



Informe ^{de} **Sostenibilidad** 2012



Informe de Sostenibilidad 2012



RIOPAILA CASTILLA S.A.
Informe de Sostenibilidad
Año 2012
Marzo de 2013
ISSN 2145-7484

Junta Directiva

PRINCIPALES

Mauricio Botero Caicedo
Julio Manuel Ayerbe Muñoz
Belisario Caicedo Capurro
Eduardo Caicedo Lourido
Jorge Enrique González Ulloa
Federico José Holmann Sáenz
Felipe Victoria González
Marco Aurelio Caicedo Jaramillo
Alfredo Fernández de Soto Saavedra

SUPLENTE

Alejandra Botero Barco
Aniceto Guzmán Sánchez
Juan Manuel Caicedo Capurro
Rodrigo Caicedo Lourido
Christian Goetz Pfeil Schneider Fuller
José Manuel Saavedra González
Santiago Cabal González
Sebastián Esteban Álvarez Caicedo
Hernán Darío Mejía Álvarez

Administración

Alfonso Ocampo Gaviria - Presidente y Representante Legal.
Víctor Urdaneta Toloza - Secretario General.
Djalma Teixeira De Lima Filho - Vicepresidente Operaciones Valle del Cauca.
Guillermo Ramírez Chaves - Vicepresidente Operaciones Altillanura.
Humberto Benítez Bueno - Vicepresidente de Proyectos.
Jaime Sánchez Lozano - Vicepresidente Comercial.
Pedro Enrique Cardona López - Vicepresidente Financiero y Administrativo.
Alfredo Azuero Holguín - Gerente Jurídico.
Luisa Benedicta Barona González - Gerente de Calidad y Competitividad
María Alix Orduz Bohórquez - Gerente de Auditoría Interna.
Ramiro Mariño Fidalgo - Gerente de Gestión Humana.

Comité editorial

Ana Milena Lemos Paredes
Andrés Cadavid Cadavid

Diseño y diagramación

Manchola Asociados Ltda.

Fotografía

Fernando García

Impresión

Grafiartes Ltda.

Datos de Empresa

RIOPAILA CASTILLA S.A.
Cra. 1 N° 24-56 Ed. Colombina - Oficina 806
Santiago de Cali, Colombia
Tels. +57 (2) 883 6018 Fax: +57 (2) 260 6912
Línea gratuita: 018000 941 941
comunicaciones@riopaila-castilla.com
www.riopaila-castilla.com

Contenido



Resumen de la Gestión	4
------------------------------	----------

Parámetros del informe	6
Perfil de la memoria	6
Definición de contenidos	9

Estrategia y análisis	12
Carta del Presidente	12
Impactos, riesgos y oportunidades	15
Asuntos relevantes 2012	19



I. Perfil de Riopaila Castilla	20
Localización de las operaciones	23
Estructura operativa	24
Participación en mercados: productos y servicios	24
Certificaciones y reconocimientos	26



II. Gobierno, compromisos y relaciones con sus grupos de interés	28
Estructura de Gobierno	30
Fundamentos de Gobierno	34
Compromiso con iniciativas externas	35
Riopaila Castilla y sus grupos de interés	37



III. Gestión de la sostenibilidad	40
Gestión económica	42
Enfoque de gestión	42
Impacto económico	43
Gestión social: Nuestros trabajadores	47
Riopaila Castilla	48
Trabajadores empresas filiales	64
Gestión social: Clientes y consumidores	70
Salud y seguridad del producto	72
Marketing y publicidad	74
Satisfacción del cliente	74
Gestión social: Proveedores	76
Proveedores de caña	77
Proveedores de bienes y servicios	79
Proveedores de servicios	81
Gestión social: Sociedad	83
Cumplimiento normativo	84
Gestión social: Comunidades de influencia	90
Programa de comunidades sostenibles	93
Programa hogares sustitutos	96
Programa desarrollo de negocios	96
Buenas prácticas	100
Gestión ambiental	104
Inversión en programas y proyectos	106
Materiales utilizados	107
Uso eficiente de los recursos naturales	109
Buenas prácticas	119



Anexos	124
Glosario	126
Tabla de Indicadores GRI	127
Principios COP	133
Anexo 1. Descripción de los principios rectores	134
Anexo 2. Lineamientos en derechos humanos	136
Anexo 3. Lineamientos de las relaciones con las comunidades	137
Anexo 4. Compromisos con grupos de interés	138
Anexo 5. Políticas corporativas	139
Encuesta de Retroalimentación	142



2.8

Generación de Empleo

	Año 2012	Año 2011	Variación
Trabajadores Riopaila Castilla	2.095	1.961	7%
Trabajadores empresas filiales	1.994	0	100%
Trabajadores de proveedores de servicios	1.765	3.917	-55%
Total	5.854	5.878	-0,4%

La generación de empleo formal en empresas filiales (Castilla Cosecha S.A. y Cosecha del Valle S.A.S.) no es comparable con el 2011, pues estas empresas fueron creadas en 2012. La reducción en el número de trabajadores de proveedores de servicios obedece a que gran porcentaje de ellos fueron contratados por las empresas filiales aquí reportadas.

Operaciones

Riopaila Castilla es una empresa agroindustrial colombiana que opera en los departamentos del Valle del Cauca, Cauca, Quindío, Risaralda, Meta, Vichada. Cuenta con oficinas comerciales en los departamentos de Antioquia y Cundinamarca. Las operaciones se realizan bajo áreas de procesos con las siguientes denominaciones:

- Valle del Cauca
- Altillanura
- Comerciales
- Administrativas.

Ventas Netas

Los ingresos operacionales de Riopaila Castilla, son producto de la comercialización de azúcar, miel, alcohol y productos/servicios agrícolas. La principal actividad de la Empresa es la producción y comercialización de azúcar.

	Año 2012	Año 2011
Azúcar *	610.065	664.353
Miel – Alcohol *	45.233	48.546
Fletes (Azúcar - Miel - Alcohol) *	10.541	10.229
Productos y Servicios Agrícolas *	41.182	49.491

* Cifras en millones de pesos

Resultados Cierre del Ejercicio

La Empresa goza de buena salud financiera reflejada en los bajos niveles de endeudamiento frente al capital total. El detalle de los resultados se presenta en el Capítulo III, Gestión Económico.

	Año 2012	Año 2011
Activos *	1.011.765	907.200
Pasivos *	336.086	263.923
Ingresos Operacionales *	707.021	772.618
EBITDA *	115.868	155.560
Patrimonio (100% Colombiano)	675.679	643.278

* Cifras en millones de pesos

Productos y Servicios

PRODUCTOS

El detalle de los productos se reporta en los Capítulos Perfil de la Organización (Portafolio de productos) y en Gestión de la Sostenibilidad (Clientes y Consumidores).

El portafolio de servicios es constante en los años 2011 y 2012. En detalle se informa en el Perfil de la Organización, Portafolio de Servicios.

	Cantidad	
Productos	Año 2012	Año 2011
Azúcares	8	5
Jarabes	2	2
Alcohol	2	1
Miel Final	1	1

Servicios	Cantidad
Agricultura de precisión	3
Agronomía	4
Ingeniería Agrícola	4
Asistencia Técnica	1
Convenios Crediticios	1



Perfil de la Memoria

3.1 – 3.2 – 3.3

Riopaila Castilla S.A. entrega anualmente a sus grupos de interés desde el año 2009 los informes que evidencian su compromiso con la sostenibilidad y la transparencia. El presente documento comprende la información de la gestión realizada entre el 1° de enero y 31 de diciembre de 2012. El más reciente corresponde al año 2011.

Al igual que los anteriores, en cuanto a su estructura y contenido, la información se reporta a partir de los requerimientos del Global Reporting Initiative (GRI) en su última versión, la G3.1; de igual manera, comprende la Comunicación de Progreso del Pacto

Global. La información base del reporte ha sido armonizada a los asuntos y parámetros de la Guía ISO 26.000.

ALCANCE Y COBERTURA

En esta oportunidad Riopaila Castilla S.A. profundizó en el análisis de los procesos para definir con mayor precisión su materialidad, alcance y cobertura, así como el desarrollo de este informe que da cuenta de su desempeño a partir de los objetivos estratégicos, las políticas de Sostenibilidad, Responsabilidad Social y Comunicaciones y los compromisos con los grupos de interés.

3.6

El alcance de esta memoria está definido por la información de la Compañía en sus aspectos económicos, sociales y ambientales correspondientes a las operaciones en Colombia en los departamentos del Valle del Cauca (Zarzal, Pradera y Cali), Meta (Puerto López) y Vichada (Santa Rosalía).

3.7 - 3.8 - 3.11

En el presente documento se consideran las empresas filiales Cosecha del Valle S.A.S. y Castilla Cosecha S.A., constituidas en 2.012, debido a que con ellas Riopaila Castilla tiene unidad de propósito y dirección; Cosecha del Valle S.A.S. y Castilla Cosecha S.A. operan en los territorios donde se encuentran ubicadas las plantas de producción de azúcar, miel y alcohol en el Valle del Cauca, y prestan servicios de corte de caña, principalmente.

Riopaila Castilla es el principal aportante de la Fundación Caicedo González (FCG), entidad sin ánimo de lucro creada en 1957 por los fundadores de la Empresa. Como en años anteriores, este reporte involucra la información correspondiente a los resultados de la gestión realizada por la FCG para el despliegue de las estrategias y el logro de los objetivos de responsabilidad social definidos por la Empresa, en coherencia con su compromiso con las comunidades de sus territorios de influencia.

3.9 - 3.10

Al igual que en los informes anteriores, los datos y cálculos técnicos están basados en procedimientos reconocidos por la normativa nacional y alineados con estándares aceptados por la comunidad internacional. En aquellos casos en que se observan modificaciones en la metodología de cálculo, se hace la precisión respecto de informes precedentes. Se incluyen proyecciones futuras, identi-



ficadas en el texto y en los “Desafíos 2013” que expresan los supuestos y expectativas en relación con el futuro. Como todo supuesto, involucra riesgos e incertidumbres, y están sujetos a ajustes en la estrategia o en los planes de negocios.

El comité a cargo del levantamiento de datos empleó los Protocolos Técnicos de Indicadores del G3.1, como se mencionó, cuyas modificaciones con respecto al estándar anterior (G.3) son incluidas.

VERIFICACIÓN

3.13

Este Informe no cuenta con verificación externa; no obstante, los datos se soportan en los Estados Financieros certificados por Deloitte & Touche, revisores fiscales externos de la Empresa.

Nivel de Aplicación del Informe

De acuerdo con el método sugerido por el G3.1, el presente Informe alcanza una calificación de A

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
CONTENIDOS BÁSICOS	Información sobre el Perfil según la G3	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación externa de la memoria
	Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3	No es necesario		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de indicador		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de indicador	
	Indicadores de desempeño según la G3 & Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales		Informa sobre un mínimo de 20 Indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre Productos		Informa sobre cada indicador principal y sobre los indicadores de los Suplementos Sectoriales* de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión	

*Verificación final del Suplemento Sectorial



Definición de Contenidos

3.5

PRINCIPIOS RECTORES

Los indicadores de desempeño reportados consideran los siguientes principios:

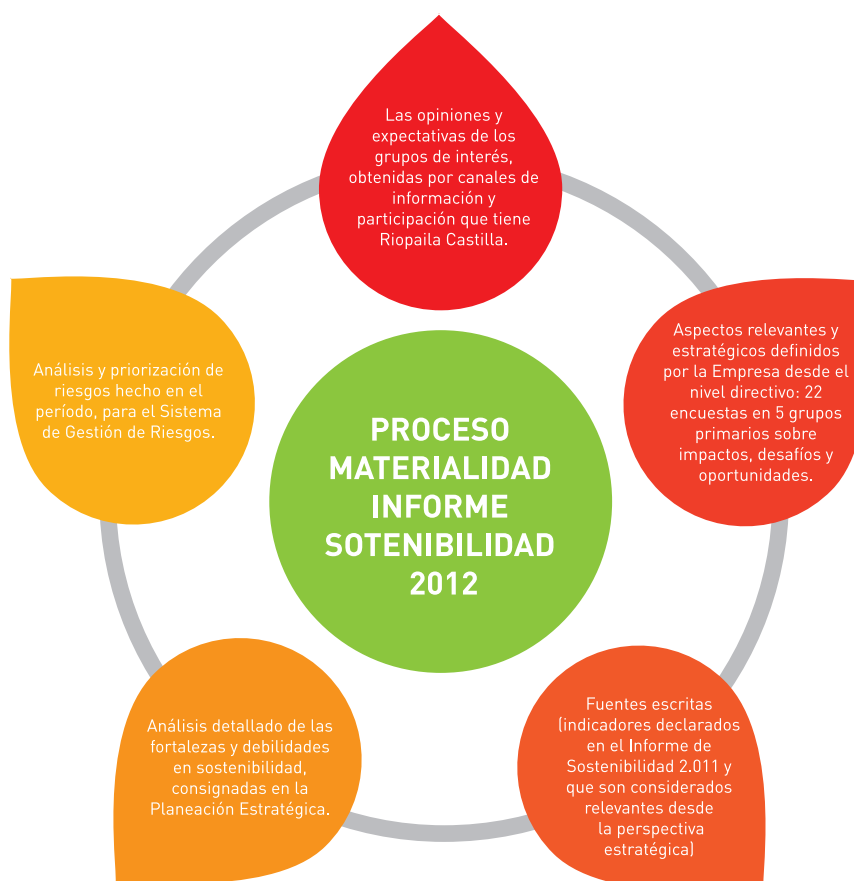
- **Materialidad o relevancia:** Para definirse, se realizaron entrevistas y se revisó la información.
- **Exhaustividad:** Garantizado en el proceso de verificación y comprobación del nivel de aplicación de los Protocolos Técnicos del GRI.
- **Contexto de sostenibilidad:** Es abordado de manera transversal, a través del análisis en los aspectos económicos, sociales y ambientales.
- **Participación de los grupos de interés.**

El alcance y la definición de estos principios se encuentran en el Anexo 1.

MATERIALIDAD

Para identificar los temas relevantes de la gestión y definir los elementos más importantes para esta memoria (Ver Anexo 1) la Empresa opta por un análisis de materialidad, así:

- **Visión del negocio:** Metodología cualitativa de revisión de documentos internos y externos, y entrevistas semiestructuradas, efectuadas a la Presidencia y Vicepresidencias de la Empresa.
- **Visión del sector:** Enmarcado en el liderazgo agroindustrial al año 2030 por competitividad, sostenibilidad y generación de bienestar.
- **Visión de los grupos de interés:** Metodología cuantitativa. Se llevaron a cabo encuestas a diversos grupos de interés.





Este proceso permitió determinar el alcance del Informe, detectar los principales riesgos y desafíos para la Compañía, y describir los avances en cada uno de los temas determinados como materiales.

COMUNICACIÓN DE PROGRESO (PACTO GLOBAL)

Este informe se presenta también como Comunicación de Progreso a los compromisos de Riopaila Castilla S.A. con el Pacto Global. En el Capítulo III se inserta un esquema que identifica los ámbitos de alineación a los principios del Pacto Global de los programas y procesos de la Empresa, relacionados con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

Aspectos generales de la alineación a los Principios del Pacto Global

- **Asociados a la estrategia**

En el Mensaje del Presidente se explicita el compromiso de Riopaila Castilla con la sostenibilidad desde el propósito estratégico: “Ser una Corporación Agroindustrial diversificada e internacional que produce alimentos y bioenergía en forma rentable y sostenible”.

En el nivel de procesos la Empresa define: “Lograr altos niveles de Responsabilidad Social y Ambiental”. Los objetivos que despliegan la estrategia de responsabilidad social abarcan los derechos humanos en función del capital humano, y el dinamismo económico y el capital Institucional en función de sus grupos de interés.

- **Compromisos con los grupos de interés**
 - **La gestión en la promoción de derechos humanos**, en cuanto a los Principios 1 y 2, está asociada específicamente al compromiso de Riopaila Castilla S.A. con sus grupos de interés; en lo relacionado con las comunidades de influencia, se implementa mediante la ejecución de programas y procesos con enfoque de desarrollo humano y del territorio. La Empresa participa en la Mesa de Derechos Humanos de la Red del Pacto Global en Colombia.
 - **La gestión de derechos laborales** se reporta en los grupos de interés trabajadores y proveedores y contratistas.

Con estos últimos, se avanza en el seguimiento al cumplimiento de los derechos laborales por proveedores significativos en el ámbito de la prestación de servicios. Adicionalmente, se crean las filiales Castilla Cosecha S.A. y Cosecha del Valle S.A.S., empresas que prestan servicios de corte manual de caña, principalmente, mediante la contratación con total cumplimiento y respeto por los derechos laborales de los trabajadores vinculados a contratistas o asociados a cooperativas de trabajo asociado.

- **La gestión ambiental** es reportada en el Capítulo III, en los indicadores asociados al GRI y aquellos relevantes del Sistema de Gestión Ambiental de Riopaila Castilla. El reto en 2013 será poner en marcha el Plan Ambiental Estratégico que profundice el direccionamiento ambiental del objetivo es-

tratégico del BSC relacionado con esta gestión.

- **Los temas relacionados con anticorrupción** se reportan de manera detallada en el Capítulo III en el grupo de interés Sociedad. El reto más representativo está consignado en la estrategia en su enfoque de Procesos y se orienta a asegurar el cumplimiento de la normatividad relacionada con control de lavado de activos y financiación del terrorismo.

3.4

Para ampliar la información, el contacto oficial de Riopaila Castilla S.A. es el señor Andrés Cadavid Cadavid, Jefe de Comunicaciones. Dirección: Cra 1 N° 24 – 56 Ed. Colombina (oficina 806), Cali, Colombia. Teléfono: (57-2) 392 0300. Línea gratuita nacional 018000 941 941. Correo electrónico: comunicaciones@riopaila-castilla.com.



1.1

Carta del Presidente

Apreciados lectores,

Este Informe de Sostenibilidad es el cuarto que Riopaila Castilla publica para dar a conocer a sus grupos de interés su gestión en el año 2012; en los aspectos económicos, sociales y ambientales.

El propósito de sostenibilidad de la Empresa está ligado no sólo a las condiciones del mercado y de los consumidores; la naturaleza agroindustrial del negocio involucra la producción de la caña en su cadena de suministro como materia prima para la producción industrial del azúcar y sus derivados. Estas actividades generan impactos y riesgos operacionales reales o potenciales, que son considerados por la Empresa como significativos para el desarrollo de su estrategia de fortalecer y llevar a niveles de excelencia el negocio del azúcar y la diversificación geográfica y de productos.

En este sentido, el compromiso de Riopaila Castilla es con el crecimiento sostenible y responsable. El Plan Estratégico 2012-2016 orienta el modelo de gestión que integra las oportunidades medioambientales y sociales, atemperadas a la diversidad y realidad de los contextos en los cuales opera. El objetivo es generar valor a largo plazo para las sociedades en las que desarrolla su actividad y alinear los procesos con principios y mejores prácticas a nivel global, para asegurar las relaciones con sus grupos de interés y garantizar la permanencia del negocio en el largo plazo.

La Empresa sostiene con un especial énfasis relaciones de valor compartido con sus principales grupos de interés: accionistas, clientes, proveedores, trabajadores, comunidades de influencia. Esto se refleja en acciones concretas que son la parte medular de este Informe, y que evidencian el liderazgo en el compromiso con la sostenibilidad como Empresa del sector azucarero colombiano.

Riopaila Castilla en el año 2012 marcó un hito hacia el futuro al avanzar en su estrategia de diversificación. En el Valle del Cauca inició los proyectos de Destilería de Alcohol Carburante y de Planta de Cogeneración de Energía; y en el Vichada, el cultivo de palma de aceite y de soya. Igualmente se incrementa el monto de caña a entregar a Bioenergy, la destilería de Ecopetrol en el Meta.

La Empresa aumentó en 0,3% su producción de azúcar, frente a una disminución del 6% de la industria azucarera en general. La participación de Riopaila Castilla en la industria subió al 23,3% (en el 2011 fue el 21,8%). En cuanto a la participación en el mercado, disminuyeron las exportaciones en función de priorizar el mercado nacional.

Para Riopaila Castilla, como Empresa enfocada en sus clientes y consumidores, contar con sistemas modernos de atención y comunicación, avanzar en nuevos productos para el canal Consumo Masivo y utilizar empaques con características reciclables, biodegradables y renovables, con la finalidad de aportar a la sostenibilidad y cuidado de la salud, como los desarrollados y fortalecidos durante 2012, los cuales hacen parte de la propuesta de valor, es factor clave en las relaciones con este vital grupo de interés.

La inversión que la Empresa realiza en su talento humano se fundamenta en la importancia que este tiene para la excelencia operacional a la cual aspira la Compañía, y se soporta principalmente en un proceso que permite a los trabajadores su desarrollo integral mediante programas de formación continua. La seguridad y la salud de los trabajadores fueron durante 2012 objeto de especial atención. En tal sentido se incentivó una cultura de seguridad en el trabajo que pretende, mediante cambios personales y colectivos, internalizar comportamientos en este sentido. Es de resaltar que en el periodo no se presentó, por estos eventos, ninguna pérdida humana entre los trabajadores de Riopaila Castilla. Las negociaciones colectivas se desarrollaron, en el marco de una completa libertad de asociación y expresión, con los compromisos tanto internos como con el Pacto Global de Naciones Unidas. Lo anterior se constituye en una forma de profundizar la sostenibilidad de la Empresa.

La corresponsabilidad de Riopaila Castilla con su cadena de suministro en cuanto al cumplimiento estricto de parámetros ambientales, laborales y sociales, llevó a la Empresa a concretar acciones dirigidas a fidelizar y a fortalecer sus proveedores mediante la identificación previa de asuntos a mejorar, e incluir cláusulas de cumplimiento a los Derechos Humanos en todos los contratos firmados por la Compañía.

En el marco del respeto de los derechos económicos, sociales y culturales, y de las políticas públicas sociales que despliega el Estado, Riopaila Castilla proyecta su ciudadanía corporativa como actor económico y social del desarrollo, para construir una relación que genere valor social compartido, con las comunidades de influencia. Con el propósito de fortalecer el capital humano, institucional y social del entorno, durante el periodo se desplegaron acciones focalizadas principalmente en la educación en cuanto a la calidad y la formación en diversos niveles, que favorecieron a 10.586 personas, 1.441 familias, 295 organizaciones sociales y 41 medianas y pequeñas empresas de 18 municipios de los departamentos del Valle del Cauca, Cauca y Vichada.

En cuanto al cuidado del medio ambiente como pilar fundamental de la sostenibilidad, la gestión ambiental se fortaleció con iniciativas dirigidas a mitigar aspectos relacionados con el control de emisiones, la generación de vertimientos de residuos peligrosos, la recuperación y aprovechamiento de residuos, la eficiencia energética, la recuperación de fuentes hídricas y la producción de energía limpia. Para este propósito se destinaron recursos cercanos a los \$28.000 millones.

Los logros alcanzados como Compañía, que este Informe resume, evidencian el propósito de Riopaila Castilla de cumplir a cabalidad su misión.

En el corto y mediano plazo el desafío es consolidar un modelo de negocio empresarial agroindustrial sostenible, para llegar a niveles de excelencia en el negocio del azúcar, y consolidar la diversificación geográfica y de productos a partir de los proyectos en curso.

Riopaila Castilla está adherida al Pacto Global de Naciones Unidas (Global Compact), iniciativa en la que la empresa cree como articuladora y potenciadora de los impactos positivos sobre la sostenibilidad. Este informe es también un comunicado del cumplimiento voluntario de sus Diez Principios.



Alfonso Ocampo Gaviria
Presidente

1.2

Impactos, Riesgos y Oportunidades

Riopaila Castilla concibe su desempeño empresarial enfocado en la triple generación de valor: económico, social y ambiental. Desde esta perspectiva, y en relación con sus grupos de interés, se identifican los factores claves de la relación los cuales son analizados y priorizados en coherencia con su importancia para la estrategia y posición competitiva de la Empresa.

El aporte al PIB de la industria azucarera colombiana representa el 0,54% del PIB total; la contribución directa es 0,14%. Por cada peso que los ingenios azucareros aportan al PIB nacional se genera en la economía un efecto cerca de cuatro veces mayor, y por cada peso de impuestos a la producción pagados se genera un pago en la economía de \$10,3 adicionales. Por cada peso de la producción la economía genera \$10,5 adicionales de producción intermedia industrial, y por cada peso de valor agregado generado por los ingenios azucareros la economía genera \$3,9 adicionales de valor agregado.

La participación de Riopaila Castilla en la

producción de azúcar en Colombia es el 23.3%, lo cual revela el impacto económico de su actividad en la sociedad.

En los contextos regionales en los cuales opera la industria, el 10,7% del total de los ingresos tributarios de los municipios es pagado por el sector azucarero, y por cada empleado de los ingenios surgen en la economía 28,4 empleos más. Un municipio cañicultor tiene en promedio un PIB per cápita más alto en 1,5 millones de pesos comparado con el promedio nacional. En el 2012, Riopaila Castilla contribuyó con los municipios en los cuales opera con 5.854 empleos formales, mediante la contratación directa y la de sus proveedores de servicios. De otra parte, adquiere en el Valle del Cauca, bienes y servicios por valor de \$331.814 millones.

Se evidencia de esta manera el impacto de su operación en la dinamización de las economías locales y regionales donde la Empresa tiene presencia, con una alta implicación en el desarrollo humano de los trabajadores, los proveedores, sus familias y las comunidades en general, en términos de calidad de vida, capital humano e ingreso per cápita.





No obstante los beneficios generados, identifican algunos efectos sociales y económicos adversos. En la medida que se extiende el cultivo de caña de azúcar y se implementan procesos de modernización tecnológica, necesarios para responder a las exigencias de un mercado cada vez más competitivo, disminuye la demanda de mano de obra no calificada y se incrementan los requerimientos de un capital humano con altos niveles de competencias técnicas y tecnológicas. Lo anterior, modifica la estructura del empleo y la ocupación, disminuye la base de familias con potencial de ingresos suficientes para acceder al consumo de bienes básicos y genera migración o movilidad de la población tras la búsqueda de oportunidades de empleo e ingresos, circunstancias estas que afectan el desarrollo de las condiciones socioeconómicas de la población y del entorno para operar y la sostenibilidad del negocio en el largo plazo.

En lo ambiental, el cambio climático impone mayores controles regulatorios y restricciones

para el acceso y el uso del recurso agua, por lo cual es factible pensar que en el futuro, adicionalmente a los compromisos sectoriales, la Empresa deberá acogerse a nuevos compromisos de país frente a este recurso. Desde esta perspectiva, se considera crítica la problemática que involucra su uso, y en general de los servicios ambientales asociados a las cuencas hidrográficas, la disposición de las aguas residuales y los impactos de todo orden sobre los acuíferos, en cuanto afecta la sostenibilidad ambiental de la Empresa y de las comunidades adyacentes a su operación.

En la actualidad se realiza, con la dirección de la Universidad de los Andes, los estudios sociales y ambientales para identificar impactos en las zonas donde se desarrollan los proyectos agroindustriales en el departamento del Vichada.

En el contexto económico, el superávit mundial de azúcar pronosticado el año anterior, se convierte en realidad debido a un segundo

año con producción superior a la demanda. Para el año agrícola 2012/2013 se estima nuevamente mayor producción y por consiguiente, un mayor excedente. Los excelentes precios de los años 2009, 2010 y 2011 incentivaron el crecimiento acelerado de la producción a nivel mundial lo que produjo el superávit. Posteriormente esto se tradujo en una fuerte tendencia negativa en el precio, situación que puede continuar hasta que se reduzca la oferta, lo cual no se espera que suceda durante el 2013.

En Colombia, las cifras reveladas por el DANE para el tercer trimestre del año 2012 reflejan una leve disminución de la actividad económica. El crecimiento del 2,1% que registró la economía colombiana en este periodo estuvo relacionado con un fuerte descenso en la construcción (-12,3%), la menor dinámica de la industria (-0,1%) y el freno del sector minero-energético, que apenas avanzó 0,5%.

La inflación reportada por el DANE al cierre del periodo fue 2,44%, la cual estuvo por debajo de la registrada al cierre de 2011 que llegó a 3,73%. La principal fuente de variación estuvo en el menor incremento de los precios de alimentos, vivienda y transporte.

De acuerdo con el DANE, la cifra promedio de desempleo fue de 10,4% que representa una reducción de 0,4 puntos porcentuales frente a la tasa de desocupación de 2011, que se ubicó en 10,8%. Esta cifra es la más baja de los últimos once años. Es de resaltar que 2012 cerró con una tasa de 9,6% en el mes de diciembre. La tendencia a la revaluación del peso colombiano continuó. La tasa representativa del mercado (TRM) de cierre de año estuvo en \$1.768,23 por dólar, inferior en un 9% frente a la registrada en 2011 (\$1.942,70 por dólar).

Las tendencias que Riopaila Castilla observa en el entorno, asociadas con la naturaleza de la Empresa y su propósito de sostenibilidad, identifican las siguientes oportunidades y desafíos:

- En lo social, el fortalecimiento creciente de las capacidades de las comunidades para generar valor social compartido representado en un capital humano, social e institucional que les permita asumir su propio desarrollo y el ejercicio de acciones colectivas que garanticen el acceso a sus derechos; y la mejora en los procesos de comunicación y diálogo, recalca la importancia que Riopaila Castilla ha venido dando a las relaciones con los grupos de interés y al fortalecimiento de la civilidad, con el fin de hacer de esta tendencia un aliado en el propósito de la sostenibilidad.



En ese mismo sentido, la alta sensibilidad frente a los derechos humanos y de iniciativas de responsabilidad social empresarial, da señales a la Empresa para buscar una mayor cercanía con proveedores críticos y comunidades, para fortalecer el diálogo y el marco orientador de las actuaciones de RSE, tanto en la propia empresa como mediante alianzas.

- En lo económico se evidencia el desafío de gestionar las prioridades e inversiones estratégicas, con el objetivo de mantener la competitividad de la Empresa en un contexto de márgenes más bajos. Para preservar sus características de Empresa sostenible a largo plazo, son claras las oportunidades futuras para lograr la gestión más eficiente de sus recursos productivos, en especial el agua utilizada en los procesos de riego y el mejor aprovechamiento del bagazo en la reconversión energética, además de la mejoría en economía de escala de sus actividades, en lo cual la gestión de los costos productivos, administrativos y comerciales asumen un rol de extrema relevancia.

plazo, conocidos y compartidos por todos sus trabajadores. La política de sostenibilidad se orienta al aseguramiento de la confianza, la reputación de la Empresa y la sostenibilidad del negocio en el largo plazo. Riopaila Castilla S.A. asume el compromiso de gestionar sus negocios creando valor económico y social; haciendo uso eficiente de los recursos naturales; a través de un diálogo fluido con sus grupos de interés, al reconocer sus necesidades y expectativas, mediante la adopción de prácticas encaminadas a generar valor compartido, en el marco de la ética, los valores corporativos, los principios globalmente aceptados y el respeto por los Derechos Humanos.

Este marco de acción guía los objetivos estratégicos para alinear todas las actividades de la Compañía e integrar las oportunidades medioambientales y sociales en su estrategia y modelo de gestión. En tal sentido, establece en el Plan Estratégico 2012-2016 objetivos de negocio que incluyen la creación de valor a largo plazo para las sociedades en las que realiza sus actividades. Este plan inició su desarrollo durante el período objeto de este informe.

Apuesta por la Sostenibilidad

Riopaila Castilla S.A. tiene definida una misión, valores, atributos y visión de largo



La Política de Sostenibilidad de Riopaila Castilla define las relaciones con sus grupos de interés relevantes, en el marco de un comportamiento ético fundamentado en los valores corporativos, las normas nacionales y los principios globalmente aceptados, en equilibrio con la sociedad para consolidar la confianza y reputación de la Empresa.

Para lograr altos niveles de responsabilidad social y ambiental, como objetivo estratégico del Plan 2012-2016 en los procesos, son priorizados como grupos de interés relevantes para la Compañía los trabajadores, proveedores y comunidades de influencia y se formulan cuatro objetivos:

- Lograr una gestión socialmente responsable con las poblaciones de las comunidades de influencia.
- Desarrollar una gestión integral con los proveedores de bienes y servicios de los municipios de influencia.
- Generar confianza y reputación con los grupos de interés.
- Fortalecer los controles de prevención de riesgos de incumplimiento del marco regulatorio legal y agendas nacionales e internacionales.

Los resultados se presentan en forma detallada en la Gestión de la Sostenibilidad, Capítulo III de este informe.

Asuntos Relevantes

- La participación de Riopaila Castilla en la producción total de azúcar en la industria azucarera colombiana llegó al 23,3%.
- Despliegue de la estrategia de diversificación geográfica y de productos.
- Fortalecimiento del negocio azúcar,
 - Centralización de la cadena productiva en el Valle del Cauca, integrando los procesos de vinculación de tierras, tecnología agronómica, siembra, cosecha, alce, transporte, fabricación y mantenimiento de equipos automotores.
 - El incremento de la cosecha mecanizada mitiga los impactos al ecosistema y a las comunidades vecinas.
- El índice de recordación de marca Riopaila (Top of Mind) creció 4%, lo que la sitúa como la de mayor recordación.
- Diseño y puesta en marcha del Modelo de Gestión Social con las Comunidades de Influencia.
- Creación de dos filiales (Castilla Cosecha S.A. y Cosecha del Valle S.A.S.), cuyo objeto social es la prestación de servicios de mano de obra agrícolas para garantizar y asegurar los derechos laborales de los trabajadores vinculados.



Capítulo I



Perfil de **Riopaila** **Castilla**



Perfil de Riopaila Castilla

2.1 -2.5. 2.6

El Informe de Sostenibilidad 2012 da cuenta de los principales resultados de la gestión empresarial de Riopaila Castilla S.A., la cual opera en Colombia. Es una sociedad anónima, registrada como grupo empresarial, sometida al control exclusivo de la Superintendencia Financiera de Colombia por ser emisora de valores y tener acciones inscritas en el Registro Nacional de Valores y Emisores.

