 526.003	\$ 552.303	C/U

Principales beneficios para el personal del Estatuto Directivo (Gerentes (*), Directores (*) y Jefes) y Régimen Especial (Asistentes, Especialistas y Coordinadores) según el cargo:

(*) No aplica para salario integral

Seguro de salud o medicina prepagada.

- Seguro de vehículo Todo Riesgo
- Seguro de vida de acuerdo al cargo
- Visita familiar 2 veces al mes para personal con fecha de ingreso anterior al 2 de agosto/12 para aquellos que su sede de domicilio tiene una distancia superior a 450KM del lugar de trabajo
- Visita familiar 1 vez al mes para personal con fecha de ingreso superior al 2 de agosto/12 para aquellos que su sede de domicilio tiene una distancia superior a 450KM del lugar de trabajo
- 6 días de descanso al año, este aplica únicamente al personal que labora en San Alberto, Puerto Rico, Puerto Carreño, y Sabana de Torres
- Pago de rodamiento por vehículos
- Parqueadero para las personas que laboran en Bogotá
- Exámenes médicos ejecutivos para Gerentes y Directores con más de 2 años de antigüedad
- Beneficio de patrocinio en educación en pregrado, postgrado, maestrías, etc.
- Auxilio de alimentación por un valor de \$ 8.000 diarios, esto aplica para trabajadores que no cuentan con casito restaurante en el lugar de trabajo
- 10 días de pago por concepto de Prima de Navidad en el mes de diciembre, siempre que se cumpla con ciertos requisitos
- 10 días de pago por concepto de prima de vacaciones cuando el trabajador disfrute o se cancelen vacaciones

Respecto al índice de rotación de Indupalma en el 2014, fue del 9,3%, 43 retiros /485, de la siguiente manera:

DESVINCULACIONES 2014	
Causal Retiro	No. Personas
Reconocimiento de pensión	6
Terminación mutuo acuerdo	1
Terminación de contrato con justa causa	3
Vencimiento de términos	6
Terminación sin justa causa	7
Renuncia	20
Total	43

El mayor índice se observa por renuncia cuya causa obedece a otras ofertas de empleo con mayores ingresos y cargos superiores, adicionalmente la cercanía de las nuevas ofertas a su núcleo familiar.

INDUPALMA desde hace 6 años cuenta con un programa denominado “Palmeros de Corazón” cuyo objetivo es crear condiciones para que los trabajadores establezcan sentido de pertenencia con la empresa a través de las siguientes iniciativas: Desarrollo de personal, bienestar, compensación y salud ocupacional.

Respecto a la retribución del salario por categoría profesional entre hombres y mujeres, encontramos que son similares, no se observan mayores diferencias, inclusive a nivel Directivo se evidencia una mayor retribución en las mujeres y a nivel de especialistas es mayor en los hombres.





Porcentaje de los empleados desglosados por categoría profesional, sexo, región

Categoría Profesional	Femenino	Masculino	Total
Bachiller	11	92	103
Estudiante universitario	2	2	4
Maestría		6	6
Postgrado	20	34	54
Primaria	1		1
Profesional	30	35	65
Técnico	23	189	212
Tecnólogo	2	11	13
Total	89	369	458
Categoría Profesional	Femenino	Masculino	Total
Bachiller	12%	25%	22%
Estudiante universitario	2%	1%	1%
Maestría	0%	2%	1%
Postgrado	22%	9%	12%
Primaria	1%	0%	0%
Profesional	34%	9%	14%
Técnico	26%	51%	46%
Tecnólogo	2%	3%	3%
Total	100%	100%	100%

Relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres, para cada categoría profesional y por región de operación:

CIUDAD DE LABOR	Formación Académica	Femenino	Masculino	Total
BOGOTA	Bachiller	1.111.534	1.081.223	1.098.544
	Estudiante Universitario	1.775.626	1.520.222	1.690.491
	Maestría		15.280.875	15.280.875
	Postgrado	5.535.389	5.394.501	5.449.291
	Primaria	967.409		967.409
	Profesional	2.328.201	2.606.240	2.475.398
	Técnico	1.131.937	1.291.323	1.259.446
	Tecnólogo	1.738.212	1.625.412	1.681.812
BUCARAMANGA	Técnico	789.983		789.983
PUERTO RICO	Técnico		1.281.684	1.281.684
SABANA DE TORRES	Técnico		1.281.684	1.281.684
SAN ALBERTO	Bachiller	1.044.138	1.164.891	1.155.899
	Estudiante Universitario		1.491.261	1.491.261



CIUDAD DE LABOR	Formación Académica	Femenino	Masculino	Total
	Maestría		9.136.705	9.136.705
	Postgrado	5.616.773	5.540.563	5.568.870
	Profesional	2.471.216	2.971.607	2.742.261
	Técnico	1.240.531	1.210.398	1.213.500
	Tecnólogo	995.868	1.296.817	1.269.458
VICHADA	Bachiller		1.281.684	1.281.684
	Postgrado		12.844.714	12.844.714

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

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST)

Es nuestra política el desarrollo integral y sostenible de nuestros procesos mediante el compromiso con la **Seguridad y Salud en el Trabajo**, identificando, gestionando y administrando eficientemente los recursos necesarios para la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales y los diferentes riesgos presentes en la Empresa, con el propósito de conservar la salud, el bienestar físico y mental de los trabajadores, colaboradores y visitantes.

Teniendo en cuenta lo anterior, se fijan los objetivos en Seguridad y Salud en el Trabajo a los cuales damos cumplimiento a través de diferentes actividades:

- Prevención de accidentes de trabajo mediante controles estadísticos de frecuencia, severidad e índice lesiones incapacitantes (ILI).
- Prevención de enfermedades laborales a través de mediciones de higiene industrial, uso adecuado de EPI en los lugares de trabajo.
- Identificación de los días perdidos por enfermedad de origen común en la población trabajadora.
- Desarrollo de capacitaciones dirigidas al personal de acuerdo a los factores de riesgo de la Empresa, asegurando una total cobertura, especialmente sobre el personal más vulnerable identificado en la matriz.

- Realización de inspecciones para la reducción de accidentes de trabajo, mejoramiento de la productividad y mitigación de los riesgos en los puestos de trabajo.

Un espacio de comunicación con los Colaboradores es el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo - COPASST, que está conformado de acuerdo a lo estipulado en el artículo 4º de la Resolución 2013 de 1986.

El Comité cuenta con el tiempo necesario para desarrollar las funciones de control y vigilancia de la gestión de SST dentro de la Empresa. Las reuniones se realizan mensualmente. El Comité brinda apoyo directo al departamento de SST, acompañamiento en la investigación de accidentes, apoyo y acompañamiento en la entrega de dotación y elementos de protección individual - EPI.

La elección de los representantes de los trabajadores se realiza mediante elección y votación, caso contrario para los representantes administrativos que son elegidos por el gerente de la compañía.

Los trabajadores, durante la Asamblea realizada el pasado 2 febrero de 2015, nombraron como sus representantes principales y suplentes al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo a los siguientes colaboradores:

Principal:	Mirian Yolanda Betancourt Torres Con cédula número 39014510
Suplente:	Plutarco Hernández Con cédula número 88136561
Principal:	Albeiro González Con cédula número 12456203
Suplente:	Víctor Manuel Moncada Peñaranda Con cédula número 77164750



Integrado el comité, se procedió de acuerdo a la Resolución 1013 de 1.986 a nombrar al presidente y al secretario del mismo, con el objetivo de mantener la coordinación, organización y funcionamiento del comité.

El representante legal de la Empresa designó a Mario Luis Meza Barraza como presidente y Miriam Yolanda Betancourt Torres como vicepresidente del comité, y por votación se nombró como Secretario(a) a Antonio Hernán Lora Hernández.

Se establece que el periodo de los miembros del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo será de dos años, y el empleador se compromete a proporcionar cuatro horas (mínimo) semanales dentro de la jornada normal de trabajo de cada uno de sus miembros para el funcionamiento del comité, tal como se estipula en el artículo 63 del Decreto 1295 de 1994.

En INDUPALMA el COPASST está netamente enfocado a las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo y apoya un 50% de las actividades desarrolladas por el área de SST, algunas de estas actividades son:

Inspecciones de áreas de trabajo.

- Visitas a áreas de trabajo.
- Intervención en dotación y EPI.
- Investigación de accidentes de trabajo.
- Riesgos en maquinaria y equipos.
- Condiciones de seguridad en puestos de trabajo.

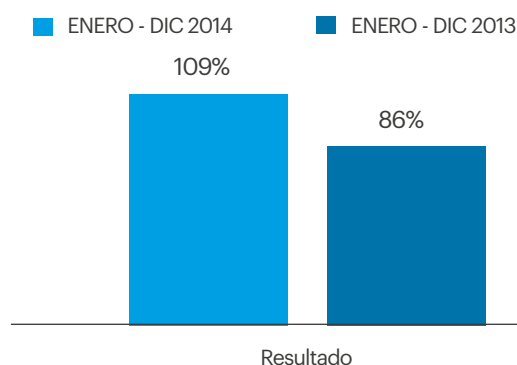
De acuerdo con el Sistema General de SST y con el marco legal, las actividades realizadas en la Empresa bajo el programa de medicina preventiva fueron:

PROGRAMA DE CAPACITACIONES

((N° de personas capacitadas en el periodo) / (N° de personas proyectadas en ese periodo)) X 100

PERIODO	N° de personas capacitadas en el periodo	N° de personas proyectadas en ese periodo	Resultado
ENERO-DIC 2014	2.408	2200	109%
ENERO-DIC 2013	2.568	3000	86%

CAPACITACIONES



En lo que va corrido del año se ha evidenciado un cumplimiento satisfactorio en la formación del personal de las diferentes áreas de la compañía, que sobrepasa lo proyectado en los periodos de enero a Diciembre de 2014 con un cumplimiento de 109%, con respecto al año 2013 del mismo periodo en el que teníamos una cobertura de 86%.

Para llegar a ello, se da cumplimiento al programa de capacitaciones en las diferentes temáticas, fortaleciendo las competencias en materia de seguridad y salud en el trabajo:

- Trabajo seguro en alturas, revisión de equipos de cooperativas y personal directo, lavado de equipos y mantenimiento de los mismos.
- Capacitación y certificación para el personal de planta industrial en manejo de maquinaria pesada por parte de la ARL Seguros Bolívar.
- Capacitaciones en la prevención de accidentes de trabajo en riesgo locativo, biológico, biomecánico y físico para el personal directamente en riesgo de AT.

Se dio cumplimiento al cronograma de actividades, obteniendo con ello la prevención de accidentes de trabajo.

Durante el 2014, INDUPALMA brindó jornadas de asistencia al personal para el mejoramiento de sus capacidades, en temas relacionados con:





TEMAS DE CAPACITACIÓN	PERSONAS CAPACITADAS
Brigada de emergencia	42
Camillaje /inmovilización/plan de emergencias	25
Capacitación primeros auxilios básico	8
Atención de incendios y manejo de extintores	3
Manejo defensivo y seguridad vial	91
Manejo seguro de producto químico	19
Prevención de accidentes en el lugar de trabajo	105
Reentrenamiento- manejo de extintores	5
Reunión técnica nacional de palma de aceite	8
Riesgo cardiovascular	84
Riesgo mecánico	74
Simulacro	5
Socialización reglamento plan de emergencia	143
Tabaquismo, alcohol y sustancias psicoactivas	7
Trabajo seguro en alturas	14
Uso y manejo adecuado de Equipo de protección individual (EPI)	2
Afianzamiento alianza estratégica y generación de valor compartido con las UAE	52
Alineación de procesos y procedimientos-manual activos fijos	28
Aplicativos móviles	56
Aspectos e impactos ambientales- programas gestión ambiental ahorro agua y energía	17
Brigada de emergencia	42
Camillaje /inmovilización/ plan de emergencias	25
Capacitación atención quejas y reclamos	160
Capacitación autoservicio	17
Capacitación Derechos Humanos	177
Capacitación normatividad vigilancia	19
Capacitación Pdas-movilidad SAP	263
Capacitación primeros auxilios básico	8
Capacitación Qlikview	8
Capacitación SAP	192
Cierre de información producción y calidad	15
Conociendo nuestros beneficios	5
Macroprocesos y procesos	12
Control de documentos , principios de calidad y manejo de intranet	23
Créditos caja de compensación- Colsubsidio	18
Entrega de combos	38
Evaluación y practica bomberil	5
Generalidades de Compensación y Beneficios	53

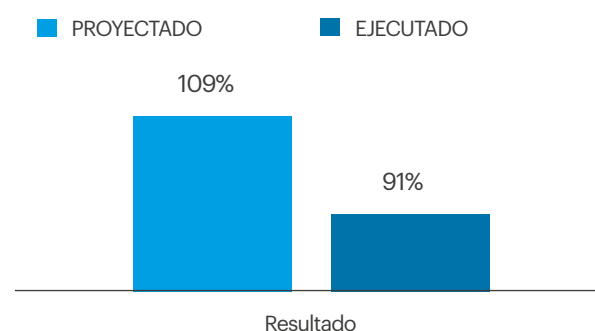


TEMAS DE CAPACITACIÓN	PERSONAS CAPACITADAS
Generalidades kactus	3
Incendio	3
Manejo agenda correo electrónico	33
Lineamientos del Sistema de Gestión Ambiental y Gestión Integral de Residuos Sólidos	199
Manejo de estrés y relaciones interpersonales	2
Manejo defensivo y seguridad vial	91
Manejo seguro de producto químico	2
Manejo seguro de producto químico	17
Oferta no rechazable. Socialización	54
Orfeo	45
Prevención de accidentes en el lugar de trabajo	105
Procedimiento activos fijos	3
Proceso de pago proveedores fruto alza y transporte	3
Programas gestión ambiental ahorro agua y energía	126
Reentrenamiento- manejo de extintores	5
Reporte de Qlikview con zona de movilidad	2
Reunión técnica nacional de palma de aceite	8
Reunión técnica nacional de palma de aceite	1
Riesgo cardiovascular	84
Riesgo mecánico	74
Sensibilización sobre Sistemas Integrados de Gestión	81
Simulacro	5
Socialización cambios en procedimientos de GCA para el manejo de entrega de residuos	22
Socialización descarga de recursos propios versión HHFMIND0205	4
Socialización reglamento plan de emergencia	143
Tabaquismo, alcohol y sustancias psicoactivas	7
Trabajo seguro en alturas	14
Uso y manejo adecuado de EPI	2

EXÁMENES MÉDICOS PERIÓDICOS

Se realizó la jornada de exámenes periódicos a todo el personal en la sede de San Alberto, la cual se llevó a cabo en dos fases: fase 1 dedicada a la toma de muestras de sangre, fase 2 dedicada a la lectura de resultados de exámenes y revisión por parte del médico especialista, con realización de examen osteomuscular.

EXAMENES PERIÓDICOS





POR DEPARTAMENTOS:

DEPARTAMENTO	PROYECTADO	REALIZADO	COBERTURA
Responsabilidad social empresarial	12	5	42%
Gestión agronómica	160	144	90%
Gestión de la cadena de abastecimiento	24	24	100%
Gestión financiera	3	3	100%
Gestión de información	11	9	82%
Gestión jurídica	3	3	100%
Gestión de la producción	105	101	96%
Gestión del control interno	20	18	90%
Gestión del talento humano	13	11	85%
Gestión de las tecnologías e información	6	6	100%
Innovación y desarrollo agroindustrial	28	27	96%
Servicio al cliente	3	3	100%

Esta actividad se realiza con el objetivo de dar cumplimiento de ley resolución 2346 de 2007 y seguir salvaguardando la salud de los trabajadores, a través de jornadas de salud que disminuyan las enfermedades de origen laboral.