La Empresa agroindustrial fue fundada por el doctor Hernando Caicedo Caicedo. Desde el año que data la memoria institucional acumula 84 años de trayectoria en los mercados nacional e internacional con pro-

ductos derivados de la caña: azúcar, miel, alcohol y jarabes. Su actividad económica principal se centra en la producción y comercialización de estos productos.

2.9

En el periodo, Riopaila Castilla S.A. presentó importantes cambios relacionados con la estructura corporativa para responder adecuada y eficazmente al crecimiento y diversificación del negocio: la destilería de alcohol carburante con capacidad de 400 mil litros por día y el proyecto de cogeneración en el Valle del Cauca, y, la siembra de palma en el Departamento del Vichada. La DIAN declaró la Zona Franca Permanente Especial Destilería Riopaila, reconociendo como usuario industrial de bienes y servicios a la sociedad filial Destilería Riopaila S.A.S.

En cuanto a la estrategia de diversificación de productos y geográfica, se da inicio en el departamento del Vichada a un previvero para la siembra de 2.000 hectáreas de palma de aceite proyectadas, la siembra y cosecha de 416 hectáreas de soya y el proyecto de levante de ganado. En el departamento del Meta hay a la fecha 801 hectáreas sembradas en caña, dentro de las 5.000 hectáreas proyectadas.

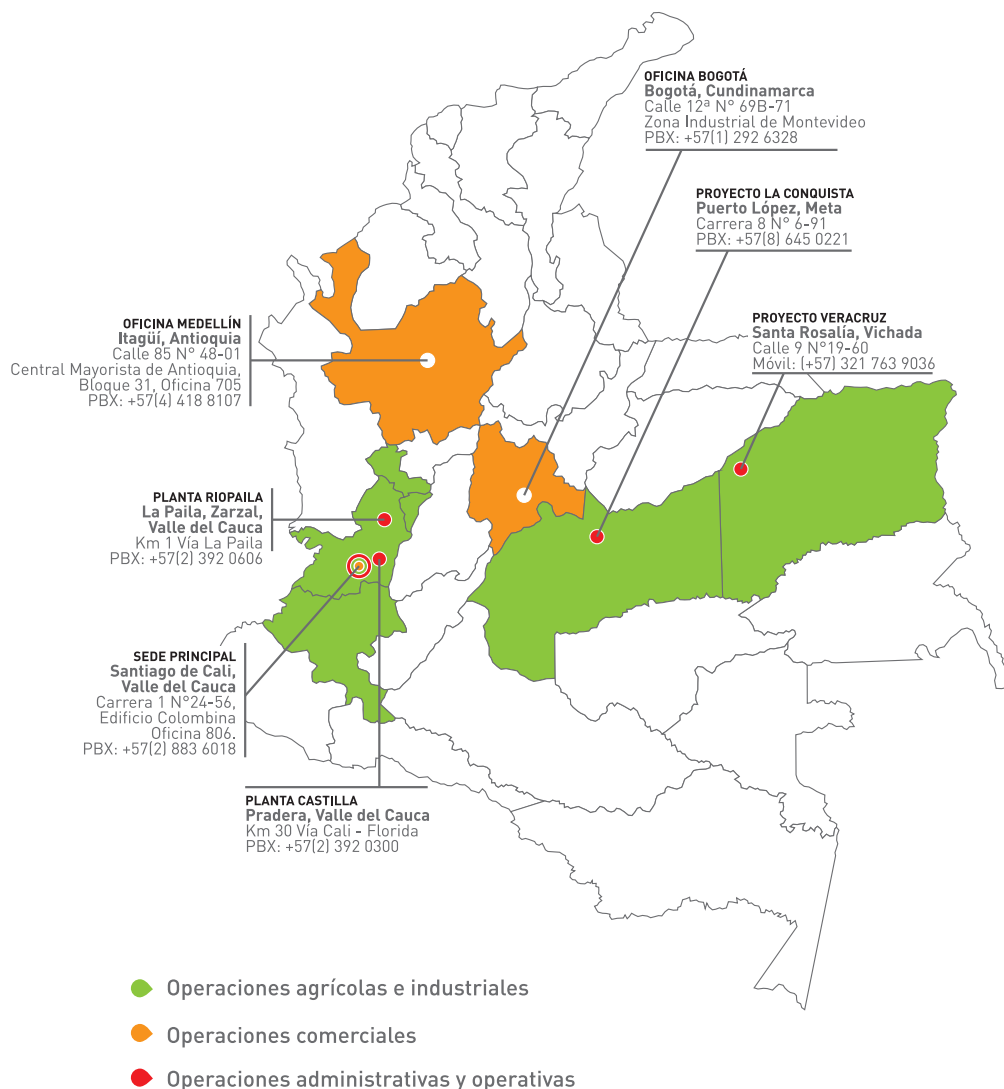
La Empresa reitera su compromiso de proteger los derechos laborales de la población que presta servicios de corte de caña y propicia su vinculación laboral mediante la creación de las sociedades filiales Castilla Cosecha S.A. y Cosecha del Valle S.A.S, especializadas en estos servicios.

No se han presentado cambios significativos en la propiedad de la Organización.

Localización de las operaciones

2.4

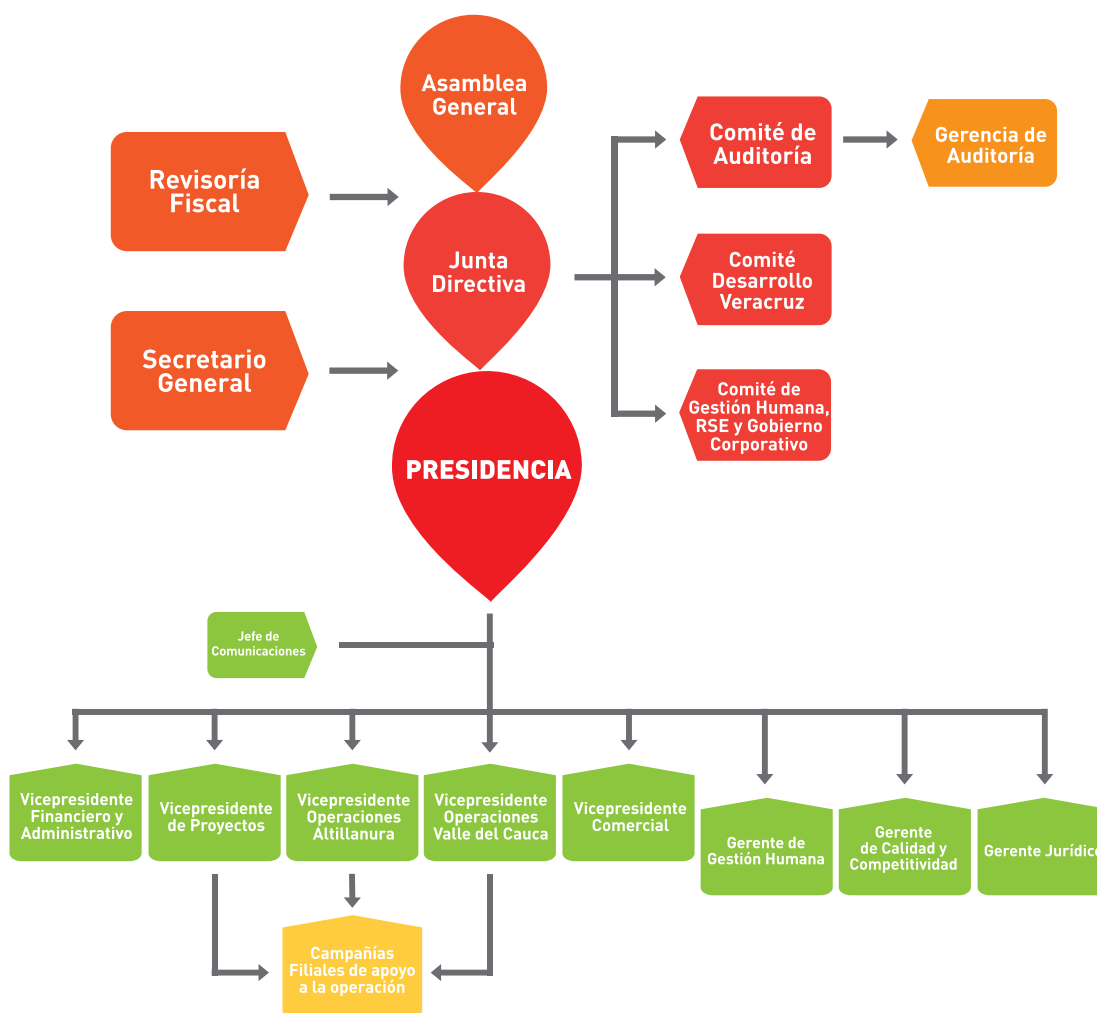
Actualmente la Empresa opera en Colombia en las siguientes sedes:



Estructura operativa

2.3

ISO 26.000: 6.2



En el 2.012 se crean las Vicepresidencias de Operaciones Valle del Cauca y Operaciones Altillanura, y las gerencias de Tecnología Agrícola, Operaciones Agrícolas, Proveeduría de Caña, Calidad y Competitividad, y Operaciones Altillanura.

Participación en mercados: productos y servicios

2.2

La Empresa tiene dos marcas en el mercado, RIOPAILA y CASTILLA.

Durante el periodo se lanzaron al mercado tres nuevos productos: Azúcar Riopaila Light Suprema y Morena, Riopaila Azúcar Pulverizada con Vainilla y Azúcar Rubia.

Portafolio de productos

Productos	Año 2012
Azúcares	Blanco
	Light
	Morena
	Pulverizada
	Pulverizada con vainilla
	Refino
	Rubia
Jarabes	Suprema
	Simple
Alcohol	Invertido
	Industrial
Miel final	Anhidro
	Mieles

Adicionalmente, cuenta con un portafolio de servicios para los proveedores de caña en las tres modalidades de contratación.

Portafolio de servicios

Servicios	Año 2012
Agricultura de precisión	Fertilización Tasa Variada.
	Mapas de Productividad.
	Sistema Piloto Automático.
Agronomía	Laboratorio de Campo.
	Compostaje.
	Desarrollo varietal.
	Evaluaciones de Campo.
Ingeniería agrícola	Asesoría técnica en construcción y mantenimiento de diques.
	Construcción y mantenimiento de obras civiles de riego y drenaje.
	Implementación del programa de balance hídrico y control administrativo del riego.
	Acompañamiento técnico ante corporaciones autónomas y asociaciones de usuarios, seguimiento de concesiones y normatividad.
Asistencia técnica	Recomendaciones técnicas sobre uso y manejo de suelo.
Convenios crediticios	Créditos a bajas tasas en convenio con bancos.

2.7

MERCADOS SERVIDOS

La Empresa se enfoca en la atención directa de los mercados nacional y exportador. En el periodo se incrementó la participación en la producción de azúcar para el mercado nacional en un 10% con relación a 2011, representado en mayores coberturas en los segmentos Industria y Mayorista. En el mercado internacional las ventas decrecieron un 11% al priorizar las ventas nacionales por la caída en producción de azúcar a consecuencia de los cambios climáticos de los últimos dos años.

	2.012	2.011
Participación de Riopaila Castilla en la producción de azúcar nacional	23,3%	21,8%
Ventas por mercados	Nacional: 53% Exportación: 47%	Nacional: 48% Exportación: 52%
Ventas Nacionales por Segmentos	Industrial: 52% Consumo masivo: 30% Mayoristas: 18%	Industrial: 51% Consumo masivo: 33% Mayoristas: 16%

2.10

Certificaciones y Reconocimientos

CERTIFICACIONES



Planta Riopaila

ISO 9001: CO-SC 258-1

ISO 14001: SA 175- 1

Planta Castilla

ISO 9001: CO-SC 259-1

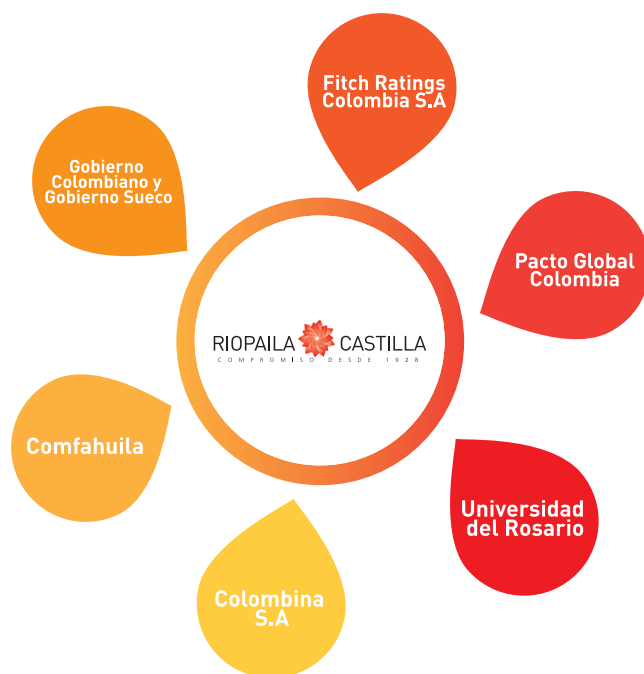
ISO 14001: SA 253-1

- Sello para Azúcar Blanco Especial - NTC 2085
- Sello para Azúcar Blanco - NTC 611
- Sello para Azúcar Crudo - NTC 607
- Sello para Melaza de Caña - NTC 587
- Sello para Azúcar Refinado - NTC 778



RECONOCIMIENTOS

En el periodo se destacan los siguientes reconocimientos:



Universidad del Rosario

El Presidente de Riopaila Castilla, Alfonso Ocampo Gaviria, fue elegido Empresario Colombiano 2011 por la facultad de Administración de la Universidad del Rosario.

Pacto Global Colombia

El pacto Global Colombia reconoció la concertación liderada por Riopaila Castilla con gobiernos de Pradera, Florida y Zarzal; organizaciones sociales e instituciones educativas en las Mesas Locales, como práctica empresarial de derechos humanos. Presentada en el Encuentro Internacional de RSE de la Andi, como práctica de generación de valor social compartido.

Fitch Ratings Colombia S.A

La calificadoradora de riesgos Fitch Ratings Colombia S.A., reafirmó la calificación "AA" de largo plazo para Riopaila Castilla con perspectiva estable.

Gobierno Colombiano y Gobierno Sueco

La práctica de relacionamiento sindical fue exaltada por el Programa de Mejoramiento de las Relaciones Laborales en Colombia, a través del convenio suscrito entre Colombia y Suecia; la experiencia fue presentada en Suecia.

Comfahuila

La Red Local de Promoción y Protección de los Derechos Integrales de los Niños, Niñas y Adolescentes de La Paila (Zarzal) liderada por Riopaila Castilla, fue reconocida como práctica de responsabilidad social en el premio de Responsabilidad Social, de Comfahuila.

Colombina S.A

Al compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial entregado por el cliente industrial, Colombina S.A., dentro de su programa de Certificación a Proveedores.



Capítulo II



Gobierno,
compromisos y
relacionamiento
con **grupos**
de interés



Enfoque de gestión

Honestidad, Respeto, Compromiso y Lealtad son los valores que fundamentan y guían el comportamiento de la Compañía. A partir de ellos se definen las políticas, objetivos y metas de desempeño.

La transparencia en la información es imprescindible para proteger los intereses de accionistas y demás grupos de interés, con lo cual se asegura la creación de valor y el uso equilibrado y eficiente de los recursos.

Para afianzar su comportamiento ético, la Empresa establece canales de información y comunicación con los distintos grupos de interés.

La alta dirección se compromete con el fortalecimiento del Gobierno Corporativo. Para ello aprueba y divulga:

- El Código de Mejores Prácticas Corporativas
- El Código de Ética y Conflicto de Intereses

Estructura de gobierno

Asamblea general de accionistas

4.1

La Asamblea General de Accionistas, máximo órgano de la Sociedad, designa la Junta Directiva como órgano de Gobierno Corporativo que lidera la gestión, define las políticas,

aprueba la estrategia de negocio y controla la operación y administración de la Empresa. Temas relevantes para la Compañía, de acuerdo con criterios definidos por la legislación colombiana y los estatutos sociales, son previamente aprobados por la Asamblea General de Accionistas.

4.4

El Código de Mejores Prácticas Corporativas revisado en el 2012, regula los derechos de los accionistas, los deberes y funciones de la Junta Directiva y los objetivos y funciones del Gobierno Corporativo, entre otros puntos.

El documento es público y se encuentra disponible en la página web de la Organización y en la Intranet corporativa.

La Empresa cuenta con una Secretaría General, a través de la cual los accionistas, inversionistas y público en general pueden obtener información sobre Riopaila Castilla S.A. Dicha dependencia también da trámite a las inquietudes y quejas de los accionistas.

La Secretaría General se encuentra ubicada en Santiago de Cali (Valle del Cauca). La dirección y números telefónicos se mantienen actualizados en la página web de la Compañía. El contacto es secretario@riopaila-castilla.com

PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS

El 9 de marzo de 2012 se celebró la Asamblea Ordinaria de Accionistas de Riopaila Castilla S.A., con una participación del 99,95% del capital suscrito de la Compañía.

Junta Directiva

4.3 – 4.7

La Junta Directiva está conformada por nueve miembros principales e igual número de suplentes personales, elegidos por un período de un año quienes pueden ser reelegidos. Representan a la totalidad de los accionistas; de ninguna manera, directa o indirecta, pueden ser voceros de los intereses de los propietarios de las acciones con cuyos votos resultaron elegidos; por lo menos tres (3) de los miembros de la Junta Directiva deben tener la calidad de independientes. La Empresa define como condiciones de carácter personal y profesional de su equipo de directores una amplia y reconocida trayectoria profesional, así como una gran honorabilidad y destacadas calidades personales y morales.

4.2 – 4.5 – 4.10

Ni el Presidente de la Junta Directiva, ni ninguno de los miembros de este órgano social, ocupan cargos ejecutivos en la Organización.



La remuneración de los integrantes de la Junta Directiva es fijada anualmente por la Asamblea General de Accionistas, teniendo en cuenta para ello los parámetros del mercado para este tipo de sociedades, y la responsabilidad que asumen. No se contempla un procedimiento para evaluar el desempeño propio de la Junta Directiva, en especial con respecto a las dimensiones económica, social y ambiental de la Compañía.

4.6

Los procedimientos definidos para evitar conflictos de intereses en este órgano de gobierno se encuentran establecidos en los Artículos 3.2 y 3.2.1 del Código de Gobierno y Mejores Prácticas Corporativas.

Para el período comprendido entre el 9 de marzo de 2012 y 6 de marzo de 2013, la Asamblea General de Accionistas eligió la siguiente Junta Directiva:

JUNTA DIRECTIVA

Principales

Mauricio Botero Caicedo
Julio Manuel Ayerbe Muñoz
Belisario Caicedo Capurro
Eduardo Caicedo Lourido
Jorge Enrique González Ulloa
Federico José Holmann Sáenz
Felipe Victoria González
Marco Aurelio Caicedo Jaramillo
Alfredo Fernández de Soto Saavedra

Suplentes

Alejandra Botero Barco
Aniceto Guzmán Sánchez
Juan Manuel Caicedo Capurro
Rodrigo Caicedo Lourido
Christian Goetz Pfeil Schneider Fuller
José Manuel Saavedra González
Santiago Cabal González
Sebastián Esteban Álvarez Caicedo
Hernán Darío Mejía Álvarez

4.3- LA13

El 94% de la Junta Directiva la componen hombres y el 6%, mujeres, y su promedio de edad es 52 años. Ningún miembro de este órgano pertenece a minorías étnicas.

4.9-COP 1-10

La Junta Directiva se reúne mensualmente de manera ordinaria. Toma las decisiones necesarias que no correspondan a otro órgano social, en orden a que la Empresa cumpla sus fines. Adopta medidas específicas en relación con las prácticas de Gobierno Corporativo, su conducta y comportamiento empresarial y administrativo y el suministro de información al mercado público de valores, con el fin de asegurar los derechos de quienes inviertan en acciones o cualesquiera otros valores que emita, y el conocimiento público de su gestión.

Para facilitar el desarrollo de las funciones y el cumplimiento de los objetivos y asegurar que en determinadas materias exista una preparación y análisis previo a su estudio, se definen los siguientes Comités:

COP1-10

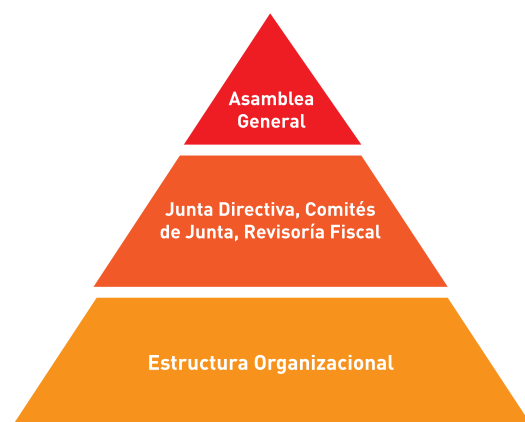
- **Comité de Gobierno Corporativo, Gestión Humana y Responsabilidad Social Empresarial (RSE):** Apoya la gestión de la Junta Directiva con relación a estos asuntos.

COP 10

- **Comité de Auditoría:** Apoya la función que le corresponde a la Junta Directiva respecto a ordenar y vigilar la gestión y la efectividad del seguimiento, al control interno de la Sociedad y a la verificación de la función de auditoría.
- **Comité Desarrollo Veracruz:** Apoya la gestión de la Junta Directiva sobre los desarrollos en la nueva frontera agrícola colombiana.



Estructura organizacional



2.9

Cambios en el primer nivel ejecutivo

- Se nombra al doctor Djalma Teixeira De Lima Filho como Vicepresidente de Operaciones Valle del Cauca.
- Ingresa el doctor Pedro Enrique Cardona López como Vicepresidente Financiero y Administrativo en reemplazo del doctor Carlos Alejandro Gorricho.
- Es designado el doctor Guillermo Ramírez Chaves como Vicepresidente de Operaciones Altillanura.
- El doctor Ramiro Mariño Fidalgo ha sido designado en la Gerencia de Gestión Humana, reemplaza al doctor Juan Fernando González Reyes, quien fue promovido a Gerente de Operaciones Agrícolas Planta Riopaila.
- La doctora Luisa Benedicta Barona es nombrada como Gerente de Calidad y Competitividad.

En cuanto a género, el 82% del equipo ejecutivo es masculino y el 18%, femenino, y su promedio de edad es 55 años. Del total del equipo ejecutivo el 91% es de nacionalidad colombiana y el 9% extranjera.

Fundamentos de gobierno

Riopaila Castilla S.A. fundamenta el Gobierno Corporativo en sus valores organizacionales, en el Código de Mejores Prácticas Corporativas, en el Código de Ética y Conflicto de Intereses, en el control, la rendición de cuentas basada en la gestión, y en los mecanismos de información y diálogo con sus grupos de interés.

4.8

Misión, visión, valores corporativos y atributos corporativos

MEGAMETA	En el año 2020 Riopaila Castilla será una Corporación rentable, con ingresos equivalentes a US\$1.000 millones, de los cuales el 50% serán originados por productos y servicios diferentes al azúcar, con un margen de EBITDA del 20%. En 2020 el 20% de los ingresos provendrán de actividades desarrolladas fuera de Colombia.
MISIÓN	Empresa agroindustrial dedicada a cultivar y procesar caña de azúcar y otros bienes agrícolas, transformándolos para suplir las necesidades alimenticias y energéticas, a nivel nacional e internacional, creando valor económico, valor social y sostenibilidad ambiental para clientes, accionistas, colaboradores y demás grupos de interés.
VISIÓN	Ser una corporación agroindustrial diversificada e internacional, que produce alimentos y bioenergía en forma sostenible.
VALORES CORPORATIVOS	Honestidad, Respeto, Compromiso y Lealtad.
ATRIBUTOS CORPORATIVOS	Confiable, Comprometida, Transparencia, Solidez y Liderazgo Innovador.

4.11-COP7-ISO 26.000: 6.2

La Empresa continuó con la gestión de los ocho mapas de Riesgos Empresariales (ERM), sobre los cuales se vienen tomando acciones para mitigarlos y fueron monitoreados periódicamente por el Área de Auditoría Interna, el cual presentó al Comité de Auditoría el resultado de la gestión del mapa corporativo e incluye los once riesgos que se determinó podrían impactar el logro de los objetivos estratégicos de la Compañía.

Para la Gestión de Riesgos Financieros se busca reducir el impacto adverso de la volatilidad de los precios del azúcar y de la tasa de cambio COP/USD, y asegurar flujos de caja y niveles de utilidades predecibles, aportando así a la sostenibilidad financiera

de la Empresa, la estrategia adoptada consistió en la administración de un portafolio de coberturas diversificado y dinámico compuesto por Futuros, Opciones y estructuras básicas, hasta por un período de 12 meses.

El sistema de gestión ambiental tiene en cuenta situaciones potenciales que pueden generar un impacto en el ambiente, a partir de las cuales se toman medidas preventivas y se definen planes de contingencias.

En cuanto a la gestión de riesgos sociales identificados en la relación con las comunidades de influencia, se adoptan programas y proyectos, que desde el análisis de entorno, definen las acciones orientadas a su mitigación y control.

Compromisos con iniciativas externas

4.12

Principios y programas voluntarios desarrollados externamente

Dimensión	Iniciativa	Grupos de interés/ participantes	Fecha de suscripción	Ámbito de operación
Económica	Vías Azucareras	Empresas del Sector Azucarero	2005	Valle del Cauca y Cauca
	Sistema Regional de Responsabilidad Social	Empresas, Asociación Nacional de Industriales, Caja de Compensación Familiar Comfandi.	2008	Valle del Cauca
	Adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas	Empresas	2009	Valle del Cauca, Vichada y Meta.
Dimensión	Iniciativa	Grupos de interés/ participantes	Fecha de suscripción	Ámbito de operación
Ambiental	Sembrando Agua	Ecoaguas, Empresas del Sector Azucarero, Asociaciones de Usuarios de los Ríos.	1998	Valle del Cauca
	Convenio Recolección Embases Agroquímicos	Andi, Empresas de Sector Azucarero.	2004	Valle del Cauca
	Fondo Agua para la Vida y la Sostenibilidad	Asocaña, The Nature Conservancy, Ecopetrol, CVC, Alcaldías Municipales, Asociaciones de Usuarios de los Ríos	2009	Valle del Cauca
	Mesa del Agua	Asocaña, Cenicaña, productores de caña.	2010	Valle del Cauca
	BSI (Mejores Prácticas en Producción de Azúcar)	Comunidad, Proveedores de Caña	2011	Valle del Cauca

Dimensión	Iniciativa	Grupos de interés/ participantes	Fecha de suscripción	Ámbito de operación
Social	Una Escuela de Concertación para la Paz en Colombia	Organizaciones Sindicales Colombianas, ANDI, CTC, CUT, CGT y las suecas NIR, LO y TCO.	2004	Valle del Cauca
	Centros Regionales de Educación Superior Zarzal - La Paila	Universidad Autónoma de Occidente, Ministerio de Educación, ASOCAÑA, Colegio Hernando Caicedo	2006	Valle del Cauca, Vichada
	Alianza Agroecológica de la Caña de Azúcar - Ciclos Propedéuticos	Universidad Autónoma de Occidente; ASOCAÑA, Colegio Hernando Caicedo	2006	Valle del Cauca
	Computadores para Educar	Iniciativa del Gobierno Nacional	2009	Valle del Cauca
	Proyecto Familias con Bienestar	FCG, Asocaña, ICBF, OIT	2009	Valle del Cauca
	Programa de Erradicación de Trabajo Infantil en la Industria Azucarera Colombiana	Asocaña, OIT, Procaña.	2010	Valle del Cauca
	Acuerdo por el Derecho a la Felicidad	ICBF, FCG, IDLA.	2011	Valle del Cauca
	Programa Ola Escolar - Cooperación Interinstitucional para el desarrollo del Proyecto Mejoramiento de Ambientes de Aprendizaje	Fundaciones: Empresarios por la Educación, Mario Santodomingo, Argos, Bolívar, Davivienda, Telefónica, Colombia y Fundación Mundial. Administración Municipal de Zarzal y de Pradera	2012	Valle del Cauca

4.13

La Empresa, teniendo en cuenta consideraciones estratégicas actúa de manera permanente en asociaciones y ámbitos de carácter regional y nacional, en los cuales despliega su enfoque de sostenibilidad con la finalidad de aportar a la construcción y desarrollo de agendas públicas y privadas de las regiones en las cuales opera.

Dimensión	Institución	Rol de la Empresa	Ámbito			
			Local	Regional	Nacional	Internacional
Económica	Asociación de Cultivadores de Caña de Azúcar	Aportante				
		Miembro Junta Directiva			X	
	Asociación Nacional de Industriales - Andi	Aportante			X	
	Asociación Colombiana de Ejecutivos de Finanzas	Aportante			X	
	Centro de Investigaciones de la Caña de Azúcar	Aportante			X	
	Sociedad de Agricultores de Colombia - SAG	Aportante			X	
Ambiental	Asociación Empresarial para el Desarrollo de la Orinoquia - Asorinoquia	Aportante		X		
	Fundación para el Desarrollo de la Llanura - Fundallanura	Aportante		X		
	Asociación de Usuarios de Servicios Públicos de La Paila	Aportantes	X			
	Asociación de Usuarios del Río Bolo - Asobolo	Aportante				
		Miembro de la Junta Directiva	X			
		Participa en proyectos				
	Asociación de Usuarios del Río Desbaratado - Asodes	Aportante				
		Miembro de la Junta Directiva	X			
		Participa en proyectos				
	Asociación de Usuarios del Río Frayle - Asofayle	Aportante				
		Miembro de la Junta Directiva	X			
		Participa en proyectos				
Social	Asociación de Río Bugalagrande - Asoribu	Aportante				
		Miembro de la Junta Directiva	X			
		Participa en proyectos				
	Asociación de usuarios del Río La Paila-Aurpa	Aportante				
		Miembro de la Junta Directiva	X			
		Participa en proyectos				
	Instituto para el Desarrollo de La Paila - IDLA	Miembro de la Junta Directiva	X			

Riopaila Castilla y sus grupos de interés

4.16

Conocer los intereses, expectativas y perspectivas de los grupos de interés es fundamental para la estrategia de largo plazo de Riopaila Castilla S.A. De conformidad con los lineamientos de las políticas de Sostenibilidad y Responsabilidad Social, la Empresa procura integrar estos aspectos de manera sistémica y estructurada, para avanzar en la relación y habilitar el diálogo ético y transparente como condición esencial de los logros empresariales.

4.14 - 4.15

En el año 2010, la Empresa identifica sus grupos de interés, los analiza y prioriza a partir de la conjunción de criterios de legitimidad, urgencia (*posibilidad de ser impactados por Riopaila Castilla*), poder (*capacidad de impactar a Riopaila Castilla*) y su vinculación a la cadena de valor.



Durante el año 2012 la Empresa revisó la política de comunicaciones y definió la estrategia, los procesos y mecanismos de información y retroalimentación, así como los temas o asuntos que dan soporte a sus relaciones y nutren los diálogos con los grupos de interés.

El Plan Social 2012 - 2016 despliega el Plan Estratégico de la Compañía en cuanto al objetivo de Responsabilidad Social, y define como objetivo de sus relaciones "Generar confianza y reputación con los grupos de interés".

En el primer año de implementación se presentan los siguientes resultados por objetivos:

Fortalecer y consolidar la imagen e identidad corporativa para lograr elevar los niveles de reputación: 107% de cumplimiento.

- Mayor presencia en medios de comunicación regional y nacional.
- Aumento de seguidores en redes sociales y mejora en tiempos de respuesta.
- Participación en escenarios de interés general, con estrategias de mayor valor para la Empresa.

- Definición y puesta en común de la Estrategia de Relacionamiento con Proveedores de Caña: COE (Oferta Diferenciadora).
- Realización de los Premios Gestión con Ingenio, con un nivel de aceptación de 4,51 sobre 5.
- Encaña 2012, con la participación de 550 personas.

Desarrollar, fortalecer y consolidar las relaciones con los principales grupos de interés: 95% de cumplimiento.

- Nuevo software LÍNEA 018000. Durante el periodo se recibieron 984 llamadas de los distintos grupos de interés con quejas, reclamos, inquietudes, dudas o reconocimientos. Los niveles de filiación de este medio dejan 87% de satisfacción. Es de destacar que el grupo de interés con mayor uso del medio fue la Comunidad (33%), seguido de Clientes y Consumidores (18%) y Proveedores del Comercio (15%).
- Rendición de cuentas: 820 personas fueron socializadas en el Informe de Sostenibilidad 2011, lo cual recopiló expectativas y niveles de satisfacción en el 29%. El Informe fue distribuido a 3.914 personas naturales o jurídicas, las cuales tienen cobertura en el 100% de los grupos de interés.

Estructurar un sistema de comunicación que asegure la consistencia y alineación con la estrategia corporativa: 97% de cumplimiento.

- Definición de procesos de comunicación, con el método de cadena. Esto permitió mayores niveles de medición de la gestión.
- Diagnóstico de medios internos de comunicación, con un nivel de favorabilidad del 91%.
- Identificación de escenarios.
- Entrenamiento en competencias y habilidades de comunicación y servicios para las personas involucradas en el proceso de relacionamiento con proveedores de caña: 41 asistentes, con 20 horas en promedio de entrenamiento por persona.

- Contribuir a la mejor comunicación entre áreas: 80 participantes, cada uno con 9 horas de formación.

4.17

Se identificaron como principales preocupaciones y aspectos relevantes, surgidos a través de la participación de los grupos de interés, los siguientes:

- La generación de empleo y sus condiciones.
- La inversión social y ambiental de la Compañía.
- Planes de desarrollo y bienestar para trabajadores y familias.
- Resultados económicos e impactos.
- Prácticas para el cuidado de la tierra.
- Servicio y atención.
- Precios y nuevos productos.
- Servicios diferenciados.
- Relaciones e información: rendición de cuentas.
- Gobierno corporativo.

En cuanto a la socialización del Informe de Sostenibilidad 2011, los resultados arrojan un 88% de favorabilidad de la memoria. Como sugerencias de mejora se tiene:

- Para el acceso a la memoria, se reafirma el formato digital.
- Más ayudas gráficas para evidenciar la gestión.
- Énfasis detallado en la inversión social y ambiental por localidad.
- Mayor nivel de detalle en los nuevos proyectos que tiene la Organización.