PROGRAMA DE INSPECCIONES

$((N^{\circ} \text{ de Inspecciones realizadas en el periodo}) / (N^{\circ} \text{ total de inspecciones programadas en el periodo})) \times 100$

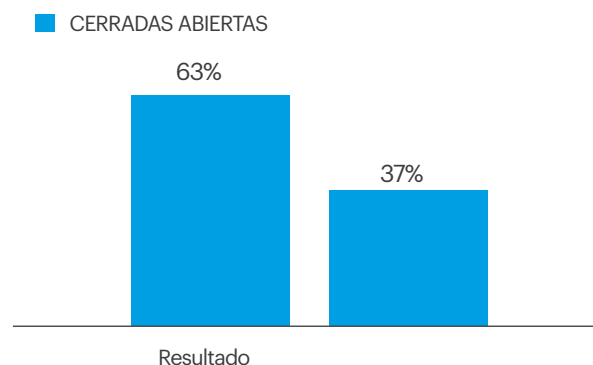
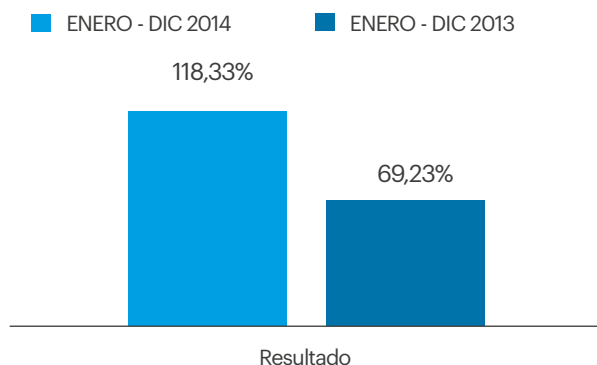
Periodo	N° de Inspecciones realizadas en el periodo	N° total de inspecciones programadas en el periodo	Resultado
ENERO - DIC 2014	142	120	118,33%
ENERO - DIC 2013	117	169	69,23%

Se evidencia una disminución en el periodo de 2014 con respecto al mismo periodo de 2013, todo esto debido a que se realizó un direccionamiento para el año 2014, en el cual se tiene como principal objetivo, hacer seguimiento a cada una de las inspecciones realizadas anteriormente con el fin de cerrar los hallazgos y registrar las mejoras en los aspectos críticos.

Para el año 2014 se tienen:

- 72 Inspecciones cerradas
- 42 inspecciones abiertas

ESTADO DE INSPECCIONES





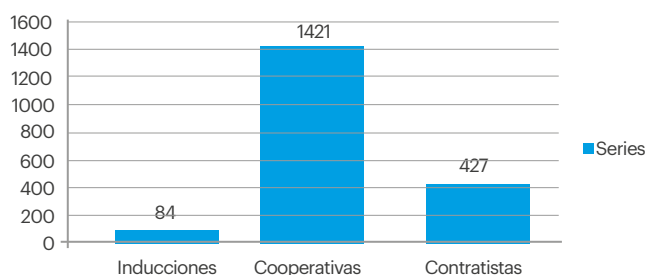
CONTROL A CONTRATISTAS

En la actualidad INDUPALMA ofrece empleo de manera indirecta a 1500 personas que hacen parte de las Unidades Autónomas Empresariales UAE, en un área de 18.000 hectáreas aproximadamente, en las cuales se cuenta máximo con 5 porterías para el control del personal.

Para el mes de noviembre se emitieron 1870 permisos de ingreso a las instalaciones de INDUPALMA, validando que todos contaran con sus respectivos pagos a la seguridad social:

- 1421 personas de cooperativas.
- 427 personas de contratistas.
- 84 personas que asistieron a capacitación e inducción con sus respectivas evaluaciones de la inducción y registro en la oficina de SST.

PERMISOS DE INGRESO EMITIDOS EN DICIEMBRE



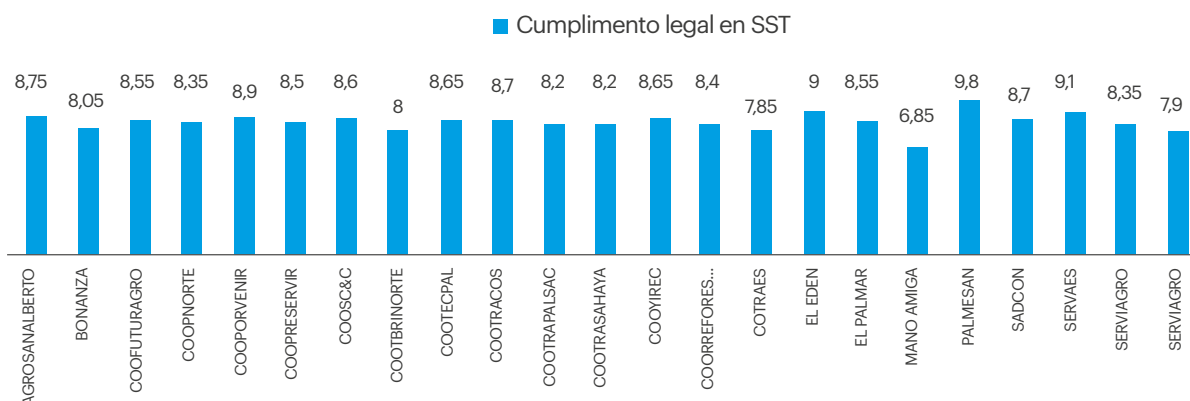
Este control de ingreso responde al compromiso de la Empresa por garantizar la seguridad dentro de sus instalaciones.

AUDITORÍA A COOPERATIVAS EN EL CUMPLIMIENTO LEGAL EN SST



El objetivo de estas auditorías es realizar seguimiento al cumplimiento de la normativa, exigido por la ley colombiana.

CALIFICACION UAE



Podemos concluir que las 23 cooperativas tienen un cumplimiento del 85% en cuanto a lo requerido en la evaluación, identificando que el punto a reforzar es el uso adecuado de los Elementos de Protección Individual en campo. Para el caso de Mano Amiga se realizó una capacitación de apoyo y actualización de documentos, con el fin de mejorar el puntaje de la calificación y mantener los soportes al día en caso de una auditoria por parte del Ministerio de Trabajo. Los puntos tratados durante la capacitación fueron:

- Entrega de EPI.
- Socialización de políticas, capacitación y formación de brigadistas.
- Investigaciones de accidentes y actas de Copaso.
- Realización de exámenes periódicos.

Después de realizar la auditoria, se adquirió un compromiso por parte de estas dos cooperativas para mejorar los aspectos que presentaron debilidades con la empresa contratista American Rescue.

Salud y seguridad en el trabajo

Para el análisis de la seguridad Industrial del año 2014, presentamos los siguientes indicadores de SST:

ACCIDENTES DE TRABAJO

Severidad, Frecuencia, Índice de lesiones incapacitantes:

IS= [N° de días perdidos por accidente de trabajo / N° horas hombre trabajada] * 20000

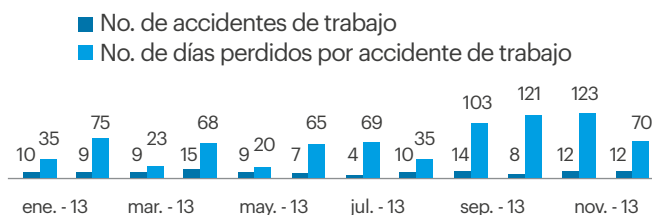
IF= [N° de accidente de trabajo / N° horas hombre trabajada] * 20000

ILI= [IF*IS] / 1000

PERIODO	ACUMULADO ILI
ENERO- DIC 2 0 1 3	0,33
ENERO- DIC 2 0 1 4	0,07

Los resultados obtenidos por el índice de lesiones incapacitantes (ILI) de enero a diciembre de 2014 es de 0,07, lo cual indica que ha reducido notablemente la ocurrencia de accidentes de trabajo y sus días incapacitantes, con respecto al mismo periodo del año 2013 que fue de 0,33 con una reducción de 0,26, gracias a las diversas actividades realizadas durante el 2014.

AÑO 2013



AÑO 2014



COMPARATIVO NOVIEMBRE 2013 VS 2014

Periodo	Accidentes	Días perdidos
DICIEMBRE 2 0 1 3	12	70
DICIEMBRE 2 0 1 4	5	20

Este logro se resalta aún más en el mes de diciembre con respecto al mismo mes del año anterior, con una disminución en días perdidos 50 de días con respecto al 2013. De igual manera, los accidentes se redujeron en 7, esto se ha logrado gracias al cumplimiento de la diferentes actividades orientadas a la prevención de accidentes de trabajo.

Así mismo, se ha trabajado de la mano con la ARL SEGUROS BOLIVAR en el seguimiento de los trabajadores accidentados gestionando la atención oportuna y especializada con el fin de disminuir días perdidos por AT.

ENFERMEDADES LABORALES

IEL=(N° casos existentes reconocidos en el año/N° promedio de trabajadores al año)/ K=1000

A la fecha no se han presentado casos de enfermedad laboral en la población trabajadora de la empresa.



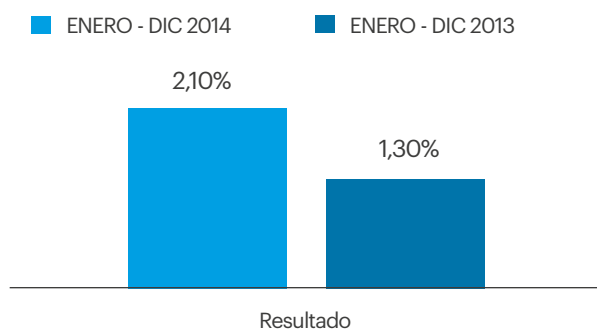
AUSENTISMO POR RIESGO COMÚN

[Total horas hombre perdidas en el periodo/ N° de horas hombre laboradas en el mismo periodo] * 100

Días perdidos (Ene/ Dic del 2014)	3351
Días perdidos (Ene/ Dic del 2013)	2206
Horas Hombre perdidas (Ene/ Dic del 2014)	26808
Horas Hombre perdidas (Ene/ Dic del 2013)	17648

PERIODO	Total horas hombre perdidas en el periodo	N° de horas hombre laboradas en el mismo periodo	Resultado
ENERO-DIC 2014	26808	1260908	2,1%
ENERO-DIC 2013	17648	1366532	1.3%

AUSENTISMO POR RIESGO COMÚN



CONTRA EL TRABAJO INFANTIL

1. INDUPALMA manifiesta en su reglamento de trabajo, un compromiso expreso con la prevención y erradicación del trabajo infantil. Adicionalmente, lo vincula en su política de Responsabilidad Social Empresarial, con el fin de evitar la ocurrencia de casos de maltrato infantil al interior de sus grupos de interés.

La Empresa se esfuerza constantemente en ampliar este principio con proveedores y socios estratégicos mediante el Código de Conducta para Proveedores y Socios, donde se expresa explícitamente la prohibición. Este código es de estricto cumplimiento para mantenerse como proveedor de la Empresa.

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

En el 2014, la organización empezó a trabajar en un plan estratégico fundamentado en los proyectos: Plan Amigo Palmero (Consecución de Fruto) y Empálmate (Excelencia Operativa). Desde el departamento de Gestión del Talento Humano se empezó a fortalecer el proceso del área comercial (contratación, formación) y los procesos de agronómico, alce y transporte e industrial en el desarrollo de competencias asociadas al cargo.

Así mismo, para continuar fortaleciendo unas relaciones laborales basadas en el dialogo como herramienta de comunicación, se da continuidad a los espacios de comunicación instaurados: Comité Obrero Patronal, Espacios para el Dialogo, GTH Te Escucha y la filosofía de puertas abiertas para facilitar los mecanismos de expresión y comunicación.

Lo anterior con el fin de aumentar la eficiencia, eficacia y productividad del personal, buscando fortalecer el know how y las competencias asociadas a los procesos esenciales de la compañía y mantener un clima laboral adecuado.

LOS RETOS:

En el 2013, INDUPALMA estableció dos retos:

- Construir un modelo de gestión por competencias acorde con las nuevas necesidades de la compañía.
- Construir equipos de alto rendimiento a través de la identificación de la estrategia, objetivos organizacionales, y retroalimentación de la gestión.
- El departamento de Gestión del Talento Humano empezó a desarrollar estos retos y los pone en consideración de la Gerencia General de INDUPALMA, la cual pospone su firma por el ingreso de la nueva gerencia.

RETOS AL 2015:

- dentro de los retos que la organización para el 2015, la compañía quiere poner en marcha el modelo de gestión por competencias y la construcción de equipos de alto rendimiento de acuerdo a la estrategia de la organización.
- Construcción permanente de relaciones laborales armónicas, orientadas a la eficacia, eficiencia y productividad de los colaboradores, generando espacios de diálogo permanente, en que la búsqueda de soluciones es compartida, basados en el respeto, la transparencia y la corresponsabilidad en el proceso de sustentabilidad de la compañía, sociedad y medio ambiente.





DERECHOS HUMANOS

- Principio 1** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2** Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.

INDUPALMA es una empresa socialmente responsable que está comprometida con el desarrollo social, económico y sostenible de la región y a su vez con el respeto y la promoción de los derechos humanos, partiendo de los siguientes ejes fundamentales:

1. El respeto a los derechos laborales de los colaboradores, la promoción de su bienestar y el mantenimiento de relaciones constructivas con la Asociación Sindical.
2. La promoción de un ejercicio de Desarrollo Empresarial que inspira y mueve a las personas a alcanzar metas colectivas para superar la pobreza y lograr un mayor bienestar y desarrollo.

La responsabilidad de la Empresa frente a los derechos humanos es transversal a toda la organización:





Los valores que inspiran cada una de las acciones de la Empresa en torno al respeto y promoción de los derechos humanos y el desarrollo personal y colectivo de las personas, se expresan en nuestros 14 mandamientos:

NUESTROS MANDAMIENTOS

1. **Los demás siempre importan:** “Sólo es bueno para uno, lo que no perjudica a los demás”
2. **Yo decido sobre mis actos:** “Romper el paternalismo, con el convencimiento de que el trabajador puede adquirir autonomía y desarrollar su capacidad de participación”
3. **Yo también puedo ser empresario:** “... El empleador, más que un superior, es un ser humano que ejerce liderazgo, conduce, y orienta con la autoridad que le da su conocimiento y la visión que tiene la empresa. El trabajador es una persona que puede manejar y ejercer su trabajo cotidiano con responsabilidad y sentido empresarial”.
4. **La conciencia es mi guía:** “Usar la conciencia para hacer siempre lo correcto, más allá de lo que establecen las normas y la ley”.
5. **En la capacitación primero los valores:** “Construir lo que es deseable para la Empresa y los trabajadores con una capacitación dirigida a todos los niveles de la empresa y basada fundamentalmente en principios y valores que formen ciudadanos mejores para su familia, mejores para su empresa, la comunidad y el país”.
6. **Del pensamiento a la acción:** “Mantener coherencia entre la gestión del talento humano y la gestión administrativa, para que los principios y valores que nos acompañan estén presente en todas las rutinas, disciplinas y procedimientos empresariales”.
7. **La comunicación es para entendernos:** “Utilizar la comunicación interna y externa de la empresa, como instrumento para convocar y orientar la participación de todos en los procesos importantes y decisivos para la empresa y la región...”
8. **Las buenas acciones son ganadoras:** “Seguir sembrando confianza y armonía, con fundamento en: la transparencia de nuestros actos, la coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos, para que siga existiendo confianza y credibilidad, la actitud pedagógica, la firmeza apoyada en la razón o en los hechos comparables. La actitud positiva para mirar el futuro con optimismo y así poder generar esperanza con la creación de nuevas acciones y proyectos”.