Las recomendaciones recibidas fueron incorporadas no sólo en este Informe sino también en planes de acción para buscar cerrar brechas y harán parte de la gestión 2013.



Capítulo III



Gestión de la Sostenibilidad



Enfoque de Gestión

Desde el planteamiento estratégico Riopaila Castilla aspira ser una Empresa Agroindustrial diversificada e internacional que produce alimentos y energía en forma rentable y sostenible; para lograrlo, y mantener la posición actual de liderazgo, fundamenta la gestión en la ética y la transparencia a partir de criterios de cumplimiento estricto y equilibrado de las responsabilidades en materia económica, social y ambiental, con la finalidad de responder a la sociedad y:

- Suministrar a los clientes productos de calidad de forma responsable y eficiente.
- Generar rentabilidad a los accionistas.
- Desarrollar de manera integral el talento humano.

- Generar capacidades y acompañar el desarrollo de los entornos sociales en los que se opera. Utilizar de manera sostenible los recursos naturales necesarios para la actividad.
- Garantizar a los proveedores una relación de confianza, beneficio mutuo y desarrollo.

Lo anterior plenamente integrado al trabajo diario en procesos de revisión y mejora continua por parte de la dirección de la Compañía, y de quienes participan en su aplicación.

Gestión Económica

Enfoque de Gestión

La principal actividad de la Empresa es la producción y comercialización de azúcar, del total

de sus ingresos el 86% provienen de la venta de este producto y el 14% restante, de la comercialización y venta de otros subproductos como miel, alcohol y servicios agrícolas.

Riopaila Castilla, de acuerdo con cálculos internos, obtuvo el 23,3% de participación en la producción de azúcar nacional, lo que la califica como una empresa líder del sector.

Los ingresos operacionales del año ascendieron a \$707.021 millones inferiores en un 8% a los obtenidos en el año 2011, producto de menores precios de venta de azúcar, en especial en el mercado de exportación donde la compañía despachó el 47% de la producción; además, por la menor disponibilidad de caña como resultando de las condiciones climáticas de los últimos dos años.

Los despachos totales llegaron a 476.328 toneladas que representan, con relación al periodo anterior, una disminución de 1% en volumen y 8% en valor facturado. La molienda fue de 4 millones de toneladas y la producción llegó a los 9,7 millones de quintales.

La utilidad antes de impuestos fueron \$49.815 millones y la utilidad neta ascendió

a \$32.439 millones; ésta última fue un 48% inferior a la utilidad neta del 2011 año en el cual se registró la utilidad más alta de la Compañía por los altos precios del azúcar.

Las inversiones en activos de capital aumentaron en un 102%. De los \$84.777 millones invertidos, \$69.392 millones están relacionados con la producción de azúcar y \$15.385 millones se destinaron a nuevos negocios.

(EC9)

Impacto Económico

El impacto económico indirecto de Riopaila Castilla, de acuerdo con los multiplicadores del estudio de FEDESARROLLO sobre el impacto económico del sector azucarero, realizado en 2010, muestran que por cada peso gastado directamente por la Empresa se generan \$1,10 adicionales en la economía.

El impacto total (directo e indirecto) de la Empresa asciende a \$1.3 billones. Esta cifra evidencia la importancia que tiene Riopaila Castilla en la economía nacional a través de la generación de empleo, ingresos para las familias, pago de impuestos y su contribución al Producto Interno Bruto (PIB).



El impacto económico directo del negocio se estima con base en las remuneraciones (salarios y beneficios sociales para los empleados), los negocios directos (costos operativos) y los pagos al Gobierno.

El indirecto resulta de afectar cada uno de los componentes de la actividad productiva por los multiplicadores* que a continuación se presentan.

Impacto económico de Riopaila Castilla (en millones \$)

Impacto directo	2012	2011
Remuneraciones	77.640	75.626
Negocios directos	496.180	511.308
Pagos al Gobierno	38.984	30.738
	612.804	617.672
Impacto indirecto		
Remuneraciones	22.183	21.607
Negocios directos	636.128	655.523
Pagos al Gobierno	18.466	14.560
	676.777	691.691
Total impactos		
Remuneraciones	99.822	97.234
Negocios directos	1.132.308	1.166.832
Pagos al Gobierno	57.450	45.298
Gran Total Impacto económico	1.289.581	1.309.363

*Estos multiplicadores son tomados del estudio "Contribución de la operación de los ingenios azucareros en la economía colombiana" realizado por Fedesarrollo entre junio y diciembre del 2009, y publicado en 2010. Es esta la referencia más vigente.

Impacto	Efecto directo	Efecto indirecto	Efecto inducido	Efecto indirecto/directo
Remuneraciones	2.8	0.8	3.1	0.29
Negocios directos	3.9	5	1.7	1.28
Pagos al Gobierno	1.9	0.9	7.5	0.47



(EC1)

VALOR ECONÓMICO AGREGADO Y DISTRIBUIDO

En forma integrada se presenta el valor agregado generado y distribuido, a partir de los Estados Financieros de la Empresa.

Componente

Valor Económico Directo Creado (VEC)	2.012	2.011
Ventas netas de bienes y servicios	707.021	772.619
Ingresos por inversiones financieras	19.325	20.142
Utilidad en venta de activos	2.367	25.674
Total valor económico directo creado (VEC)	728.713	818.435
Valor Económico Distribuido (VED)		
Costos operativos	499.085	513.204
Salarios y beneficios sociales para los empleados	77.640	75.626
Pagos a gobiernos	38.984	30.738
Pagos proveedores de fondos	55.108	46.076
Inversiones en la comunidad	5.168	5.596
Total Valor Económico Directo Distribuido (VED)	674.984	671.240
Valor económicamente retenido (VER) (calculado como Valor Económico Generado menos Valor Económico Distribuido).	52.728	147.195

Riopaila Castilla distribuye entre sus grupos de interés el 93% del valor económico. El 68% del valor económico agregado se distribuye a través de las compras realizadas a proveedores, el 11% se ve reflejado en salarios, el 8% es la retribución para los dueños del capital y el sector bancario, el 5% corresponde al pago de impuestos nacionales y locales y el 1% es distribuido a través de inversiones en la comunidad.

Cabe resaltar que los costos operativos son aquellos costos y gastos asociados a la operación e incluyen materias primas, insumos,

servicios, administración y ventas. El pago a proveedores de fondos incluye los gastos financieros por la deuda y los dividendos para los accionistas.

En el 2012 los ingresos operacionales ascendieron a \$707.021 millones, una disminución del 8% con respecto al año anterior, lo cual se reflejó en una menor distribución del valor económico agregado principalmente a los proveedores (costos operativos), dado que la disminución en los precios del azúcar originó la disminución del costo materias primas. La tabla detalla los ingresos operacionales:

	2.012	2.011
Azúcar	610.065	664.353
Miel - Alcohol	45.233	48.546
Fletes (Azúcar - Miel - Alcohol)	10.541	10.229
Productos y Servicios Agrícolas	41.182	49.491
Total Ingresos Operacionales Netos	707.021	772.619

CÓMO SE DISTRIBUYE ENTRE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para Riopaila Castilla el valor económico que genera a todos los agentes que están relacionados con su negocio es uno de los vectores que le permiten contribuir y agregar valor sostenible a la sociedad en su conjunto (trabajadores, gobierno, comunidades, proveedores), la rentabilidad para los accionistas y lo que la Compañía debe retener para asegurar en el futuro la continuidad sustentable de las operaciones.

Es de destacar la distribución realizada entre salarios y proveedores, los cuales en conjunto suman el 79% del total, refleja el impacto de la operación en el crecimiento de la región.

Valor económico distribuido (VED)	Participación
Costos operativos	68%
Salarios y beneficios sociales para los empleados	11%
Pagos a gobiernos	5%
Pagos proveedores de fondos	8%
Inversiones en la comunidad	1%
Total Valor Económico Directo Distribuido	93%

(EC8)

La inversión social realizada por Riopaila Castilla en programas de desarrollo social dirigidos a sus comunidades de influencia, a través de entidades sin ánimo de lucro, por valor de \$1.967 millones, y en procesos de formación de capital humano por valor de \$1.341 millones, así como su grado de desarrollo, los impactos sobre las comunidades y las economías locales, y el análisis de los entornos, se reportan en el subcapítulo correspondiente a Comunidades de Influencia.

	2.012 (\$MM)	2.011 (\$MM)	Variación
Ayudas comunitarias	1.341	1.701	-21%
Donación a entidades sin animo de lucro	1.967	1.927	2%
Cenicaña*	1.678	1.798	-7%
Aportes a la asociación de usuarios cuencas de los ríos	182	171	6%
Total	5.168	5.596	-8%

*Se incluyen los aportes a Cenicaña, por considerarse un servicio público a la comunidad científica (a través de la investigación).

VALOR TRANSFERIDO AL ESTADO

El valor económico creado distribuido al Estado es el 5,3% sobre el valor económico directo, se refleja en los pagos de impuestos nacionales, municipales y otros, tal como se muestra a continuación.

	2.012*	2.011*
Impuestos Nacionales	35.783	27.343
Impuestos Municipales	3.103	3.244
Otros impuestos	98	151
Total impuestos pagados	38.984	30.738

*Cifras en millones de pesos.

EC4. Durante el año 2012 no se recibieron ayudas gubernamentales.



Gestión Social Nuestros Trabajadores

Enfoque de Gestión

Riopaila Castilla S.A. reconoce la importancia de establecer relaciones de confianza con sus trabajadores, quienes con su labor hacen que la Compañía alcance las metas propuestas y logre consolidar sus objetivos estratégicos. Con el objetivo de atraer, desarrollar y retener el talento humano, a partir de un enfoque humanista que fomenta el desarrollo integral de las personas e involucra las competencias profesionales como atributo de selección y contratación, ha previsto mecanismos de gestión para asegurar condiciones laborales justas, equitativas y transparentes.

PRINCIPALES MAGNITUDES



LOGROS 2012

- Homologación de cargos y nivelación salarial.
- Reestructuración y actualización del proceso Atracción de Talento.
- Diseño e implementación del Sistema Integral de Desempeño (SID).
- Diseño e implementación del Plan Sucesión, las Rutas de Desarrollo y el Programa P14.
- Implementación del programa Gestión del Cambio.

Prácticas laborales

A continuación se relacionan los principales resultados de la gestión con los trabajadores de Riopaila Castilla S.A. Los que corresponden a trabajadores de las empresas filiales son tratados en el apartado que lleva este mismo nombre. En el caso de resultados conjuntos o que incluyan a proveedores de servicios y contratistas, se especifica.



EMPLEO

LA1

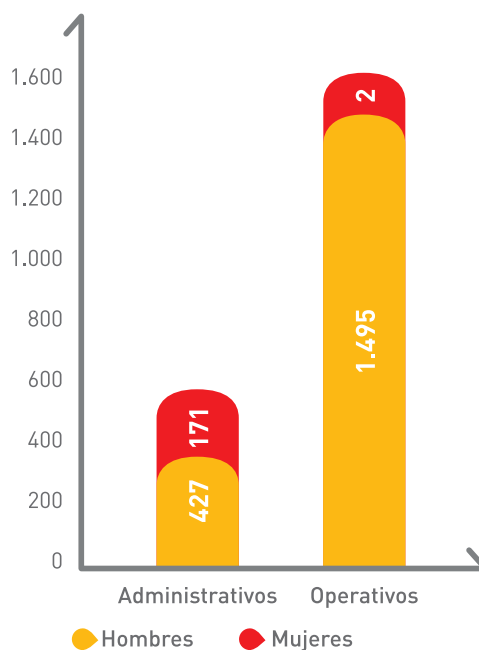
La planta de personal de Riopaila Castilla cerró al 31 de diciembre de 2012 con 2.095 personas, es decir, creció 6,8% frente al periodo anterior. El 99,6% de sus trabajadores (2.087) se encuentran vinculados por contrato a término indefinido y laboran todo el año; y el 0,4% (8 personas) están contratados a término fijo. El sistema de contratación no es por estacionalidad.

Por categoría profesional, los trabajadores son administrativos (ocho niveles) y operarios (escalafones de oficios dispuestos en las convenciones colectivas).

LA13

El 92% de los trabajadores son hombres y el 8%, mujeres, una tendencia similar a la de 2011 que fue 93% y 7%, respectivamente. El número de contrataciones de mujeres creció un 18% con relación a 2011. Esta misma variable en hombres muestra un crecimiento entre periodos de 6%.

Indicador de Género Vs Categoría Profesional
Año 2012





Prácticas profesionales

En cumplimiento de la Ley 789 de 2002 sobre la regulación de cuota SENA y en concordancia con la responsabilidad de la Compañía con el apoyo a la educación como condición para el desarrollo individual, empresarial y social, en el periodo hubo 225 estudiantes en práctica: 71% aprendices Sena y 29% estudiantes universitarios. El 53% de ellos, hombres y 47%, mujeres. Al final del proceso de práctica, 14 estudiantes fueron contratados.

PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN LOCAL

EC7-COP6

La Empresa tiene como práctica priorizar la contratación de personal residente en las áreas geográficas donde opera. El 96% de los trabajadores residen en el Valle del Cauca, región en la cual se concentra la actividad agroindustrial.

El nivel ejecutivo de la Compañía está integrado por 11 personas, el 18% de las cuales residen en municipios del área de influencia de las operaciones agroindustriales, y el 82%, en la capital del Valle del Cauca.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

LA13

Riopaila Castilla S.A. acepta y respeta la diversidad de cada trabajador y los reconoce como el mayor valor con el que cuenta. Entre los indicadores de diversidad, están: edad, sexo, antigüedad, tipo de trabajador. Para la contratación no se tienen en cuenta factores como sexo, raza, ideas religiosas, credo político, edad ni estado civil.

HR6-HR7-COP5

Trabajo infantil y Forzoso: Para todos los procesos organizacionales, incluidas las empresas filiales, especialmente el de contratación de personal, se han establecidos controles estrictos para evitar la contratación de menores de edad, ni aún en la modalidad de contrato de aprendizajes. Durante el año 2012 no se presentó ningún incidente de esta naturaleza. No se han identificado operaciones que generen riesgos significativos de trabajo forzado o trabajo infantil.

HR4-COP6

Discriminación: En 2012 se conformó el Comité de Convivencia Laboral, de acuerdo con lo estipulado por el Ministerio del Trabajo en sus resoluciones 652 del 30 de abril de 2012 y 1356 del 18 de julio de 2012, relacionadas con la Ley 1010 de 2006, para tratar y solucionar las quejas relacionadas con acoso laboral; y la discriminación en modalidad de acoso laboral. El Comité está conformado, en cada planta, por dos representantes de los trabajadores y dos de la Empresa con sus respectivos suplentes.

Para el periodo objeto de esta memoria se presentó una queja escrita sobre presunto acoso laboral ante la Jefatura de Gestión Laboral, la cual fue tratada de acuerdo con lo definido en el Manual del Comité de Convivencia Laboral. Al cierre de este informe sigue en investigación.

A través de la Línea 018000 se presentaron 11 casos relacionados con el tema, los cuales fueron investigados y se tomaron las medidas pertinentes.

HR10

Con respecto al eventual impacto que pudiesen tener las operaciones en los derechos humanos, no se realizaron gestiones al respecto. La revisión y evaluación de este im-

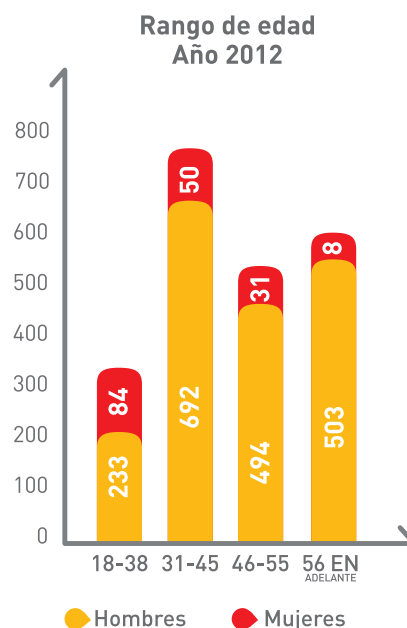
pacto se ha definido de manera prioritaria para el 2013 mediante la estructuración de un programa que permita su implementación y ejecución sistemática.

Perfil de los trabajadores

LA2 - COP6

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEO POR EDAD

El 51% de los trabajadores se encuentra en un rango de edad entre los 18 y 45 años, y el 49% son mayores de 46 años.



ESTABILIDAD LABORAL

Riopaila Castilla S.A. ofrece a sus trabajadores oportunidades de desarrollo profesional y personal que favorecen la estabilidad laboral y retención del talento humano.

En el periodo, las nuevas contrataciones sumaron 255 trabajadores y los retiros, 142; principalmente por voluntad propia y pensión. El índice general de rotación fue de 5,39%, que refleja un crecimiento frente 2011 de dos puntos porcentuales.

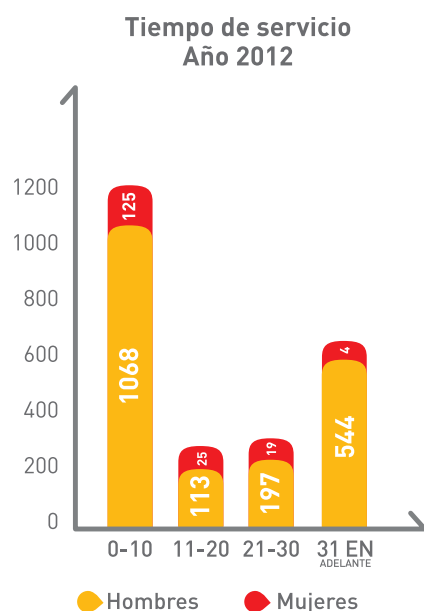
Ingresos 2012			Retiros 2012	
Rango de edad	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
18-30	81	26	15	6
31-45	109	7	41	1
46-55	27	0	15	0
56 en adelante	5	0	63	1
Total	222	33	134	8

Los municipios con mayores contrataciones fueron Cali, Pradera, Florida, Palmira, Tuluá y Zarzal, con el 81% del total. Las localidades con mayores retiros fueron Pradera y Zarzal, con el 94%.

Continuidad laboral

El 26% de los trabajadores llevan más de 30 años con la Organización lo que indica que existe estabilidad laboral. Esta cifra es similar a la de 2011 que fue de 28%. Estos son los principales resultados de la continuidad laboral en 2012.

Desglose de trabajadores por tiempo de servicio, edad y género:

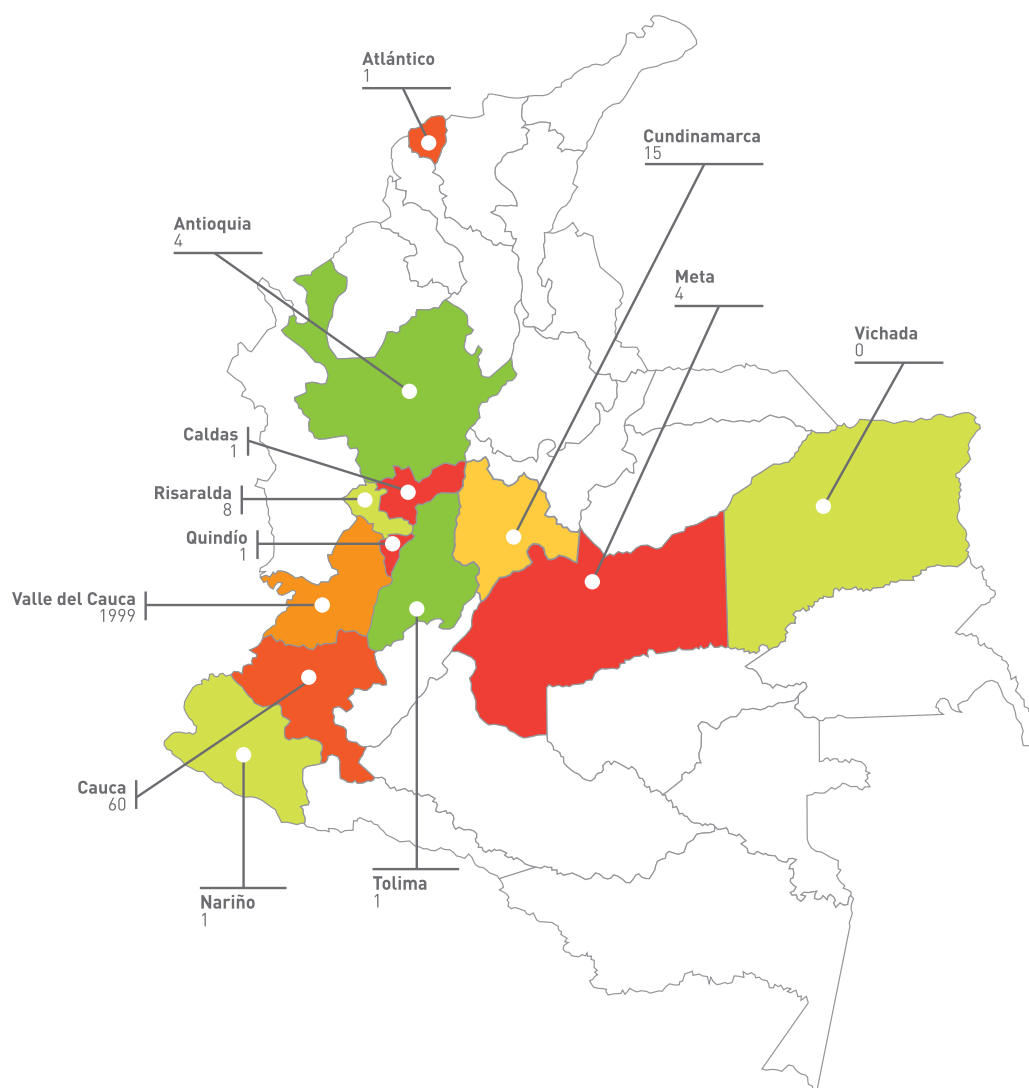


Lugar de residencia de los trabajadores

En el Valle de Cauca se concentra el 96% de los trabajadores.

Municipio	Mujeres	Hombres
Andalucía	0	45
Armenia	0	1
Barranquilla	1	0
Bogotá	7	7
Bolívar	1	0
Bugalagrande	5	83
Cali	62	130
Candelaria	4	58
Corinto	1	6
Dosquebradas	1	0
El Cerrito	1	5
Florida (Incluido San Antonio)	11	384
Funza	0	1
Girardota	1	0
Guachené	0	1
Guadalajara de Buga	0	2
Ibagué	1	0
Jamundí	1	1
La Cumbre	0	1
La Unión	1	3
La Victoria	0	4
Manizales	0	1
Medellín	2	0
Miranda	1	30
Ortígal	0	1
Padilla	0	2
Palmira	14	83
Pasto	0	1
Pereira	1	6
Pradera	16	297
Puerto Berrio	0	1
Puerto Tejada	0	14
Roldanillo	5	50
San Pedro	0	1
Santander de Quilichao	0	1
Tuluá	17	210
Toro	0	1
Villa Rica	0	3
Villavicencio	1	3
Yumbo	0	1
Zarzal (incluida La Paila)	18	484
Total	173	1922

Lugar de residencia de los trabajadores de Riopaila Castilla
Año 2012



RELACIÓN EMPRESA-TRABAJADORES

LA4-HR5 -COP3

Relaciones sindicales

Respetando el derecho de asociación, se llevó a cabo la negociación de la Convención Colectiva de Trabajo con las organizaciones sindicales: SINTRARIOPAILA, SINTRACASTILLA y el Sindicato del Dulce, que tiene vigencia del 1° de julio del 2012 al 30 de junio del 2016 y cubre al 100% del personal operativo.

En cuanto al total de trabajadores, el 76% se encuentra sindicalizado, un incremento del 5% con relación al 2011.

La Empresa respeta el derecho a la libre asociación, como lo muestran las cifras citadas, además que no se han identificado operaciones en las cuales este derecho pueda correr importantes riesgos. Al igual que en 2011, este año no se presentaron quejas o reclamaciones formales por violación al derecho de libre asociación y libertad sindical.

LA5

La Organización no tiene periodos mínimos de preaviso relativo a cambios organizacionales. En el programa de Gestión del Cambio se ha incluido la organización sindical como participante y responsable de comunicar a los trabajadores los cambios fundamentales en la Organización, y entrará en operación en el 2013.

Desde 2002 la Compañía hace parte del Programa Nacional para el Mejoramiento de las Relaciones Laborales “Una escuela de concertación para la paz en Colombia”, en el marco del cual se realizó el convenio de cooperación entre organizaciones sindicales colombianas y suecas, en busca del mejoramiento de las relaciones laborales y el diálogo social en el país.

En diez años de vigencia de este convenio se han abierto espacios de diálogo y concertación entre las organizaciones sindicales, en los cuales se ha definido a Riopaila Castilla S.A. como un caso de éxito en sus relaciones laborales.

LA 14

Retribución económica

En 2.012 fue aprobada la norma de Compensación Fija y Variable que establece un sistema que le permite a la Compañía atraer, retener y motivar a los trabajadores para asegurar la competitividad en el mercado, manteniendo la equidad interna y fomentando el reconocimiento al desempeño individual.

Este nuevo sistema está fijado sobre unos niveles IPE (Sistema Internacional de Evaluación de Posiciones), que determinan los cargos y la retribución económica para cada uno independientemente del género; además, tiene en cuenta cuatro factores (impacto, comunicación,

innovación y conocimiento), que cubren los aspectos determinantes y críticos en tamaño y nivel de un puesto.

En el periodo se realizó la homologación de cargos para toda la Compañía, lo que permite tener una composición laboral estándar comparable frente al mercado laboral.

La Empresa realizó una encuesta salarial definida por Mercer, que comparó a Riopaila Castilla con 16 compañías con respecto a la estructura salarial, definiendo el 80% de la mediana como el punto mínimo y el 120%, como punto máximo.

Los resultados de esta encuesta salarial (año 2011) identificaron que 253 trabajadores estaban por debajo del 80% de la mediana, por lo cual en marzo de 2012, se niveló salarialmente a 215 empleados sobre el 80% de la mediana.

DESARROLLO DE LOS TRABAJADORES

Teniendo como eje estratégico el desarrollo integral de los trabajadores, Riopaila Castilla S.A. focaliza esfuerzos en implementar programas de formación y capacitación para la gestión de competencias que permitan obtener mejores resultados organizacionales del desempeño laboral.

El Plan de Desarrollo Integral (PDI) comprendió habilidades de negociación, diseño de presentaciones, reuniones inteligentes, manejo efectivo del tiempo y comunicación efectiva, entre otros. Con especial énfasis se llevaron a cabo acciones para el desarrollo de competencias integrales dirigidas al personal operativo las cuales incluyeron aspectos del manejo de equipos y maquinaria, así como del trabajo en equipo, planeación, comunicación y valores.



LA10

En términos generales se invirtieron 78.498 horas/hombre de capacitación (HHC) al 100% de los empleados, que corresponde a 1, 25 horas /persona a la semana.

Número de horas/hombre de capacitación por niveles y sexo				
Nivel	Trabajadores		HHC	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Administrativos	427	171	24.078	9.474
Operarios	1.495	2	40.797	149
Total	1.922	173	64.875	9.623

Horas hombre/capacitación por categoría profesional

Categoría profesional	Nº trabajadores	HHC
Vicepresidentes	5	92
Gerentes	16	1.050
Directores	11	1.453
Jefes	58	8.397
Profesionales	197	9.374
Supervisores	144	4.497
Apoyo administrativo	166	8.498
Operativo	1.497	41.136
Total	2.095	74.498

LA11

Desarrollo de la empleabilidad

En el periodo, la Compañía invirtió \$448 millones en apoyos educativos para maestrías, diplomados y acciones de formación complementarias de lo cual se beneficiaron 191 trabajadores.

Estos aportes hacen parte del compromiso adquirido de ofrecer oportunidades de

educación a sus empleados, de modo que aseguren su empleabilidad y desarrollo profesional.

Programa de preparación para el retiro laboral (Prepensionados)

Con el interés de contribuir a la preparación de los trabajadores para el retiro laboral, la Empresa ofrece un programa

que trata aspectos psicosociales, laborales, familiares y manejo del tiempo libre. Sesenta y siete trabajadores próximos a pensionarse, además de sus familias, hicieron parte de este programa en 2012.

LA12

Gestión del desempeño

En 2012 se implementó el Sistema Integral de Desempeño (SID) teniendo como referente la Evaluación del Desempeño (EDD) realizada durante los años 2008 a 2011.

Hicieron parte del aplicativo el 9% de los trabajadores, los cuales tuvieron la oportunidad de interactuar con la herramienta; de este grupo, el 53% cerró todo el ciclo evaluativo.

Empleados que recibieron evaluaciones de desempeño

Nivel	Hombre	Mujer
Presidente	1	-
Vicepresidentes	5	-
Gerentes	13	3
Directores	11	-
Jefes	41	13
Profesionales	43	30
Supervisores	26	3
Apoyo administrativo	1	1
Total	141	50

Formación en Derechos Humanos

HR3

Las actividades de formación y capacitación en temas de Derechos Humanos sumaron 200 horas, distribuidas en 26 trabajadores de categoría administrativa, quienes recibieron información, entre otros temas, sobre libertad sindical, eliminación de la discriminación, lucha contra el trabajo forzoso y erradicación del trabajo infantil.

HR8

No se realizaron procesos de formación para el personal de la Empresa que presta servicios de seguridad, y quedó como prioridad en el PDI del año 2013.

S03

Formación en prácticas anticorrupción de la compañía

Con el objetivo de capacitar y sensibilizar a las personas que desempeñan cargos críticos de acuerdo a la valoración del Sistema de Gestión BASC y prevenir actos y comportamientos inadecuados alrededor de los procesos y los productos, se invirtieron 1.424 horas de capacitación de las cuales el 97% corresponden a personal operativo de Riopaila Castilla, las empresas filiales y los trabajadores de proveedores y contratistas. El 3% corresponde a las horas de capacitación a personal directivo de Riopaila Castilla.

BENEFICIOS SOCIALES

LA3

A continuación se relacionan los beneficios que la Empresa otorgó a los trabajadores sindicalizados y no sindicalizados, además de los montos invertidos, en los periodos 2012 y 2011:

Beneficios sociales	Trabajadores beneficiados*	Aportes año 2012 (\$MM)	Aportes año 2011 (\$MM)
Salud - EPS	L	6.330	5.409
Pensión	L	7.923	7.029
Riesgos profesionales	L	1.321	1.163
Licencia de maternidad y paternidad	L	11	24
Calamidad doméstica	L	40	43
Recreación, educación, capacitación y cultura	C, E	1.033	714
Salario escalafón	C	0	0
Prima de vacaciones, extra de vacaciones y navidad	C, E	4.045	5.216
Auxilios por invalidez, retiro de jubilados y pensionados	C	2	0
Auxilio por maternidad, anteojos, cirugía	C	24	18
Auxilio por muerte o enfermedad del trabajador y familiares	C	8	7
Auxilio de transporte	C	76	84
Pago de incapacidades	C	265	415
Servicio de transporte y ambulancia	L	62	87
Auxilio para primaria, becas para bachillerato y universidad	C, E	143	115
Aportes al Fondo CRC	C, E	265	213
Dotación elementos de protección personal	C	1.802	2.125
Seguro de vida	C	174	78
Rotatorio de vivienda y vehículo	E	111	129
Plan de telefonía móvil	E	7	7
Auxilio de movilización	E	1.609	1.952
Total		25.251	24.828

L: beneficios legales ofrecidos a la totalidad de trabajadores.
C: beneficios convencionales ofrecidos a trabajadores sindicalizados.
E: beneficios extralegales ofrecidos a trabajadores no sindicalizados.

Es de anotar que por servicios de ambulancia por accidente o enfermedad profesional (trabajador o familiar) se pagaron \$384 millones adicionales, debido a la reinversión de la administradora de riesgos laborales (ARL).

Préstamos: De acuerdo con la Convención Colectiva de Trabajo y los planes de beneficio para no sindicalizados, la Compañía ofrece préstamos económicos en distintas modalidades, lo cual benefició en el año a 394 trabajadores.

Tipo de préstamo	2012 (\$ Millones)	2011 (\$ Millones)
Préstamos Calamidad	31	44
Préstamos Vivienda	111	50
Libre Inversión	147	77
Estudio	19	29
Préstamos Servicio	3	2
TOTAL	312	202

EC3

Pensiones: En la actualidad existen tres clases de pensionados:

- **PLENOS:** La Empresa aporta el 100% del pago de la salud.
- **COMPARTIDOS:** La Empresa aporta el monto en salud, que corresponde al empleador (8,5%).
- **PENSIÓN TEMPORAL VOLUNTARIA (PTV):** La Empresa asume el 100% de los aportes por pensión y salud.

LA15

Licencias de maternidad y paternidad: Se reportaron 41 licencias por maternidad y paternidad, de las cuales el 98% correspondieron a hombres y el restante (2%) a mujeres. Todos los trabajadores con licencias, fueron reintegrados, de acuerdo con lo previsto por la legislación colombiana, y continúan laborando en la Empresa.

Parafiscales

Los aportes por parafiscales sumaron \$4.567 millones:

Parafiscales	2012 (\$ Millones)	2011 (\$ Millones)
Sena	1.015	869
Icbf	1.522	1.303
Cajas de compensación	2.030	1.737
Subtotal	4.567	3.909
Seguridad social		
Salud	6.330	5.409
Pensión	7.923	7.029
Riesgos profesionales	1.321	1.163
Total	20.141	17.470

BIENESTAR SOCIAL CON LOS TRABAJADORES Y SUS FAMILIAS

Con la finalidad de construir relaciones de confianza entre los trabajadores y la Empresa se desarrollan acciones que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de vida del trabajador y su familia.