9. **Un buen propósito derrota el miedo:** “Recordar que la fuerza de los buenos propósitos, el efecto y la solidaridad entre los seres humanos, protegen de los miedos que nos acompañan, miedo a cambiar, miedo a lo desconocido, miedo a compartir, miedo a dialogar, miedo al entorno de violencia”
10. **Todos por el mismo fin, la paz y el desarrollo:** “Mantener y ampliar el sentido de equipo para cimentar bases e interrelaciones sociales sólidas, con una visión compartida de lo que significa la paz y el desarrollo”.
11. **El progreso es para todos:** “Hacer que el contrato de trabajo y el ingreso solidario obtenido a través de las cooperativas y del fomento de microempresas, se convierta en una oportunidad para construir calidad de vida, generar nueva riqueza y estimular entre todos el crecimiento económico y social de la región y el país”.
12. **Trabajamos para el país:** “Crear que el éxito es construir empresa, y que construyendo empresa se construye país. Para lograr y conservar el éxito empresarial, debemos reconocer y entender a la empresa como una comunidad de personas que aunque diversas, están unidas en torno a un propósito productivo común...”.
13. **Pienso en el futuro, trabajo por el medio ambiente:** “La tierra nos ha dado todo, pero la cantidad de recursos que la tierra nos entrega todos los días, ha comenzado a decrecer y en muchas ocasiones a escasear. Algunos de estos recursos vitales y fundamentales, no son renovables. La tarea por hacer, es conservar lo que nos queda, sin derrochar, sin contaminar, sin dañar el aire y las aguas, sin deforestar...”
14. **El cliente es el cliente de todos:** Los clientes son las personas y empresas para quienes trabajamos todos. Cualquier persona puede ser potencialmente nuestro cliente directo, o quién hable de nosotros. De acuerdo con el nivel de atención que le demos a un cliente en cualquier circunstancia, él sabrá qué pensar y qué decir, sabrá dónde están las diferencias, decidirá finalmente si solicitar o no nuestros productos y servicios; por último, confrontará que tan cierto es lo que ofrecemos como empresa comercial y socialmente responsable.

El cliente nos conocerá por el interés que un funcionario le demuestre al atenderlo y servirle desde su llegada a la recepción de la empresa, la atención que se le dé a una llamada telefónica, la escucha y respuesta oportuna y acertada que reciba de un técnico, de un operativo, hasta su contacto y acuerdo con un directivo de cualquier área. Por el cliente trabajamos y nos preparamos. Por los clientes aprendemos más y sabemos cómo llegar exitosamente al mercado, aprendemos a responder con competencia y profesionalismo. Cuidar los costos e ingresos del cliente es cuidar nuestros costos e ingresos. Para el cliente, para eso estamos...”

GUÍAS COLOMBIA

INDUPALMA, como empresa socialmente responsable, ha construido importantes escenarios de participación enfocados en el diálogo constructivo, la identificación y adopción de prácticas empresariales estrechamente ligadas al respeto por los derechos humanos. Uno de estos espacios es la adhesión a la iniciativa Guías Colombia.

Guías Colombia, es una iniciativa creada con el propósito de identificar y adoptar





patrones claros para el ejercicio empresarial enmarcado en el respeto y la promoción de los derechos humanos y el derecho internacional humanitario. Diferentes empresas entre ellas INDUPALMA, organizaciones de la sociedad civil y el Gobierno colombiano, hemos sido los abanderados de esta importante iniciativa de adhesión voluntaria.

Su importancia radica principalmente en aportar al mejoramiento de la situación de los DDHH y DIH en el país, a través de la definición de lineamientos o guías de trabajo en temas clave para las empresas y para las entidades que han vinculado las guías a asuntos tales como:

- Seguridad
- Mecanismos de quejas y reclamos
- Trabajo decente
- Comunidades y tierras
- Cadena de abastecimiento y fortalecimiento institucional (En INDUPALMA estamos en proceso de elaboración de las guías correspondientes a estas dos últimas temáticas)

En el marco de esta alianza, la Empresa, desde el año 2012, ha reportado sus lineamientos de seguridad y el mecanismo de quejas y reclamos. Durante el año 2013 INDUPALMA participó activamente en la construcción de los lineamientos para los temas de tierras y trabajo decente.

Estos dos primeros lineamientos, tenían previsto un sistema de indicadores que INDUPALMA presentó en el año 2014 y se pueden encontrar en <http://www.ideaspaz.org/tools/guias-colombia>.

La Empresa, a raíz de sus compromisos adquiridos y la responsabilidad que implicó su adhesión a la iniciativa voluntaria de Guías Colombia, se comprometió a respetar los DDHH y DIH.

Dichas capacitaciones se iniciaron el 26 de abril y finalizaron el 1 de octubre del 2014. Sus ejes temáticos fueron los siguientes:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Qué son los Derechos Humanos
- Qué son los Derechos Humanos Internacionales
- Distintas tipologías de generaciones de DDHH
- Derechos Humanos y deberes correlativos.

En total, se capacitaron 1242 personas en 58 horas de formación. Del universo capacitado, 874 personas son pertenecientes a las UAEs, 23 a la comunidad, 46 son proveedores que ofrecen sus servicios de seguridad a la compañía y 299 corresponden al personal interno.

En dicha capacitación se realizó una encuesta, la cual estaba encaminada a medir si el contenido de la formación había sido adquirido y comprendido por sus asistentes. Se observó que respecto de las 5 preguntas iniciales, el 80% de los asistentes entendieron los conceptos básicos de los DDHH y el DIH.

La encuesta contenía una sexta pregunta, la cual era cualitativa y estaba encaminada en determinar por qué para nuestros grupos de interés era tan importante que se les capacitara en derechos humanos y cuál derecho se debería trabajar más al interior de la Empresa. A partir de las respuestas, se definieron 6 temas para fortalecer con los grupos de interés por medio de las capacitaciones a realizar en el 2015:

- Reconocimiento de los DDHH ligados al concepto de igualdad.
- Derechos y Deberes de las personas en materia de DDHH para evitar su vulneración.
- Profundización en los derechos de libre expresión, libertad, y derecho a la vida.
- Trato digno de los directores, jefes u otros con sus subordinados.
- Derecho humano al trabajo digno.
- Respeto y conocimiento de los derechos a la salud, la educación y el deporte.



DERECHO AL TRABAJO EN CONDICIONES JUSTAS, DIGNAS Y FAVORABLES

FORTALEZAS	ASPECTOS A MEJORAR
<ul style="list-style-type: none"> • INDUPALMA no contrata menores de edad de acuerdo con la ley y con su reglamento interno. Lo mismo se exige a los proveedores a través del Código de Ética. En el caso de las Unidades Autónomas Empresarial (UAEs), que es donde podrían presentarse mayores riesgos, se controla el trabajo infantil en campo al no permitir el ingreso ni el reporte de labores de asociados que no tengan al día su seguridad social. Este control lo realizan el área de Seguridad y Salud en el Trabajo y los supervisores agronómicos. 	<p>El control contra el trabajo infantil y asuntos laborales con contratistas diferentes a las UAEs. Sin perjuicio de lo anterior, existe un claro compromiso de la organización en torno al Código de Ética y al Manual de Proveedores. Adicionalmente se viene haciendo un seguimiento constante dentro de las instalaciones de la Empresa que se puede fortalecer.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Ningún colaborador es sometido a trabajos forzados. Así mismo se protege a los trabajadores de los proveedores a través del Código de Ética. Los contratos laborales y comerciales muestran las obligaciones de las partes y los montos. Son revisados y firmados por las partes sin coacción. 	
<ul style="list-style-type: none"> • No se obliga a los trabajadores a dar preaviso, de acuerdo con la ley. 	
<ul style="list-style-type: none"> • En el proceso de contratación de la empresa no hay prebendas ni préstamos de ningún tipo. 	
<ul style="list-style-type: none"> • En el caso de la contratación de trabajadores en misión, INDUPALMA ejerce una interventoría clara sobre la empresa de empleos temporales. 	
<ul style="list-style-type: none"> • No se retienen salarios, ni se amenaza con retenerlos. Los pagos se efectúan puntualmente y en el caso del personal operativo, la nómina se paga de manera catorcenal en lugar de quincenal. 	
<ul style="list-style-type: none"> • No se ejerce coacción para el trabajo de horas extras. 	



FORTALEZAS	ASPECTOS A MEJORAR
<ul style="list-style-type: none">• Se pagan salarios justos a todos los colaboradores. La totalidad de colaboradores devengan más del salario mínimo (el menor salario está en un 27,63% por encima del salario mínimo). Los salarios de cargos operativos de la empresa son comparativamente más altos a los que se manejan en el sector y en empresas de la zona.	
<ul style="list-style-type: none">• En el caso de las UAEs prestadoras de servicios, antes de otorgar una oferta mercantil se revisa que el valor del contrato sea suficiente para que la UAE garantice a cada uno de sus asociados el pago de una compensación mensual equivalente al SMMLV, nunca por menos de este valor.	
<ul style="list-style-type: none">• En las políticas de la organización está totalmente prohibida que las UAEs contraten por jornal y/o subcontraten para garantizar el salario digno y el debido cubrimiento de los riesgos en salud y trabajo. Si se llegase a reportar alguna inconsistencia en el pago de labores en alguna de las UAEs por factores relacionados con la Empresa, se revisan inmediatamente las causas y se propone una solución.	
<ul style="list-style-type: none">• Las asesorías y capacitaciones que el Departamento de Desarrollo Empresarial brinda a las UAEs también están encaminadas a que éstas puedan acceder a créditos para la compra de activos o para el establecimiento de nuevos negocios que mejoren sus ingresos y la calidad de vida de los asociados.	





DERECHO A LA EDUCACIÓN

FORTALEZAS	ASPECTOS A MEJORAR
<ul style="list-style-type: none"> • La empresa promueve la educación básica y la educación para adultos a través del Colegio INDUPALMA en San Alberto (Cesar). • Se establece una cuota anual para apoyar a practicantes de Universidades y pasantes SENA (21 pasantes SENA y Universitarios) • La empresa promueve la educación no formal en temas de emprendimiento, finanzas personales, contabilidad y desarrollo del ser para las UAEs. • INDUPALMA establece alianzas con el SENA y con instituciones privadas con el objetivo de fomentar la educación en temas relacionados con el cultivo de la palma y la formación empresarial. • La Empresa apoya a la educación de las comunidades de Puerto Carreño y La Palma, brindando el transporte de los niños a las instituciones educativas de la zona. • Se estableció una alianza con la Corporación Proyecto Ser Humano que viene trabajando en conjunto con el Ministerio de Educación para disminuir el porcentaje de analfabetismo del país, logrando que un gran número de personas de la comunidad y de las UAEs hicieran ciclos educativos. 	<p>No se identificaron factores de riesgo o aspectos a mejorar en forma importante.</p>





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

FORTALEZAS	ASPECTOS A MEJORAR
<ul style="list-style-type: none">• No se presentan incidentes de discriminación de raza, sexo, religión, opiniones políticas, procedencia u otra forma. Tampoco se presentaron casos relacionados con comunidades indígenas.• Los perfiles y funciones de cada cargo están claramente definidos y los anuncios para el reclutamiento de personas no hacen referencia a aspectos como género o raza.• La remuneración de cada cargo se define por el nivel de responsabilidad del mismo, no por las características de quién lo desempeña. Las valoraciones salariales las realiza un tercero experto en el tema.• Se realizan concursos internos para traslados y promociones y éstos se llevan a cabo con base en el perfil del cargo y las competencias de los candidatos.• La Empresa apoya a las UAEs conformadas por mujeres y promueve la participación de éstas en las capacitaciones y asesorías ofrecidas por el departamento de Desarrollo Empresarial.• Las capacitaciones se brindan de acuerdo con las necesidades de cada cargo, independientemente de quién lo ocupe. Los auxilios educativos para educación técnica, tecnológica y superior se otorgan de acuerdo con el desempeño del colaborador.• La Empresa cuenta con procedimientos disciplinarios claros.• La Empresa investiga de inmediato todas las quejas de violencia, acoso o amenazas en el trabajo y toma las acciones preventivas y disciplinarias adecuadas. Para ello, la empresa cuenta con un Comité de Convivencia y con Comités Obrero-Patronales para escuchar, procesar y solucionar problemas y controversias laborales. En estos Comités, la Empresa y los colaboradores están representados en mismo número.	<p>A pesar de que el porcentaje de cargos directivos ejercidos por mujeres es alto, el porcentaje general de mujeres como fuerza de trabajo en INDUPALMA es bajo.</p>



FORTALEZAS	ASPECTOS A MEJORAR
<ul style="list-style-type: none"> • Se toman medidas especiales para proteger a los trabajadores, clientes y proveedores (UAEs) contra las conductas acosadoras, violentas y amenazantes de personas externas. Se investiga de inmediato y se asesora en el proceso de denuncia desde el departamento jurídico si ello resulta necesario y conveniente para la adecuada defensa de los derechos de las víctimas. • Se realizó un estudio socioeconómico a las UAEs, con ocasión del cual los asociados manifestaron que INDUPALMA y sus organizaciones, no han incurrido en ningún tipo de abuso y en cambio, señalan que la Empresa promueve la igualdad, el respeto y la equidad de género en las distintas relaciones con sus grupos de interés y muy especialmente con la comunidad. 	

DERECHO A LA REUNIÓN PACÍFICA Y A LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

FORTALEZA	ASPECTOS A MEJORAR
<ul style="list-style-type: none"> • INDUPALMA construye y mantiene buenas relaciones con la Asociación Sindical a través de mecanismos basados en el diálogo y en la construcción conjunta de vida laboral. • La Empresa no discrimina o toma acciones hostiles contra los colaboradores como represalia por ejercer sus derechos como empleados, participar en actividades del sindicato o informar sobre posibles violaciones legales al derecho de asociación. • La Empresa entabla negociaciones colectivas y cumple cabalmente la Convención Colectiva de Trabajo. • La Empresa cumple cabalmente con los puntos contenidos en el Índice de Credibilidad, los cuales se constituyen en un verdadero Pacto de Caballeros con la Organización Sindical. Los citados puntos se cumplen simplemente porque cada una de las partes dio su palabra. • Hasta el momento no se han identificado actividades que pongan en riesgo la libertad de asociación, los mecanismos de diálogo con la Asociación Sindical o la realización de negociaciones colectivas. La Empresa protege estos espacios, los cuales están debidamente reglamentados en la Convención Colectiva de Trabajo acordada por ambas partes. 	<p>No se identificaron factores de riesgo o aspectos a mejorar.</p>

DERECHO A LA SALUD Y SEGURIDAD DE LA PERSONA

FORTALEZA	ASPECTOS A MEJORAR
<ul style="list-style-type: none"> • En todas las sedes de operación, INDUPALMA cuenta con un área de Seguridad y Salud en el Trabajo y con un área de Seguridad y Vigilancia cuyos servicios se prestan tanto a colaboradores directos y a la Organización Sindical como a las UAEs, los clientes y proveedores. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los colaboradores de la Empresa cuentan con seguridad social. Todo proveedor debe presentar copia de las planillas de pago de seguridad social al radicar una factura, requisito sin el cual el pago no se realiza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer una política que tenga incluidos los términos jurídicos que permitan la protección de la organización y el respaldo a las actividades que mitigan el impacto por el pastoreo de semovientes en los cultivos y la protección a la propiedad privada.
<ul style="list-style-type: none"> • Sin excepción, los proveedores de servicios agronómicos UAEs hacen parte del régimen contributivo de salud. De esta manera todos los asociados que ingresan a trabajar en las instalaciones de la empresa poseen seguridad social y un código que los identifica al momento de cualquier novedad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a las comunidades que habitan en las invasiones y generarle conciencia del impacto negativo del pastoreo de ganado, con el fin de que cese esa actividad que afecta la productividad de los cultivos.
<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa tiene un plan disciplinario que se aplica para cualquier violación de las normas de salud y seguridad en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un equipo para el control y atención de incendios forestales e industriales.
<ul style="list-style-type: none"> • Los riesgos por cargo están debidamente identificados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar todos los riesgos mecánicos con las respectivas guardas o resguardos de protección de maquinaria industrial.
<ul style="list-style-type: none"> • El COPASST funciona debidamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtener la Certificación de Trabajo en Altura para todo el personal que trabaja en tal condición dentro de la organización.
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los accidentes de trabajo se investigan y conducen a acciones correctivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr sensibilizar al personal en seguridad vial.
<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con un plan de capacitación claro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Instalar e implementar líneas horizontales y verticales, así como equipos de protección contra caídas para el personal que lo requiera.
<ul style="list-style-type: none"> • Se conserva un registro preciso en el que consta la formación en seguridad y salud que ha seguido cada colaborador. 	
<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa ha conformado un grupo de 62 personas brigadistas de diferentes dependencias de la organización en aras de reaccionar rápidamente ante cualquier emergencia. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan capacitaciones al personal de seguridad y vigilancia de la Empresa en materia de DDHH. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Se implementó el programa relativo al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la Empresa. 	



FORTALEZA	ASPECTOS A MEJORAR
<ul style="list-style-type: none"> • Se ha dado continuidad a las mesas de trabajo con la ARL, las EPS y las IPS. • Se ha brindado acompañamiento a los enfermos y accidentados con la ambulancia propia de la compañía. • El 100% de los funcionarios del departamento de Seguridad y Vigilancia cuentan con las capacitaciones obligatorias de acuerdo con las normativas expedidas por el ente regulador (Superintendencia de Seguridad y Vigilancia). Las capacitaciones se realizan con una frecuencia anual. En ellas se enfatizan los principios relativos al uso adecuado de la autoridad y los derechos humanos. • La Empresa imparte, en forma permanente, instrucciones sobre los principios de respeto, no confrontación y no utilización de la fuerza con invasores o infractores de la ley, acatamiento y cumplimiento de los derechos humanos y no utilización de armas de fuego. • El departamento de Seguridad y Vigilancia trabaja de la mano con la fuerza pública en todas las sedes de operación. • En los cultivos y plantas de procesamiento ha existido extorsión, por lo cual se ha trabajado con la fuerza pública. Durante el 2014, la empresa coadyuvó en la presentación 5 denuncias de extorsión con ocasión de las cuales la fuerza pública realizó capturas de personas que portaban los números de celulares de las personas denunciantes y se neutralizaron las extorciones provenientes de sectores de la meseta del llano. • Las dificultades que se presentan con invasores o miembros de la comunidad son tratados por el departamento de Seguridad de manera preventiva y no reactiva, razón por la cual se mantiene una comunicación permanente con las poblaciones vecinas y se realizan campañas de sensibilización y socializaciones de la Política de Propiedad Privada de la Organización. Si los problemas persisten se resuelven por la vía jurídica con el apoyo del departamento Legal. Con la estrategia de no confrontación se ha notado en los cultivos el aumento significativo de semovientes (vacunos, caprinos y porcinos), evidenciando deterioro mayor en: 	



FORTALEZA	ASPECTOS A MEJORAR
<ul style="list-style-type: none">• Los forrajes.• Compactación de los suelos.• Daños en la estructura de jarillones,• Obras inconclusas debido a la oposición realizada por los invasores.• Disminución de la producción debido al daño en los foliolos y las flechas de las palmas.	

DERECHO A LA PROPIEDAD PRIVADA Y DERECHO A UNA VIVIENDA ADECUADA

FORTALEZA	ASPECTOS A MEJORAR
<ul style="list-style-type: none">• Cuando la Empresa va a invertir en tierras, implementa un método para verificar los títulos de propiedad y reclamaciones existentes bajo la legislación nacional y las costumbres de las comunidades indígenas o afrodescendientes. Se realiza un estudio de títulos con base en el certificado de tradición y la escritura pública del inmueble. Con ello se determina si hay o no restricciones para la venta. Posterior a esto se realiza un estudio Kroll, que es un estudio de seguridad sobre los dueños y el pasado de la tierra, donde se investigan los vínculos del propietario y su familia con negocios ilegales, despojo, desplazamiento, etc. En este caso también se realiza una verificación en campo de la información y hallazgos. Después de la emisión de este reporte y del análisis de su resultado, se toma la decisión con respecto a la adquisición del predio. Si existen dudas se hacen consultas con el INCODER y con el Ministerio del Interior.• Igualmente se lleva a cabo un estudio ambiental que incluye consulta a entidades locales y regionales respecto de las comunidades indígenas, afrocolombianas y a permisos ambientales. Se piden licencias de uso de suelo y de toma de agua de vertederos a las Corporaciones Autónomas Regionales y al Ministerio del Interior.• En todas sus sedes de operación, INDUPALMA ha realizado un estudio social para identificar las poblaciones locales, sus características, la infraestructura social y económica de la zona, la institucionalidad estatal y las dinámicas de violencia y seguridad. Del mismo modo, se realizan socializaciones de los nuevos proyectos a las comunidades locales.	<p>En el año 2013 se diseñaron los lineamientos en tierras a través de la iniciativa Guías Colombia mencionada anteriormente. Estos lineamientos enfatizan la importancia de ir más allá de los estudios de títulos para tomar decisiones en relación con la compra de tierra. En el año 2014 se lanzaron oficialmente estos lineamientos e INDUPALMA inició su proceso de implementación.</p>



FORTALEZA	ASPECTOS A MEJORAR
<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa atiende todas las solicitudes, quejas y reclamos presentadas por las comunidades vecinas, a través del área de relaciones con la comunidad la cual cuenta con una jefatura y un auxiliar, con el objetivo fundamental de soluciones por la vía del diálogo, promoviendo el respeto al libre acceso a ríos, medios de comunicación, carreteras, propiedades, etc. 	

DERECHOS HUMANOS Y ACUERDOS DE INVERSIÓN

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

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

DERECHOS HUMANOS Y COMUNIDADES LOCALES EN SEDES DE OPERACIÓN.

Se apoya a la escuela de formación socio-política para mujeres participando en el desarrollo del módulo de derechos humanos y derechos de las mujeres en San Alberto – Cesar. Con dicho apoyo se pretende potenciar a las mujeres como actoras sociales, económicas y políticas con capacidad de incidencia en las instancias de gobierno y en la vida pública. Con esta iniciativa se aporta a la construcción de un nuevo significado de los imaginarios culturales de tal manera que a las mujeres se les reconozca como protagonistas de un desarrollo social alternativo con equidad entre géneros, a partir del fortalecimiento de procesos organizativos en RED y estrategias de sensibilización, capacitación, comunicación y de incidencia política.

En el 2014 los retos se cumplieron a cabalidad, ya que se realizó capacitación a un gran número de los grupos de interés en el sistema de PQRS de la compañía como mecanismo de diálogo y, a su vez, se capacitó a sus grupos de interés en DDHH.

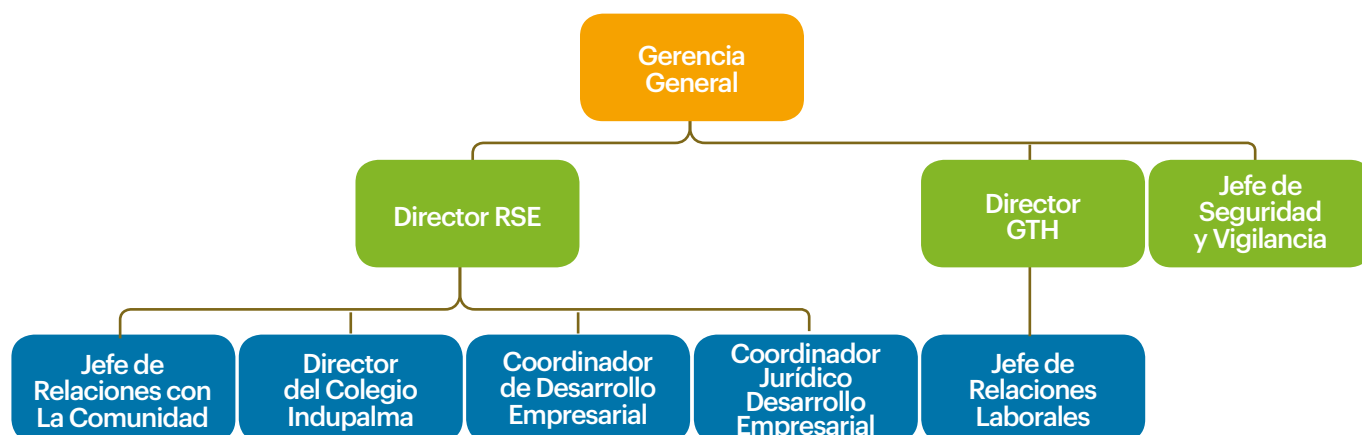
RETOS AL 2015:

1. Como reto para el 2015 queremos seguir ejecutando capacitaciones en DDHH, profundizando en:
 - Reconocimiento de los DDHH con énfasis en la igualdad.
 - Derechos y Deberes de los seres para evitar su vulneración.
 - Intensificar en el abordaje de los derechos relacionados con la libre expresión, la libertad y derecho a la vida.
 - Trato digno de los directores, jefes u otros funcionarios que ejerzan autoridad con sus subordinados.
 - Derecho al trabajo digno.
 - Respeto, conocimiento y protección efectiva de los derechos a la salud, la educación y el deporte.
2. Vinculación al programa Equipares del Ministerio del Trabajo con el cual se promueve la equidad de género, desde la alta dirección y en escala a todos los funcionarios y proveedores de servicio.

SOCIEDAD

INDUPALMA es una empresa que está comprometida con el desarrollo de la región, y dentro de su responsabilidad social, uno de sus referentes es el progreso y la paz en las comunidades ubicadas en las zona de influencia

de la Empresa, lo cual se materializa a través de programas y prácticas que generan impactos positivos en materia educativa, desarrollo empresarial y diálogos fluidos por medio de las siguientes áreas:



PROGRAMAS SOCIALES Y GESTIÓN DE IMPACTOS EN LAS COMUNIDADES, UNIDADES AUTÓNOMAS EMPRESARIALES (UAE) MAGDALENA MEDIO

Dentro del ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial y la estrategia de generación de valor compartido con las Unidades Autónomas Empresariales, en el 2014 se desarrollaron capacitaciones y acompañamientos que buscaban fortalecer los valores, principios y derechos humanos de las personas, incentivar el emprendimiento empresarial y las capacidades técnicas y administrativas de las personas.

Acompañamiento y mejora Continua:

- Seguimiento a la ejecución de actividades agronómicas con los proveedores de servicios, con el objetivo de retroalimentar a cada una de las empresas sobre la ejecución de las labores, permitiéndoles tomar las medidas correctivas para mejorar la calidad, de acuerdo a lo contratado y estipulado en las fichas técnicas de ejecución de labores agronómicas. Una de las actividades es la realización de Comités Agronómicos con los proveedores, donde se analizan semanalmente, aspectos de ejecución,

periodicidad, calidad, y se realiza conjuntamente la programación semanal de actividades.

- Evaluación de desempeño a cada una de las UAE cada cuatro meses para verificar la calidad de los servicios prestados, el cumplimiento de requisitos mínimos legales, administrativos y gerenciales, normas ambientales, de salud y seguridad en el trabajo así como los parámetros de calidad exigidos en las actividades agronómicas. El resultado de estas evaluaciones es fundamental para la asignación de labores, de modo que, quienes obtienen los mejores resultados accederán a la contratación en los sectores de la plantación que a su elección consideran (principalmente los más productivos) y quienes no obtienen buenos resultados entran en un proceso de acompañamiento para que sus resultados administrativos y técnicos mejoren.
- Socialización periódica con los Consejos de Administración de las Unidades Autónomas Empresariales sobre el avance de lo contratado, como estrategia de mejora de procesos y toma de medidas correctivas a tiempo.



Capacitaciones técnicas, empresariales y desarrollo del ser

En materia de capacitación técnica, empresarial y del desarrollo del ser, vale la pena destacar que a pesar de la reducción en los rubros en capacitación, se dio continuidad al cronograma de formación con el talento humano de la compañía, el cual se enfocó en los siguientes temas:



- Capacitación y asesoría por parte de la Corporación Desarrollo y Sociedad sobre el marco legal y normativo para el adecuado funcionamiento de las UAE, sensibilizando a los asociados sobre nuevos lineamientos legales aplicables a las empresas así como estrategias empresariales para un mejor desarrollo; todo esto con el propósito de promover el emprendimiento y consolidación de sus empresas, impactando su bienestar. En el año 2014, se realizaron 26 jornadas de asesoría con las diferentes UAE, con una participación de 453 asociados y una duración promedio de 2 horas por jornada.
 - Afianzamiento de la alianza estratégica y la generación de valor compartido con las UAE, para lo cual se realizó un proceso de capacitación con toda la comunidad empresarial de la región, resaltando todos los logros que ha tenido esta relación y los momentos difíciles que han permitido fortalecer las empresas. Esta misma actividad se realizó con todos los trabajadores de la organización, con un total de 650 personas participantes en 13 sesiones y una duración promedio de 2 horas cada una.
 - Capacitación en temas contables y financieros, con el objetivo de generar buenas prácticas administrativas, análisis de flujo de caja, estructura administrativa empresarial, seguimiento a la presentación de estados financieros ante las instituciones que requieren dicha información.
- Durante el año 2014 se realizaron 10 jornadas de capacitación que contaron con la participación de los gerentes, secretarías, miembros del consejo de administración, junta de vigilancia, así como de los demás asociados interesados en conocer y profundizar temas contables y administrativos relacionados con las UAE, en donde participaron 104 personas.
- La actividad fue acompañada de una cartilla de Contabilidad básica y una Guía Contable y Financiera, con el fin de ayudar a las personas a comprender y aclarar cada uno de los conceptos tenidos en cuenta para el buen manejo administrativo de las empresas.
- En compañía del departamento de Gestión Agronómica y de Desarrollo Empresarial, se realizó la capacitación sobre el diligenciamiento de fichas técnicas de las diferentes labores agronómicas contratadas con cada una de las UAE (cosecha, mantenimiento, vivero, sanidad, polinización), con el objetivo de realizar una retroalimentación de los parámetros técnicos a seguir para una óptima realización de actividades en términos de calidad. Se realizaron 52 jornadas de capacitación con la participación de 1.590 personas.
 - Actividades de integración, convivencia y formación de valores de las diferentes UAE, con el objetivo de fortalecer la responsabilidad, el sentido de pertenencia, el trabajo en equipo de los asociados al interior de sus organizaciones. Estas consistieron en 35 jornadas de capacitación con una participación de 913 personas.

- Capacitación en reporte de labores a los proveedores de servicios agronómicos a través de la correcta marcación de las pencas (fecha, códigos, ubicación técnica). El objetivo era hacer más eficiente la labor de alce y reporte de actividades a cada una de las UAE, mediante el reporte claro y oportuno de la información. Se realizaron 5 jornadas con la participación de 358 personas.
- Capacitación de retroalimentación sobre las funciones de los órganos administrativos de las UAE. Actividad realizada con el objetivo de retomar los conceptos básicos del cooperativismo; recordar las funciones de los órganos de administración, el papel que juegan dentro de la CTA el Gerente, el Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, el Tesorero y su poder de decisión, y cómo pueden apoyar las labores que realizan los demás asociados dentro de su empresa.
- Con el apoyo del departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, se realizó la capacitación en incendios forestales con los proveedores de servicios agronómicos en el cultivo de La Loma, como medida preventiva para las épocas de verano. Esto les permitió tener más herramientas para actuar en el momento en que se presente alguna emergencia. Se realizaron 4 jornadas de capacitación con la participación de 206 personas.
- Capacitación con nuestros grupos de interés (en este caso Unidades Autónomas Empresariales) en derechos humanos, cuyo objetivo principal fue la generación de conocimiento en DDHH y DIH.
- Con el apoyo de Bayer y Syngenta se vienen realizando cursos periódicos de corta duración sobre el uso adecuado de productos químicos para la protección de cultivos, con lo cual se busca seguir fortaleciendo las capacidades, conocimientos de quienes manipulan estos elementos, disminuyendo los riesgos de accidente o intoxicación, actuando siempre con los protocolos de seguridad. En el 2014 se realizaron 3 jornadas con la participación de 90 personas.