Educación

- **Programa de educación para adultos**
- **ALPEINCO:** En convenio con la Caja de Compensación Familiar del Valle, Comfandi, y dirigido a los trabajadores que no han terminado su educación básica primaria y bachillerato, para aumentar los niveles de escolaridad y mejorar sus condiciones de vida. En 2012 se beneficiaron 190 personas. La inversión de la Empresa fue de \$68 millones.
- **Sexualidad responsable:** Ciclo de talleres a través de los cuales se promueve la construcción de espacios formativos e informativos que potencien los factores de protección y minimicen los riesgos de afectación de la salud sexual y reproductiva de adolescentes y jóvenes. El programa tuvo una participación de 100 jóvenes, hijos de trabajadores y de la comunidad en general, en edades entre los doce y diecisiete años.
- **Infancia y valores:** Talleres psicoeducativos para niños y niñas entre los nueve y once años, con el objetivo de fortalecer sus habilidades para la vida, la práctica de los valores, la expresión de los sentimientos y el manejo de las relaciones interpersonales, entre otros.
- **Escuela de padres:** Con este programa se busca brindar a los padres las herramientas cognitivas y prácticas que fortalezcan sus habilidades en la crianza de niños y niñas. En 2012 participaron 120 personas.
- **Riopaila Castilla, una sola familia:** Se realizaron 16 visitas al proceso de producción de azúcar, con la participación de 350 personas. El objetivo de este programa es involucrar a las familias de los trabajadores en las actividades agrícolas y fabriles que se realizan en la Compañía, para que evidencien la importancia del cargo que desempeñan sus familiares, además de fomentar el sentido de pertenencia hacia la Empresa.



- **Salud financiera:** Este programa brinda herramientas para el manejo de los recursos económicos familiares, con el fin de modificar las prácticas que han impedido el crecimiento financiero de las familias. En 2012 se beneficiaron 90 trabajadores y sus familias con talleres de sensibilización teórico-prácticos alrededor del tema.
- **Salud para una vida plena**
Con el objetivo de brindar respaldo a los trabajadores en situaciones difíciles y de fomentar el sentido de pertenencia, se realizaron las correspondientes gestiones y el acompañamiento en 50 casos.
- **Asesoría psicológica a trabajadores y sus familias:** En 2012 se beneficiaron 342 personas, entre trabajadores y sus núcleos familiares, con asesorías, acompañamiento e intervención psicológica para la atención de situaciones individuales complejas. En igual sentido se realizaron asesorías grupales en las cuales participaron 900 personas.
- **Acompañamiento y trámite de diligencias por invalidez y pensiones:** Se atendieron 25 casos en los que la Empresa brindó acompañamiento y asesoría en trámites legales y personales relacionados con la salud y pensión de los trabajadores.

Del mismo modo, se efectuó el acompañamiento y asesoría en aproximadamente 6.000 casos con diferentes problemáticas (embargos, orientación familiar, legal y jurídica en situaciones de violencia intrafamiliar, demandas de divorcios, abuso de sustancias psicoactivas) y se instauraron acciones de tutela ante EPS por problemas relacionados con la prestación de los servicios de salud.

Recreación, cultura y deporte

Por medio de estos programas se beneficiaron más de 4.500 personas entre trabajadores y sus familias, con actividades cuyo objetivo era el de promover el autocuidado, el trabajo en equipo, el fortalecimiento de habilidades artísticas y deportivas, la integración entre los trabajadores y el sentido de pertenencia hacia la Compañía.

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

La gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (S&SO) se articula a la Política de Seguridad.

La política fija los lineamientos para reducir y controlar los riesgos que atentan contra la salud y calidad de vida de los trabajadores y contra sus instalaciones, materiales y recursos financieros.

S&SO está alineada con los objetivos estratégicos de la Compañía: “Lograr la excelencia operacional del negocio de azúcar”; “Lograr altos niveles de Responsabilidad Social y Ambiental”; y “Capital Intelectual: atraer, desarrollar y retener el talento humano”. De acuerdo con ellos, el nivel gerencial asume la responsabilidad de poner en práctica las medidas y controles necesarios para mantener y mejorar de manera continua los niveles de eficiencia en las operaciones y ofrecer a sus trabajadores ambientes de trabajo seguros.

RETOS 2013

- Definición de una línea base para el cálculo del Límite Máximo Permisible (LMP), en cuanto a accidentes de trabajo en la Empresa.
- Intervención de 194 riesgos entre inadmisibles y tolerables.
- Implementar un piloto de la metodología de seguridad basada en el comportamiento, en las áreas donde se tienen los paretos de accidentalidad.
- Implementar un procedimiento para el control y bloqueo de energías peligrosas y lograr la certificación y la estructuración de un programa para el manejo seguro de cargas.



LA9

MODELO DE GESTIÓN EN S&SO



La Empresa diseña el Modelo de Gestión Integrado, SIGRO, el cual tiene alcance en los trabajadores de Riopaila Castilla, sus empresas filiales y los proveedores y contratistas. Este modelo se implementará en 2013 y está integrado por Información, Sistemas Productivos y Personas.

Objetivos

- Prevenir pérdidas por accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, interrupción de los procesos y daños a las instalaciones y equipos, que afectan la salud de los trabajadores, contratistas y partes interesadas.
- Gestionar los riesgos por Gerencias y Procesos.
- Contribuir en la continuidad del negocio y sostenibilidad de la Compañía.

RESULTADOS DE LA GESTIÓN

1. Participación de los trabajadores

LA6

El 48% de los trabajadores se encuentran representados en dos Comités de Salud y Seguridad Ocupacional. En el año se realizaron todas las reuniones planeadas y se brindó capacitación a sus miembros en legislación en salud ocupacional, identificación de peligros y riesgos, investigación de accidentes e inspecciones planeadas.

2. Accidentalidad

LA7

Esta incluye los accidentes que generan más de un día de incapacidad. La constante utilizada para el cálculo del Índice

de Frecuencia (IFA) y del Índice de Severidad (IG) es 240.000 (constante igual a 240.000 es resultado de 50 semanas laborales de 48 horas por cada 100 empleados). Los indicadores de ausentismo se calculan por todos los eventos con causa médica (Enfermedad General – EG-, Enfermedad laboral –EL- y Accidentes de Trabajo –AT-).

El método para la aplicación del registro y comunicación de los accidentes de

trabajo y enfermedades laborales cumple con los requisitos de la legislación nacional vigente y las recomendaciones prácticas de la OIT sobre registro y notificación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, de 1995.

Para el 2013 se establecerá una línea base para el cálculo del Límite Máximo Permisible (LMP), en cuanto a accidentes de trabajo en los niveles de Vicepresidencias, Gerencias y Jefaturas.

No. Empleados			No. Accidentes		No. Días Incapacidad		Horas HombreLaboradas	
Año	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
	2.095	1.961	312	390	4.585	4.827	4.589.903	5.160.957



El 97% de los accidentes se presentaron en hombres y el 3% en mujeres, un incremento del 2% en ellas, en comparación con el año anterior.

En el año 2012 se logró consolidar la información de número de días de incapacidad por accidentes de trabajo por género. Este dato podrá ser comparado con los resultados del año 2013.

3. Medición de Indicadores

Índice de Frecuencia Accidentes – IFA

Índice de Severidad – I.S

Índice de Lesiones Incapacitantes – ILI

Año	IFA		I.S		ILI	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011
	16.3	18.0	239	224	3.9	4.1

Se evidencia una reducción respecto al año 2011 en el índice de frecuencia de accidentes del 10% y del 5% en el índice de lesiones incapacitantes.

Tasa de ausentismo por causa médica, índice prevalencia enfermedad laboral, índice incidencia enfermedad laboral

Empresa	Tasa Ausentismo		I. Prevalencia EL		I. Incidencia EL	
Año	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Riopaila Castilla	2,85	2,34	4,8	3,6	2,86	2,04

*Tasa de Ausentismo por causa médica: Accidentes incapacitantes (ausentismo por accidentes de trabajo, enfermedad general y enfermedad laboral)

Se tiene un aumento del 17% de ausentismo laboral con respecto al año 2011 por el aumento de días perdidos por enfermedad general.

Eventos mortales

Empresa	Muertes AT*		Muertes EG**		Muertes Violentas		Tasa Mortalidad
Año	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Riopaila Castilla	0	0	8	4	0	0	3,82

*AT: Accidente de Trabajo
**EG: Enfermedad General



LA8

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Continuó el proceso de identificación y valoración de los riesgos y determinación de los controles en toda la Empresa. Se logró establecer una matriz para identificar los peligros y riesgos que pueden afectar la continuidad del negocio, la salud de los trabajadores y el cumplimiento de los requisitos legales.

No se han detectado riesgos que puedan generar algún tipo de enfermedad grave que afecten la comunidad de las áreas de influencia, producto de las operaciones de la Empresa.

LA8

ACCIONES DE FORMACIÓN, PREVENCIÓN Y CONTROL

Estos resultados incluyen la gestión realizada con los trabajadores de Riopaila Castilla, Castilla Cosecha, Cosecha del Valle y algunos proveedores de servicios y contratistas.

Medicina Preventiva y del Trabajo

Ítem	Participación	Cobertura
Valoraciones medicas	5.288	-
Exámenes BPM	120	50% (120/240)
Revisión historias clínicas proceso ingreso personal para el corte manual	2.300	100% (2.300/2.300)
Plumbemias	146	100% (146/146)
Colinesterasas	32	100% (32/32)
Exámenes aptitud médica para trabajos en altura	175	100% (175/175)
Exámenes para deportistas	510	100% (510/510)
Programa para prevención de estrés laboral y prevención de desórdenes musculo esqueléticos	31	77% (31/45)
Donación de sangre	103	-
Pruebas toxicológicas	300	100% (300/300)
Otros programas		
Jornada de prevención consumo de sustancias psicoactivas para Guardas de Seguridad Física	114	57% (114/200)
Rehabilitación laboral	70	27% (70/261)
Atención de los trabajadores afiliados por parte de las EPS en los Consultorios Industriales	600	45% (600/1318)
Comités de Calidad con la EPS	24	100% (24/24)
Comité de Casos Crónicos	13	54% (13/24)

Riopaila Castilla dispone de Consultorios Industriales en cada Planta, donde se atendió a 1.140 personas. En la Planta Riopaila, adicionalmente, se cuenta con servicio de odontología y sala de procedimientos menores.

Se llevaron a cabo 24 Comités de Calidad con las EPS, los cuales están integrados por personal de estas entidades, representantes de los sindicatos y de las empresas filiales, el médico de Salud Ocupacional, la auxiliar de enfermería, las terapeutas ocupacionales y personal de Gestión Humana. El objetivo es garantizar la oportunidad y calidad en los servicios de salud, agilizar los trámites de consultas e interconsultas y verificar el cumplimiento adecuado del pago de incapacidades.

El interés de los comités para los casos crónicos es lograr revisar los casos nuevos y los casos de personal reubicado y rehabilitado por enfermedad general, accidentes de trabajo y enfermedad laboral y agilizar los casos con las EPS, ARL y las Juntas de Calificación Regional y Nacional que no han sido calificados o que están pendientes de calificación.

LA7 – LA9

Orientación de los recursos financieros para implementar controles que permitan mejorar las condiciones de operación, la salud y aspectos de seguridad

Inversión Años	\$ Millones	
	2012	2011
Reinversión arl (retorno ARL y servicio ambulancia ARL).	832	1.097
Reinversión corredor seguros.	360	400
Inversión en Seguridad y Salud Ocupacional (Suministro EPP, Dotación Convencional, presupuesto Centro de Costo, Servicio Ambulancias por Convención Colectiva para el trabajador y sus familias).	2.357	2.552
Inversión por UOP.	3.950	6.704
Total inversión Riopaila Castilla	7.500	10.752

La inversión por UOP corresponde a la ejecución de proyectos para el mejoramiento en instalaciones, condiciones de operación y disminución de peligros y riesgos e impactos ambientales en general.

El servicio de ambulancia por Convención Colectiva de Trabajo atiende al trabajador y su grupo familiar durante los 365 días del año (eventos de traslado relacionados con accidentes de trabajo y enfermedad general).

Actualmente se ejecutan planes de acción para atender las recomendaciones de las auditorías externas realizadas por los clientes industriales. Estas se refieren al seguimiento a los programas de vigilancia epidemiológica, corrección de condiciones inseguras en los procesos productivos, fortalecimiento de la Brigada de Emergencia, mejoramiento de las inducciones de seguridad, instalación de una mejor protección hidráulica contra incendio, y sistemas de detección y alarmas.

Trabajadores empresas filiales: Castilla Cosecha S.A. y Cosecha del Valle S.A.S

En el año 2012 Riopaila Castilla S.A. creó las empresas Castilla Cosecha S.A. y Cosecha del Valle S.A.S., que prestan servicios de corte de caña, principalmente.

CASTILLA COSECHA S.A.

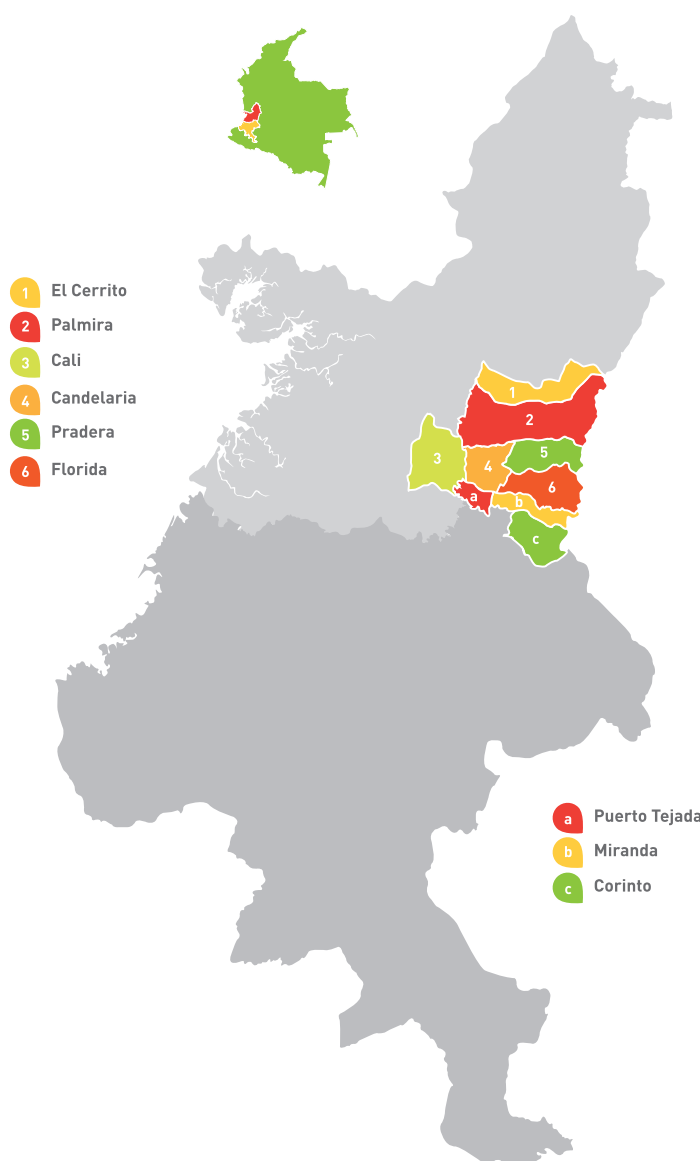
Empleo y prácticas laborales

LA1-COP6

La planta de personal cerró al 31 de diciembre de 2012 con 861 personas, contratadas a término indefinido y tiempo completo de labor. La Empresa tiene establecidas dos categorías profesionales: el 99% de los trabajadores son operarios y el 1%, administrativos.

Por la naturaleza agrícola del negocio, el 99% de los trabajadores son hombres y el 1%, mujeres.

Los trabajadores de Castilla Cosecha residen en un 78,5% en el departamento del Valle del Cauca y el 21,5% en el departamento del Cauca.



RELACIÓN EMPRESA-TRABAJADORES

Relaciones sindicales

LA4-COP3

En el periodo se negoció la Convención Colectiva de Trabajo con las organizaciones sindicales de trabajadores (SINTRACORCVALC y SINTRAINAGRO), con el fin de fijar las condiciones de trabajo, empleo y beneficios convencionales. Este pacto es inherente al derecho de sindicalización y está considerado como el mecanismo idóneo para fijar las condiciones

de empleo de quienes están ligados por contrato de trabajo.

Como parte de las capacitaciones ofrecidas a los nuevos sindicatos se estructuraron dos talleres de relacionamiento sindical con el propósito de generar pautas para su interacción con la Organización.

LA5-COP3

El 97% de los empleados de Castilla Co-secha S.A. están cubiertos por el convenio colectivo. A cierre de 2012 no se presentaron circunstancias de quejas o

reclamaciones por violación al derecho de libre asociación y libertad sindical.

BIENESTAR SOCIAL CON LOS TRABAJADORES Y SUS FAMILIAS

LA3

Principales resultados en el periodo:

Educación

- **Brigadas forestales:** 132 familias fueron sensibilizadas en la importancia de los recursos naturales.

Salud para una vida sana

- **Encuentro de Salud:** En convenio con las EPS SOS, Coomeva, Nueva EPS y Porvenir, se llevaron a cabo espacios para promover la salud de los trabajadores, prevenir enfermedades y detectar factores de riesgos cardiovasculares. De ellos se beneficiaron 538 personas.
- **Charlas en salud:** 84 familias hicieron parte del ciclo de charlas sobre atención integrada a las enfermedades prevalentes de la infancia, importancia de la citología y examen de seno.

Recreación, cultura y deporte:

- **Día de los Niños y Niñas:** Promover el cuidado del medio ambiente, prevenir enfermedades, desparasitar, y promoción de la lectura, hicieron parte de la agenda programada con Coomeva, SOS y el Instituto para Niños Ciegos y Sordos, de los que participaron 132 personas.
- **Concurso de disfraces con material reciclado:** 20 participantes.
- **Arte y pintura:** Promoción de habilidades y destrezas manuales a través del juego, con 216 beneficiarios.
- **Torneo Deportivo Castilla Cosecha:** participaron 150 trabajadores.
- **Encuentro Familiar Anual:** Con el interés de integrar a los trabajadores y

sus familias con la empresa, a través de juegos y dinámicas para padres e hijos; 3.100 personas participaron de este espacio.

Calidad de vida

- **Familias con Bienestar:** Este programa, liderado por Asocaña, el ICBF y la FCG, busca promocionar la convivencia pacífica en los hogares de los trabajadores. En total participaron 349 familias, de las cuales 24 se graduaron.
- **Desembolso de Cesantías:** 23 familias recibieron sus cesantías, con las cuales mejoraron sus viviendas o repararon sus fachadas.
- **Pensión:** Acompañamiento en trámites legales y otros, a dos trabajadores.

RETOS 2013

- Integrar en los Encuentros de Salud a los trabajadores y sus familias, de tal manera que se promuevan hábitos saludables que contribuyan al mejoramiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores y sus familias.
- Vincular en promedio 100 familias al programa Familias con Bienestar y realizar acompañamiento y seguimiento de los casos identificados con alguna situación de vulnerabilidad.
- Poner en funcionamiento el Fondo Rotatorio de Vivienda, para apoyar la adquisición de vivienda nueva y/o su mejoramiento.
- Brindar acompañamiento psicosocial a los trabajadores y sus familias en su proceso de retiro laboral, con la implementación de un plan estructurado según sus necesidades con relación al ciclo vital y la etapa que entrarán a vivir.

COSECHA DEL VALLE S.A.S.

EMPLEO Y PRÁCTICAS LABORALES

LA1-COP6

La planta de personal cerró al 31 de diciembre de 2012 con 1.133 personas, contratadas a término indefinido. Por la naturaleza agrícola del negocio, el 99,9% de los trabajadores son hombres y el 0,1%, mujeres. Por categoría profesional el 98% son operarios y el 2%, administrativos.

El 75,2% de los trabajadores reside en los municipios de Zarzal y Tuluá y el 24,8% en otros municipios como Roldanillo, Bugalagrande, Andalucía y Obando.

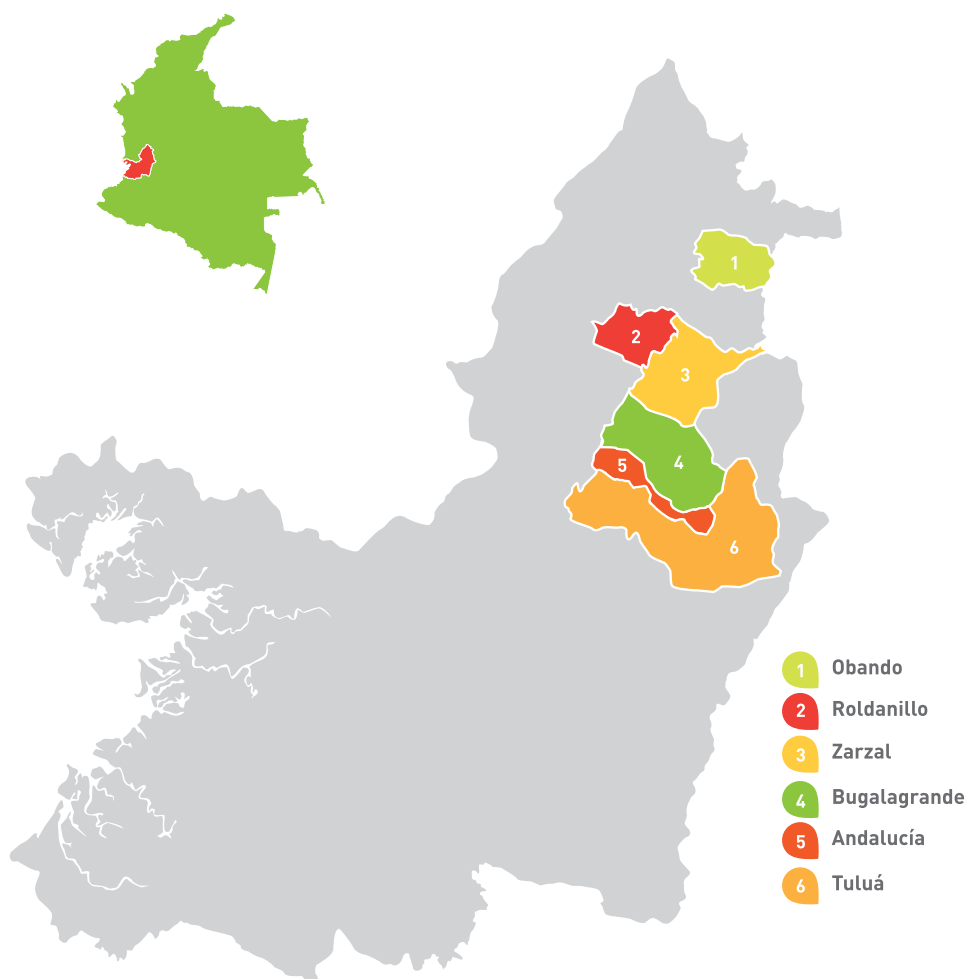
RELACIÓN EMPRESA/ TRABAJADORES

Relaciones sindicales

LA4-COP3

En el periodo, se negoció la Convención Colectiva de Trabajo, que tuvo lugar entre Cosecha del Valle S.A.S. y SINTRA-RIOPAILA (Sindicato de Trabajadores de Ingenio Riopaila).

El 98% de los trabajadores está cubierto por el Convenio Colectivo. Al cierre del año, no se presentaron circunstancias de quejas o reclamaciones por violación al derecho de libre asociación y libertad sindical.



BIENESTAR SOCIAL CON LOS TRABAJADORES DE COSECHA DEL VALLE Y SUS FAMILIAS

LA3

Estos son los principales resultados en el periodo:

- **Encuentros de salud:** Con el objetivo de promover la salud de los trabajadores y prevenir enfermedades, se realizaron varios encuentros de este tipo con la Nueva EPS, de los cuales participaron 388 personas.
- **Orientación Personal y Familiar:** 180 beneficiarios.
- **Visitas Domiciliarias:** Para atender asuntos administrativos, calamidades y enfermedades mayores, se realizaron 60 visitas al igual número de trabajadores.
- **Visitas al puesto de trabajo (campo):** Suministro de información sobre la nueva

empresa, respuesta a inquietudes, entrega de detalles de ingreso y de Navidad; 18 salidas de campo.

Desarrollo de los trabajadores en las empresas filiales

Durante el 2012 se focalizaron esfuerzos en desarrollar programas de formación y capacitación para la gestión de competencias que permitan obtener mejores resultados organizacionales a partir del desempeño laboral.

LA10

En total se ofrecieron 3.100 horas/hombre de capacitación (HHC), que incluyeron personal administrativo y operativo.

Número de horas/hombre de capacitación por niveles y sexo

Nivel	Trabajadores		HHC	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Administrativos	20	8	240	245
Operarios	1.966	0	2.615	0
Total	1.986	8	2.855	245

Horas/hombre capacitación por categoría profesional

Categoría Profesional	N° Trabajadores	HHC
Jefes	2	200
Profesionales	4	80
Apoyo administrativo	4	205
Operativo	1.954	2.615
Total	1.994	3.100

Gestión en seguridad y salud ocupacional en las empresas filiales

La gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, al igual que la de Riopaila Castilla, se articula a la Política de Seguridad.

LA7

Los indicadores que a continuación se presentan muestran los resultados de las dos empresas filiales. Estos incluyen los accidentes que generan más de un día de incapacidad. La

constante utilizada para el cálculo del Índice de Frecuencia (IFA) y del Índice de Severidad (IG) es 240.000 (constante igual a 240.000 es resultado de 50 semanas laborales de 48 horas por cada 100 empleados). Los indicadores de ausentismo se calculan por todos los eventos con causa médica (Enfermedad General –EG–, Enfermedad laboral –EL– y Accidentes de Trabajo –AT–).

El método para la aplicación del registro y comunicación de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales cumple con los requisitos de la legislación nacional vigente y las recomendaciones prácticas de la OIT sobre registro y notificación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, de 1995.

LA7

Nº de empleados	Nº de accidentes	Nº de incapacidad	HHL
1.994	493	3.986	1.907.555

Días de Incapacidad: Hace referencia a días calendario

Índice de frecuencia del accidentes (IFA), índice de severidad (I.S) e índice de lesiones incapacitantes (ILI)

IFA	I.S.	I.L.I.
62,0	501	31,1

Tasa de ausentismo por causa médica, índice prevalencia enfermedad laboral e índice incidencia enfermedad laboral

Tasa ausentismo	I. Prevalencia EL	I. Incidencia EL
6,45	-	-

*Tasa de ausentismo por causa médica: Accidentes incapacitantes (ausentismo por accidentes de trabajo, enfermedad general y enfermedad laboral)

En relación con los eventos mortales que ocurrieron durante el año 2012 se tienen los siguientes resultados:

Muertes AT	Muertes E.G.	Muertes violentas	Tasa mortalidad
0	3	2	2,27

*AT: Accidente de trabajo

*EG: Enfermedad general





Gestión Social Clientes y Consumidores

Enfoque de Gestión

El compromiso es satisfacer las necesidades y expectativas de clientes y consumidores, ofreciendo productos con altos estándares de calidad y de acuerdo con los requerimientos del mercado. Lo anterior con el estricto cumplimiento de las normas legales, el apoyo y respeto por los derechos humanos, en especial el derecho a la salud de clientes y consumidores, y la implementación de procesos sostenibles y de aseguramiento de la calidad para garantizar la producción de los productos.

Durante los dos últimos años Riopaila Castilla ha avanzado en el lanzamiento de productos para el canal Consumo Masivo con la finalidad de aportar a la sostenibilidad y cuidado de la salud. Azúcar Riopaila en empaque de papel bioecológico, material con características reciclables, biodegradables y renovables, hace parte de la propuesta de valor, con gran aceptación por los consumidores. Igualmente Riopaila Light, enfocado al cuidado de la salud, para personas que requieren menor cantidad de calorías en su dieta.



En el canal Industria se focalizaron los esfuerzos en la identificación de mejoras en eficiencia logística, especificaciones técnicas y desarrollo de nuevos productos. El equipo de ejecutivos de cuenta dispone de la capacidad técnica para asesorar a los clientes y transmitir sus ideas al área de Mercado e Investigación para su desarrollo.

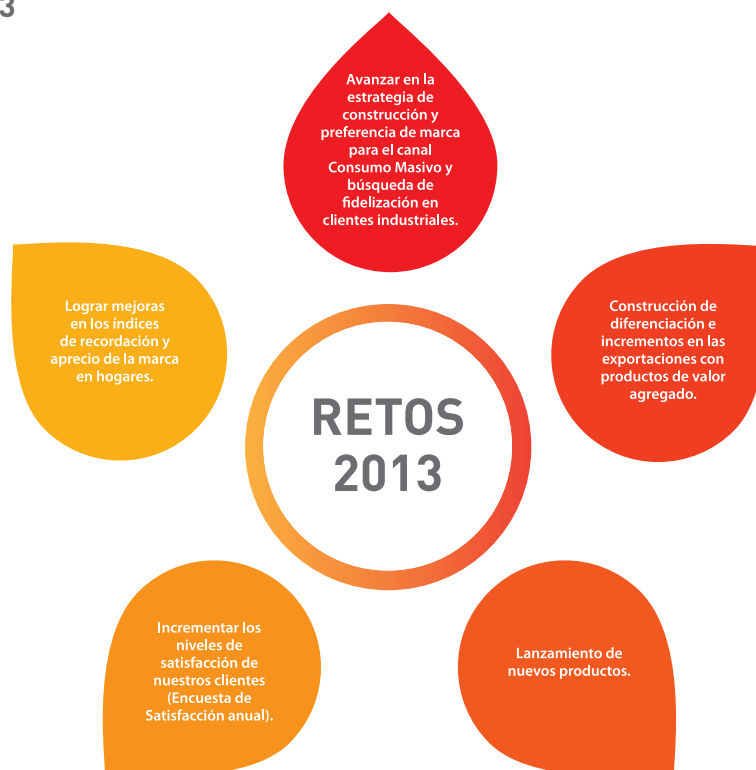
ASUNTOS DESTACADOS 2012

- Medición de recordación y preferencia de marca en las ciudades principales de Colombia.
- Investigación constante de las necesidades de los consumidores a través de estudios de mercado cuantitativos y cualitativos.
- Encuesta de medición de satisfacción, lealtad y recomendación en clientes de todos los canales por parte de una empresa externa (Invamer Gallup). Es la primera vez que se realiza.
- Actividades de impulso en las cadenas para enseñar los beneficios del uso de Azúcar Light Riopaila a los consumidores o clientes potenciales.
- Capacitaciones al personal de impulso sobre nutrición.
- Acercamiento constante a los clientes para identificar mejoras en su proceso o en el servicio.

LOGROS 2012

- Actividades de mercado enfocadas a fidelizar a los clientes industriales.
- Implementación de negociaciones especiales con clientes industriales basadas en acuerdos de especificaciones técnicas y servicio de logística.
- Lanzamiento al mercado de Riopaila Azúcar Pulverizada con Vainilla, Azúcar Rubia y Azúcar Light Suprema y Morena.
- Publicidad en medios masivos y revistas con la familia de productos marca Riopaila y Castilla.
- Crecimiento en indicadores de participación de los segmentos Consumo Masivo e Industrial en el mercado nacional.

RETOS 2013



Salud y Seguridad del producto

EL PRODUCTO Y SU CICLO DE VIDA

PR1-COP1

El cuidado de la salud es aspecto fundamental del bienestar de las personas. La alimentación que considere la cantidad de calorías consumidas por cada porción es la base de una dieta balanceada, para evitar excesos que vayan en detrimento de la salud.

Desde esta perspectiva, Riopaila Castilla en octubre de 2012, lanza al mercado la nueva Riopaila Light, un producto innovador que llega a revolucionar el mercado del azúcar, ya que tiene las mismas propiedades del azúcar pero con la mitad de calorías. Además, se presenta en un empaque único en bolsa *doy pack* con sello hermético.

La Empresa cuenta con un equipo de Investigación y Desarrollo que participa activamente en todas las actividades enfocadas al desarrollo de nuevos productos y/o mejoras

en los productos en cuanto a empaques, análisis de estabilidad y fisicoquímico, entre otros. Este proceso tiene como principal insumo el entendimiento de las necesidades y expectativas del mercado. Para obtenerlo, de forma sistemática se realizan mediciones a los clientes directos e investigaciones al consumidor final. Todo esto, permite también definir estrategias de servicio diferenciado.

COP8

El cuidado y conservación del entorno son aspectos considerados por Riopaila Castilla como fundamentales para responder a la sociedad y garantizar al mercado productos, servicios y tecnologías sostenibles. La Empresa cuenta con la certificación ambiental ISO 14001.

La agilidad en los procesos de desarrollo y producción es esencial para ofrecer el máximo valor a los clientes y consumidores. Este compromiso lo asume Riopaila Castilla con la orientación estratégica del proceso de producción.



Las plantas fabriles operan bajo la certificación de calidad ISO 9001, siempre en busca de lograr excelente calidad, sostenibilidad y eficiencia productiva en todos los procesos de fabricación. Para ello se mantiene una estrecha relación con el área de Investigación y Desarrollo y el Área de Logística.

El proceso de almacenamiento, distribución y suministro está avalado por el sistema de Gestión de Calidad de la Compañía. La organización de las redes logísticas se orienta a la satisfacción de las necesidades del cliente en términos de disponibilidad de producto, cumplimiento en entregas y servicio; además, cuenta con la certificación BASC.

Fases del ciclo de vida

	SI	NO
Desarrollo de concepto del producto	X	
I + D	X	
Certificación	X	
Fabricación y producción	X	
Marketing y promoción	X	
Almacenaje, distribución y suministro	X	
Utilización y servicio		X
Eliminación, reutilización o reciclaje		X

Todos los nuevos desarrollos de productos cumplen este ciclo de vida, es decir, para el año 2012 se realizó para Azúcar Pulverizada con Vainilla, Azúcar Light y Azúcar Rubia.

INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS

PR3

Riopaila Castilla S.A. cumplió durante el 2012 con todos los requisitos legales de etiquetado y rotulado de los productos, de acuerdo con las resoluciones 5109 de 2005 y 333 de 2011 del Ministerio de Protección Social, las cuales establecen el reglamento técnico sobre requisitos de rotulado o etiquetado nutricional que deben cumplir los alimentos envasados para consumo huma-

no. De otra parte, la Empresa no fue objeto de procesos administrativos ni judiciales por hechos relacionados con incumplimientos de esta normatividad.