- Capacitación en el manejo del módulo de reportes SAP

Dando continuidad al proceso de formación en el buen manejo de la herramienta SAP y como estrategia de mejora de los procesos de reporte y manejo de información durante el año 2014, se realizaron diferentes jornadas de capacitación dadas las necesidades de la Empresa en materia de información. Los temas más relevantes fueron:

- Calificación de labor Sanidad.
- Calificación de labor Modulo HHQM.
- Calificación de labor Modulo HHQQ.
- Calificación de labor QM practicas.
- Consulta y registro de labores agronómicas.
- Registro y seguimiento de la labor de monitoreo.
- Registro y seguimiento de la labor de strategus.
- Socialización módulo HHFM 205.
- Socialización y validación de fecha, GPS, reporte de contratos.
- Supervisión de labor.

Esta actividad fue liderada por el departamento de Sistemas y apoyada por el equipo de Desarrollo Empresarial, con jornadas de trabajo de 4 horas diarias y posteriores jornadas de retroalimentación. Se realizaron 49 sesiones con la participación de 214 personas.





Socializaciones y sensibilización.

- Socialización del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con las Unidades Autónomas Empresariales, con el objetivo de dar a conocer los diferentes medios de comunicación implementados por la Empresa. Esta actividad fue replicada en todos los grupos de interés de la organización. Se realizaron 19 jornadas con la participación de 564 personas.
- Socialización del Código de Contratista y de los Socios Estratégicos, realizada por el departamento de Desarrollo Empresarial, donde se comunicó a la base social de cada una las UAE los mandamientos institucionales de INDUPALMA, los cuales se constituyen en la base de la conducta de cada proveedor y el marco legal vigente para un adecuado comportamiento al interior de nuestras instalaciones.
- Sensibilización de los nuevos criterios de calidad de ficha técnica. En este caso la hoja que se tumba y su disposición en campo, permite aprovechar de una mejor manera este material, así como la preparación para la temporada alta de cosecha, con el objetivo de aumentar la productividad y obtener los mejores rendimientos. Estas

actividades se realizaron en conjunto con el departamento de Gestión Agronómica y Desarrollo Empresarial, distribuidas en 10 jornadas, con una participación de 693 personas.

- Sensibilización en el manejo de residuos sólidos con líderes de las UAE con el objetivo de incentivar las buenas prácticas ambientales, el manejo de recursos naturales y la utilización y posterior disposición de residuos generados. Se realizaron 3 jornadas de capacitación con la participación de 49 personas

Eventos sociales:

- **Experiencias para compartir Brasil - Colombia**

Establecimiento de lazos empresariales con organizaciones del sector palmero en Brasil y Colombia, ADM, Belem Bioenergía, Proforest, Ecosistemas, quienes vinieron a conocer la experiencia empresarial de INDUPALMA con sus aliados estratégicos, el acceso a la tierra a través de la expansión de la frontera palmera, y la forma en que el sector privado puede aportar al desarrollo económico y social de una región.





- **Encuentro de Responsabilidad Social Empresarial Pacific Rubiales - INDUPALMA**

Intercambio de experiencias exitosas de responsabilidad social empresarial que pueden ser implementadas en comunidades donde han sido escasas las oportunidades de formación de empresa. Por parte de Pacific Rubiales se socializó el modelo de RSE en Campo Rubiales y los proyectos a futuro que se tiene, por parte de INDUPALMA se socializó el modelo de desarrollo empresarial y creación de valor compartido con los aliados estratégicos y se dio a conocer la experiencia de personas que hoy en día son accionistas de dos empresas agroindustriales, pasando de ser campesinos a dueños de tierra, generando ingreso para sus familias y dinamizando la economía en la zona.

- **Lazos empresariales Grasco - INDUPALMA**

Como estrategia de trabajo en equipo que permita conocer la procedencia del aceite de palma usado para la elaboración de productos que tiene para la venta Grasco, recibimos la visita del departamento Comercial de dicha empresa. Durante este espacio se presentaron los procesos, actividades y todo lo relacionado a la extracción del aceite de palma y el funcionamiento del modelo de emprendimiento empresarial. Esta fue una experiencia enriquecedora que integró los eslabones de producción del grupo empresarial.



- **Reuniones Estratégicas**

- Jornada de bancarización y acceso a instrumentos financieros con las instituciones presentes en el municipio de San Alberto que permita a las empresas prestadoras de servicios tener más oportunidades de acceso al crédito formal, constituyéndose en una opción para cuando se presente alguna necesidad empresarial. Se realizaron 3 jornadas con los representantes legales de las UAE y gerentes de instituciones financieras, en ellas participaron 51 personas.
- Primera jornada del Taller de Planeación de Actividades Agronómicas con las UAE que tiene como objetivo la estructuración de una guía presupuestal que permita a las empresas planear sus presupuestos anuales de funcionamiento, como herramienta para una mejor administración de sus actividades en busca de mejores resultados. En esta actividad participaron 29 representantes legales, miembros de consejos de administración y auxiliares contables de las empresas prestadoras de servicios agronómicos.
- Con el apoyo del SENA se logró realizar el cuarto curso de Manejo Seguro de Agroquímicos dirigido a las Unidades Autónomas empresariales, con el objetivo de implementar buenas prácticas de manejo de estos elementos y un protocolo adecuado para casos de emergencia. En este ciclo de formación participaron 60 personas con una intensidad horaria de 120 horas.
- Aplicación de las encuestas para el estudio socioeconómico con las UAE en la cual participaron algunos asociados que aportaron información en temas como vivienda, educación, salud, composición del hogar, y opiniones sobre diferentes temas en los cuales ellos participan dentro de su organizaciones. La encuesta se aplicó a 172 personas, resultado de esto fue la elaboración de un informe del estudio socioeconómico de las UAE y su posterior socialización.



- Reunión de seguimiento a los proyectos asociativos Coopalmag, Coopalmare y Coopsabana, liderada por la Corporación Desarrollo y Sociedad. En esta actividad se prestó asesoría legal y organizacional de las cooperativas, a través de una revisión documental, actas, información de los asociados, libros contables y demás elementos necesarios para su adecuado funcionamiento.

COLEGIO INDUPALMA

El Colegio INDUPALMA fue fundado por la Empresa en 1964 con el propósito de brindar educación preescolar y básica primaria en jornada completa para los hijos de los trabajadores directos, los hijos y nietos de los pensionados y de los socios estratégicos. Desde 1994, el colegio ofrece el programa de educación para adultos mediante Ciclos Lectivos Especiales Integrados, en jornada nocturna.

INDUPALMA asume el 100% de los costos de funcionamiento de los dos programas, incluido el servicio de transporte escolar, la dotación de útiles y el Bibliobanco. Para los estudiantes cuyos padres no trabajan con la Empresa, se cobran \$40.000 (US \$14). En el año 2014 se brindó educación a 173 niños y niñas en educación primaria y a 89 adultos en educación para adultos, en jornada nocturna.

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

el emprendimiento y el bilingüismo.

Este modelo ha sido distinguido por su aporte en el mejoramiento de la calidad de la educación y por la investigación sobre el impacto del uso de las TIC en la mediación del aprendizaje en niños de educación primaria, apoyando el desarrollo de las competencias y habilidades requeridas para el siglo XXI con los siguientes premios:

- XI Premio Nacional de Informática Educativa- Categoría de Experiencias Docentes en la Educación Inicial, Básica y Media en el Uso e Incorporación de las Tecnologías Informáticas. 2012.
- XVII Premio Santillana de Experiencias Educativas – La Pedagogía y la Tecnología: Elementos Estratégicos para Mejorar la Calidad de la Educación. 2012.

Incluir dentro de nuestra filosofía de Responsabilidad Social Empresarial una estrategia que favorezca la educación como un pilar fundamental de nuestro compromiso por generar desarrollo y cambio social, es un esfuerzo continuo que cada vez nos genera mayores satisfacciones.

Así lo corroboran los resultados obtenidos por el Colegio Indupalma en la primera medición del Índice Sintético de la Calidad Educativa realizada por el Ministerio de Educación Nacional realizada para el año 2014 donde se alcanzó un resultado de 8,3 en una escala de 1 a 10, donde 10 es el puntaje más alto, cifra que corresponde a la sumatoria de los puntajes obtenidos en cada una de las cuatro variables: Progreso, desempeño, eficiencia y ambiente escolar

ÍNDICE SINTÉTICO DE NUESTRO COLEGIO

La escala de valores es de 1 a 10 siendo 10 la más alta.



NAL 5,1

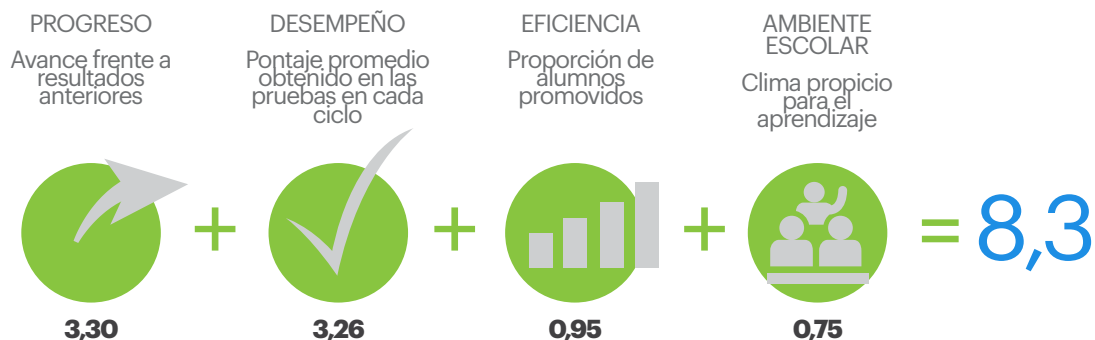
Promedio Nacional
(Primaria)

ETC 4,7

Promedio Entidad
Territorial Certificada
(Primaria)



Puntaje por variable



Este resultado proyecta al Colegio como una de las 50 mejores instituciones de educación primaria del país al superar ampliamente el índice promedio nacional de 5.1 y el promedio del departamento del Cesar de 4.7.

Para lograrlo desde el año 2009 se ha venido materializando una estrategia de implementación del currículo soportada en cinco acciones fundamentales:

- La alineación de todo el diseño curricular con los estándares básicos de competencia determinados por el Ministerio de Educación Nacional.
- La generación de un modelo de gestión de currículo por competencias, apoyado por el uso de las tecnologías de información y comunicación, el desarrollo de las competencias de lenguaje, matemáticas, científicas y ciudadanas.
- El desarrollo de hábitos de estudio y disciplina positiva en los estudiantes.
- La formación permanente de los docentes.
- La participación de la familia en el acompañamiento a la educación de sus hijos.

COMUNIDADES

El departamento de Responsabilidad Social Empresarial a través de su área de Relaciones con la Comunidad, ha aumentado los diálogos con sus comunidades aledañas, generando estrategias comunicativas y fluidas en la cual las comunidades participan más en las decisiones que les competen; dándole así alcance al reto que desde el 2013 se había establecido.

Es importante resaltar que aunque este reto

ha mejorado, para este año se mantendrán los diálogos y se fortalecerán los lazos de confianza que se tienen con las comunidades de Los Ortega, Puerto Carreño, La Palma, El Tropezón, San Rafael y San Alberto.

INDUPALMA desde hace once años, venía apoyando económica y logísticamente el programa de Anspac, un programa enfocado en aportar a las mujeres de la zona de influencia aspectos de desarrollo formativo en temas de desarrollo humano, espiritual y de habilidades manuales.

En el 2014, frente a la situación económica de la compañía, se dejó de realizar este apoyo económico y se retiró la ruta que recogía a las mujeres de la comunidad de San Rafael y las llevaba a San Alberto para que participaran en el programa. No obstante, en la actualidad la Empresa continua apoyando el programa pero con su capital humano a través del área de relaciones con la comunidad.

LOGROS SOCIALES CON LAS COMUNIDADES:

- La Empresa tiene conversaciones más fluidas y frecuentes con las comunidades aledañas.
- El aporte de la Empresa a los procesos ambientales en donde las comunidades intervienen, creando alianzas con proveedores de servicios públicos (BIOGER) y la alcaldía de San Alberto para mantener una comunidad saludable, a partir de capacitaciones de comparendos ambientales con las comunidades de



Puerto Carreño y la Palma. Adicionalmente, se brinda apoyo logístico en actividades de recolección de basuras de los predios aledaños a las comunidades y la Empresa.

- Se mantiene el programas deportivo 'Yo le Juego a la Paz', que contribuye con la formación en valores y buena convivencia de las comunidades aledañas a la Empresa.
- Con las contribuciones hechas por los colaboradores y proveedores de la Empresa, se pudo realizar un evento con los niños de la comunidad de los Ortega, con el propósito de celebrar la Navidad. Adicionalmente se hizo entrega de algunos juguetes a las comunidades de la Palma y el Tropezón.
- Se generan capacitaciones en AAVC (Alto Valor de Conservación) en las comunidades de la Palma, Puerto Carreño, San Rafael, La llana y El tropezón.
- En apoyo con el departamento de Seguridad y Salud en el trabajo y el área de Relaciones con la Comunidad, se desarrolla un simulacro contra incendios a la comunidad de Costilla, con el fin de formarlos ante cualquier conato de incendio que se llegue a presentar en sus comunidades en las épocas de alto verano.
- INDUPALMA con su personal humano, apoya el programa de mujeres prosperas por siempre a salvo, promovido por la Alcaldía de San Alberto, en el cual se formó en derechos humanos y desarrollo del ser, resaltando la importancia de la mujer en el núcleo familiar, laboral y social.
- Socialización del modelo empresarial con la comunidad de la vereda Pradilla, en el cual se les brindó asesoría sobre las diferentes opciones de creación de empresa. Esta actividad fue solicitada por la misma comunidad.
- Se desarrolló una campaña al interior de la compañía denominada el Librotón, la cual pretendía recoger como mínimo 1000 libros que serían donados a las escuelas de la zona de influencia. En ella participaron colaboradores y proveedores de la Empresa, logrando un total de 1086 libros

donados, los cuales fueron entregados a las escuelas de la zona de influencia desde el 13 de febrero del 2015.

ESCUELA DE FÚTBOL SEMILLEROS DE COSTILLA

En el 2014 se hicieron varias reuniones con la comunidad de Costilla, con el fin de poner en marcha nuevamente la escuela de futbol. Para este propósito, se donaron algunos elementos deportivos y uniformes.

El programa tiene una orientación educativa y pedagógica que busca el aprendizaje de los niños frente a los valores de convivencia, la importancia del cuidado del cuerpo y la disciplina para alcanzar sus metas, a través del deporte.



PROGRAMA DE FUTBOL "YO LE JUEGO A LA PAZ"

El programa "Yo le juego a la Paz" fue acogido por INDUPALMA en el año 2001, que en su época se denominó "Fútbol de la Paz".

En el 2001, el entonces Gerente de INDUPALMA tuvo la oportunidad de conocer el programa en una exposición hecha en Bogotá en el centro POS CAMELLO, y decidió introducirlo en San Alberto a través de la fundación Contexto Urbano.