En las etiquetas de todos los productos se detalla: nombre, lista de ingredientes, tabla nutricional, peso neto, país de origen y condiciones de conservación, en cumplimiento de las regulaciones y normatividad existentes.

A partir de 2012 se comenzó a incluir en los empaques familiares la línea de servicio al cliente, para que consumidores y clientes puedan comunicar sus quejas, solicitudes y observaciones.

COP 8

En los empaques de azúcar del mercado nacional se ha colocado el siguiente mensaje *"Entre todos protegemos el Medio Ambiente. Ayúdanos reciclando"*, que busca sensibilizar a los consumidores en el reciclaje.

Riopaila Castilla S.A. cumple con las normas técnicas y de certificación del Icontec, entidad que brinda soporte al productor y protección al consumidor; no comercializa productos prohibidos en el mercado interno y/o en algunos otros mercados. Además, no produce comunicados con publicidad engañosa y otras que induzcan deliberadamente a un mayor consumo.

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

COP1

Para los nuevos productos (Azúcar Light y Azúcar Pulverizada con Vainilla), que tienen ingredientes adicionales al azúcar, el área de Investigación y Desarrollo revisa las regulaciones existentes nacionales e internacionales de dichos insumos, principalmente del Ministerio de la Protección Social y de la FDA (Food and Drug Administration de USA), para establecer el porcentaje máximo permitido por dichas entidades para cada insumo.

Adicionalmente se realizan pruebas fisico-químicas y sensoriales para garantizar que se cumple en la normatividad. En el etiquetado se especifican los ingredientes que contienen el producto.

Durante el lanzamiento se informa a los clientes el uso y beneficios de los productos. Con relación a la forma de eliminación del producto, en el etiquetado se puede observar un logo con el texto “empaquete reciclable”.

MARKETING Y PUBLICIDAD

PR6

Riopaila Castilla realizó campañas publicitarias masivas para el lanzamiento de Riopaila Pulverizada, Riopaila Rubia y Riopaila Light. Los contenidos de los mensajes publicitarios produjeron entre los consumidores gran aceptación y reconocimiento de las diferentes clases de azúcar, lo que implica para la marca Riopaila una mejor dinámica y permanencia de los índices de conocimiento y preferencia.

En las investigaciones que permanentemente se realizan con los consumidores, la marca Riopaila es percibida como una marca elegante y ganadora por el diseño de sus empaques que califican como los más llamativos. También fue catalogada como una marca que ofrece innovación en sus productos.

En términos de regulación, la Empresa cumple a cabalidad con lo estipulado en el Decreto 3466 de 1982, el cual contiene las normas relativas a la idoneidad, calidad, garantías, marcas, leyendas, propagandas y fijación pública de precios de bienes y servicios. Todos los productos se encuentran registrados ante el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, INVIMA.

La Empresa no comercializa productos prohibidos en el mercado interno y/o en algunos otros mercados. Además, no realiza comunicaciones con publicidad engañosa y otras que induzcan deliberadamente a un mayor consumo.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

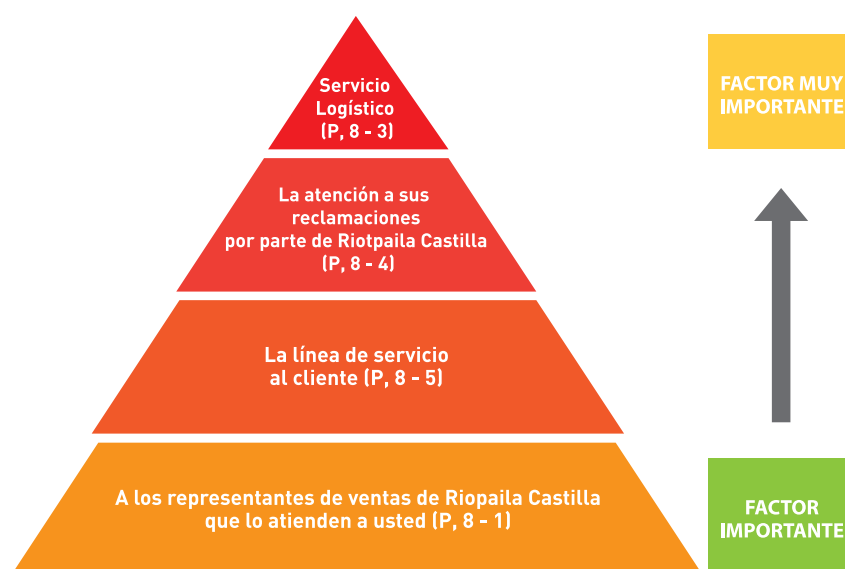
PR5

La orientación estratégica a este grupo de interés permite a Riopaila Castilla consolidar una cultura enfocada a la satisfacción de sus clientes y consumidores.

En el periodo objeto de esta memoria, la firma Invamer Gallup aplicó una encuesta a los principales clientes de los canales Autoservicios, Tradicional e Industria, para evaluar el nivel de satisfacción de los clientes de Riopaila Castilla y conocer los índices de recomendación y lealtad. La encuesta, realizada con metodología de medición Q.S.A., arrojó, entre otros, los siguientes resultados:

- El canal con mayor satisfacción general es el Industrial. El 80% de los clientes calificaron la empresa entre 4 y 5.
- El canal Autoservicios refleja una mayor lealtad con relación a los demás y es el que más recomienda la Empresa.
- Aspectos para resaltar: la calidad de los productos y de los representantes de venta que los atienden.
- Los aspectos a mejorar están relacionados con el servicio logístico y la atención de reclamaciones.

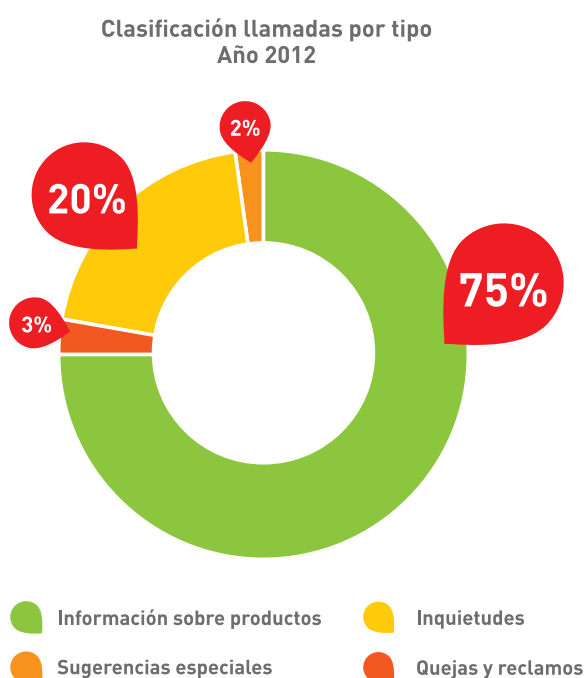
El modelo de servicio propuesto



Gestión de Quejas y Reclamos

Riopaila Castilla S.A. tiene establecidos y difundidos procedimientos para la gestión de reclamos y cuenta con varios canales para su recepción y tratamiento, entre los que se destacan la atención directa por parte de los representantes de ventas y la línea 018000 941 941.

Durante este período, todas las llamadas recibidas fueron atendidas. La respuesta oportuna tiene un cumplimiento del 78% en menos de cinco días. Las llamadas se clasificaron de acuerdo con los siguientes criterios:



Con respecto a los mecanismos de atención directa, al cierre del año se presentó un crecimiento en las reclamaciones del 30% con relación al año 2011, correspondiente en un 50% a producción y 50% a logística.

Las principales variables que ocasionaron este incremento fueron material extraño en producto y aterronamiento de azúcar. Todas las reclamaciones fueron tramitadas internamente por cada una de las áreas responsables y se ejecutaron los planes de mejoras en los procesos; asimismo, se dio respuesta a todos los clientes. No se presentaron reclamaciones con relación a la privacidad o fuga de datos personales de los clientes.



Gestión Social Proveedores

Enfoque de Gestión

Riopaila Castilla busca una relación de largo plazo con sus proveedores y contratistas, en el marco de un compromiso que establezca vínculos de confianza, beneficio mutuo y desarrollo, y realiza procesos de contratación eficientes orientados por un criterio de competitividad sustentada en la transparencia de la gestión.

ASUNTOS DESTACADOS Y LOGROS 2012

- Se adoptó como práctica la inclusión de cláusulas de cumplimiento a los Derechos Humanos en todos los contratos firmados por la Compañía.

Proveedores de caña

- Reconocimiento a los proveedores con mejores resultados en productividad año 2011.
- Estructuración de una oferta diferenciadora denominada COE.
- Primer Encuentro Anual de Proveedores de Caña de Riopaila Castilla, ENCAÑA 2012, con participación de 550 personas.

Proveedores de bienes y servicios

- Mejora del recurso tecnológico de cotizaciones a través de la página web de la Empresa, para garantizar la seguridad en el proceso de compra, asegurar la transparencia en el proceso de cotización y la confidencialidad en los precios.
- Avance en el análisis y aseguramiento del cumplimiento de derechos humanos laborales en 251 proveedores de servicios que cuentan con 6.174 trabajadores.

RETOS 2013

Proveedores de caña

- Fidelización de los proveedores de caña actuales.

Proveedores de bienes y servicios

- Optimizar la base de proveedores para focalizar su desarrollo e implementar estrategias organizacionales de clase mundial (Calificación y certificación de proveedores, SRM).
- Desarrollo de la norma de contratación orientada a las nuevas estrategias organizacionales y demanda competitiva de los mercados nacional e internacional.
- Definir estrategias que permitan contratar empresas líderes en el mercado, por su compromiso con la generación de empleo local y la transferencia de conocimiento, para aportar al fortalecimiento del capital humano de las regiones en las cuales opera la Empresa.
- Adoptar como criterio de negociación el fomento de prácticas amigables con el medio ambiente y reducción de los impactos que lo afectan.
- Desarrollar mecanismos específicos de diálogo.

EC6

PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO

En Riopaila Castilla el proceso de abastecimiento es, quizá, uno de los más importantes. La operación agroindustrial requiere desde el enfoque de sostenibilidad adoptado por la Empresa, el desarrollo de relaciones confiables y transparentes con este grupo de interés, que garanticen, con criterios de competitividad y eficiencia, el suministro de la materia prima, caña de azúcar, y de bienes y servicios.

HR1 - HR5 - COP1

La corresponsabilidad de Riopaila Castilla con su cadena de suministro en cuanto al cumplimiento estricto de parámetros ambientales, laborales y sociales, llevó a la Empresa en 2012, a concretar acciones dirigidas a incluir cláusulas de cumplimiento a los Derechos Humanos en todos los contratos firmados por la Compañía y a fortalecer a sus proveedores al identificar asuntos que deben mejorar. No se ha detectado a proveedores significativos en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o correr importantes riesgos.

Las prácticas de contratación local se dan en las regiones donde se desarrollan operaciones agroindustriales significativas: Valle del Cauca, Cauca, Quindío, Risaralda, Meta y Vichada.

La Gestión con nuestros proveedores

PROVEEDORES DE CAÑA

Riopaila Castilla priorizó sus relaciones con los proveedores de caña, valorados como socios estratégicos de la Compañía. Coherente con esto, realizó una encuesta de satisfacción para identificar las principales expectativas e intereses de ellos, con el objeto de definir durante este periodo, los respectivos planes de mejora y una Oferta Diferenciadora orientada a garantizar la fidelización en consonancia con los requerimientos de suministro de materia prima a la Empresa.

Riopaila Castilla cuenta con 575 proveedores de caña, un crecimiento del 2,2% en área vinculada para cultivo respecto del 2011. Lo anterior, permitió el suministro de 4.030.028 toneladas de caña.

Tipo de vinculación	% de vinculación	Planta Riopaila	Planta Castilla	Total
Compraventa	69%	224	170	394
Participación	23%	74	57	131
Arrendamiento	9%	18	31	49
Total		317	258	575

Los pagos realizados en los departamentos de Valle del Cauca, Cauca, Risaralda y Quindío, sumaron \$265.283 millones por concepto de compra de cañas que equivalen a un 7% menos de lo pagado en el periodo anterior, principalmente, por menores productividades de caña y precios del azúcar.

Mejorando el relacionamiento

La firma Invamer realizó una encuesta de satisfacción mediante la consulta a 135 proveedores de caña. La muestra representa el 24% del total de proveedores, 53% de Planta Castilla y 47%, de la Planta Riopaila. En una escala de 1 a 5, donde 5 es la mejor calificación, los resultados arrojaron una media de 4,19 lo cual es muy positivo en la gestión, pero deja retos importantes.

Con el compromiso y acompañamiento de las áreas involucradas, la Compañía optó por implementar planes de mejora que le permitan cerrar brechas.

Sistemas de comunicación

Para mejorar las competencias de comunicación y servicio fueron formados 41 trabajadores relacionados con el proceso de gestión de estos proveedores.

- **Centro de Atención a Proveedores (CAP):** Se presentaron 1.949 solicitudes (1.125 en Planta Riopaila y 824 en Planta Castilla), las cuales llegaron a un 98,5% de cumplimiento. Como complemento a esta gestión, se desarrolló un nuevo software para la sistematización y mejor manejo de las solicitudes recibidas.

Otros canales de comunicación

- Encuentro de Proveedores ENCAÑA.
- Página web.
- Grupos de Transferencia de Tecnología con Cenicaña.
- Línea 018000.
- Correspondencia oficial y online.





Prestación de servicios

En la modalidad de compraventa de caña, 202 proveedores por Planta Riopaila y 139 por Planta Castilla accedieron a los servicios prestados tratados en el Capítulo Perfil, de esta memoria.

Sistema de pagos

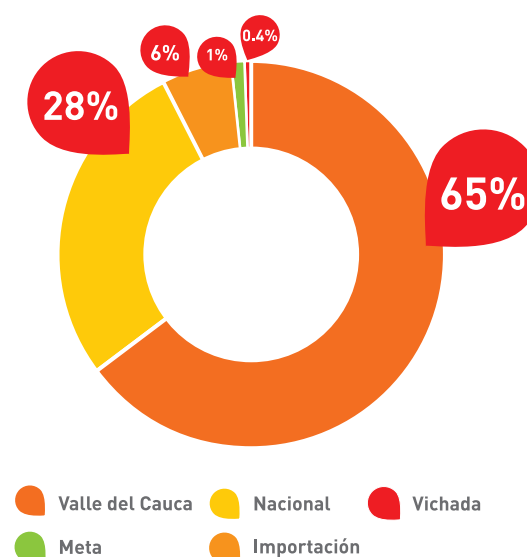
Riopaila Castilla otorga pagos anticipados sobre cosechas, utilizados por los proveedores principalmente en aspectos relacionados con maquinaria o insumos. Los anticipos se hacen con recursos propios o a través de entidades financieras con quienes se establecen acuerdos especiales soportados en cartas tripartitas suscritas por el proveedor, el banco y la Empresa.

La financiación para inversión en el cultivo efectuada a través de los Bancos Bogotá y Agrario sumó \$3.661 millones y los créditos otorgados con recursos propios alcanzaron los \$2.131 millones, lo que superó el año 2011 en un 23% y 39%, respectivamente.

PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

La Empresa cuenta con un registro de 7.286 proveedores de bienes y servicios. En el periodo se realizaron compras a 1.924, de los cuales el 65% proceden del Valle del Cauca; 1%, del Meta; 0,04%, del Vichada; 28% en el resto del país; y 6% son importaciones.

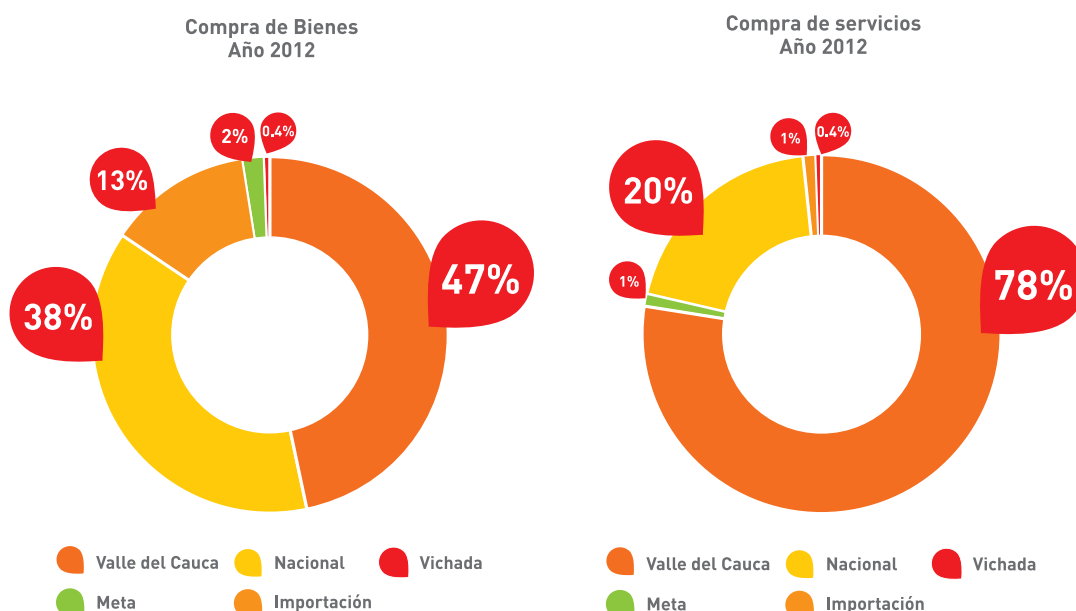
Compra totales por bienes y servicios
Año 2012



Compras totales	Año 2012 Valor (\$Millones)	Año 2011 Valor (\$Millones)	Variación
Valle del Cauca	\$ 218.659	\$ 209.510	4%
Vichada	\$ 1.392	\$ 20	99%
Meta	\$ 4.573	\$ 1.955	57%
Nacional	\$ 87.116	\$ 78.847	9%
Importación	\$ 20.074	\$ 16.734	17%
Total	\$ 331.814	\$ 307.066	7%

El valor de las compras presentadas incluye activos, reposiciones e impuestos. No evidencia los pagos a proveedores de caña los cuales fueron tratados en el apartado con este mismo nombre.

Bienes y servicios por regiones



EN CAMINO AL FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO DE LOS PROVEEDORES

Riopaila Castilla avanzó en la implementación de acciones dirigidas a estructurar en el corto plazo procesos de apoyo y soporte que generen capacidades y agreguen valor a la estabilidad, competitividad y eficiencia de su cadena de abastecimiento.

COP4

En este sentido, se destaca:

- **Proveedores de caña:** En alianza con Asocaña se dio continuidad a los procesos de formación para generar conciencia sobre la necesidad de erradicar el trabajo infantil y el trabajo forzoso, en lo relacionado específicamente con las actividades consideradas como peores formas de trabajo infantil, y se estableció la clasificación de actividades peligrosas y condiciones de trabajo nocivas para la salud e integridad física o psicológica de los menores de edad.



HR11

En los mecanismos dispuestos por Riopaila Castilla para presentación de quejas, no se tienen registros relacionados con incidentes de explotación infantil por parte de los proveedores de caña.

En desarrollo del programa Grupos de Transferencia de Tecnología, liderado por Cenicaña, fueron formados 241 proveedores en temas relacionados con el manejo de suelos y prácticas agronómicas y tecnológicas, entre otros.

PROVEEDORES DE SERVICIOS

Riopaila Castilla da soporte y apoyo a segmentos específicos de este subgrupo de interés en diversos aspectos de su gestión, mediante procesos sistemáticos de formación, seguimiento y evaluación, para gene-

rar en ellos capacidades que les permitan adecuarse a los parámetros de sostenibilidad de la Compañía.

Al respecto se pueden destacar los siguientes resultados,

Formación en Gestión Administrativa y Sistemas Integrados de Calidad: Dirigido a pequeñas y medianas empresas. En el período, 83 empresas participaron en estos procesos a través de los cuales se formaron 200 personas de sus niveles administrativos.

Formación a trabajadores de proveedores de servicios: Con la finalidad de mejorar competencias específicas de los trabajadores de estos proveedores, Riopaila Castilla invirtió 16.106 horas en procesos de formación y capacitación, dirigidos a 1.765 personas.

Nivel	Trabajadores de proveedores		HHC	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Oficios administrativos	40	120	2.389	351
Oficios operativos	1566	39	13.265	101
Total	1606	159	15.654	452

La procedencia de los trabajadores de estos proveedores es principalmente el Valle del Cauca, donde se encuentran concentradas las operaciones agroindustriales de la Empresa.

Departamento	Hombre	Mujer
Valle del cauca	1354	108
Atlántico	0	5
Santander	1	3
Cauca	51	0
Tolima	1	4
Quindío	8	0
Meta	177	3
Cundinamarca	11	30
Antioquia	3	6
Total	1606	159

HR2

Seguimiento y evaluación

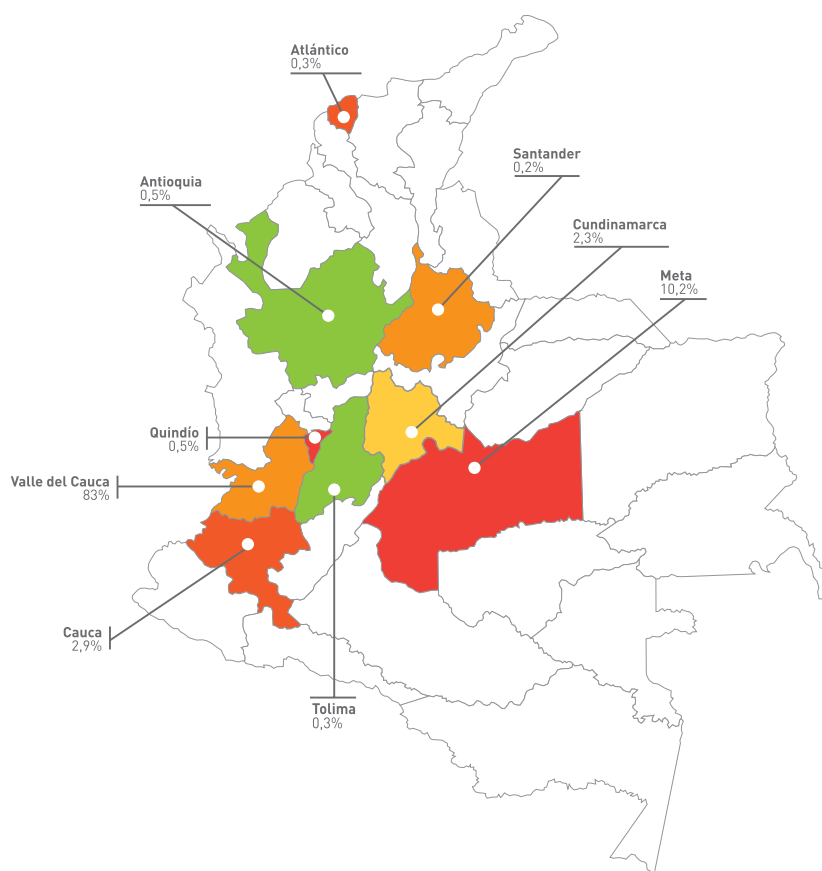
Atendiendo criterios de número de personas contratadas, facturación y permanencia, fueron seleccionados los 251 Proveedores de Servicios más significativos, para ser analizados y hacerles seguimiento en materia de cumplimiento

legal y laboral. Estos contratistas tienen 6.174 trabajadores.

El 6% de estos contratistas fue objeto de planes de acción o de mejoramiento, por condiciones de desempeño, en aspectos laborales. Tres contratos fueron cancelados en 2012, y para los demás casos, se revisaron y solucionaron inmediatamente todos los incidentes presentados.

En cuanto a medidas específicas de control para estos proveedores, la Empresa, mediante la retención de fondos de garantía a todos los contratos, asegura el cumplimiento de los derechos laborales. Los fondos son reembolsados una vez es presentada la correspondiente certificación de paz y salvo expedida por el Ministerio del Trabajo.

Procedencia de los Trabajadores de Proveedores de Servicios Año 2012





Gestión Social Sociedad

Enfoque de Gestión

Riopaila Castilla se compromete con el cumplimiento de las normas y principios éticos, tanto en el ámbito interno como en sus relaciones externas, especialmente en la lucha contra el fraude y la corrupción.

COP 2- COP 10

La Empresa estructura y despliega normas internas de transparencia y ética en su gestión, que obligan a todos sus trabajadores a comportarse de forma íntegra en sus relaciones con los grupos de interés a los que se vincula la Empresa. Esto constituye la base ética que da sentido y contenido a la Responsabilidad Social de Riopaila Castilla S.A.

La Organización dispone de una Línea Transparente (lineatransparente@riopaila-castilla.com), la cual es manejada directamente por la Gerencia de Auditoría Interna, para que todos

los grupos de interés puedan comunicar, de forma segura y secreta, las conductas irregulares, no éticas o ilegales, que a su juicio se producen en el desarrollo de las actividades de la Sociedad. Esta línea garantiza la confidencialidad y asegura el correcto tratamiento de las denuncias recibidas.

La Gerencia de Auditoría, adscrita al Comité de Auditoría de Riopaila Castilla S.A., tiene acceso a todos los documentos de la Compañía necesarios para el ejercicio de sus funciones, y efectúa el seguimiento de la implementación de las recomendaciones incluidas en sus informes de auditoría. Cuenta con los recursos humanos y técnicos para la atención de la Línea Transparente y la gestión de las denuncias recibidas por cualquier canal de comunicación.

Esta línea fue puesta en marcha en el año 2009 y como resultado de la confianza y el

control social generados durante este año, el 78% de los casos reportados lo hicieron en forma personal. Los principales hechos denunciados corresponden a infracciones éticas y conflicto de intereses.

S02

Durante 2012, el 94% de las unidades de negocio de la Empresa fueron analizadas con respecto a riesgos organizacionales relacionados con la corrupción.

$$\frac{\text{Unidades analizadas con respecto a la corrupción}}{\text{Unidades a analizar con respecto a los casos de corrupción reportados}} = \frac{30}{32} = 94\%$$



S04

En el período se tomaron las siguientes medidas en respuesta a incidentes de corrupción:

- **Empleados:** Sobre un total de ocho (8) empleados, se procedió a:
 - Uno a quien le llegó la fecha de jubilación, no se le renovó el contrato.
 - Uno fue reubicado.
 - Tres fueron despedidos con justa causa.
 - Dos fueron llamados a descargo y se encuentran en el proceso para decidir su retiro.
 - Un caso relacionado con un expleado, fue reportado al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva.
- **Socios empresariales:** A siete contratistas no se les renovó los contratos por servicios que prestaban a la Compañía.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

COP 2

El marco legal de la Compañía comprende la totalidad de la normatividad jurídica que regula la gestión de sus relaciones públicas y privadas. En este sentido, se cuenta con las debidas instancias y procesos de control interno que le permiten comprobar de manera permanente el estado del cumplimiento.

La actividad empresarial está regulada por la normatividad colombiana e internacional aplicable, y se ciñe estrictamente a su cumplimiento. La compañía está siempre atenta al acatamiento del Código de Buenas Prácticas Corporativas y del Código de Ética y Conflicto de Intereses, así como de las iniciativas voluntarias nacionales e internacionales a las cuales adhiere.

MARCO REGULATORIO

Generales

Área	Decreto	Resolución	Ley
Calidad	2106 de 1983	16379 de 2003	
	3075 de 1997	5109 de 2005	
	977 de 1998	288 de 2008	
	612 de 2000	1320 de 2009	
	1270 de 2002	9 de 2009	
	1175 de 2003	333 de 2011	
		1506 de 2011	
Salud Ocupacional	93 de 1998	2400 de 1979	46 de 1998
	60 de 2002	1401 de 2007	776 de 2002
	919 de 1989	1016 de 1989	378 de 1997
Gestión Humana	4835 de 2010		ley 100 de 1993
	2025 de 2011		141 de 1961
	4108 de 2011		ley 797 de 2003
	4463 de 2011		860 de 2003
			1110 de 2006
			1429 de 2010
			1488 de 2011
Comercial			1496 de 2011
	2153 de 1992		222 de 1995
	3466 de 1982		256 de 1996
	D.L. 410 de 1971		486 de 2000
			1340 de 2009
			1450 de 2011
			964 de 2005
			1258 de 2008
			1474 de 2011
			1328 de 2009



Medio Ambiente

Área	Decreto	Resolución	Acuerdo	Ley
Aire	948 de 1995 Min. Ambiente	532 Abril 26/2005 Min.Ambiente, Vivienda y D.T.		
	2107 de 1995 Min.Ambiente	601 de 2006 Min.Ambiente, Vivienda y D.T.		
	1697 de 1997 Min.Ambiente	909 de 2008 Min.Ambiente, Vivienda y D.T.		
	979 de 2006 Min.Ambiente	610 Mar.24/ 2010 Min.Ambiente, por la cual se modifica la Res.601 Abr.4/2006		
		650 Mar.29/2010 Min.Ambiente, Vivienda y D.T.		
		651 Mar.29/2010 Min.Ambiente, Vivienda y D.T.		
		619 de 1997 Min.Ambiente		
Aceites usados		1309 Jul.13/2010 Min.Ambiente, Vivienda y D.T.		
		415 Mar. 13 /1998 Min. Ambiente		
		318 Feb. 14 /2000 Dama derogada por Res. Dama 1188		
		1188 Sep. 1 /2003		
Agua		1446 Oct. 5 /2005 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.		
	1541 Jul. 26 /1978 Min. Agricultura - modificado por dec.2858 de 1981	157 Feb. 12 /2004 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.		357 Ene./1997 Congreso
	2858 Oct. 13 /1981	DG 0686 Nov. 30 /2006 CVC		768 Jul./2002 Congreso
	2857 Oct. 13 /1981 Min. Agricultura	2115 Jun.22/2007 Min. Protección Social		99 Dic./1993 Congreso
	1594 Oct. 26 /1984 Min. Agricultura			
	475 Mar. 10 /1998 Min. Salud			
	1575 de 2007 Min.de la Protección Social			
Energía	1323 de 2007 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.			
	3683 Dic. 19 /2003	180466 Abr. 2 /2007		697 Oct. /2001 Congreso
	2501 Jul. 4 /2007			1215 Jul. 16 /2008 Congreso
	3450 Sep.12 / 2008 Min. Minas y Energía			
Hospitalarios	2676 Dic.22/2000 Min. Ambiente	1164 Sep.6 / 2002		
	1669 Ago. 2 /2002 Min. Ambiente			
	4126 Nov. 17 /2005			

Área	Decreto	Resolución	Acuerdo	Ley
Plaguicidas	1843 Jul. 22 /1991 Min. de Salud	3079 Oct. 19 /1995 ICA		
	1443 May. 4 /2004 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.	099 Sep. 12 /2000 ICA		
	1482 Jul. 31 /1998 Min. Salud Pública	970 Oct. 30 /2001 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.		
		693 Abr. 19 /2007 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.		
		1442 Ago. 4 /2008 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.		
Sustancias Químicas	1973 Nov. 8 /1995 Min. Relaciones Ext.	970 Oct. 30 /2001" Min. Ambiente, Vivienda y D.T.		55 Jul. 2 /1993 Congreso
	1609 Jun. 31 /2002 Min. Transporte			1159 Sep. 20 /2007 Congreso
Residuos Peligrosos	4741 Dic. 30 /2005 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.	189 Jul. 15 /1994 Min. Ambiente		430 Ene. 16 /1998 Congreso
		601 Oct. 16 /2002 CVC		1252 Nov. 27 /2008 Congreso
		1362 Ago. 2 /2007 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.		
		1402 Jul. 17 /2006 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.		
Residuos Sólidos	1713 Ago. 6 /2002 Min. Desarrollo Económico	2309 Dic. 14 /1986 Min. Ambiente		1259 Dic. 19 /2008 Congreso
	1140 May. 7 /2003 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.	2309 Feb. 24 /1986 Min. Ambiente		
	838 Mar. 23 /2005 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.	541 Dic. 14 /1994 Min. Ambiente		
	1505 Jun. 6 /2003 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.	3075 Dic. 23 /1997 Min. Salud		
Combustible	1521 Ago. 4 /1998 Min. Minas y Energía	898 Ago. 23 /1995 Min. Ambiente		693 Sep. 19 /2001 Congreso
	321 Feb. 17 /1999 Min. del Interior	005 Ene. 9 /1996 Min. Transporte		
	1552 Ago. 15 /2000	0623 Jul. 9 /1998 Min. Ambiente		
	1530 Jul. 24 /2002	0068 Ene. 18 /2001 Min. Ambiente		
	4299 Nov. 25 /2005 Min. Minas y Energía	0447 de 2003 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.		
	1717 May. 21 /2008 Min. Minas y Energía	2604 Dic. 24 /2009 Min. Minas		

Área	Decreto	Resolución	Acuerdo	Ley
Tasas Ambientales	901 Abr. 1 /1997 Min. Ambiental	864 Ago. 8 /1996 Min. Ambiente	014 Nov. 23 /1976 CVC	
	3100 Oct. 30 /2003 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.	273 Abr. 1 /1997 Min. Ambiente	CD 15 Jul. 28 /1995 CVC	
	155 Ene. 22 /2004 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.	0372 May. 6 /1998 Min. Ambiente	CD 16 Jul. 28 /1995 CVC	
	3440 Oct. 21 /2004 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.	044 Feb. 2 /2000 CVC	CD 37 Jul. 15 /1999 CVC	
	4742 Dic. 30 /2004 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.	865 Jul. 22 /2004 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.	CD 09 Mar. 30 /2005 CVC	
		070 Mar. 1 /2004 Min. Ambiente (SINA)	CD 05 Mar. 15 /2006 CVC	
		2202 Dic. 29 /2005 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.		
		0061 del 2006 CVC		
Recurso Forestal				0071 del 2006 CVC
			18 Jun. 16 /1998 CVC	1021 Abr. 20 /2006 Congreso
				299 Jul. 26 /1996 Congreso
Protección Ambiental	2811 de 1974 Min. Ambiente	415 Mar. 1 /2010 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.		99 Dic. 22 /1993 Congreso
	1220 de 2005 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.			685 Ago. 15 /2001 Congreso
	500 Feb. 20 /2006 Min. Ambiente, Vivienda y D.T.			1333 Jul. 21 /2009 Congreso
Medidas Sanitarias				9 de 1979 Congreso

Voluntarios

Requisitos voluntarios	
ISO 9001	Sistema de Gestión de Calidad
ISO 14001	Sistema de Gestión Ambiental
BONSUCRO	Better Sugar Initiative
BASC	Bussiness Alliance For Secure Commerce
HALAL	Certificación Halal de acuerdo al hito islámico
GRI	Global Reporting Initiative
KOSHER	Kosher Food Certification
GLOBAL COMPACT	Foundation For The Global Compact

Nivel de cumplimiento del marco regulatorio

AMBIENTE	EN28. No hubo sanciones. Durante el año 2012, Riopaila Castilla S.A. aunque ha sido objeto de investigación por parte de la Corporación Autónoma Regional - CVC, no fue sancionada por esta entidad por incumplimiento de la normatividad que regula la protección al medio ambiente. La Organización tiene definidos, a través del Sistema de Gestión Ambiental, programas encaminados al cumplimiento de todos los requisitos de la normatividad ambiental en general, de los pactos a los que voluntariamente se ha adherido en estos aspectos ambientales, a las certificaciones ISO 14001 y otras que tiene en aspectos ambientales, y en especial a las decisiones contenidas en los pronunciamientos de las Corporaciones Autónomas Regionales - CVC, CRQ, y CRC. COP 8. El Sistema de Gestión Ambiental comporta los programas encaminados al cumplimiento de todos los requisitos de la normatividad ambiental y de las decisiones contenidas en los pronunciamientos de la Corporación Autónoma Regional - CVC.
RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO	PR2 - COP1. La Organización cumple con todos los requisitos legales de etiquetado y rotulado de los productos (Resolución 5109 de 2005 - Minprotección Social Hoy Salud). Durante el año 2012, no fue objeto de procesos administrativos ni judiciales donde se discutieran asuntos relacionados con incumplimientos a esta normatividad. PR4. La Organización cumple con las normas de etiquetado y rotulado nutricional de los productos; en el año 2012, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - Invima; estuvo visitando las instalaciones de las Plantas e hizo un requerimiento para verificar el tema de etiquetado de un producto y al revisarlo no impuso sanción alguna relacionada con este tema. PR7. No hubo en el 2012 procesos administrativos ni judiciales en contra de la Organización por incumplimiento de las normas relativas a mercadeo y publicidad, por tanto no hubo sanciones de ningún tipo por comportamientos de esta naturaleza; la Organización es respetuosa de la normatividad que existe en ese sentido. PR9. No hubo en el 2012 procesos administrativos ni judiciales en contra de la Organización por incumplimiento de las normas relativas al uso de sus productos, por tanto no hubo sanciones de ningún tipo por comportamientos de esta naturaleza; la Organización es respetuosa de la normatividad que existe en ese sentido.
SOCIEDAD	S07. No hubo en el 2012 procesos administrativos ni judiciales en contra de la Organización por actos de competencia desleal, ni prácticas comerciales restrictivas, por tanto no hubo sanciones de ningún tipo por comportamientos de esta naturaleza; la Organización es respetuosa de la normatividad que existe en cuanto a la protección a la libre competencia. S08. La Organización no ha sido declarada responsable a instancias de autoridades administrativas, judiciales, ni arbitrales, por el incumplimiento de normas, convenios, contratos, acuerdos, ni actos administrativos, durante el año 2012. La Organización obedece las normas que regulan sus actividades y el desarrollo del objeto social.
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO	HR1-PG1. La organización ha implementado lineamientos para direccionar las relaciones al interior de la compañía, y las que se tienen con proveedores, clientes y otros grupos de interés, con el fin de controlar aspectos relacionados con derechos humanos, es decir, para que en este aspecto, se desarrollen dentro del marco legal y los principios internacionales que rigen éstos. Se incluye, en todas las nuevas contrataciones, cláusulas que contienen declaraciones relacionadas con el respeto por los derechos humanos en todas las contrataciones, y entre ellas en las que son significativamente importantes (200 Contratos para la proveeduría de frutos de caña de azúcar; 2 Contratos y acuerdos con entidades financieras para financiar actividades agroindustriales; 3 Contratos y acuerdos con empresas nacionales y extranjeras para el desarrollo de proyectos agroindustriales al interior de la Organización). No se han firmado acuerdos ni contratos con accionistas de la Organización.

S05

PARTICIPACIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS

Riopaila Castilla S.A., en su práctica empresarial, define como asuntos de interés relevantes frente a las políticas públicas aquellos relacionados directamente con su actividad agroindustrial, y participa de manera activa en su desarrollo mediante el estricto cumplimiento de las regulaciones nacionales y en especial en materias vinculadas con las condiciones sociales y ambientales de la Empresa y de su entorno, a través de la conformación de alianzas interinstitucionales o intersectoriales.



Gestión Social Comunidades de influencia

Enfoque de Gestión y estrategias

VALOR SOCIAL COMPARTIDO Y DESARROLLO HUMANO

- La relación armónica y de largo plazo empresa - comunidades, es fundamental para equilibrar el crecimiento económico en consonancia con el desarrollo social y el compromiso ambiental, presente en la estrategia de negocio.
- Construir intereses comunes frente a la consecución de niveles más elevados de bienestar y la creación de entornos sostenibles, incide en la capacidad productiva de la Empresa.

DESTINATARIOS DE LAS ACCIONES SOCIALES SUJETOS DE DERECHOS Y NO RECEPTORES PASIVAS

- Las comunidades locales son sujetos activos de derechos, con capacidades y potencialidades que los habilitan para el ejercicio de una ciudadanía activa, que permita incidir en la construcción de una visión compartida del desarrollo.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO INVERSIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA

Criterios de la Inversión

- Focalización territorial.
- Potenciar la Inversión Pública y no remplazar o duplicar el rol de Estado.
- Orientar la Inversión Social con criterios de eficiencia, alineados a los planes de desarrollo locales o regionales, las políticas públicas y los objetivos estratégicos de la Empresa.
- Reconocimiento de expectativas e intereses de los actores del territorio.
- Conocimiento de las características sociales, culturales, políticas y económicas de los territorios.
- Definición de roles desde el principio de corresponsabilidad.

ESTRATEGIAS DE LA GESTIÓN SOCIAL

- Promoción de capacidades para la organización y participación activa de las comunidades en la gestión pública y el desarrollo local.
- La incidencia y articulación a las políticas públicas.
- Construcción de alianzas o sinergias virtuosas desde principios de comportamiento globalmente aceptados.

ASUNTOS DESTACADOS 2012

- Participación con 167 organizaciones comunitarias, sector privado y sector público de Florida, Pradera, Zarzal, en tres propuestas sectoriales de educación y población vulnerable, para los Planes de Desarrollo Municipales 2012-2015.
- Tres Mesas Técnicas Educativas creadas en los municipios de Zarzal, Pradera y Florida, conformadas por el sector público, el sector privado y las organizaciones sociales.
- Creación, mediante decreto de la Administración Municipal de Zarzal, del Comité Interconsultivo para la Prevención de la Violencia Sexual y Atención Integral de NNA, como resultado del trabajo de la Red de Protección de NNA, promovida en el marco del Acuerdo por la Felicidad suscrito por la Empresa, la Fundación Caicedo González, el Instituto para el Desarrollo de La Paila y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- Realización del Primer Foro Municipal por la Calidad de la Educación de Florida, Pradera y Zarzal, organizado por las Mesas Técnicas Educativas Municipales.
- Tres estudiantes del Colegio Hernando Caicedo de La Paila, municipio de Zarzal, destacados por el Icfes y el Icetex, por obtener resultados de excelencia al ubicarse dentro del 20% más alto entre los evaluados de todo el país que presentaron el examen el 2 de septiembre de 2012.
- Transferencia de metodología de emprendimiento y formación de 130 docentes, en las instituciones educativas Ciudad Florida y Francisco Antonio Zea de los municipios de Florida y Pradera, las cuales comprenden 11 sedes con 4.046 estudiantes.
- En los procesos de intervención social fueron atendidas 8.567 personas, 1.441 familias, 295 organizaciones sociales y 41 Mipymes, de 18 municipios del Valle del Cauca, Cauca y Vichada.
- Inversión social 2012 por valor de \$3.180 millones, base para una movilización de recursos en dinero y en especie de \$ 6.308 millones, a partir de la gestión de alianzas y convenios con entidades públicas y privadas de orden municipal, regional y nacional.

RETOS 2013

- Profundizar en el fortalecimiento de la institucionalidad local, para avanzar en la superación de la dispersión histórica de acciones públicas y privadas poco eficientes y carentes de impactos en la comunidad.
- Optimizar los recursos y capacidades existentes en las comunidades, a partir de un proceso programático estratégico dirigido a concretar en los municipios propuestas de políticas públicas en sectores estratégicos del desarrollo, la educación, la seguridad alimentaria, el desarrollo empresarial y los derechos de los niños(as) y adolescentes.
- Formalizar el diálogo empresa-comunidades de Influencia-Fundación Caicedo González, mediante la implementación de los Comités de Relacionamento Comunitario en los municipios focalizados.

S01-S09

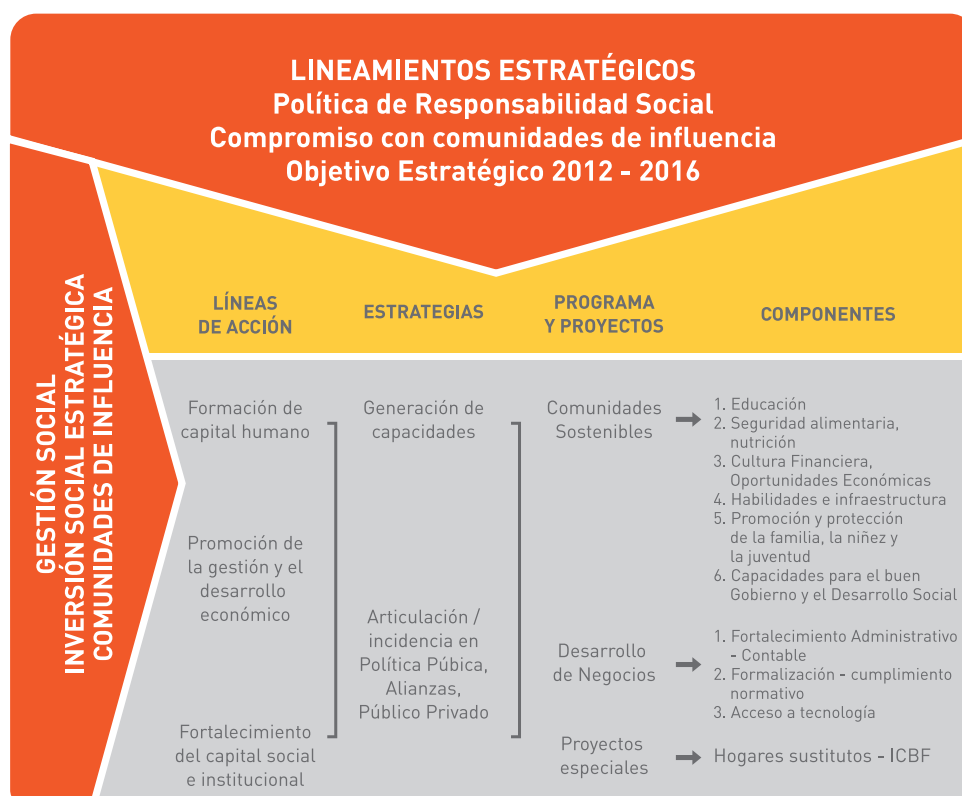
Mitigar los impactos ambientales de la operación y coadyuvar a la generación de condiciones que permitan a las comunidades del entorno avanzar en su desarrollo social con la ejecución de prácticas dirigidas a construir valores compartidos que aporten a la competitividad de la Empresa y las capacidades de las poblaciones para acceder al ejercicio efectivo de sus derechos, es el compromiso de Riopaila Castilla en sus relaciones con este grupo de interés.

El contraste de los impactos generados por la actividad agroindustrial sobre las comunidades en el Valle del Cauca, sumado a problemáticas estructurales de la gestión pública local en cuanto a su capacidad para garantizar a la población el acceso a sus derechos, el acceso a derechos de la población, se manifiesta en la presencia de

una proporción de población en condición de desventaja social o extrema pobreza. Este contexto evidencia un riesgo de desmejoramiento de las condiciones del entorno para operar y permite entender la pertinencia y relevancia del compromiso con la sostenibilidad y con el desarrollo socioeconómico de las comunidades, en la búsqueda de entornos más viables, equitativos y con mejores niveles de desarrollo de vida.

En cuanto a las operaciones agroindustriales en el departamento del Vichada, la Empresa está adelantando estudios para identificar los impactos y riesgos sociales, y adelanta consultas con el Resguardo de Santa Rosalía. Pese a ello, se definió un Plan Social que inició operaciones en septiembre de 2012. Los resultados obtenidos se reportan en este informe.

MODELO DE GESTIÓN



S010

El Modelo de Gestión, cuya implementación se inició en el 2012, se fundamenta en la relación Empresa- Comunidades de Influencia –Fundación Caicedo González, para dar continuidad, desde una perspectiva estratégica, a las acciones que Riopaila Castilla ha desarrollado de manera permanente para sus comunidades de influencia.

Analizada la pertinencia de estas acciones en el contexto de desarrollo de los entornos en los cuales opera la Empresa, la estrategia del negocio, los impactos y riesgos sociales y los intereses y expectativas razonables de los actores sociales, Riopaila Castilla define los objetivos en su Plan Estratégico 2012-2016, las líneas de acción y estrategias que orientan la gestión.

En el marco del respeto de los derechos económicos, sociales y culturales y las políticas públicas sociales del Estado, la Organización proyecta su ciudadanía corporativa como actor económico y social del desarrollo, para construir una relación que genere valor social compartido, con las comunidades de influencia como actores que asumen su propio desarrollo, y con la Fundación Caicedo González, entidad que ejerce el deber ser y quehacer de su naturaleza social, para instalar capacidades que fortalezcan el capital humano, institucional y social del entorno y le dinamicen el diálogo equilibrado y participativo que da contenido a la Responsabilidad Social de la Empresa con este grupo de interés.

En 2013 comienza el período de consolidación y profundización de este modelo, con base en los lineamientos de la evaluación de logros y aprendizajes obtenidos en el primer año de su implementación. El modelo es operado por la Fundación Caicedo González, entidad creada hace 55 años por los fundadores de Riopaila Castilla y de la cual

la Empresa y sus accionistas son los principales aportantes.

RESULTADOS

El Plan Estratégico 2012-2016, define como objetivo de estas relaciones “lograr una gestión socialmente responsable con las comunidades de influencia”, la cual tiene como indicadores:

- Valor de la inversión destinada y gestionada para desarrollo local, incluyendo patrocinios.
- Número de organizaciones sociales que movilizan iniciativas de impacto colectivo y participan en planeación para el desarrollo.
- Cobertura de la educación.
- Nivel de la calidad de la educación.

LOGROS

Estos se presentan de manera cualitativa en cuanto a la generación de valor social, en capital humano, capital social e institucional; y cuantitativa, medida a partir de los indicadores y metas por componente de los programas que despliegan las líneas de acción y estrategias de gestión social.

Indicadores de Gestión

- **Programa Comunidades Sostenibles:**
Su propósito es lograr una gestión socialmente responsable con las poblaciones de los municipios de influencia que contribuya a la sostenibilidad de sus condiciones de vida y asegure un entorno adecuado a las operaciones de la Empresa aportante.



1. Línea de Acción Formación de Capital Humano

El capital humano con relación a oportunidades y logros educativos se traduce en la capacitación alcanzada por la población, su capital cultural, la apropiación de conocimientos científicos, técnicos, humanistas y de valores indispensables para la vida en sociedad. La educación es un derecho que posibilita a las personas mayores oportunidades sociales, políticas, culturales y económicas.

La formación de 4.404 personas de 11 municipios en las diferentes modalidades educativas, aporta a la capacitación del capital humano, cualificando y desarrollando competencias ciudadanas, básicas y específicas. El 86% de estas personas (3.804) fueron matriculadas y atendidas durante el 2012 y las restantes 600 personas (14%) corresponden a población matriculada en el 2011 que continuaron su formación en 2012.

Componente	Meta 2012	Logro
Educación formal	1527 Estudiantes matriculados	1898 Estudiantes matriculados
	715 Estudiantes graduados	448 Estudiantes graduados
	Pruebas saber 5 y 9: satisfactoria	Pruebas saber 5 y 9: satisfactoria
	Pruebas saber 11: alto	Pruebas saber 11: alto
	Promedio académico TyT: 4.0	Promedio académico TyT: 4.5
Formación para el trabajo y desarrollo humano	1300 Estudiantes matriculados	1369 Estudiantes matriculados
	1100 Estudiantes graduados	1235 Estudiantes graduados
	Promedio académico: 4.0	Promedio académico: 4.5
	50% de personas graduadas realizando una actividad económica	6.62% De personas graduadas realizando una actividad económica
Educación de adultos	180 Estudiantes matriculados	29 Estudiantes matriculados
	4.0 Promedio académico	3.8 Promedio académico
Formación complementaria	300 Estudiantes matriculados	481 Estudiantes matriculados
	250 Estudiantes graduados	405 Estudiantes graduados
	4.0 Promedio académico	4.5 Promedio académico

2. Fortalecimiento del capital social e institucional

Promover la formación y fortalecimiento del capital social en un territorio supone incentivar el ejercicio del derecho a la asociatividad y a la participación social para el desarrollo de actividades de diverso orden que redunden en mejores condiciones de vida.

La gestión del capital social se fortaleció con las Organizaciones locales de los municipios de Florida, Pradera y Zarzal, pues se logró ampliar la cobertura y los asuntos de fortalecimiento al pasar de 22 organizaciones en el 2011 a 295 organizaciones en el 2012, participando en procesos de desarrollo local.

Componente	Meta 2012	Logro
Capacidades para el Buen Gobierno y el Desarrollo Social	Tres gobiernos locales concertando asuntos de interés público con las comunidades.	Plan sectorial de educación y población vulnerable concertado participativamente por los Gobiernos de Florida, Pradera y Zarzal, insertado en los Planes de Desarrollo.
	Dos Instituciones educativas públicas con mejora en calidad educativa.	I.E Francisco Antonio Zea y Ciudad Florida, con módulo y plan de estudios de emprendimiento. 130 docentes formados.
	Tres iniciativas de desarrollo social gestionadas.	Tres proyectos de mejoramiento de calidad educativa, en los Planes Sectoriales de Educación Florida, Pradera, Zarzal.

3. Promoción de la gestión y el desarrollo económico

Despliega programas y proyectos sociales que definen metas y focalizan recursos de la inversión social estratégica para el abordaje de asuntos sociales y económicos de segmentos poblacionales específicos –población en extrema pobreza, comunidades étnicas; niños, niñas y jóvenes declarados en situación de vulnerabilidad; familias en condición de vulnerabilidad, entre otros- presentes en las zonas de influencia de interés, en la perspectiva de mejorar sus condiciones de vida y/o restituir sus derechos.

Por esta misma vía se prevé el aporte a la dinámica económica de las comunidades mediante el desarrollo de capacidades de los agentes económicos formalizados en Mipymes presentes en los territorios, con el fin de mejorar su competitividad y productividad.

1850 personas se vincularon y/o beneficiaron de procesos orientados a desplegar mecanismos y acciones de promoción y garantía de los NNA y las familias. El 12% (1.048) de la población atendida en el 2012, participó en procesos de construcción colectiva y actividades para el desarrollo local y la formulación de proyectos y brigadas de salud en Santa Rosalía (Vichada).

Componente	Meta 2012	Logro
Promoción y protección de la familia, la niñez y la juventud.	100% cumplimiento Acuerdo por la Felicidad.	100% Cumplimiento Acuerdo por la Felicidad.
Cultura financiera y oportunidades económicas.	Red de organizaciones sociales participando en formulación de política pública de los NNA.	Red de organizaciones sociales de Zarzal participa en la formulación de iniciativa de política pública de infancia y adolescencia.
Seguridad alimentaria y nutrición.	\$200.000 promedio ahorro anual/familia.	1079 Familias atendidas, 322 con ahorro /anual \$200.000.
	1.600 familias atendidas.	
Infraestructura	\$1.020 millones invertidos.	\$539,6 millones invertidos.
	Dos proyectos de infraestructura educativa. 68 casas construidas.	Tres proyectos de infraestructura educativa gestionados.
	200 beneficiarios Fondo de Vivienda Corteros de Caña.	59 casas construidas, 8 en proceso.
		89 beneficiarios Fondo de Vivienda Corteros de Caña

En cuanto a Infraestructura y Habitabilidad, el 2012 se caracterizó por focalizar sus acciones en el mejoramiento de las condiciones de la Infraestructura Educativa.

- **Programa Hogares Sustitutos**

Mediante contrato de aporte, la FCG ejecuta este programa que tiene como objeto la restitución de los derechos de niños, niñas, y adolescentes con medida de protección; la atención psicosocial a los NNA y las familias biológicas para prepararlas para el reintegro de los NNA a su hogar; y formación y atención de las familias sustitutas.

Indicador	Meta 2012	Logro
Cupos utilizados año	5.811	5.705
Hogares sustitutos activos	179	155
Familias preparadas para el reintegro	De acuerdo a demanda	149

- **Programa desarrollo de negocios**

Su objetivo es contribuir a elevar la competitividad de las medianas y pequeñas empresas -Mipymes- que integran cadenas productivas en los municipios de mayor impacto de operación de la Empresa, mediante el mejoramiento continuo de sus procesos, la implementación de buenas prácticas productivas y el desarrollo de capacidades empresariales, comerciales, técnicas, productivas, comunicativas y financieras.

Se avanzó en la identificación, caracterización y vinculación de 20 Mipymes al proyecto formulado, radicado y aprobado por Innpulsa Colombia-Bancoldex. De igual forma, en el último trimestre se logró caracterizar 19 Mipymes locales de los municipios de Florida y Pradera, insumo que alimentó la formulación de la propuesta presentada a

la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial Cauca-Valle del Cauca.

Población atendida

De manera consolidada, la intervención social con las comunidades de influencia de la Empresa llegó a 8.957 personas, 1.441 familias, 295 organizaciones y 41 Mipymes; la población procede de 18 municipios, 15 de ellos del Valle del Cauca, 2 del Cauca y 1 del departamento del Vichada.

Comparativamente, en materia de personas directas atendidas en el 2012, la gestión presenta un incremento del 51,3 % frente al 2011, al pasar de 5.920 personas a 8.957 personas.

Por ámbito geográfico

El 44% de la población procede de los municipios del Norte del Valle del Cauca, de las cuales es Zarzal la de mayor participación con el 36% del total de personas atendidas.

La zona sur del Valle del Cauca y el Norte del Cauca, registra una participación del 34%, con el mayor peso

en el municipio de Florida (22%), seguido de Pradera con el 12%. Los municipios de Miranda y Corinto aportan 1% del total de la población atendida, lo cual se explica por las dificultades permanentes de orden público en dicha zona que dificultaron el despliegue de las acciones.

Santa Rosalía (Vichada), reporta una participación del 12%, situación importante teniendo en cuenta que los procesos de intervención social se iniciaron en septiembre de 2012.

El Programa Hogares Sustitutos, en el municipio de Cali, atendió al 10% de la población.

Por líneas de acción

El trabajo se desarrolló especialmente en asuntos relacionados con educación, con énfasis en cobertura, calidad de la educación y pertinencia, fortalecimiento de procesos comunitarios de interés colectivo, generación de capacidades para el buen gobierno y el desarrollo social, promoción y garantías de los derechos de los niños y las familias.

Línea de Acción	Personas		Familias		Organizaciones Sociales		Mipymes	
Formación de Capital Humano	4.404	49%						
Fortalecimiento del Capital Social e Institucional	1.306	15%	1.441	100%	223	76%		
Promoción de la gestión y el desarrollo económico	3.247	36%			72	24%	41	100%
Total	8.957	100%	1.441	100%	295	100%	41	100%



- **Acciones de Buen Vecino**

A partir de 2012 se retomó la propuesta “Justo a Tiempo” la cual tuvo por objetivo disminuir los incendios registrados en los cultivos de caña en la Planta Castilla por medio de acercamientos a las comunidades que presentan mayor cantidad de este tipo de incidentes.

En el segundo semestre de 2012 nació el programa “Buen Vecino”, cuyo objetivo principal es fortalecer las relaciones vecinales y mejorar la percepción de la comunidad hacia la Empresa.

En su primera fase se han realizado actividades concretas de acercamiento tales como socialización del plan de acción, jornadas lúdicas, recreativas y culturales, visitas institucionales a la Planta Castilla, encuentros formativos, talleres psicoeducativos y celebración navideña, con atención de 2.019 personas.

Esto ha contribuido al alcance del objetivo planteado, promocionando el liderazgo y espacios participativos en las comunidades.

- Inversión

Ítem	Valor 2012*
Donaciones Junta Directiva	\$ 1.700
Recursos para inversión social en comunidades	\$ 1.327
Subtotal Recursos Base Riopaila Castilla	\$ 3.027
Recursos Castilla Cosecha S.A.	\$ 116
Recursos Cosecha del Valle S.A.	\$ 37
Subtotal Recursos Base Filiales	\$ 153
Total Recursos Base de Inversión Social	\$ 3.180
Recursos gestionados y ejecutados 2012	\$ 2.090
Recursos gestionados 2012 para ejecución 2013	\$ 609
Subtotal Recursos de Contrapartida Gestionados	\$ 2.699
Contrato de aporte ICBF	\$ 3.610
Total Recursos Movilizados	\$ 6.309
Total Recursos Inversión Social	\$ 9.489

*Cifras en millones



Buenas Prácticas

Incidencia de actores locales en planes de desarrollo municipal

Antecedentes

En el año 2011 el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar suscribió con Riopaila Castilla S.A., la Fundación Caicedo González y el Instituto para el Desarrollo de La Paila un Acuerdo de Voluntades orientado a propender y garantizar el derecho a la felicidad de los niños, niñas y adolescentes del corregimiento de La Paila (Zarzal) y de otros municipios del área de influencia de la Empresa.

Los hechos y datos que las tres entidades identifican en relación con el fenómeno de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes y las cifras que evidencian una deficiente calidad educativa en el territorio, impulsaron a Riopaila Castilla y la Fundación Caicedo González a articularse con el ICBF para hacer frente a la situación

de vulneración de los derechos de la niñez, en especial aquellos relacionados con las categorías de Existencia, Desarrollo, Protección y Ciudadanía: educación, derechos sexuales y reproductivos, trabajo infantil en sus peores formas de explotación laboral, entre otros. Y buscar formas de coordinación y cooperación para aunar esfuerzos en la búsqueda de soluciones.

Por lo anterior, en virtud del principio de corresponsabilidad Sociedad-Empresa-Estado, en agosto del 2011 se inició la estructuración de la Red para la Prevención, Promoción y Protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, con 22 actores locales, fundamentada en el carácter comunitario e institucional y en los principios del desarrollo de base. Dicha Red se soporta en la asistencia técnica del ICBF en materia de infancia y adolescencia en la coordinación y apoyo técnico para el fortalecimiento del capital social e institucional a través de la FCG en el apoyo técnico y logístico del Instituto

para el Desarrollo de La Paila (IDLA); y en la financiación y respaldo empresarial de Riopaila Castilla S.A.

Con los aprendizajes adquiridos, en el 2012 se extendió la propuesta a los municipios de Florida y Pradera y se pactaron compromisos con las administraciones municipales de Zarzal, Florida y Pradera para implementar acciones conjuntas para mejorar la calidad educativa y las condiciones de la población vulnerable, en especial niños, niñas, adolescentes y familias.

Dada la oportunidad de incidir en las directrices municipales, y partiendo de las capacidades desarrolladas, 167 organizaciones sociales y de base consideraron que sus esfuerzos tendrían mayor impacto si hacían efectivo su derecho a la participación por lo que, fundamentados en la Ley Orgánica de Planeación (Ley 152 de 1994)¹ plantearon con el acompañamiento técnico de la FCG, propuestas concretas enfocadas a mejorar la calidad educativa y a facilitar las condiciones para garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Este proceso estuvo acompañado de acciones de formación en planeación, gestión pública municipal, planes de desarrollo municipal; diagnósticos participativos educativos, mecanismos de participación, control social y metodologías de seguimiento y evaluación.

Con estas herramientas y la creación de espacios formales para discutir y concertar en torno a la educación y los derechos de la infancia, la adolescencia y la familia, los participantes desarrollaron un proceso de acción colectiva enmarcado en el Artículo 95, numeral 5, de la Constitución Política de Colombia² y en la Ley 152 de 1994, para hacer seguimiento y control social a la gestión pública y en particular a las propuestas sectoriales relacionadas con la educación y la población vulnerable que fueron aprobadas

e incorporadas en los planes de desarrollo municipales 2012-2015. De igual forma, y en aras de la sostenibilidad de los procesos, en el primer semestre de 2012 se creó mediante Decreto 150-02,05-153 de Julio 16 de 2012, de la Administración Municipal de Zarzal, el Comité Interinstitucional Consultivo para la Prevención de la Violencia Sexual y Atención Integral de Niños, Niñas y Adolescentes víctimas del Abuso Sexual; por Decreto 150-02,05-154 (julio 16 de 2012) el Comité Interinstitucional para la Erradicación del Trabajo Infantil, y en el segundo semestre del 2012 se inició la construcción participativa de la Política Pública Educativa Municipal para un período de diez años.

Actores que intervienen

Sector público. Orientador de la Planeación:

Brinda asistencia técnica institucional y planea y orienta las temáticas en las mesas técnicas. Lo componen las Alcaldías Municipales, la Secretaría de Educación Departamental, Grupo de Apoyo a la Gestión Educativa Municipal (GAGEM), los Consejos Territoriales de Planeación; los Concejos Municipales; el Consejo Municipal de Juventud; las instituciones educativas, ICBF y SENA.

Sector privado empresarial. Participante

Activo: Participa en las mesas de discusión y las retroalimenta; comunica los avances y resultados del proceso a los grupos de interés. Lo integran Riopaila Castilla, los medios de comunicación, la Cruz Roja, las Pymes locales y Colombina S.A.

¹ Es un mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones sociales ejercer vigilancia sobre la gestión pública a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales y órganos de control y tener una interlocución seria con los Consejos Territoriales de Planeación (CTP) para la incidencia en políticas públicas.

² La cual indica el deber del ciudadano a "participar de la vida política, cívica y comunitaria del país".

Sector privado social. Participante Activo: Construye, revisa y controla socialmente las propuestas incluidas en los Planes de Desarrollo Municipales (PDM). Hacen parte de él: fundaciones locales, comunidad organizada de afrodescendientes, discapacitados, LGBTI, grupos juveniles, movimientos de derechos humanos, juntas de acción comunal, organizaciones de base, comunidades indígenas y madres cabeza de hogar.

Aspectos desarrollados para la sostenibilidad de la experiencia

- **Las estrategias y los procesos de intervención social de la Fundación Caicedo González están alineados a la estrategia de Responsabilidad Social de Riopaila Castilla S.A.** y responden a los compromisos que el sector privado, las administraciones municipales y el ICBF han firmado como acuerdo para el mejoramiento de la educación y de las condiciones de la población vulnerable de los municipios que hacen parte de las zonas de influencia del principal aportante Riopaila Castilla S.A., lo que brinda respaldo y solidez técnica y financiera en la ejecución de la propuesta.
- **Las propuestas de incidencia en los planes de desarrollo municipales están articuladas con el Plan de Desarrollo Nacional “Prosperidad para Todos”** y las políticas nacionales que buscan el desarrollo local y la superación de la pobreza.
- **Promueve la participación y la democracia.** La FCG promovió espacios formales e incentivó a los diversos actores para la participación colectiva en el seguimiento, evaluación y control social a los PDM. Las propuestas fueron construidas y nutridas por los ciudadanos conscientes de las realidades de sus municipios.

- **Desarrolla compromisos hacia propósitos compartidos.** Diversidad de actores en los escenarios de discusión para la identificación y concertación de propuestas para el desarrollo sostenible. El diálogo social y la actuación a partir de la construcción de consensos sobre asuntos de interés público. Garantiza la legitimidad del proceso y neutraliza intereses individuales de diverso orden y brinda mayores oportunidades de sostenibilidad a la experiencia.
- **Genera capacidades.** La sociedad civil como gestora de su propio desarrollo, a través de la participación ciudadana y la implementación de metodologías y conceptos para la ruta de incidencia.
- **Fortalece a las organizaciones de base.** Las involucra en el ejercicio, diagnóstico y construcción de propuestas; incentiva su capacidad de diálogo con sus pares y con el Estado y su incidencia en los procesos políticos.

Impactos

- Rompimiento de la tendencia abstencionista a la participación ciudadana y la inercia de los gobiernos locales para construir conjuntamente propuestas de interés público, y planificación del desarrollo con base en la garantía de los derechos.
- Mejoramiento de la capacidad organizativa y crítica de los actores sociales para su interacción en el escenario de discusión de la gestión pública.
- Posicionamiento en las agendas públicas locales de educación, y atención integral a la primera infancia como asuntos de interés prioritario en la visión de desarrollo municipal.
- Fortalecimiento de la gobernabilidad del Estado como actor y líder de la planeación del desarrollo local, con la construcción de una visión compartida de futuro en torno a la educación con calidad, visible en la formulación participativa de las Políticas Públicas Educativas Municipales

Resultados

1. Formación y Orientación	
Personas con capacidades para la participación en el diseño de políticas públicas educativas y el ejercicio del control social a planes sectoriales educativos.	288
Mejoramiento de la capacidad organizativa y crítica de actores sociales para su interacción en escenarios de discusión de la gestión pública.	52
Organizaciones sociales, comunitarias, públicas y privadas de la zona que participan.	52
Ideas de proyectos de mejoramiento de calidad educativa incorporadas en los Planes Sectoriales de Educación.	3
2. Gestión, Incidencia y Control social	
Organizaciones que inciden en la formulación y aprobación de PDM en Florida, Pradera y Zarzal en el sector educación.	52
Gobiernos locales participantes (Florida, Pradera y Zarzal)	3
Mesas técnicas en educación conformadas (uno por Municipio)	3
Creación del Comité Interinstitucional Consultivo para la Prevención de la Violencia Sexual y Atención Integral de Niños, Niñas y Adolescentes víctimas del Abuso Sexual de Zarzal, y el Comité Interinstitucional para la Erradicación del Trabajo Infantil de Zarzal	2
Subcomisiones técnicas conformadas para asuntos relacionados con atención integral en primera infancia, educación básica primaria, secundaria y media y educación superior.	9
Foros municipales por la Calidad de la Educación realizados en Zarzal y Florida- Pradera.	2
Participantes en los foros.	744
Organizaciones públicas y privadas que participaron en los foros.	167
Panelistas: MEN, SENA, SED Valle, ICBF, Estrategia Cero a Siempre, Experto Internacional	11



Gestión ambiental

Enfoque de Gestión

El compromiso de Riopaila Castilla S.A. con el respeto por el medio ambiente se fundamenta en el mejoramiento continuo de sus procesos, la implementación de prácticas dirigidas al uso racional de los recursos, la prevención de la contaminación y el cumplimiento de la legislación ambiental.