El programa busca establecer y afianzar las buenas relaciones entre las personas y las comunidades, rescatando los valores humanos como medio para la resolución de los conflictos a través del deporte en el cual no existen jueces o intermediarios.

Hoy día en INDUPALMA, el programa se llama “Yo le Juego a la Paz” y como metodología tiene establecido que:

1. Los equipos son conformados por 10 personas entre hombres y mujeres (Mixto).
2. Deben haber recibido una capacitación con antelación de la metodología y sistema de juego del programa.
3. No hay una figura del árbitro en los partidos por lo cual los mismo jugadores son los que cantan sus jugadas y resuelven en el campo a través del dialogo sus conflictos o dudas que tengan de alguna jugada; pero si existe un asesor que es quién lleva la planilla de juego de los acuerdos y a su vez está pendiente del cumplimiento de los acuerdos.
4. El asesor debe ser capacitado en mediación de conflictos y en el reglamento del fútbol.
5. El primer gol del primer tiempo como del segundo tiempo, lo debe ejecutar una mujer.
6. No se permite que en la cancha solo esté jugando una mujer, por lo cual como mínimo deben estar dos en el campo de juego
7. No se permite en las actividades deportivas del programa el consumo de alcohol, cigarrillos o de cualquier otra índole.
8. Antes de que comience cada encuentro, se hace una reunión en la cancha en donde los equipos deben establecer acuerdos de cómo se debe jugar. Estos acuerdos son escritos en la planilla de juego.
9. Los equipos deben elaborar al inicio del encuentro una frase que contenga un valor que se debe cumplir en el juego.

10. Al terminar el encuentro deportivo, se reúnen nuevamente en el centro de la cancha y revisan si lo acordado se cumplió o no. En ocasiones los partidos se ganan por los goles pero por el no cumplimiento de los acuerdos se puede perder.

El 14 de noviembre del 2014 se clausuró el programa de “Yo le Juego a la Paz”, con 2 equipos del corregimiento del Tropezón, 2 equipos de La Palma y 2 de San Alberto, siendo un total de 6 equipos participantes, los cuales jugaron cada uno dos rondas.

En total se jugaron 74 partidos con equipos de San Alberto en el cual la mayor vinculación fue de Unidades Autónomas empresariales de la región, las cuales fueron: AGROSERVIR Y SCYC. La principal sede fue en la cancha ubicada en el corregimiento de la Palma, en donde se dio inicio y fin del programa. A su vez, en los corregimientos del Tropezón y en San Alberto, se realizaron encuentros deportivos.

La comunidad participante fue muy activa, permitiendo que en este espacio deportivo las personas intercambiaron opiniones sobre la ayuda que les ofrece el programa para integrarse y destacar los valores humanos.

Antes de dar inicio a la inauguración del programa se hicieron sensibilizaciones del programa con las comunidades y se realizaron en cada corregimiento partidos demostrativos para que los participantes conocieran la metodología del programa.





ANTICORRUPCIÓN

Principio 10 Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

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

Análisis de riesgos

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

Procedimiento en casos de corrupción

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

Medidas anticorrupción en los procesos de Indupalma

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

1. Tres instancias para la aprobación de la compra de un bien o un servicio:
 - a. La dirección de Gestión Logística, para montos de hasta 15 SMMLV.
 - b. Comité de Plantación, para montos de hasta 50 SMMLV.
 - c. Comité de Compras y Contratos, para montos superiores a 50 SMMLV.

2. Control sobre los recursos de terceros a través de un contrato de fiducia.
 - a. Para el manejo transparente del dinero y para garantizar la correcta inversión y supervisión del mismo, generalmente se celebra un contrato de fiducia mercantil entre los inversionistas y una fiduciaria legalmente establecida. De este contrato nace un patrimonio autónomo en donde los inversionistas, en su calidad de fideicomitentes, transfieren los recursos del crédito. De este modo se asegura una mayor transparencia y eficacia en el manejo de los recursos. Para el control de los recursos se establecen comités fiduciarios en los que participan los beneficiarios, la fiduciaria, el interventor del proyecto e INDUPALMA como operador logístico.
3. Seguimiento a las UAEs. La evaluación de desempeño evalúa los aspectos críticos que deben cumplir las empresas asociativas. Si no se cumplen estos aspectos, la Empresa no continúa contratando con ellas.

POSICIÓN EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y PARTICIPACIÓN

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

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



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

- Educación constante en los tres aspectos: técnico, empresarial y del ser. Este es un proceso que siempre se mantiene.
- Acompañamiento para la formación y consolidación de empresas asociativas y la conformación de alianzas estratégicas empresariales con una empresa ancla, que respeta la autonomía de las empresas asociativas y les ofrece condiciones contractuales y reglas de juego claras que impulsen su crecimiento.
- La creación de alianzas estratégicas entre las empresas asociativas, el sector financiero, el Gobierno Nacional, organizaciones de cooperación internacional, Banca Multilateral e INDUPALMA, para hacer posible que los campesinos accedan a la propiedad de la tierra y los cultivos. La gestión de garantías es una pieza clave, y en ello la cooperación de los diferentes actores es fundamental. Del mismo modo, la alianza debe articularse a través de contratos que garanticen la sostenibilidad del proyecto y que ofrezcan seguridad a los campesinos y a todos los demás actores involucrados.
- Los negocios que se establezcan a través de estas alianzas deben ser proyectos sostenibles y rentables en el largo plazo.
- Seguimiento. Los campesinos no deben dejarse solos durante el proceso. La empresa ancla debe contar con el compromiso y la voluntad de acompañar el proceso durante años respetando siempre la autonomía empresarial de los campesinos.

INDUPALMA sostiene una posición defensora de las Cooperativas de Trabajo, porque son el único esquema empresarial que permite a los campesinos construir capital con base en su fuerza de trabajo. En las cooperativas todos los asociados son dueños y por ello participan democrática y colectivamente de todas las decisiones que afectan su desarrollo.

RETOS AL 2015:

1. Seguir fortaleciendo las relaciones de confianza y transparencia con los grupos de interés a través del diálogo permanente.
2. Elaborar una evaluación de impactos sociales que determine un plan de acción con los grupos de interés.
3. Poner en marcha el plan de acción social y mitigar en un 90% si es posible, los impactos negativos.





RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO

INDUPALMA cuenta con dos líneas de negocio: la de productos y la de servicios. El 87% de los ingresos está focalizado en la venta de los productos Aceite de Palma y Aceite de Palmiste Crudos y el 5% en la

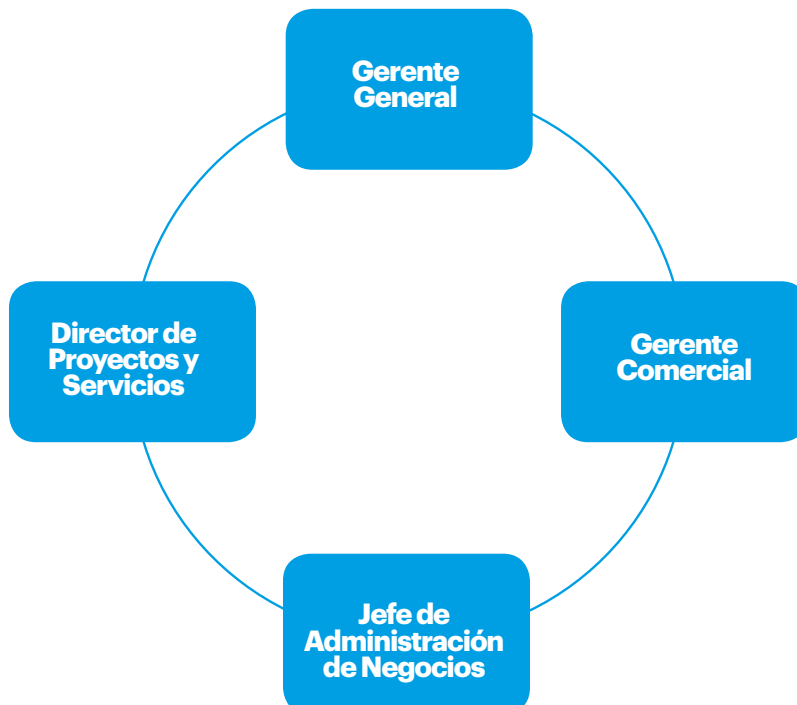
venta de servicios de Operación Logística y Asistencia Técnica.

En INDUPALMA nuestros clientes de bienes y servicios forman parte de nuestro día a día. Trabajamos para satisfacerlos y brindarles un excelente servicio.

En nuestro Sistema de Gestión Integral contamos con varias políticas y procedimientos que aseguran una respuesta inmediata a las PQRS, miden la satisfacción de la calidad de los productos y servicios, establecen las pautas de comercialización de los productos, definen los canales de comunicación, comercialización, despacho y atención.

Manejamos una relación abierta y cercana con los clientes, les proporcionamos información oportuna y veraz para la toma de las mejores decisiones y resolvemos las dificultades que les puedan surgir.

Las áreas de la Empresa que tienen relación directa con los clientes de productos y servicios son:



PRODUCTOS:

- Aceite de Palma Crudo
- Aceite de Palmiste Crudo
- Torta de Palmiste
- Semillas Híbridas OxG Indupalma
- Plántulas OxG Indupalma
- Polen

Ciclo de vida de los productos y seguridad de los clientes

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

Sin embargo, garantizar que el 100% de los productos cumplan con altos estándares de calidad y un alto nivel de satisfacción en los clientes es un factor fundamental de la operación de la Empresa. Este esfuerzo se ha alcanzado gracias a los procesos de implementación y certificación de las normas RSPO, ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001, Kosher of America, que abarcan todos los procesos de producción de fruto de palma, Aceites de Palma y de Palmiste Crudos, Torta de Palmiste, Semillas Híbridas OxG, Plántulas de Palma OxG y Polen.

	Producción de fruto		Aceite de palma crudo		Aceite de Palmiste crudo		Torta de palmiste		Semillas híbrido OxG Indupalma		Plántulas OxG Indupalma		Polen	
	Sí	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Desarrollo del concepto del producto		X		X		X		X	O			X		X
I + D	O					X		X		X	O			X
Certificación	O		O		O		O		O		O		O	
Fabricación y producción		X		X		X		X	O			X	O	
Marketing y promoción	O	X	O	X		X		X	O	X		X		X
Almacenaje, distribución y suministro		X		X		X		X	O			X	O	
Utilización y servicio		X		X		X		X	O			X		X
Eliminación, reutilización o reciclaje		X		X		X		X		X		X		X

Aceite de Palma Crudo, Aceite de Palmiste Crudo y Torta de Palmiste

A pesar que el Aceite de Palma Crudo, el Aceite de Palmiste Crudo y la Torta de Palmiste son materias primas que no están sujetas a un proceso de mejoramiento de producto, ni a la revaluación permanente del proceso marketing y promoción para asegurar su comercialización, sí se producen con altos estándares de calidad certificados.

La calidad de estos productos depende, en gran medida, de la calidad del fruto de palma de aceite que ingresa a las plantas de beneficio. Para tal efecto, la productividad en campo y la calidad de fruto cosechado, son aspectos que se

estudian permanentemente mediante ensayos e investigaciones en materia de fertilización, manejo fitosanitario y control de laboratorio, los cuales indican cuál es el mejor manejo que se debe dar al cultivo en el campo para obtener los mejores resultados.

Semillas del Híbrido OxG Indupalma®

Las Semillas Híbrido OxG Indupalma® son el resultado de largos años de investigación, liderada por INDUPALMA. Estas semillas ofrecen las siguientes ventajas para los inversionistas de palma de aceite y sus productos industriales:

- Menos susceptibilidad a la pudrición del cogollo y otras enfermedades de la América Tropical.



- La tasa de crecimiento de las plantas es 50% más lento que otras variedades, lo que garantiza una mayor vida útil del cultivo.
- Aunque su nivel de extracción de aceite, en promedio, es menor (19% frente a 22% de Guineensis) esto se compensa con una mayor producción en toneladas de fruto por hectárea al año.
- La calidad del aceite es superior por su mayor contenido de ácidos grasos insaturados (oleína de palma).

En INDUPALMA, el proceso de producción de semillas de palma se ha hecho más eficiente debido a la compra de mejores equipos y a la capacitación de personal especializado. Esto ha llevado a resultados significativos para la Empresa y el cliente. En efecto:

- Entre el año 2000 y el 2014 el porcentaje de germinación de las semillas mejoró del 3% al 60%.
- El precio de venta se redujo de 3.5 a 1.9 dólares por unidad.

Dentro del proceso de producción se realizan varios controles de calidad que aseguran la trazabilidad del producto, tales como:

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

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

- Cuando las semillas van a ser despachadas a otro país, se seleccionan cuidadosamente aquellas germinadas cuya plúmula y radícula están aún pequeñas para evitar

que se partan durante el proceso de traslado. Antes de ser empacadas se limpian, se tratan con fungicida y se hidratan.

- Se empacan en bolsas de 100 unidades, protegidas con plástico burbuja e icopor para mantener la humedad y evitar que se lastimen. Se sellan al vacío para que su crecimiento sea más lento por la falta de oxígeno.
- En una caja se empacan máximo 2.000 semillas.
- Todo despacho al exterior cuenta con certificación fitosanitaria del ICA; INDUPALMA conserva una contra-muestra de los despachos, ante la posible ocurrencia de algún reclamo, duda o inconformidad.
- Todo despacho contiene un 5% de semillas adicionales, como porcentaje de reposición ante posibles problemas durante el traslado.

Si se presentan quejas fitosanitarias, se realiza un estudio de la trazabilidad del producto desde que fue despachado hasta que la queja se presentó, para determinar cuál fue la causa. En este caso, INDUPALMA hace las reposiciones que sean necesarias. Adicionalmente, dentro de los contratos de venta se incluye una visita técnica por parte de los profesionales de la Empresa, si así lo requiere el cliente.

Plántulas de Palma Híbrido OxG Indupalma

El control de calidad de las Plántulas OxG que produce INDUPALMA es muy riguroso tanto en la fase de pre-vivero como en la fase de vivero. La Empresa realiza porcentajes de descarte de hasta un 30% de las plántulas para garantizar que el cliente reciba plántulas de la más alta calidad.



Cualquier anomalía, diferencias de forma, tamaño o desarrollo, conducen al descarte de una plántula.

En ese sentido, INDUPALMA responde por las plántulas hasta el momento de la entrega en el vivero, sitio en el cual el cliente revisa que estén en buen estado y que toda la información relacionada con las mismas esté en orden.

El cliente es el responsable del descargue, transporte, distribución y manejo agronómico de las plántulas, después que se retiran del vivero de INDUPALMA.

Polen

El proceso de recolección del polen que comercializa INDUPALMA se realiza con los más altos estándares de calidad para garantizar su pureza. Un aspecto importante del proceso de recolección de polen es la seguridad personal de quienes lo recolectan, pues deben estar debidamente certificados para el trabajo en alturas y contar con todo el equipo de protección personal necesario.

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

De cada despacho se conserva una contra-muestra de polen, ante posibles reclamos por parte del cliente. Todo el polen es empacado al vacío y almacenado en frío, a temperaturas entre -5 y -3 °C. Cuando se requiere hacer envíos, la cadena de frío se conserva mediante cavas de Icopor en las cuales se empaca el polen acompañado de gel refrigerante, el cual ayuda regular la temperatura durante el traslado al sitio de consumo.

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

Información de los productos y etiquetas

INDUPALMA cuenta con una ficha técnica de cada uno de los insumos requeridos para las diferentes etapas del ciclo productivo. En el proceso de etiquetado sólo son susceptibles de etiqueta los productos que son empacados; es decir, las Semillas Híbridas Oxg Indupalma y el Polen.