Riopaila Castilla, con el propósito de producir alimentos y energía en forma sostenible, profundiza y desarrolla acciones significativas dirigidas a minimizar los impactos que su actividad genera al medio ambiente y a las comunidades vecinas. El seguimiento al cumplimiento de la política ambiental revisada y aprobada por la Junta Directiva en el año 2011, permite reportar los resultados de la gestión que a continuación se presentan.

EN26

Se han identificado los aspectos ambientales en que se involucran las actividades de la Empresa y se están tomando medidas para mitigarlos, relacionadas con el control de emisiones y de vertimientos de residuos peligrosos, la recuperación y aprovechamiento de residuos, mayor eficiencia energética y producción de energía limpia. Todo ello, se resume en el capítulo a continuación.

ACCIONES DESTACADAS

- 14% de incremento en inversiones de proyectos, actividad de control y monitoreo ambiental.
- El 89% del agua utilizada en el proceso es reutilizada lo que genera una disminución de 5.476 litros por segundo de la captación agua.
- Ampliación de los frentes de cosecha en verde.
- Prácticas de segregación y optimización en el uso de insumos precursores para reducir la cantidad de residuos peligrosos generados.
- Implementación de programas de eficiencia energética.



META 2013

- Fortalecimiento del Sistema de Gestión Ambiental.
- Mejoramiento de los controles ambientales para garantizar el cumplimiento legal.
- Consolidación de la cultura ambiental basada en la prevención y mejoramiento de los procesos de prácticas aplicadas.
- Revisión de indicadores para mejorar el seguimiento al desempeño ambiental de la compañía y medir el impacto de ésta en el logro de los objetivos corporativos.

LOGROS

- Disminución de las cargas de Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO) vertidas.
- Reducción de las emisiones por quemaduras de caña.
- Generación y uso de energía limpia a partir de biomasa.
- Reducción de la compra de energía de la red pública.
- Incremento del área cosechada mecánicamente en un 13% disminuyendo la quema de caña.
- Reducción del consumo de fuel oil en un 80% comparado con el 2011 como resultado del proyecto de eficiencia energética.
- Aprobación del proyecto de cogeneración por parte de la Junta Directiva, que sacará de operación 3 calderas, disminuyendo las emisiones atmosféricas y permitiendo la generación de energía más limpia.
- Disminución del 30% en la generación de residuos peligrosos.

EN30-COP 8, 9

Inversión en programas y proyectos con beneficio ambiental

Comportamiento de las inversiones realizadas por Riopaila Castilla que impactan de manera positiva el medio ambiente:

Área	Proyectos	2012 (\$ MM)	2011 (\$ MM)
Operaciones agrícolas y tecnología agrícola	Ultralivianos para la aplicación de madurantes	0.0	26
	Perforación pozos de monitoreo pista aterrizaje	0.0	8
	Riego caudal reducido	0.0	150
	Computadores a bordo (reducción consumo de combustible)	0.0	200
	Agricultura de precisión (reducción consumo de agroquímicos)	0.0	216
	Frente de cosecha mecanizada	19.982	18.462
	Programa acercamiento con comunidades	66	50
	Equipo transporte de combustibles	150	250
	Programas de prevención y control de incendios	500	680
	Batería sanitaria	40	97
	Subtotal Operaciones y Tecnología Agrícola	20.738	20.139
Fábrica	Control de emisiones en fuentes fijas	0.0	1.247
	Optimización energética en Planta Riopaila	0.0	2.550
	Adecuación bocatoma río La Paila	0.0	105
	Adecuación bocatoma río Bolo	0.0	65
	Mantenimiento afluentes fábrica	0.0	77
	Apoyo a sistemas de reforestación afluentes	0.0	27
	Optimización sistema de tratamiento aguas residuales	6.819	0.0
	Destilería (perforación pozos de monitoreo agua subterránea en campo)	45	0.0
	Subtotal fábrica	6.864	4.271
Taller Agrícola	Construcción muro para trampa de grasas	3	0.0
	Subtotal Taller Agrícola	3	0.0
Gestión ambiental	Disposición de residuos peligrosos	45	63
	Monitoreo vertimientos líquidos	139	65
	Monitoreo emisiones atmosféricas	48	0
	Subtotal gestión ambiental	232	128
Contribución asociaciones de usuarios de los ríos	Proyectos de las diferentes asociaciones Aurpa, Asobolo, Asofraile, Asodes	67	170
Total inversiones		27.904	24.507

Las inversiones en proyectos, actividades de control y monitoreo ambiental se incrementaron en el 2012 en un 13,8% y suman en los dos últimos años \$52.411 millones. Con esto la Empresa ha aumentado el control de sus procesos, lo que le permitirá en el futuro operar de manera más amigable con el medio ambiente al realizar actividades con menor impacto

ambiental. El reto ahora es sostener el nivel de desempeño que se alcanzará con las inversiones realizadas.

Las inversiones se caracterizaron por generar, además de un beneficio ambiental, una mejora en la productividad y eficiencia de los procesos, enmarcada siempre en el objetivo de producir bienes y servicios de manera sostenible. Como resultado de las inversiones realizadas se resaltan los siguientes aspectos:

- Incremento del área cosechada mecánicamente en un 13%, lo que aumentó al 38,3% el porcentaje de cosecha en verde y se disminuyeron las emisiones y las molestias en la comunidad por quemas de caña.
- Mejoras de los sistemas de tratamiento de aguas residuales industriales, lo que prepara a la Empresa para cumplir con nuevos estándares que se espera sean establecidos en la reglamentación ambiental.
- Adquisición de equipos de riego por aspersión y caudal reducido para mejorar la eficiencia de aplicación y optimizar el uso del agua en labores agrícolas.
- Inversiones en los sistemas de control de emisiones atmosféricas, que mejoran la calidad de los gases emitidos por las calderas de las fábricas.
- Control de regueros de combustible por incidentes en transporte, evitando con ello, pérdidas de combustible y contaminación del suelo.

Materiales utilizados en la operación

EN1

MATERIALES UTILIZADOS EN LOS PROCESOS

Materia prima	Unidad	2012	2011
Cal	t	5.910,9	5.869,5
Azufre	t	465,44	438,43
Soda	t	611,5	643
Floculantes	t	68,22	60,8
Ácido fosfórico	t	289,1	321
Abonos y fertilizantes	t	10.145	7.903
Abonos y fertilizantes	m ³	44,8	64
Fungicidas e insecticidas	Kg	742	865
Fungicidas e insecticidas	l	61	95
Herbicidas madurante	t	14,2	19,1
Herbicidas madurante	m ³	73,5	72
Fuel oil	gal	110.771	564.889
Biodiesel	gal	3.532.437	3.444.030
Gasolina	gal	71.125	76.138
Aceite	gal	86.377	117.937
Grasa	kg	33.038	30.198

COP8

Se destaca la reducción en el consumo de fuel oil, la cual obedece a acciones ejecutadas durante el año dirigidas a este fin: inversiones en válvulas de vapor y jugo, arreglo de calentadores regenerativos en dos etapas, uso de gases II en calentamiento de jugo encalado y gases I en los calentadores 1 y 2 de jugo clarificado, lo cual ha permitido moliendas continuas de 29 y 30 días, al reducir las paradas y arranques de las fábricas. Del mismo modo, se resalta la reducción del uso de materiales precursores de residuos peligrosos como el aceite y los combus-

tibles, al generar un mayor porcentaje de energía limpia a partir de bagazo.

EN2

MATERIALES VALORIZADOS

Materiales residuales reutilizados en el proceso:

Material	Unidad	2.012	2.011
Cachaza	Toneladas	213.175	211.648
Bagazo	Toneladas	1.066.515	1.056.618
Cascarilla	Toneladas	0	1.540
Total		1.281.702	1.271.817



COP 9

Las estrategias y mejoras introducidas en el proceso permitieron optimizar el uso de bagazo. Se presentó un leve incremento en las toneladas de materiales valorizados utilizados en el proceso. No hubo consumo de cascarilla, lo cual se complementa con la reducción del consumo de fuel oil.

La cachaza se utilizó como materia prima en la planta de compostaje para la producción de abono, que aplicado al suelo mejora sus características. Esta práctica permite disponer de la cachaza con un efecto positivo en el suelo.

RESIDUOS SÓLIDOS VALORIZADOS

Residuo	Un.	Año 2012		Año 2011	
		Cant.	Valor (\$ mm)	Cant.	Valor (\$ mm)
Chatarra Clasificada	Kg	1.666.245	844	1.773.505	840
Retales (plástico, papel, llantas, filtros, latón material reciclado)	Kg	401.815	47	481.910	24
Baterías	Un	310	10	514	16
Activos y equipos usados	NA	NA	108	NA	84
Empaque Polipropileno	Un	36.715	3	13.362	3
Aceite usado Agroindustrial	Gls	25.712	23	31.520	26
Total			1035		993

Hubo un incremento en el valor de venta de los residuos y obsoletos valorizados con respecto al 2011 del orden de un 3,6% como resultado de la identificación, separación y clasificación adecuada de los residuos generados, que permite su mejor aprovechamiento y comercialización.

Uso eficiente de los recursos naturales

ENERGÍA - DISMINUCIÓN DE COMPRA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ORIGEN HIDRÁULICO

EN3 - EN4- EN5

Consumo directo e indirecto de Energía (KW/hora/año)

Tipo de energía	2.012	2.011
Generada (directa)	141.902	146.133
Comprada (indirecta)	6.794	8.697
Consumida	139.803	140.997
Vendida	3.477	10.047
Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.		148

EN6 - EN7

En la energía generada se presentó una reducción por un menor tiempo hábil de operación de las plantas respecto al 2011. A pesar de esta situación la energía comprada disminuyó en un 22,4%, lo cual refleja los esfuerzos en mejor uso de este recurso. Esta situación obligó también a reducir la energía vendida, aumentando el porcentaje autogenerado en el periodo comparado.

COP 9

Algunas de las actividades desarrolladas para mejorar la eficiencia y reducir el consumo indirecto de energía se mencionan a continuación:

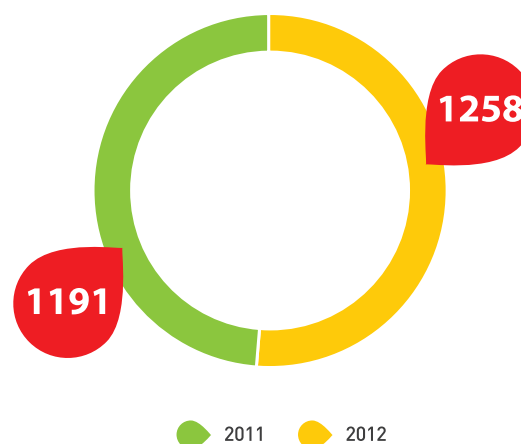
- Instalación de aproximadamente 40 variadores en los equipos de bombeo de elaboración, lo cual está reduciendo en alrededor de 30% el consumo de energía en los equipos instalados.
- Ampliación de la capacidad de suministro de potencia con la instalación de dos subestaciones nuevas que proporcionaron una mejor distribución de cargas eléctricas en las fábricas.
- Continuación del programa de reemplazo de luminarias obsoletas a luminarias metal halide, que son más eficientes y no generan riesgos de contaminación ambiental.
- Ajuste en el CPC del turbogenerador 1 y el sistema de control, lo cual ha permitido una respuesta más rápida y una mayor estabilidad en la operación del generador.
- Se realizó una revisión total del turbogenerador 1 y se ajustaron los equipos de instrumentación. Con esta inversión se logró incrementar la generación de energía en 1,5 MW, que estaba siendo limitada por restricciones de temperatura en el estator.

AGUA

Volúmenes de agua aplicados en el campo

El valor promedio de agua utilizado en riego fue superior en un 6% al registrado en el año anterior, debido a una disminución del 37% en la precipitación. La programación de riego se hace de acuerdo con el balance hídrico, herramienta que permite un uso más eficiente del recurso.

- **Volumen de agua utilizada en riego**
El uso eficiente del agua se logra en las actividades agrícolas mediante la implementación de prácticas de riego por aspersión en los cultivos, sistema que demanda menor cantidad de agua por hectárea. El objetivo en el 2013 es aumentar el porcentaje



de área regada por este método para disminuir el índice global en las labores agrícolas.

EN9

- **Comportamiento de las fuentes de agua**

Debido a los métodos que se utilizan para el aprovechamiento del agua en las labores de riego y demás actividades agrícolas, los cuales permiten su reutilización, no se han presentado afectaciones significativas en los afluentes aledaños a las áreas de operación de la Empresa.

EN8

En el año 2012, por el retiro de tierras de proveedores de caña y por reasignación de caudales establecidas por la autoridad ambiental, resultado de la actualización de los caudales base de los ríos, la cantidad de agua asignada a través de las concesiones y usada para las diferentes labores disminuyó en un 23% respecto a 2011; esto implica una menor presión sobre el recurso y la posibilidad que otros usuarios se abastezcan de la misma fuente.

El cuadro de asignaciones y su variación es el siguiente:

Tipo de fuente	2012	2011
Superficial (l/sg)	3.785	4.921
Subterránea	907	1.181
Total	4.692	6.102

COP 9

Riopaila Castilla prioriza el uso del agua proveniente de los cauces públicos o superficiales sobre la captada por bombeo de pozos profundos. El agua captada se transporta al campo en canales revestidos o tubería enterrada, para evitar las pérdidas por filtración durante la conducción.

EN10

- **Recirculación de agua**

Una de las estrategias más importantes para reducir el consumo de agua son los sistemas de reutilización implementados, que en el 2012 se man-

tuvieron en operación. Los diferentes sistemas y la cantidad de agua reutilizada se presentan a continuación:

Descripción	Caudal recirculado (l/sg)
Inyección y rechazo	4.101
Torre de enfriamiento	76
Lavado de caña	1.262
Agua de ceniza	38
Total recirculada	5.476
Agua suministro (l/sg)	700
Total uso agua Riopaila Castilla	6.176
% Total agua de suministro	11,3%

El 88,7% del agua que se utiliza en el proceso es recirculada; esto permite disminuir 5.476 litros por segundo de la captación. Esta agua, entonces, puede ser usada en otras actividades y por otros usuarios de la fuente.



EN21

Vertidos totales de aguas residuales industriales y domésticos

Parámetro	Unidad	2012	2011	Norma
DBO5	Kg	138.473	97.079	599.796
SST	Kg	100.501	118.543	286.161

COP 9

Riopaila Castilla realizó inversiones en los sistemas de tratamiento de aguas residuales industriales de las plantas fabriles, por valor de \$6.819 millones en mejoras del sistema, adecuándose a las nuevas normas de vertimientos.

Esto incluyó la eliminación de algunos sistemas de bombeo, construcción de canales nuevos y rejillas autolimpiantes; recuperación del revestimiento de las paredes de las lagunas de sedimentación, recuperación de la cortina separadora de la laguna de estabilización y

mejora en la conducción de los canales de agua de lavado de caña.

Con esto se ha garantizado el cumplimiento de los límites permisibles establecidos en la legislación y que el sistema alcance los estándares que puedan ser fijados por el Gobierno en el 2013.

AIRE

Comportamiento de las emisiones atmosféricas fuentes fijas

Durante el 2012 los resultados obtenidos en las caracterizaciones de emisiones de las calderas de las dos plantas estuvieron dentro de los límites establecidos por la legislación ambiental.

Comportamiento Emisiones Atmosféricas

EN16 – EN17 – EN19 – EN20

Material particulado y Dióxidos de Nitrógeno No₂ (Mg/M³)

Año	Caldera	2	3	5	6	Norma
2011	Planta Riopaila (Nox)					300
	Planta Riopaila (Mp)					300
	Planta Castilla (Nox)			11,5	19,8	300
	Planta Castilla (Mp)			99,0	238,4	300
2012	Planta Riopaila (Nox)	124,5	165,3	280,3		300
	Planta Riopaila (Mp)	79,0	35,4	68,8		300
	Planta Castilla (Nox)			100,7	109,1	300
	Planta Castilla (Mp)			65,8	226,5	300

EN18

Iniciativas para reducir las emisiones:

- Cambio de analizadores de oxígeno en las calderas 2, 3 y 5 de Planta Riopaila.
- Reemplazo de 215 tubos en el calentador de aire de la caldera 2 de Planta Riopaila.
- Mantenimiento de los multiciclones y ciclones de las calderas 2 y DZ de Planta Riopaila.
- Mejora en la eficiencia del lavado, lo cual beneficia la calidad del bagazo que se utiliza como combustible de las calderas en Planta Castilla.
- Cambio de los ciclones 5 y 8 de la caldera DZ en Planta Castilla.
- Cambio de botellas en el sistema colector de ceniza de la caldera 5 en Planta Castilla.

Al cierre de este informe se continúa desarrollando un proyecto de cogeneración consistente en la adquisición de una caldera aqua-tubular de generación de vapor de 150 TPH, 63bar, 490°C, con combustible bagazo 100%. Esta caldera contará con la última tecnología disponible para el manejo de emisiones y sistema de manejo de cenizas por vía seca.

El vapor generado será usado para alimentar un nuevo turbogenerador porque también ha de ser adquirido dentro del proyecto, de capacidad 35 MW a 13,2 KV. La energía eléctrica generada por este turbogenerador se sumará a la generación actual de la Empresa y permitirá contar con energía para alimentar la

fábrica, la nueva destilería y los campos de caña, vender excedentes al sistema interconectado de más o menos 20 MW.

Esta caldera sustituirá las calderas 2 y 3 de la Planta Riopaila, lo cual permitirá una reducción de las emisiones de material particulado.

EN23

En el periodo 2012 no se presentaron derrames accidentales que generaran impactos ambientales importantes.

RESIDUOS PELIGROSOS SEGÚN CLASIFICACIÓN DE BASILEA

EN22

Respel	Un	2.012	2.011
Fibra de vidrio	M3	22	4.350
Grasa	Kg	10.204	4.964
Lámparas de vapor de mercurio	Kg	1.110	710
Sólidos contaminados con agroquímicos	Kg	1.238	2.243
Sólidos contaminados con hidrocarburos	Kg	18.468	17.071
Sólidos contaminados con pintura	Kg	865	821
Soluciones ácidas de laboratorio	Kg	0.0	1.683
Baterías	Kg	9.480	14.933
Total		41.387	46.775

En el periodo se realizó una mejor depuración de los sólidos contaminados. En algunos casos se utilizaron insumos de mayor duración, esto minimizó la cantidad de sólidos dispuestos. La disposición final de todos estos materiales se hace con un gestor legalmente autorizado, en celdas de seguridad y en incineradores.

EN24

Todos los residuos catalogados como peligrosos fueron tratados y/o dispuestos dentro del territorio nacional.



Biodiversidad

EN11- EN12

Las operaciones de Riopaila Castilla no se desarrollan en espacios naturales protegidos, entendidos como tales los parques naturales. Los procesos se realizan en áreas con protección normal a los ríos, suelos y aire.

EN15

Del mismo modo, la Empresa no cuenta con especies en vía de extinción incluidas en la lista roja de la UICN, dentro de los terrenos donde opera.

EN25

Impactos identificados que afectan la biodiversidad

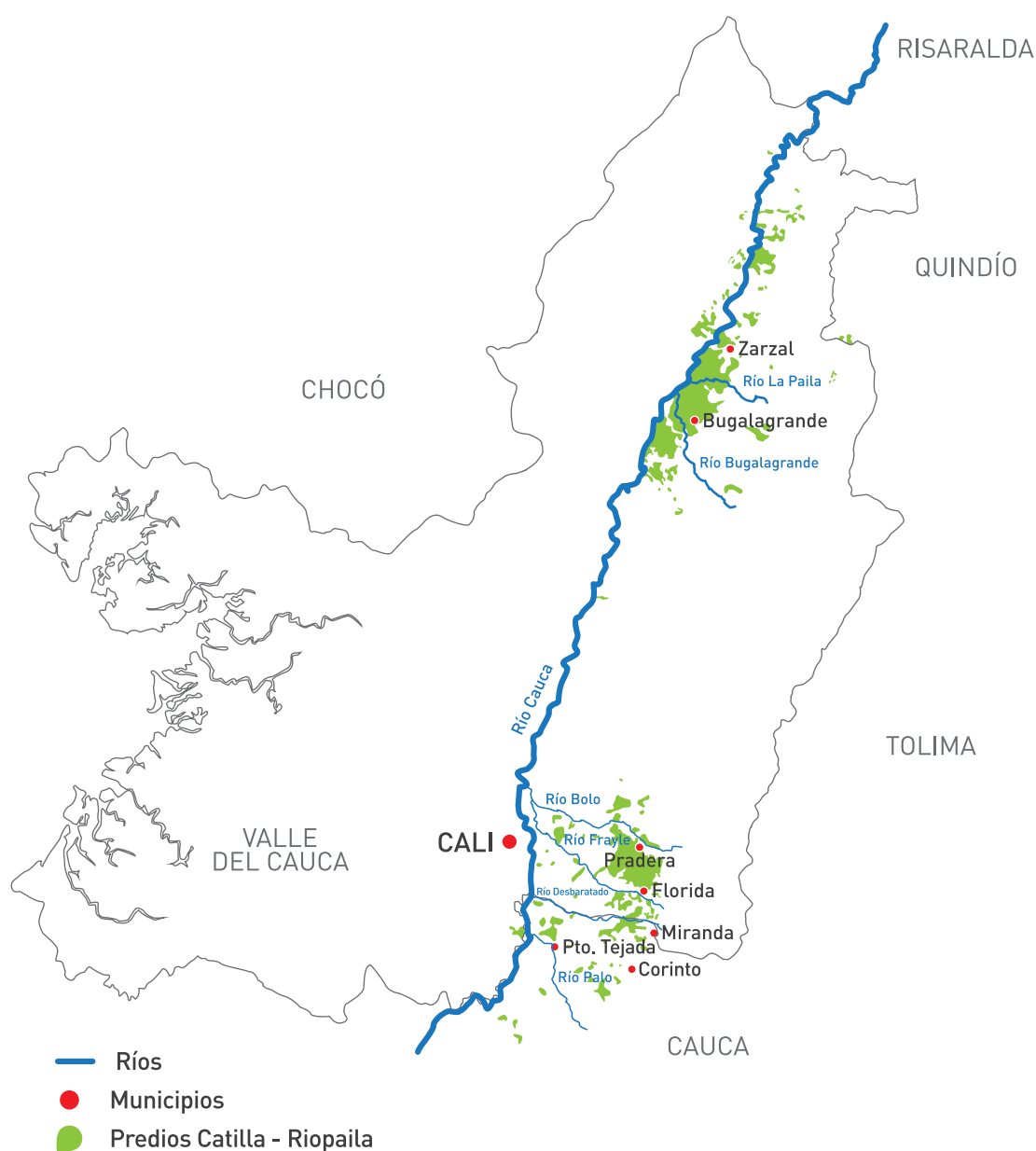
Impactos	Acciones de prevención y/o control	Resultados
Vertimientos líquidos	Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales Industriales, cuyo efluente se usa en riego, lavado de caña y lavado de cenizas.	Agua con características que no afectan la Biodiversidad del recurso natural.
Emisión de gases por fuentes fijas	Sistema de remoción de cenizas mediante lavadores de gases en las chimeneas de las calderas.	No afectación de la calidad del aire por emisiones atmosféricas.
Emisión de cenizas por quema de caña	Aplicación de normas técnicas para quema de la caña e incremento de la cosecha mecanizada.	12% menos de caña quemada.
Afectación del suelo por residuos sólidos comunes y peligrosos	Clasificación en la fuente, almacenamiento temporal, disposición adecuada por un gestor legalmente autorizado.	Cero impacto por disposición inadecuada de residuos sólidos.

Hábitats protegidos o restaurados

EN13

Las hábitats protegidos se localizan en las márgenes de los ríos, formando corredores biológicos que conectan las cordilleras Central y Oriental, y pasan por el río Cauca. Riopaila Castilla mantuvo las áreas del año anterior e incrementó la siembra de árboles, la recuperación de bosques y los aislamientos con cerco, a través de las asociaciones de usuarios de los ríos, especialmente en las cabeceras. El siguiente plano presenta los hábitats protegidos:

Localización General Cuencas Plantas Castilla - Riopaila



Gestión de impactos sobre la biodiversidad

EN14

Protección y restauración de hábitats

El trabajo de las asociaciones de usuarios se focaliza en proyectos que despliegan acciones tendientes a minimizar los impactos sobre la biodiversidad, con el fin de ubicar hábitats que permitan la protección de las especies animales en vía de extinción.

Los proyectos se ejecutan con participación de las comunidades y en alianza con los gobiernos locales, el programa Agua por la Vida y la Sostenibilidad, de Asocaña; el SENA, Ecopetrol, Pisa, concesionaria de la vía central del Valle; Riopaila Castilla participa con aportes económicos, apoyo técnico y administrativo.

Entre los resultados más destacados de los proyectos ejecutados a través de las asociaciones de usuarios de los ríos, en el año 2012 se reportan los siguientes:

Asociación de Usuarios del Río La Paila - Aurpa

Bosques protectores productores y capacitación ambiental, para la protección de riberas de corrientes de agua, nacimientos de agua y sensibilización ambiental.

Localización:

Cuenca del Río La Paila.

Municipios:

Zarzal y Sevilla

Valor:

\$90.000.000

Plazo:

12 meses (Diciembre 2011 a Diciembre 2012).

Objetivo: Contribuir a la conservación y restauración de ecosistemas naturales, a través del establecimiento de bosques protectores para el beneficio de la flora y fauna silvestre en la cuenca del Río La Paila.

Alcance del proyecto

- Establecimiento y mantenimiento de 30 hectáreas en bosque en el Río La Paila.
- Siembra de 10.000 árboles, entre especies nativas y frutales.
- Aislamiento de 1 kilómetro de riberas, de corrientes y nacimientos de aguas.
- Sensibilización a 30 jóvenes, niños y niñas, en temas ambientales.

Nº BENEFICIARIOS:

22 familias, 30 jóvenes, niños y niñas 10.000 usuarios del agua.

Protección de fuentes abastecedoras de acueductos y suelos, mediante el establecimiento y mantenimiento de sistemas silvopastoriles y la construcción de aislamientos para la protección de bosques naturales en el Valle del Cauca.

Localización: Cuenca del Río La Paila (predio La Bamba), en Zarzal.

Valor:

\$ 111.466.910

Plazo:

8 meses (Diciembre 2011 - Agosto 2012).

Objetivo: Realizar el establecimiento y dos mantenimientos de 69,7 hectáreas en sistemas silvopastoriles, en el municipio de Zarzal.

Nº BENEFICIARIOS:

Un ganadero por la implementación de sistemas silvopastoriles en áreas de ganadería extensiva.

Asociación de Usuarios del Río Desbaratado - Asodes

Creación de Grupo Alianza Juvenil Rural

Localización: Cuenca del Río Desbaratado.

Beneficiarios: 25 jóvenes

Objetivo: Producir plantas ornamentales para el embellecimiento de parques, áreas comunes, jardines, urbanizaciones y decoración de espacios interiores.

Proyecto Ecoaguas 2013

Beneficiarios: 35 líderes comunitarios

Objeto: Producción y siembra de 6.188 árboles en zona alta del Río Desbaratado, producción de 4.128 árboles producidos para la zona plana. Aislamiento de 2 kilómetros de fuentes de agua, protegiendo 6,5 hectáreas.

PROYECTO FAPVS - ASODES

Objeto: 90 estudiantes capacitados en cultura ambiental en 5 Centros Educativos. 371 familias capacitadas en cultura ambiental. 6,5 ha de cultivo en área de plátano. 25.625 árboles sembrados en la cuenca del Río Desbaratado. 15 kilómetros protegidos de fuentes de agua. 21,2 hectáreas de recuperación de área forestal.

Asociación de Usuarios del Río Frayle - Asofrayle

Restauración y descontaminación ecológica del Río Frayle, a través de la implementación de núcleos productivos, protección y repoblamiento forestal de zonas, amortiguamiento de bosque andino e instalación de unidades de disposición de aguas residuales

Objetivo: Coadyuvar al mejoramiento de la capacidad reguladora y calidad de las subcuencas Santa Bárbara, Parraga y Frayle en la cuenca del Río Frayle, mediante la implementación de estrategias de restauración y descontaminación ecológica.

Resultados: Vinculación de dos resguardos, 7 kilómetros protegidos, 33 recuperadas, 6,7 hectáreas con repoblamiento forestal, 7.531 árboles sembrados y 136 personas capacitadas en cultura ambiental.

Patrocinador: Fondo Agua por la Vida y la Sostenibilidad.

Vigencia: Hasta 2014.

PROYECTO ECOAGUAS 2012

Objetivo: Producción y siembra de 6.053 árboles en la cuenca del Río Frayle, producción de 5.137 árboles en la zona plana, aislamiento de 2 kilómetros de fuentes de agua, protegiendo 9 hectáreas y capacitación a 25 mujeres cabeza de familia en jardinería.

Embalaje y transporte de productos

EN 27

Teniendo en cuenta las características de los productos, los materiales de embalaje no son recuperados al final de su vida útil, debido al uso que los clientes le dan a los mismos.

EN29

Para las actividades de transporte, tanto de materia prima como de personal utilizado en las operaciones de la Compañía, se han identificado los impactos ambientales, donde se han puesto en marcha las correspondientes medidas de prevención y control.

Aspecto / Impacto ambiental	Acción de prevención y/o control
Consumo de combustible	Mantenimiento preventivo de vehículos, sincronización y revisión técnico mecánica.
Generación emisiones de gases y partículas	Mantenimiento preventivo de vehículos, sincronización y revisión técnico mecánica.
Generación de residuos (regueros de caña)	Adecuación de vagones de transporte y recolección por parte de cuadrillas asignadas a esa labor.
Generación de ruido	Tránsito por zonas de baja densidad de población, capacitación a conductores, mantenimiento de los vehículos.
Generación de polvo	Mantenimiento de vías, control de velocidad de los vehículos, capacitación a conductores.





Buenas Prácticas

Establecimiento de bosques protectores productores y capacitación ambiental en la cuenca del río La Paila para la protección de riberas de corrientes de agua, nacimientos de agua y sensibilización ambiental.

Antecedentes

La actividad agroindustrial de producción de azúcar y mieles de Riopaila Castilla está condicionada por factores ambientales de su marco territorial, en relación con el consumo del recurso hídrico y los efectos que genera en las cuencas hidrográficas y en las comunidades del entorno de influencia de la Empresa. Además, la producción de azúcar, en términos generales, por aspectos de costos de operación, no permite grandes distancias desde la siembra y cosecha hasta la fábrica, lo que presupone, frecuentemente, que las tierras sembradas en caña están próximas a áreas con alta densidad de población pero ubicadas en zonas rurales poco pobladas.

El aspecto más destacado en cuanto a los impactos sobre el medio natural, está relacionado con la presión sobre el recurso agua y las franjas protectoras de los cauces de los ríos; y en menor medida de la biodiversidad, lo que implica tomar medidas para controlar los posibles daños a esos medios y garantizar la disponibilidad de agua para sus labores y las de todos los usuarios de la cuenca.

El conflicto por el uso del suelo para las 44.103 hectáreas que comprende el territorio de la cuenca del Río La Paila, del que se benefician unas 8.500 personas que hacen uso de este recurso, viene en aumento no solo por el desarrollo de procesos y actividades productivas que no corresponden a las condiciones vocacionales del suelo, sino por la implementación de prácticas culturales inapropiadas como la quema y la rocería que han fragmentado y destruido el hábitat de la biodiversidad con su consiguiente

pérdida o reducción, lo cual hace necesario que Riopaila Castilla, dentro de su política ambiental, promueva el desarrollo de programas de conservación, recuperación y aumento de la cobertura boscosa mediante el establecimiento de bosques protectores-productores.

En Sevilla, municipio del norte del Valle del Cauca, donde nace el río La Paila; Bugalagrande, municipio por donde continúa su cauce, y el corregimiento de La Paila (Zarzal), que lleva el nombre del río y en el que se ubica la Planta de Producción de Azúcar Riopaila, se focaliza la intervención desde finales del 2011 una iniciativa promovida por la Empresa, a la que se suman la Asociación de Usuarios del Río La Paila (AURPA), la Asociación de Servicios Públicos de La Paila (ASEPAILA), la Fundación Cultivemos de Sevilla, y la comunidad para aglutinar intereses en función de contribuir a la conservación y restauración de ecosistemas naturales estratégicos de la zona que abarca el cauce del Río La Paila. Desde el inicio del proyecto la labor de Riopaila Castilla viene marcada por dos vocaciones: impulsar el establecimiento y mantenimiento de 30 hectáreas de bosques protectores, y servir de articulador y punto de convergencia y representación de los agentes económicos y sociales públicos y privados implicados en el desarrollo de la región en materia ambiental.

El proyecto se ciñe a lo reglamentado en el Plan de Ordenamiento y Manejo de la Cuenca Hidrográfica del Río La Paila³ y en el Plan de Intervención y Manejo de la Cuenca Hidrográfica del Río La Paila⁴. Sus actividades inciden de forma especial en las comunidades de campesinos, líderes infantiles y ju-

veniles y un ganadero de la zona, quienes a través de la implementación de sistemas agroforestales y la formación de líderes en asuntos ambientales.

Con el apoyo técnico de Aurpa, Asepaila y la Fundación Cultivemos, con la asistencia técnica y financiera de Ecopetrol y Asocaña y con el aval legal de la CVC y la Administración Municipal de Zarzal, en el marco del Plan de Manejo de la Cuenca Hidrográfica del Río La Paila y a partir de la redacción definitiva del *Plan de Acción del Proyecto*, en diciembre del 2011 se definieron las acciones a tomar atendiendo a criterios de oportunidad, pertinencia, eficiencia y participación ciudadana, y se agruparon en tres asuntos: información; Educación y sensibilización ciudadana en temas medioambientales; y siembra y reforestación de cuencas hidrográficas.

Actores que intervienen

- **Sector público:** Alcaldía Municipal de Zarzal, Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC).
- **Sector privado empresarial:** Riopaila Castilla S.A., Asocaña, Ecopetrol, ganadero de la zona.
- **Sector Privado Social:** Asociación de Usuarios del Río La Paila (Aurpa), Asociación de Usuarios del Acueducto de La Paila (Asepaila), Fundación Cultivemos; Grupo 707 Scouts La Paila; comunidades de campesinos.

Aspectos desarrollados (Proceso)

La ejecución del proyecto permite el incremento, la potenciación y la priorización del desarrollo sostenible al reconocer el valor de los recursos naturales para el desarrollo y la calidad de vida de las generaciones futuras.

³Resolución 0100 No.0500-0055 del 27 de Enero de 2010.

⁴Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca- CVC Universidad del Valle (Sede Zarzal). Consejo Directivo CVC 2009.

La iniciativa se fundamenta en el conocimiento de las comunidades de La Paila, Bugalagrande y Sevilla, territorios atravesados por el Río La Paila, que manifiestan en diversas formas y a través de diferentes mecanismos su preocupación por la sostenibilidad del cauce del río.

La estrategia para la consecución de los resultados es desarrollar capacidades en los actores líderes de la comunidad y en la ciudadanía en general, apoyándose en un manual de Buenas Prácticas Ambientales y en el documento Árboles y Especies Nativas de La Paila, Bugalagrande y Sevilla.

La intervención se desarrolla en cuatro etapas:

- La primera, con el diagnóstico y recolección de información cuantitativa y cualitativa, permitió a partir de un análisis de la

situación definir el área a intervenir, las especies a implementar y las acciones a desarrollar con la comunidad.

- La segunda, de información, educación y sensibilización para la sostenibilidad, incluye campañas de comunicación, encuentros con campesinos, educación ambiental y técnicas de cultivo de frutales y especies nativas; sensibilización sobre el manejo y protección del agua a niños, niñas, adolescentes y jóvenes de La Paila.
- La tercera, prevé la ampliación de la cobertura vegetal del Río La Paila, con el establecimiento de 30 hectáreas de bosque productor protector, con 10.000 árboles de especies nativas y frutales.
- Por último, se consideró un kilómetro de riberas de corrientes y tres nacimientos de aguas, ubicados en terrenos dedicados a la ganadería.



Aspectos desarrollados para la sostenibilidad de la experiencia

- **Participación y corresponsabilidad:** La estrategia social de Riopaila Castilla prevé que su gestión favorezca la integración de aspectos ambientales, sociales y económicos en un territorio. Como rasgo diferenciador destaca la búsqueda de una integración social que sólo puede ser efectiva con la implicación activa de la población local y los actores responsables en cada caso. Desde esta perspectiva, para el fomento de la participación social sobresalen actuaciones como las encaminadas a la formación de líderes campesinos de la comunidad, niños, niñas, adolescentes y jóvenes del Grupo Scouts, quienes a su vez son estudiantes de las instituciones educativas de La Paila y de manera indirecta transmiten su mensaje en sus espacios de interacción.

Es un **proyecto de interés municipal y comunitario** en el que se involucran e integran los actores locales y regionales, quienes ven reflejados sus intereses en un plan de acción que mejora las condiciones de la población al proteger el cauce del río e incorporar los criterios de sostenibilidad local a las actuaciones municipales, procurando una explotación sensata del recurso agua, de forma que sea compatible con la solución de las necesidades sociales, económicas y ambientales de la ciudadanía y del sector privado en el presente y la preservación de los recursos para las generaciones futuras.

El **efecto multiplicador** que ha tenido el proyecto en los grupos juveniles y líderes comunitarios, quienes a su vez lo incorporan en sus actividades colegiales, se refleja en los primeros cambios de actitu-

des con respecto a la conservación, el uso adecuado del agua y al disfrute respetuoso de la naturaleza.

Impactos

- Optimización de los recursos propios de las comunidades de campesinos, asociaciones de usuarios, empresa privada y Gobierno, a partir de la creación de sinergias de carácter público y privado en función de la protección y conservación del recurso hídrico, lograda con un proceso de concertación para la implementación de cada una de las etapas del proyecto, y la puesta en marcha de soluciones y medidas que respondieran a necesidades reales de la población, a partir del reconocimiento del estado de los recursos naturales.
- Información constante a los actores aliados y a las comunidades intervenidas, acompañada de la transparencia en la gestión y la accesibilidad en el trato, favoreció el establecimiento de relaciones de confianza entre Riopaila Castilla, la Administración Municipal, los aliados técnicos y económicos y la ciudadanía, y creó un clima de respeto, transferencia de ideas, participación y cohesión social.
- Mejoramiento de la seguridad alimentaria y los ingresos en las familias de campesinos, quienes con el cultivo de especies de frutales enriquecieron su canasta básica.
- Nuevas alternativas de producción, protección y cuidado de los recursos naturales existentes (agua, bosque y fauna) en cada uno de los predios campesinos vinculados a la iniciativa.
- Conservación y protección de los escasos recursos naturales localizados en las áreas ganaderas como relictos boscosos, en los cuales se alberga una nutrida fauna y existen nacimientos de agua.
- Interés de las comunidades en proteger y conservar los espacios naturales asociados

al agua, evidenciado en la presentación e implementación de propuestas de acciones correctoras; en el cambio de prácticas cotidianas de manejo adecuado de los residuos sólidos y en la conservación, protección y mejoramiento de los recursos naturales.

Resultados

- 10.000 especies de árboles sembrados en la cuenca del Río La Paila: 5.960 de especies nativas y 4.040 de frutales.
- 30 líderes comunitarios se apropiaron de conocimientos sobre el manejo adecuado de la cuenca del río La Paila y el manejo y disposición de residuos sólidos, y los implementaron.
- 20 familias de campesinos reconocieron sus prácticas inadecuadas de consumo de agua en sus sistemas agrícolas e implementaron sistemas agroforestales sostenibles y racionales para mejorar en este sentido.
- Identificación de tres nacimientos de agua y su estado actual, en predios de ganaderos de la zona, para ser incluidos en futuros proyectos de intervención.
- Creación de cultura ambiental y conciencia en prácticas adecuadas de consumo de agua en actividades de ganadería extensiva.



Anexos



Glosario

Biomasa	Materia orgánica (bagazo) originada en un proceso (molienda), utilizable como fuente de energía.
Captación agua	Punto y asignación de agua de una corriente (río) o pozo (agua subterránea), para ser usada en alguna actividad.
Estator	Devanado fijo (enrollamiento de cobre) de un turbo.
Memoria	Informe de Sostenibilidad
Multiciclones y Ciclones	Sistema de control o tratamiento de emisiones de gases generados en una caldera.
Overhaul	Mantenimiento preventivo exhaustivo.
Residuos peligrosos	Es aquel residuo o desecho que por ser corrosivos, reactivo, explosivo, tóxico, inflamable, infeccioso o radiactivo puede causar riesgo o daño para la salud humana y el ambiente.
Sistemas silvopastoriles	Sistemas de reforestación en áreas ganaderas que permiten que el pastoreo se pueda seguir desarrollando.
Turbogenerador	Equipo utilizado para generar energía eléctrica, conformado por una turbina y un generador.

Siglas

ASOBOLO	Asociación de Usuarios del Río Bolo.
ASOCAÑA	Asociación de Cultivadores de Caña de Azúcar en Colombia.
ASODES	Asociación de Usuarios del Río Desbaratado.
ASOFRAYLE	Asociación de Usuarios del Río Frayle.
AURPA	Asociación de Usuarios del Río La Paila.
CAT	Corte, alce y transporte
CPC	Controlador de la válvula de apertura de vapor y entrada a turbina.
FCG	Fundación Caicedo González.
Ha	Hectárea.
ICBF	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
KV	Kilovatio, una unidad de potencia eléctrica equivalente a 1.000 vatios.
LGBTI	Lesbianas, Gays, Travestis, Transgenero, Bisexuales e Intersexuales.
MIPYMES	Mediana y pequeñas empresas.
MM	Millones
MW	Megavatio, es una unidad de potencia eléctrica que equivale a 1.000.000 de vatios.
NNA	Niños, niñas y adolescentes.
OIT	Organización Internacional de Trabajo
PDM	Plan de Desarrollo Municipal.
SENA	Servicio Nacional de Aprendizaje.
TPH	Toneladas por Hora.
UICN	Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza.

3.12 TABLA INDICADORES GRI

Indicador	Pág.
1 Estrategia y Análisis	
1.1 Declaración del Presidente Ejecutivo.	12
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	15
2 Perfil de la Organización	
2.1 Nombre.	22
2.2 Principales marcas, productos y servicios.	24
2.3 Estructura operativa, incluidas principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	24
2.4 Localización de la sede principal.	23
2.5 Número de los países donde opera.	22
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	22
2.7 Mercados servidos.	25
2.8 Dimensiones de la organización: empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios.	4
2.9 Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en tamaño, estructura y propiedad.	22,33
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período.	26
3 Parámetros del Informe	
3.1 Período cubierto por la memoria.	6
3.2 Fecha de la memoria más reciente.	6
3.3 Ciclo de presentación de la memoria.	6
3.4 Punto de contacto en relación con la memoria.	11
3.5 Definición de contenidos de la memoria.	9
3.6 Cobertura de la memoria.	7
3.7 Límites al alcance de la memoria.	7
3.8 Tratamiento de la información de operaciones de Joint ventures y filiales.	7
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	7
3.10 Efecto de la reexpresión de memorias anteriores.	7
3.11 Cambios significativos en el alcance de la memoria.	7
3.12 Índice de Contenidos GRI.	127
3.13 Verificación.	7
4 Gobierno, compromisos y participación de los Grupos de Interés.	
4.1 Estructura de gobierno de la organización.	30
4.2 Indicar si el Presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo.	31
4.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes o no ejecutivos.	31,32
4.4 Mecanismos de accionistas y empleados para comunicarse con el máximo órgano de gobierno.	31
4.5 Vínculo entre remuneraciones de miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la Organización.	31
4.6 Procedimiento para evitar conflictos de interés.	32
4.7 Procedimientos para determinar capacitación y experiencia de miembros del máximo órgano de Gobierno, se incluye consideración de sexo e indicadores de diversidad.	31
4.8 Misión, visión, códigos y principios relevantes para el desempeño social, ambiental y económico.	34

Indicador		Pág.
4.9	Mecanismos para identificación y evaluación de riesgos y oportunidades.	32
4.10	Evaluación de desempeño ambiental, social y económico de los miembros del máximo órgano de gobierno.	31
Compromisos con iniciativas externas		
4.11	Compromisos con iniciativas externas: adopción o no de un planteamiento o principio de precaución.	34
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos suscritos por la organización.	35
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece y/o entes nacionales o internacionales a los que apoya.	36
Participación de los grupos de interés		
4.14	Relación de Grupos de Interés: identificación.	38
4.15	Base para la selección e identificación de los Grupos de Interés.	38
4.16	Enfoque utilizado para la inclusión de los Grupos de Interés.	37
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido de la participación de los grupos de interés, y la forma en que ha respondido la Organización.	39
Gestión de la sostenibilidad		
Gestión Económica		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluidos ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobierno.	45
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para la actividad de la Organización debido al cambio climático.	No se reporta
EC3	Cobertura de las obligaciones de la Organización debidas a programas de beneficios sociales.	57
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	46
Presencia en el mercado		
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	No se reporta
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	77
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	49
Impactos económicos indirectos		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	46
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	43
Gestión ambiental		
Materiales		
EN1	Materiales utilizados, por peso y volumen.	107
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	108
Energía		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	109
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	109
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	109
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	109
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	109

Indicador		Pág.
Agua		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	110
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	110
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	111
Biodiversidad		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	114
EN12	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 en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	114
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	115
EN14	Estrategias y acciones implantadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	116
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	114
Emisiones, Vertidos y Residuos		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	112
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	112
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	112
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	112
EN20	NO _x , SO _x y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	112
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	112
EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	113
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	113
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea.	113
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	114
Productos y Servicios		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	104
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de producto.	118
Cumplimiento Normativo		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	89
Transporte		

Indicador		Pág.
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la Organización, así como del transporte de personal.	118
General		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	106
Gestión Social		
Prácticas Laborales y Ética del Trabajo		
Empleo		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por sexo o por región.	48, 64, 67
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupo de edad, sexo y región.	50
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	55, 66, 68
Relación Empresa - Trabajadores		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	52, 65, 67
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas a los convenios colectivos.	53, 65
Salud y Seguridad en el Trabajo		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en el comité de seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y a asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	60
LA7	Tasas de ausentismo y enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionados con el trabajo por región y por sexo.	60, 64, 68, 69
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos, que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	62
LA9	Aspectos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	60, 64
Formación y Educación		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categorías de empleados y sexo.	54, 68
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.	54
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo	55
Diversidad de Igualdad de Oportunidades		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías, categoría de empleado y otros indicadores de diversidad.	32, 48, 49
LA14	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional.	53
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad desglosados por sexo.	57
Derechos Humanos		
Prácticas de Inversión y Abastecimiento		
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.	77, 89

Indicador		Pág.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas en estas materias.	82
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, incluido el porcentaje de empleados formados.	55
No Discriminación		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	50
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos		
HR5	Actividades de la Compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	52, 77
Explotación Infantil		
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	50
Trabajos Forzados		
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	50
Prácticas de Seguridad		
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 sus actividades.	55
Derechos de los Indígenas		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No se presentaron
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	50
HR11	Quejas relacionadas al tema en Derechos Humanos presentadas y tratadas.	81
Sociedad Comunidad		
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.	92
Corrupción		
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	84
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la Organización.	55
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	84
Política Pública		
S05	Posición en las políticas públicas y participación en su desarrollo y de actividades de "lobbying".	89
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas por países.	No se presentaron
Comportamiento de Competencia Desleal		
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y resultados.	89

Indicador		Pág.
Cumplimiento Normativo		
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	89
S09	Operaciones con impactos negativos en las comuniddes locales.	92
S010	Medidas de prevención y mitigación implantadas en los impactos negativos en las comunidades locales.	93
Responsabilidad sobre producto		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, sus impactos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	72
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	89
Etiquetado de los Productos		
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	73
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.	89
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluidos los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	74
Comunicación de Marketing		
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en las comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	74
PR7	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluidos los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	89
Privacidad del Cliente		
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 presentaron
Cumplimiento Normativo		
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	89

PRINCIPIOS COP

	Pacto global	Pág.
PRINCIPIO 1	Las empresas deben apoyar respetar la protección de los derechos reconocidos a nivel internacional.	32, 72, 74, 77, 89
PRINCIPIO 2	Las empresas deben evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos	32, 82, 84
PRINCIPIO 3	Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la navegación colectiva.	32, 52, 65, 67
PRINCIPIO 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.	32, 80
PRINCIPIO 5	Las empresas deben apoyar la abolición del trabajo infantil.	32, 50
PRINCIPIO 6	Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	32, 49, 50, 64, 67
PRINCIPIO 7	Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección ambiental.	32, 34
PRINCIPIO 8	Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	32, 72, 73, 89, 106, 108
PRINCIPIO 9	Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.	32, 106, 108, 109, 111, 112
PRINCIPIO 10	Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluidos la extorsión y el soborno	32, 83

Descripción de los principios rectores

Anexo 1

MATERIALIDAD O RELEVANCIA

Este informe considera los asuntos e indicadores que evidencian los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquellos que pueden llegar a influir en los análisis y la toma de decisión de los grupos de interés.

EXHAUSTIVIDAD

Guarda relación directa con la calidad del Informe, comprende fundamentalmente el alcance, la cobertura y la temporalidad; igualmente hace referencia a las prácticas de recopilación de información y determina la razonabilidad de la misma.

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

El informe considera el análisis del desempeño de la Organización en el contexto de los límites y exigencias impuestos sobre los recursos ambientales o sociales a nivel sectorial, local, regional o mundial. Se pretende evaluar la forma en que la Empresa contribuye, al mejoramiento o deterioro de las condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los asuntos y temas incluidos en el Informe consideran los intereses y expectativas planteadas por los grupos de interés, específicamente los que han sido priorizados: Trabajadores, Clientes, Proveedores y Comunidad.

DETERMINACIÓN DE LA MATERIALIDAD

A partir de la documentación analizada, se realiza un cruce de los asuntos de la sostenibilidad y temas relevantes, de acuerdo a su articulación con la Estrategia del Negocio, el Plan Estratégico 2012-2016, sus objetivos y los impactos y riesgos identificados. Los temas materiales por cada compromiso son tratados en el capítulo correspondiente, de manera específica o transversal en el contenido del informe.

MATRIZ DE TEMAS RELEVANTES

Dimension	Aspecto	Temas relevantes	Grupo de interés
Económica	Desempeño económico	Flujo de capital entre los grupos de interés	Accionistas, Clientes, Trabajadores, Proveedores, Gobierno, Comunidad
Ambiental	Energía	Consumo directo e indirecto, ahorro y reducción	Gobierno, Sociedad, Comunidad
	Agua	Captación, fuentes de agua afectadas, reciclaje y reutilización	
	Emisiones, vertidos y residuos	Emisiones de gases efecto invernadero, vertimientos de aguas residuales, gestión de residuos	

	Productos y servicios	Mitigación de impactos ambientales de productos o servicios	
Social	Prácticas laborales y trabajo digno	EMPLEO Tipo de empleo, por contrato, región sexo, rotación, beneficios RELACIONES EMPRESA/ TRABAJADORES Cubrimiento de convenios colectivos SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, accidentes, participación, formación. FORMACIÓN Y EDUCACIÓN Desarrollo y generación de competencias	Trabajadores
	Derechos Humanos	NO DISCRIMINACIÓN Incidentes de discriminación LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS Operaciones y proveedores en riesgo de vulneración de este derecho EXPLOTACIÓN INFANTIL Operaciones y proveedores en riesgo de vulneración TRABAJO FORZADOS Operaciones y proveedores en riesgo de vulneración PRÁCTICAS DE SEGURIDAD Personal de seguridad formado en DDHH	Trabajadores Proveedores Comunidad
	Comunidades locales	Programas de desarrollo, evaluaciones de impacto, medidas de mitigación de impactos negativos	Comunidad Trabajadores Gobierno
	Corrupción	Análisis de riesgos de corrupción y medidas adoptadas	Sociedad Accionistas Trabajadores Clientes Proveedores
	Salud y seguridad del cliente	Evaluación de impactos en la salud y seguridad del cliente	Clientes y consumidores
	Comunicaciones de marketing	Cumplimiento de la regulación sobre marketing	Clientes, y consumidores, gobierno
	Privacidad del cliente	Respeto por los datos y privacidad del cliente	Clientes y consumidores
	Cumplimiento normativo	Multas o sanciones por incumplimiento de normas	Sociedad Gobierno

Lineamientos en derechos humanos

Anexo 2

En el ámbito de los Derechos Humanos, Riopaila Castilla S.A. opera dentro del marco del respeto a los Derechos Humanos consagrados en la Constitución Política de Colombia y en las leyes y tratados internacionales (Declaración Internacional de los Derechos Humanos, Convención Americana de los Derechos Humanos, las declaraciones de la OIT y el Pacto Global); con un enfoque preventivo en cuanto a los impactos y riesgos ambientales, mediante la implementación de tecnologías respetuosas con el ambiente.

En sus prácticas, la Empresa define que tanto los trabajadores como los contratistas y sus empleados deben respetar los siguientes principios y derechos:

- La libertad de asociación sindical y la negociación colectiva.
- La eliminación de cualquier forma de actividad, orden o exigencia que implique un trabajo forzado u obligatorio o el abuso físico.
- La eliminación de cualquier forma de discriminación en materia de empleo por razones de raza, etnia, sexo, credo político, ideas religiosas, edad o estado civil.
- La no vinculación de menores de edad para ninguna actividad, ni siquiera en la modalidad de contrato de aprendizaje.
- La vinculación de mujeres solo para realizar labores que puedan desempeñar sin menoscabo de su integridad, y la especial protección de las madres cabeza de familia y aquellas que se encuentren en estado de embarazo.
- El cumplimiento de las normas sobre trabajo suplementario o tiempo extra, así como también el cumplimiento de las horas máximas de labor.
- El derecho a la salud, a la seguridad de los trabajadores en su actividad y su protección para el desempeño de ellas.
- Los derechos de la población en situación de vulnerabilidad y de las minorías étnicas.
- Los derechos colectivos de las comunidades presentes en las áreas de sus operaciones.
- La eliminación de la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno.
- La importancia y el acatamiento de aquellas normas, previsiones y regulaciones sobre el medio ambiente, no solo de orden local y nacional sino internacionales, lo cual constituye una prioridad que la Compañía exigirá a todos sus trabajadores, mandos y funcionarios en general.

Lineamientos de las relaciones con las comunidades

Anexo 3

El Código de Buen Gobierno, el Código de Ética y Conflicto de Intereses, y las políticas de la Empresa, trazan los lineamientos de gestión, direccionamiento y comportamiento, dentro de los cuales los interlocutores deben promover y gestionar un diálogo directo y transparente, construido de manera que garantice el logro de los objetivos empresariales y la satisfacción de los grupos de interés.

En las comunidades, el reconocimiento de intereses y expectativas y el seguimiento e información de resultados se realizan y verifican a través de diversos medios, espacios e instrumentos tales como:

- Informe de Sostenibilidad.
- Línea 018000.
- Redes sociales.
- Página web.
- Informes y divulgación por televisión y emisoras de radio regionales.
- Reuniones anuales, trimestrales, mensuales o puntuales con los grupos de interés.
- Estudios, investigaciones y diagnósticos.

Fundamentos

- Fundamentar la relación en el diálogo directo, la confianza, la concertación de intereses, la promoción de la participación ciudadana, el respeto mutuo de los derechos, la identidad, las tradiciones y la historia.
- Conocer sistemáticamente los territorios en sus dinámicas sociales, culturales, políticas, económicas y ambientales.
- Orientar la inversión social con criterios de eficiencia, alineada a los planes de desarrollo locales o regionales, las políticas públicas y los objetivos estratégicos de la Empresa.
- Adquirir compromisos considerando los intereses y expectativas razonables de la comunidad y la Empresa.
- Incorporar en los proyectos la transferencia de tecnología (el saber hacer) y el desarrollo de capacidades propias que habiliten a las comunidades para agenciar su propio desarrollo.
- Incorporar en los análisis de inversión en nuevos negocios y proyectos la valoración de los riesgos y la evaluación de los impactos sociales y ambientales.
- Definir los roles y mecanismos para atender los riesgos sociales y ambientales no previstos -contingencias- relacionados con la operación.
- Asegurar la interlocución con líderes y organizaciones legítimamente reconocidos por las comunidades y que actúen en el marco de la legalidad.
- Asegurar que las decisiones y compromisos de las comunidades sean asumidos libre y voluntariamente.
- Implementar mecanismos participativos de monitoreo y cumplimiento de los compromisos legales y voluntarios y reportarlos en los informes de sostenibilidad y demás medios de rendición de cuentas.
- Evaluar la calidad de los programas y prácticas desplegados para gestionar el impacto de las operaciones en las comunidades.

Compromisos con grupos de interés

Anexo 4

En 2010, el Comité de RSE de Riopaila Castilla S.A. definió nueve grupos de interés en sus relaciones. En 2011, a partir de intereses y expectativas captadas a través de distintos mecanismos y articulados a la estrategia del negocio, se definieron compromisos prioritarios con cada uno de ellos. En 2012, ambos procedimientos fueron evaluados a partir de la Estrategia Corporativa.

Estos son los grupos de interés y los compromisos definidos con cada uno de ellos:

- **ACADEMIA:** Construir una relación colaborativa en torno a la investigación, el desarrollo, la innovación y la tecnología.
- **ACCIONISTAS:** Desarrollar una gestión sostenible, ética y transparente.
- **CLIENTES Y CONSUMIDORES:** Satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecer productos de la mejor calidad.
- **COMUNIDADES DE INFLUENCIA:** Mitigar los impactos ambientales de su operación y coadyuvar a la generación de condiciones que permitan a las comunidades de su entorno directo avanzar en su desarrollo social.
- **GOBIERNO:** Establecer una relación de cumplimiento y corresponsabilidad en el desempeño de los fines del Estado, en aquellas materias que contribuyan a lograr los objetivos de la Empresa y satisfacer las expectativas de la sociedad.
- **MEDIOS DE COMUNICACIÓN:** Establecer una relación directa, permanente y transparente.
- **PROVEEDORES Y CONTRATISTAS:** Realizar procesos de contratación eficientes y transparentes, orientados por el criterio de competitividad, para establecer vínculos de confianza, beneficio mutuo y desarrollo.
- **SOCIEDAD:** Dar cumplimiento a su Código de Buen Gobierno. Informar, con base en estándares internacionales, con rigor y transparencia, su desempeño económico-financiero, su comportamiento medioambiental y su ejercicio de corresponsabilidad social.
- **TRABAJADORES:** Generar un vínculo recíproco de lealtad y adhesión, mediante el establecimiento de relaciones y condiciones de trabajo que estimulen el conocimiento, la eficiencia, la creatividad, el diálogo y la responsabilidad en su desempeño.

Políticas corporativas

Anexo 5

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Riopaila Castilla S.A. tiene definida una misión, valores y visión de largo plazo, conocidos y compartidos por todos sus colaboradores, que le permite establecer los objetivos estratégicos para alinear todas las actividades de la Compañía.

2. SOSTENIBILIDAD

Con el fin de asegurar la reputación y confiabilidad de la empresa y la sostenibilidad del negocio en el largo plazo, Riopaila Castilla S.A. asume el compromiso de gestionar sus negocios creando valor económico y social; haciendo uso eficiente de los recursos naturales; estableciendo de un diálogo fluido con sus grupos de interés, para conocer sus necesidades y expectativas, y adoptando prácticas encaminadas a generar valor compartido, en el marco de la ética, los valores corporativos, los principios globalmente aceptados y el respeto por los Derechos Humanos.

3. ECONÓMICA Y FINANCIERA

Riopaila Castilla S.A. es una Compañía rentable que maneja eficientemente todos sus recursos para asegurar un flujo de dividendos estable para sus accionistas y cumplir en forma oportuna todas sus obligaciones.

Ha establecido adecuadas prácticas financieras, lo que permite hacer un buen uso de los excedentes de efectivo, optimizar los flujos futuros, mantener razonables niveles de endeudamiento y responder de una manera efectiva al impacto de las distintas variables macroeconómicas, cubriendo el riesgo financiero para disminuir su impacto negativo, de forma que se puedan capturar en alguna medida los beneficios de tales cambios, sin realizar transacciones de tipo especulativo.

La empresa cuenta con la estructura necesaria y desarrolla las prácticas indispensables para asegurar el registro contable de todas las operaciones; igualmente, tiene un esquema de reportes necesarios para disponer de información fidedigna, oportuna, veraz y fluida.

4. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Riopaila Castilla S.A. se relaciona con sus grupos de interés relevantes en el marco de un comportamiento ético fundamentado en los valores corporativos, las normas nacionales y los principios globalmente aceptados, en equilibrio con la sociedad y consolidando la confianza y reputación de la Empresa.

5. AMBIENTAL

Riopaila Castilla S.A. es una empresa comprometida con el respeto por el medio ambiente a través del mejoramiento continuo de sus procesos, la implementación de prácticas dirigidas al uso racional de los recursos, la prevención de la contaminación y el cumplimiento de la legislación ambiental vigente.

6. GESTIÓN HUMANA

Riopaila Castilla S.A. gestiona el Recurso Humano con base en procesos y decisiones orientados a la atracción del talento mejor calificado, la promoción del buen trato a sus colaboradores, y el otorgamiento de una remuneración equitativa y competitiva, brindando espacios de crecimiento en conjunto con los jefes, promueve que cada persona se haga responsable de su desarrollo y sobre todo, reconoce al capital humano como el activo intangible de mayor valor en la Compañía. Todo lo anterior con estricto cumplimiento de la normatividad legal nacional e internacional que sobre la materia exista.

7. GESTIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES (ERM)

Riopaila Castilla S.A. ejerce de manera permanente, homologada y coherente las mejores practicas para la administración del riesgo, cuenta con las metodologías más eficientes para el efecto, y promueve y facilita el desarrollo de las competencias para su gestión, para incrementar su ventaja competitiva y garantizando la integridad de los recursos empresariales, y la continuidad y recuperación frente a los diferentes riesgos a los cuales se encuentra expuesta.

8. CONTROL INTERNO

Riopaila Castilla S.A. promueve la cultura de prevención de riesgos, alineada con la Gestión de Riesgos Empresariales (ERM), el control, la evaluación y mejoramiento continuo de sus procesos, que le permite tener una seguridad de conseguir sus objetivos y cumplir con las disposiciones regulatorias aplicables, mediante un sistema de control interno basado en los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

9. SEGURIDAD INTEGRAL

Riopaila Castilla S.A. posee medidas apropiadas de control, mejoramiento continuo y seguridad en sus procesos, con el fin de controlar los riesgos de contaminación con sustancias ilícitas y los que afecten la integridad física de las personas y bienes de la Empresa, así como la seguridad y salud ocupacional de sus colaboradores y terceros con personal dentro de las instalaciones de la Compañía.

10. CONTROL AL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Riopaila Castilla S.A. mantiene y promueve una cultura de no tolerancia al lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT), de manera que todos sus funcionarios anteponen el cumplimiento de las normas y estándares en la materia al logro de las metas comerciales. Se da cumplimiento a la legislación aplicable y se vela por la adopción de adecuadas y efectivas prácticas de prevención y control para mitigar el riesgo legal, de menoscabo de la imagen empresarial, operativo y de contagio a los que puede verse expuesta.

11. CALIDAD

Riopaila Castilla S.A. entrega a los clientes un producto que cumple o excede sus requerimientos, a precio competitivo, mediante el uso de la tecnología adecuada, y la definición de lineamientos de autonomía y responsabilidad para el personal involucrado, de forma tal que realice acciones preventivas y de mejoramiento continuo en los diferentes procesos.

12. COMUNICACIONES

Riopaila Castilla S.A. mantiene un diálogo y comunicación directos, transparentes, oportunos e innovadores con sus grupos de interés, pues considera la responsabilidad social como inherente a la gestión empresarial.

La comunicación relacionada con el producto se ejecuta teniendo en cuenta nuestra responsabilidad frente a los consumidores, de manera clara, veraz y dando cumplimiento a la Ley.

13. MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Riopaila Castilla S.A. en el manejo de su información aplica los criterios de seguridad, calidad y cumplimiento y cada área es responsable de establecer medidas de protección en consonancia con su nivel de criticidad. El acceso a la información se otorga de acuerdo con las actividades propias de cada cargo y ella debe ser suficiente y oportuna para que cada funcionario desarrolle sus actividades y cumpla con sus responsabilidades.

14. INFORMÁTICA

Riopaila Castilla S.A. optimiza las tecnologías de información y telecomunicaciones, que sirven de soporte a la estrategia, cumpliendo con los requerimientos propios del negocio y las regulaciones legales vigentes, respetando los derechos de autor, usando software soportado por un acuerdo de licencia legalmente adquirido y promoviendo una cultura de seguridad de la información en la cual se incluye el uso de claves personales e intransferibles.

15. COMPRAS

Riopaila Castilla S.A. busca lograr la mayor eficacia en los procesos de adquisición de tierras, caña, bienes, obras y servicios, para alcanzar sus objetivos empresariales, garantizando el desarrollo sostenible de su entorno y la transparencia e igualdad de oportunidades con todos sus proveedores.

16. PROVEEDORES DE CAÑA

Riopaila Castilla S.A. ofrece a sus proveedores de caña una propuesta de valor agregado de carácter integral, que lo distingue entre los ingenios de la región que compiten por esta materia prima, lo que ha logrado fidelizarlos y que sea el preferido entre ellos.

17. COMERCIAL

Riopaila Castilla S.A. provee a sus clientes soluciones integrales, rentables y competitivas que generan valor, de acuerdo con sus necesidades y expectativas, ofreciendo un servicio personalizado y oportuno, cumpliendo con los compromisos adquiridos y logrando una relación de socio y aliado con ellos.

Encuesta de Retroalimentación Informe de Sostenibilidad 2012

SU OPINIÓN NOS INTERESA

La siguiente encuesta tiene como objetivo recoger su opinión acerca del presente informe. De esta manera, podremos integrar sus comentarios y aportes, para optimizar nuestros futuros informes.

1. ¿A qué grupos de interés de Riopaila Castilla pertenece?

2. Califique el Informe de Sostenibilidad 2011 (marque con una X)

Excelente	Bueno	Regular	Malo
☐	☐	☐	☐

3. ¿Qué nos sugiere para mejorar en el próximo Informe de Sostenibilidad?

4. ¿Qué información le gustaría que se incorporara o se ampliara?

5. ¿Cómo le gustaría acceder al Informe de Sostenibilidad? (marque con una X)

Impreso	Multimedia	Página WEB	Charla
☐	☐	☐	☐

Muchas gracias por sus comentarios, son muy valorados por nosotros.

Envíe este cuestionario al señor Andrés Cadavid, Jefe de Comunicaciones de Riopaila Castilla S.A.

Dirección: Cra 1 N° 24 - 56 Oficina 806 (Ed. Colombina)

E - mail: comunicaciones@riopaila-castilla.com



RIOPAILA  CASTILLA
C O M P R O M I S O D E S D E 1 9 2 8