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

	Semillas		Polen	
	Sí	No	Si	No
Procedencia de los componentes del producto o servicio	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Contenido, especialmente respecto a sustancias que podrían tener impacto medioambiental o social		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
Utilización segura del producto o servicio	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Forma de eliminación del producto y su impacto medioambiental o social		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>

SERVICIOS:

- Operación Logística
- Asistencia Técnica
- Compra de Fruto

Ciclo de vida de los servicios y seguridad de los clientes

En todas las fases del modelo mencionado inicialmente, hay aspectos fundamentales que dan seguridad a los clientes y por esta razón, están en constante proceso de refinamiento y revisión.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Para INDUPALMA, medir la satisfacción del cliente de servicios/productos en cuanto a venta de productos, es un factor determinante en la mejora continua y el éxito, teniendo en



cuenta que son ellos la clave del crecimiento y la rentabilidad.

Por esta razón, la Empresa se encarga de medir la satisfacción de los clientes a través de encuestas semestrales (vía telefónicas o por correo electrónico) las cuales permiten evaluar los procesos con los cuales tiene contacto el cliente y, de esta manera, encontrar aspectos a mejorar y tomar todas las medidas necesarias para brindarles una mejor propuesta de valor, teniendo como meta la excelencia.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS

En el segundo semestre de 2014, el nivel de satisfacción de los clientes sobre el Servicio de Operación Logística fue del 67,4%, cifra inferior a la registrada en el segundo trimestre de 2014 (76,21%) y por debajo de la meta propuesta para el 2014, la cual correspondía al 90%.

Debido a las modificaciones implementadas en la encuesta de medición de este último periodo, y a la inclusión de Alce y Transporte, y tomando en cuenta que se evaluó el periodo acumulado, se optó por promediar los resultados de la encuesta del segundo trimestre de 2014 con los del segundo semestre, con lo cual se obtuvo para 2014 un nivel de satisfacción del 71,81%. Los servicios que mayor inconformidad presentaron entre los clientes fueron el de Gestión de Compras y el de Servicios Financieros.

A continuación se muestran los resultados de la satisfacción de clientes de productos y servicios del segundo semestre de 2014, clasificado según el servicio prestado por proyecto. Además, se muestran las causas y acciones identificadas, en su momento, para mejorar el nivel de satisfacción.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES SEGÚN SERVICIO Y PROYECTO 2014

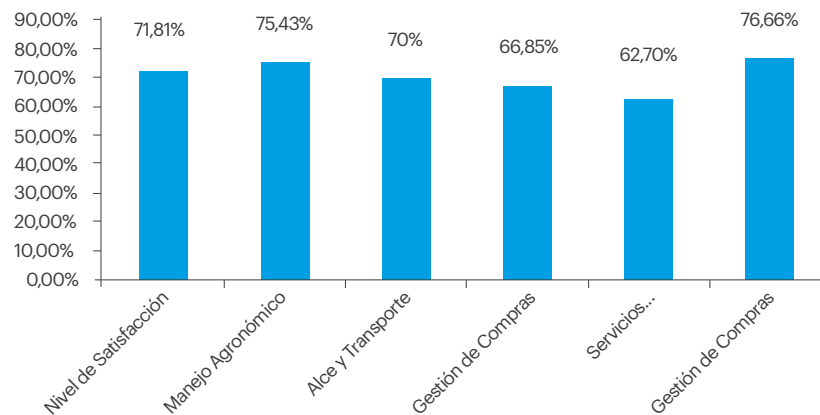
Proyectos	Servicios	Manejo Agronómico	Alce y Transporte	Gestión de compras	Servicios Financieros	Atención a Clientes	Promedio por proyecto
COOPALMARES		85,7%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	81,1%
COOPSABANA		60,0%	80,0%	60,0%	60,0%	53,3%	62,7%
COOPALMAG		74,3%	80,0%	33,3%	40,0%	60,0%	57,5%
EL PALMAR		88,6%	60,0%	53,3%	70,0%	86,7%	71,7%
EL HORIZONTE		40,0%	40,0%	33,3%	100,0%	60,0%	54,7%
EMPALMAR I		77,1%	60,0%	66,7%	50,0%	80,0%	66,8%
EMPALMAR II		60,0%	60,0%	66,7%	40,0%	80,0%	61,3%
SANTA ROSA		77,1%	100,0%	80,0%	80,0%	80,0%	83,4%
PROMEDIO POR SERVICIO		70,4%	70,0%	59,2%	65,0%	72,5%	67,4%

Los proyectos que, en promedio, recibieron mejor calificación en cuanto a nivel de satisfacción de los clientes fueron: Santa Rosa (83,4%), Coopalmes (81,1%) y Empalmar I (66,8%), siendo el manejo agronómico y la atención al cliente los ítems de mayor valoración por parte de los clientes (en promedio del 80%).





Satisfacción promedio de los clientes por servicios en el 2014



Periodo	Nivel de Satisfacción	Manejo Agronómico	Alce y Transporte	Gestión de Compras	Servicios Financieros	Atención al Cliente
2T 2014	76,21%	80,51%	N/A	74,54%	60,39%	80,83%
25 2014*	67,40%	70,36%	70,00%	59,17%	65,00%	72,50%
25 2014	71,81%	75,43%	70,00%	66,85%	62,70%	76,66%

Tomando como referencia las dos encuestas realizadas en el año 2014 podemos concluir que, durante el transcurso del año, los ítems mejor calificados fueron Atención al Cliente (76,66%) y el Manejo Agronómico (75,43%). En dichos periodos de tiempo los niveles de evaluación disminuyeron a excepción de los Servicios Financieros, que fue el único que mejoró en cuanto a percepción por parte de los clientes.

Causas de insatisfacción:



Para el segundo semestre de 2014 se realizaron 8 encuestas a clientes de los proyectos El Horizonte, El Palmar, Coopsabana, Coopalmes, Coopalmag, Familia Serrano, Empalmar 1 y Empalmar 2. El nivel de satisfacción de los clientes, según ítem evaluado, quedó de la siguiente manera: Labores Agronómicas (servicios de Unidades Autónomas Empresariales UAE): 75,43%, Alce y Transporte de Fruto:

70%; Atención al Cliente: 76,66%; Gestión de Compras: 66,85% y Servicios Financieros: 62,7%. Algunas causas de estas insatisfacciones fueron:

- Se presentaron inconformidades de los clientes con los Servicios Financieros debido a la demora en el pago del fruto, la demora en el pago de las labores y a la demora en el pago de las bonificaciones (Caso particular El Horizonte).
- Los clientes manifestaron inconvenientes con las compras de insumos, en especial Coopsabana quien no contaba con flujo de caja para hacer esa compra siendo una causa externa de difícil manejo, dadas las condiciones del proyecto.
- Manifestaron errores continuos en la operación y supervisión de las actividades agrícolas, debido a que no se recibe



respuesta oportuna ni soluciones razonables. Algunos proyectos como El Horizonte consideran que no hay sentido de urgencia en las cosas y piden una mayor presencia por parte del equipo agronómico en campo.

- Es importante para los clientes la reducción de trámites y procesos, ya que ésto permitiría tomar acciones inmediatas sobre temas que ameriten pronta solución
- Manifiestan falta de agilidad en el envío de información y respuesta a las PQRS.

Principales acciones emprendidas:

- Se trabajó en el área financiera para programar los flujos de caja y lograr la consecución de recursos, asegurando el pago oportuno de los compromisos de cada proyecto. Dentro de esta estrategia se cuenta con la implementación de un fondo sagrado para la compra de fruto.
- Adicional a lo anterior, el área comercial reforzará su contacto con los clientes para dar el manejo adecuado a la situación de pagos atrasados de fruto, estableciendo compromisos de pagos avalados por la tesorería.

- Se procura el contacto telefónico, el incremento de las visitas en campo para mantener el contacto con los clientes y con el estado del cultivo. También, se reforzará la participación en los Comités Técnicos para involucrar más al cliente y mejorar los tiempos de respuesta a las inquietudes de carácter técnico e inmediato.
- Se está adelantando el trámite para la reestructuración del crédito de Coopsabana, que permitirá aliviar el flujo de caja y de esta manera, evitar la afectación de labores como la fertilización, que ha sido de gran desconcierto por parte del cliente.
- Se iniciará envío de cuadro o información de pendientes en relación a las PQRS por solucionar, por parte del equipo agronómico. Se realizarán reuniones de seguimiento cuando sea requerido, mejorando siempre en los tiempos de respuesta.
- Se realizarán asesorías por parte de la Corporación Desarrollo y Sociedad, con el objetivo de orientar a las empresas asociativas Coopalmag, Coopalmares y Coopsabana en temas legales y administrativos que permita fortalecerlas y manejar adecuadamente la relación Cooperativa - asociados.





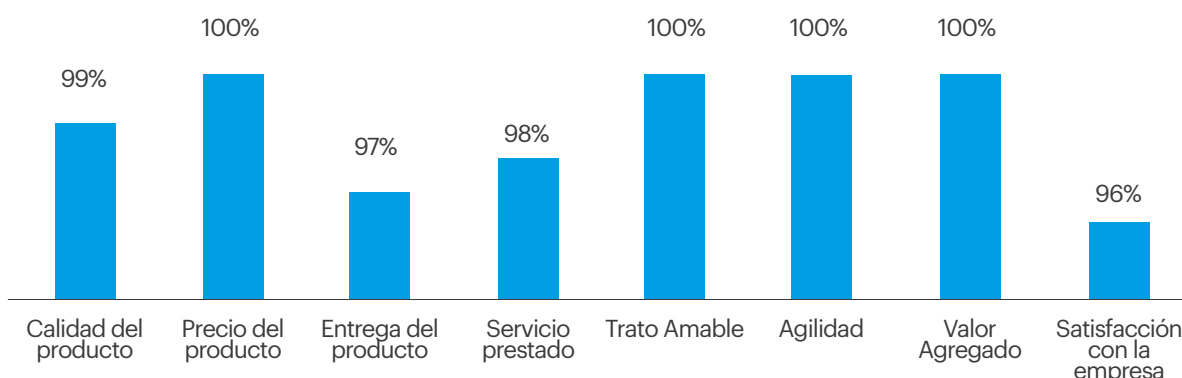
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE VENTA DE PRODUCTOS 2014

La Encuesta de Satisfacción a los clientes de productos fue aplicada por diferentes medios, teléfono, formulario, etc, obteniendo

muy buenos resultados en cada uno de los productos vendidos por la Empresa durante el año 2014. Los siguientes fueron esos resultados:

Aceites de Palma

Niveles de Satisfacción



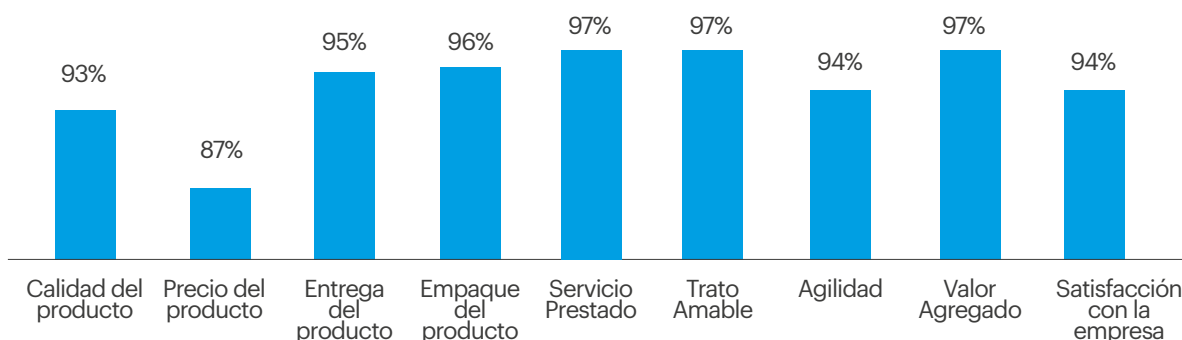
La Empresa contó en 2014, con 7 clientes que realizaron la compra del aceite, de los cuales 3 hacen parte del grupo empresarial. El porcentaje de satisfacción estuvo por encima del 96% en la encuesta aplicada a todos los clientes. El ítem de menor satisfacción fue el de la satisfacción de entregas a empresas industriales del grupo (96%) debido a una disminución en el volumen del producto entregado, situación suscitada por la coyuntura empresarial afrontada

en el año 2014, donde fue necesario vender una cantidad importante de aceite para exportación, disminuyendo con ello la oferta local.

Es importante resaltar que el 100% de los clientes encuestados manifestó una excelente calidad del servicio, con amabilidad y agilidad en las solicitudes, generando valor agregado en el servicio y en la atención brindada.

Torta de Palmiste

Niveles de Satisfacción





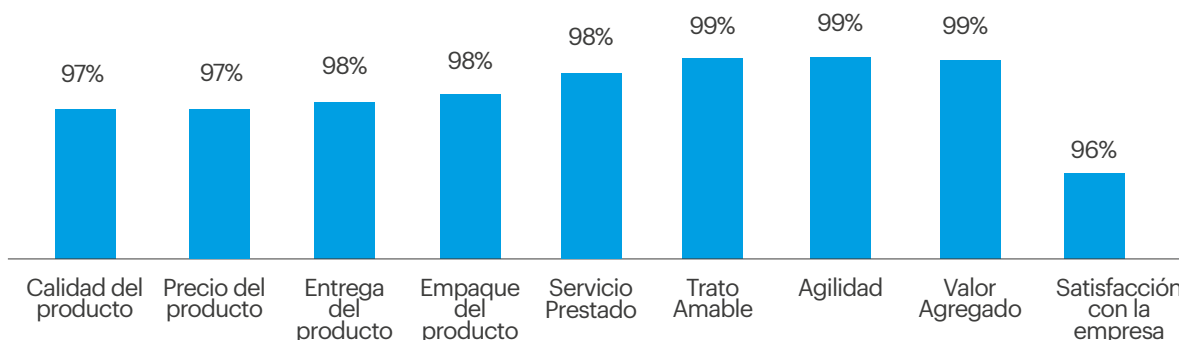
La Torta de Palmiste se vendió durante el año 2014 a 40 clientes, de los cuales un 94% manifestó su satisfacción general.

En el primer semestre de 2014 los productos sustitutos de la torta, como el frijol soya y el

maíz, presentaron precios más competitivos, lo que generó inconformidad de los clientes, situación que condujo a un 87% de satisfacción de los encuestados.

Plántulas

Niveles de Satisfacción

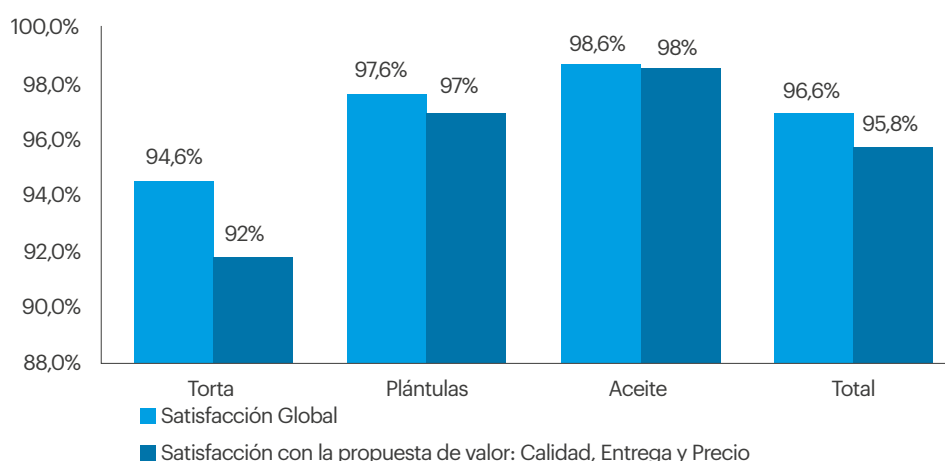


En Plántulas se encuentra el mayor nivel de satisfacción de los clientes encuestados por la Empresa, con un nivel de favorabilidad superior al 96%. Esto refleja la calidad del servicio prestado por los funcionarios, la agilidad y el valor agregado generado por el producto en las plantaciones.

En cuanto a la satisfacción global y la satisfacción en la propuesta de valor, calidad, cumplimiento en la entrega y precio, se registraron los siguientes resultados: satisfacción global con favorabilidad del 96,9% y satisfacción de la propuesta de valor con una favorabilidad del 95,8%. En todos los

productos hay una satisfacción global superior al 90%, lo cual se explica porque los clientes valoraron positivamente el servicio prestado, lo que refleja una importante mejora en el trato brindado por la Empresa hacia este grupo de interés.

La satisfacción frente a la propuesta de valor se vio disminuida por la calificación dada al producto Torta de Palmiste (92%) derivada de la insatisfacción de los precios y la demora en los trámites para ingresar a cargar a la planta de beneficio.



























Niveles de Reporte



Indicador GRI	Descripción del indicador	Número de página	Referencia	Nivel de Reporte
1. Estrategia y análisis				
1.1	Declaración de la alta dirección sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	4	Carta del gerente	
1.2	Carta del Gerente	4	Declaración de Apoyo al Pacto Global	
2. Perfil de la organización				
2.1	Nombre de la organización.	10	Propiedad y Características	
2.2	Principales marcas productos y servicios.	10,11y 12	Propiedad y Características	
2.3	Estructura operativa incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	13	Marcas, productos y mercados atendidos	
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	14	Ubicación	
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas, o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	14	Ubicación	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	10	Propiedad y Características	
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	14	Marcas, productos y mercados atendidos	
2.8	Dimensiones de la organización informante incluido: Número de empleados, ventas netas, capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto; cantidad de productos o servicios prestados.	15	Datos Generales	
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización incluidos: localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas cierres y ampliación de instalaciones; y cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital	15	Historia y cambios Significativos	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período.	15	Premios y reconocimientos	


















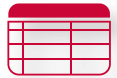
Indicador GRI	Descripción del indicador	Número de página	Referencia	Nivel de Reporte
3. Parámetros de la memoria				
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria	20 y 21	Parámetros del reporte - Alcance y cobertura	
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	20 y 21	Parámetros del reporte - Alcance y cobertura	
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	20 y 21	Parámetros del reporte - Alcance y cobertura	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	21	Parámetros del reporte - Alcance y cobertura	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria incluidos: determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos incluidos en la memoria, identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria, descripción sobre cómo ha aplicado la organización las orientaciones para la definición del contenido de la memoria y los principios asociados.	20 y 21	El contenido de la memoria fue definido por la Gerencia y la Dirección de Responsabilidad Social. Para nuestro negocio no existe todavía suplemento sectorial.	
3.6	Cobertura de la memoria (ver protocolo sobre la cobertura)	20 y 21	Parámetros del reporte - Alcance y cobertura	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura, si no cubren todos los impactos económicos, ambientales y sociales, indicar estrategia y cronograma para lograr la cobertura total.	20 y 21	Parámetros del reporte - Alcance y cobertura	
3.8	La base para incluir la información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	20 y 21	Parámetros del reporte - Alcance y cobertura	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. Explicar los motivos por los que se ha decidido no aplicar los protocolos de indicadores del GRI, o las discrepancias con respecto a los mismos.	21	Parámetros del reporte - Alcance y cobertura	
3.10	Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ej. fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración).	20 y 21	Parámetros del reporte - Alcance y cobertura	
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	19, 20 y 21	Nuestra empresa - Reporte, alcance y cobertura.	







Indicador GRI	Descripción del indicador	Número de página	Referencia	Nivel de Reporte
3.12	Existe una tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	119	Tabla Indicadores GRI	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. Se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.		Los estados financieros son revisados por el auditor anualmente.	
4. Gobierno compromiso y participación de los grupos de interés				
4.1	La estructura de gobierno de la organización incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. Describe el mandato y la composición (incluyendo el número de miembros independientes y de miembros no ejecutivos) de dichos comités e indica su responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental.	13	Estructura Organizacional	
		16,17,18 y 19	GOBERNABILIDAD Y COMPROMISOS CON GRUPOS DE INTERÉS	
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	16	Los miembros de la Junta Directiva no tienen cargo ejecutivo y el Gerente General tiene voz pero no voto en la Junta.	
4.3	Si la empresa tiene estructura directiva unitaria, cuál es el número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes o no ejecutivos.	16	Ninguno de los miembros de la Junta Directiva trabaja directamente en Indupalma.	
4.4	Mecanismos que permiten a los accionistas minoritarios expresar su opinión ante el máximo órgano de gobierno. Procesos de información y consulta a los empleados sobre las relaciones laborales, con órganos de representación formal tales como los comités de empresa y la representación de los empleados en el máximo órgano de gobierno.	18 y 19	Comités y mecanismos de comunicación con el órgano de gobierno.	
4.5	Cuál es el vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos, incluyendo los acuerdos de abandono del cargo y el desempeño económico, ambiental y social.			
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	16 y 17	Gobierno	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.		No existen tales procedimientos. Los miembros de la Junta Directiva son en su mayoría escogidos por los dueños a través de acuerdos de familia.	













Indicador GRI	Descripción del indicador	Número de página	Referencia	Nivel de Reporte
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, el estado de su implementación. Se explica el grado en el que se los aplica en toda la organización, en las diferentes regiones y departamentos/unidades. Se explica el grado en el que hacen referencia a estándares acordados a el grado en el que hacen referencia a estándares acordados a nivel internacional.	15,16	Estrategia.	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionados. Adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	19 Y 20	Mecanismos de consulta a grupos de interés	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental; y social.	19 Y 20	Mecanismos de consulta a grupos de interés	
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	16	Comités y mecanismos de comunicación con el órgano directivo	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como otros que suscriba o apruebe, incluyendo la fecha de adopción y a que países u operaciones se aplican, así como los distintos grupos de interés que participan en el desarrollo y administración de dichas iniciativas. Diferenciar entre iniciativas voluntarias y obligatorias.	17	Asociaciones a las que pertenecemos y/o entes nacionales e internacionales apoyados	
4.13	Principales asociaciones a las que la organización pertenece. Entidades nacionales e internacionales a las que la organización apoya y está presente en los órganos de gobierno; participa en proyectos o comités; proporciona una financiación importante que excede las obligaciones de los socios; y tenga consideraciones estratégicas.	17	Asociaciones a las que pertenecemos y/o entes nacionales e internacionales apoyados	
4.14	Lista de los grupos de interés.	17	Grupos de interés de Indupalma	
4.15	Procedimiento para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete. Procedimiento para la determinación de los grupos de interés que participan y los que no.	17	Grupos de interés de Indupalma	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, frecuencia de participación por tipos de grupo de interés.	17,18 y 19	Mecanismos de consulta a grupos de interés	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés. Forma en que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	18 y 19	Grupos de interés de Indupalma	

Indicador GRI	Descripción del indicador	Número de página	Referencia	Nivel de Reporte
Dimensión Económica				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	41-45	IMPACTO ECONÓMICO DE INDUPALMA EN LA ZONA	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.		No se presenta una relación específica entre los riesgos y las oportunidades de la empresa debido al cambio climático.	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	40	DONACIONES E INVERSIONES A LA COMUNIDAD COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DEBIDAS A PROGRAMAS DE BENEFICIOS SOCIALES.	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos		No hubo ayudas significativas recibidas del Gobierno.	
EC5	Relación entre salario estándar y salario mínimo local en lugares donde se desarrollan actividades significativas	40 y 41	RANGO DE LAS RELACIONES ENTRE EL SALARIO INICIAL ESTÁNDAR Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL	
EC6	Política, prácticas y proporción de compras a proveedores locales.	41-45	Impacto económico de Indupalma en la zona	
EC7	Procedimientos para la contratación local	45	Impacto económico de Indupalma en la zona	
EC8	Desarrollo e impacto de inversiones en infraestructura	40	Desarrollo e impacto de inversiones en infraestructura	
EC9			NUESTRO MODELO DE VALOR COMPARTIDO	
Dimensión Ambiental				
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	50 y 51	INDICADORES AMBIENTALES	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	50 y 51	Indicadores ambientales	
EN3	Consumo directo de energía por fuentes primarias de energía.	51	Indicadores ambientales	
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	51	Indicadores ambientales transporte externo	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	51 y 52	Indicadores ambientales	
EN6	Iniciativas para ofrecer productos o servicios que sean eficientes en el consumo de energía o basados en energía renovable, y reducciones en requerimientos de energía como resultado de estas iniciativas	52	Indicadores ambientales	



Indicador GRI	Descripción del indicador	Número de página	Referencia	Nivel de Reporte
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	52	En el 2014 no se realizaron mediciones de energía indirecta	
EN8	Captación total de agua por fuentes.	52	Indicadores ambientales	
EN9	Fuentes de agua que se han afectado significativamente por haber retirado agua.	52	Indicadores ambientales	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	83	Indicadores ambientales	
EN11	Hábitats protegidos o restaurados	53		
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	53	Indicadores ambientales	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	53	Indicadores ambientales	
EN14	Estrategias, acciones actuales, y planes futuros para el manejo de impactos sobre la biodiversidad.	53	Indicadores ambientales	
EN15	Número de especies en Lista Roja "IUCN" (Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza) y especies en la lista de conservación nacional con hábitats en áreas afectadas por operaciones, por nivel de riesgo de extinción.	54-57	Indicadores ambientales	
EN16	Total de emisión directa o indirecta de gases de efecto invernadero, por peso.	58	Indicadores ambientales	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.	58	Indicadores ambientales	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	58 y 59	Indicadores ambientales	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono.	59	Indicadores ambientales	
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	59	Indicadores ambientales	
EN21	Total de agua descargada, por calidad y destino.	59 y 60	Indicadores ambientales	
EN22	Peso total de residuos, por tipo y método de eliminación.	60	Indicadores ambientales	
EN23	Número total y volumen de los derrames significativos.	60	En 2014 no se han presentado derrames o accidentes ambientales significativos.	
EN24	Peso de desechos transportados, importados, exportados, o tratados los cuales se consideran peligrosos según los términos de la Convención de Basilea en los Anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de desechos que han sido enviados a destinos internacionales.	60 y 61	Indicadores ambientales	





Indicador GRI	Descripción del indicador	Número de página	Referencia	Nivel de Reporte
EN25	Identidad, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de cuerpos de agua y hábitats relacionados que han sido significativamente afectados por descargas de agua y residuos líquidos según los reportes de la organización.			
EN26	Iniciativas para mitigar el impacto ambiental de productos y servicios, y el alcance de la mitigación de impactos.			
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de empaque que hayan sido reclamados, por categoría.	61	Indicadores ambientales	
EN28	Valor monetario de multas significativas y número total de sanciones no monetarias por no cumplir con leyes y regulaciones ambientales.	61	En el 2014 no se presentaron multas o sanciones producto de infracciones o incumplimientos ambientales.	
EN29	Impactos ambientales significativos por transportar productos u otros bienes y materiales utilizados en las operaciones de la organización y para transportar miembros de la fuerza de trabajo.	61	Indicadores ambientales	
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales 61 Tabla de gastos e inversiones ambientales.	62y 63	Indicadores ambientales	
Prácticas laborales y ética en el trabajo				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	69	Régimen laboral y sindicato (Sintraproaceites)	
LA2	Número total de empleados y rotación media, por edad, sexo y región	74 y 75	Régimen laboral y sindicato (Sintraproaceites)	
LA3	Beneficios sociales para los empleados de jornada completa, que no se ofrecen a los temporales o de media jornada, por actividad principal.	70-73	Convención colectiva de trabajo	
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	69	Régimen laboral y sindicato	
LA5	Períodos mínimos de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	70	Convención colectiva de trabajo	
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos dirección/empleados.	75	Seguridad y salud en el trabajo (SST)	
LA7	Mostrar por región: Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos, y número de víctimas mortales.	81 y 82	Seguridad y salud en el trabajo (SST)	
LA8	Programas que se aplican a los trabajadores, a sus familias o a la comunidad, en relación con enfermedades graves sobre: educación, formación, asesoramiento, prevención, control de riesgos.	76, 77 y 78	Capacitación y control en SST	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	75y 76	Seguridad y salud en el trabajo (SST)	



Indicador GRI	Descripción del indicador	Número de página	Referencia	Nivel de Reporte
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, por categoría de empleado.	76-78	Capacitación y control en SST	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	76-78	Capacitación y control en SST Programa de capacitaciones 2013	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.		No se realizaron evaluaciones de desempeño.	
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	69 y 70	Régimen laboral y sindicato (Sintraproaceites)	
LA 14	Relación entre el salario base de los hombres con respecto a las mujeres, desglosado por categoría profesional.	74 y 75	Relación entre el salario base de los hombres con respecto a las mujeres, desglosado por categoría profesional.	
Derechos Humanos DDHH				
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos, que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	87	Derechos humanos y acuerdos de inversión	
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	87 y 88	DERECHOS HUMANOS Y COMUNIDADES LOCALES EN LAS NUEVAS SEDES DE OPERACIÓN.	
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo porcentaje de empleados formados.	87	CAPACITACIONES Y PROGRAMAS EN DERECHOS HUMANOS	
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	91	Derecho a la no discriminación y a no ser sometido a penas ni a tratos crueles ni degradantes	
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	92	Derecho a la reunión pacífica y a la libertad de asociación	
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	88 y 89	Derecho al trabajo en condiciones justas, dignas y favorables	
HR7	Operaciones identificada como posibles generadoras de trabajos forzados o no consentidos, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	88 y 89	Derecho al trabajo en condiciones justas, dignas y favorables	
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	93-95	Derecho a la salud y seguridad de la persona	

Indicador GRI	Descripción del indicador	Número de página	Referencia	Nivel de Reporte
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	95 y 96	Derecho a la propiedad privada y derecho a una vivienda adecuada	
Sociedad				
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	97-105	Programas sociales y gestión de impactos en las comunidades	
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	106 y 107	Anticorrupción	
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	106	Anticorrupción	
S04	Medidas tomadas en repuesta a incidentes de corrupción.	106	Anticorrupción	
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	106 y 107	Posición en las políticas públicas y participación	
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos, a políticos o a instituciones relacionadas por países.		No se realizaron este tipo de aportaciones	
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		No se han presentado acciones por esta causa	
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		No se han presentado sanciones ni multas.	
Responsabilidad sobre el producto				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentajes de categorías de productos y servicios sujetos a evaluaciones.	109	CICLO DE VIDA DE LOS PRODUCTOS Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	
PR2	Número total de incidentes derivados de incumplimiento de la regulación legal 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, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.		No se han presentado estos casos. Normas y regulaciones concernientes al uso de productos y servicios	
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	109-112	Responsabilidad de los productos y etiquetas	
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		No se han presentado estos casos. Normas y regulaciones concernientes al uso de productos y servicios	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	112-116	Encuesta de satisfacción	



Indicador GRI	Descripción del indicador	Número de página	Referencia	Nivel de Reporte
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.			
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a comunicaciones de marketing, incluidos regulaciones relativas a comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		No se han presentado estos casos. Normas y regulaciones concernientes al uso de productos y servicios	
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.		No se han presentado estos casos. Normas y regulaciones concernientes al uso de productos y servicios	
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y uso de los productos y servicios de la organización.		No se han presentado estos casos. Normas y regulaciones concernientes al uso de productos y servicios	



Informe de Sostenibilidad 2014



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2014