



**Harold Eder**  
Presidente de Manuelita

**PERFIL** Desde abril del 2008 se desempeña como Presidente de Manuelita, liderando la expansión internacional de la compañía en Latinoamérica y su diversificación en el campo de la agroindustria, con una estrategia de negocio enfocada en la sostenibilidad económica, social y ambiental. Previo a ocupar esta posición fue Vicepresidente Financiero y de Desarrollo de Negocios. Es miembro de las juntas directivas de la Organización Corona, Andi Seccional Valle (Presidente de Junta ANDI Seccional) y ANDI Nacional, Asocaña, y de la Unidad de Acción Vallecaucana. Anteriormente fue miembro de las juntas directivas de Fedepalma y Cámara de Comercio de Cali. Es graduado en Economía de la Universidad de Brown, en Rhode Island, y tiene un MBA de la Universidad de Stanford, en California.

**Grupo**  
**Manuelita**



El Grupo Manuelita es una organización agroindustrial diversificada con presencia creciente en las principales zonas productivas de Latinoamérica. Aunque en su nacimiento se dedicó a la producción de azúcar (labor por la que es más conocido en el país), tiene en la actualidad cuatro plataformas de negocio: Caña de azúcar, Palma de aceite, Acuicultura y Frutas y hortalizas. La compañía fue creada por Santiago Martín Eder, quien adquirió las fincas La Rita y La Manuelita (de ahí proviene el nombre de la empresa) en Palmira. Hoy, tras 150 años de historia, se ha convertido en una de las organizaciones más grandes del país.

#### ALCANCE

La operación de la compañía impacta a más de 40 países alrededor del mundo.

#### PRODUCCIÓN

La plataforma agroindustrial de caña de azúcar tiene capacidad instalada para procesar 4,2 millones de toneladas de caña al año y capacidad de producción de 425.000 toneladas de azúcar.

#### ACUICULTURA

En el 2012, la empresa logró una producción de 3.291 toneladas de camarón de exportación en sus cultivos en Cartagena.

## La inclusión es fundamental para la paz del país

“Las empresas deben definir claramente su filosofía de negocios y su forma de proceder ante los dilemas éticos que el mundo económico presente. Una empresa que quiera tener un equilibrio entre los aspectos económico, social y ambiental, debe tener muy claro un sentido de compromiso por el desarrollo más allá de la generación de lucro”.

Harold Éder, Presidente de Manuelita

### ¿Cuáles son los fundamentos de la política de sostenibilidad del Grupo Manuelita?

Los pilares de la compañía han sido suficientemente sólidos como para mantenerla en una posición de liderazgo a lo largo de estos 150 años. El propósito—sobre el cual trazamos nuestras metas y planteamos la estrategia—es generar progreso y bienestar a través de productos ejemplares, desarrollados a partir del aprovechamiento razonable y sostenible de los recursos naturales. Esta misión ha estado desde los inicios. Desde el momento en que Santiago Eder fundó la empresa estableció un gran ingrediente de servicio y de desarrollo que ha perdurado en toda la

historia de la organización. La sostenibilidad de este proyecto empresarial se cimenta en ese propósito y en los valores que configuran el comportamiento de Manuelita. Las prioridades del negocio son las mismas de la política de sostenibilidad; no se toman por separado, sino que hacen parte de un mismo organismo. Hay éxito cuando la sostenibilidad hace parte de las prioridades estratégicas del negocio y sus indicadores son tenidos en cuenta para una adecuada gestión. No sirve una oficina que se dedique solo a la comunicación de las buenas prácticas. Las empresas se

mueven por resultados, y todas las actividades de la organización deben generar los que pueden ser determinantes para la toma de decisiones.

Para el año 2020 queremos llegar a ser líderes en Latinoamérica basando nuestra labor en la sostenibilidad. Nuestra oferta de valor se hace real cuando entregamos productos de alta calidad, usando fuentes renovables, aprovechando los recursos naturales y generando beneficios en las comunidades que nos rodean.

¿Cuál es la estrategia principal con la que Manuelita mitiga sus impactos sobre el medioambiente?

Hay dos maneras en las que un negocio del sector agroindustrial como Manuelita puede realizar su gestión ambiental. La primera es ofrecer productos que tengan un menor impacto ambiental. En nuestro caso ofrecemos bioetanol de caña y biodiesel de palma. Estos dos productos disminuyen la generación de gases de efecto invernadero en comparación con los combustibles de origen fósil.

La segunda estrategia es el uso sostenible de los recursos naturales. El agua es fundamental para la actividad agrícola no solo de Manuelita, sino de la comunidad en general. Este recurso puede definir el futuro de la productividad de la compañía e incluso de la competitividad del sector en un momento determinado. Se requiere agua para riego; pero no podemos olvidar que las comunidades necesitan de este líquido para su consumo.

Por un lado, usamos de forma eficiente el agua a través de nuevas tecnologías de riego por agua y riego por aspersión, que consumen menos recursos hídricos. Ahora plantamos variedades de caña de azúcar (desarrolladas por el Centro de Investigación de la Caña de Azúcar—Cenicaña—) que requieren de menos agua, lo que nos hace más productivos y reduce nuestra huella hídrica.



“No sirve una oficina que se dedique solo a la comunicación de las buenas prácticas. Las empresas se mueven por resultados y todas las actividades de la organización deben generar resultados que pueden ser determinantes para la toma de decisiones”.

**INVERSIÓN**

El **86%** de las compras de Manuelita se hacen a proveedores locales.

**SALUD**

Con el 'Modelo de Trabajo Seguro', la organización logró corregir más de **500 condiciones inseguras**, actualizar más de **70 procedimientos** y aumentar la participación de supervisores y jefes.

**APORTE**

En el 2012, se invirtieron **185 horas de voluntariado** a través del tiempo de **9 voluntarios** que apoyaron los comités de calidad del programa 'Líderes Siglo XXI', que busca mejorar la gestión de instituciones educativas en Palmira.

**PREVENCIÓN**

En Laredo se ejecutaron **8 campañas de salud** en temas como pediatría y nutrición, glucosa, odontología, influenza y gastroenterología.

**MEDIOAMBIENTE**

Con la participación de **16 voluntarios**, la empresa sembró **318 árboles** en la rivera del río Acacias.



"Aunque la globalización ha permitido un mayor crecimiento económico en algunos países, no podemos dejar de lado las problemáticas sociales que aún se mantienen y las dificultades que el calentamiento global presenta para la industria agrícola y alimenticia".



### ¿Cuáles son las principales iniciativas que la compañía ha impulsado con las comunidades?

Tenemos dos ejes principales en la gestión social. Por un lado, trabajamos para eliminar las deficiencias en salud, educación y vivienda de nuestros colaboradores con menores ingresos y las comunidades vecinas a las operaciones. Esto lo realizamos con el apoyo de varias organizaciones sin ánimo de lucro y entidades gubernamentales y del sector privado.

Hemos implementado programas de ingresos complementarios para las familias de nuestros trabajadores, pequeñas empresas que proveen productos y servicios para Manuelita desde un método de trabajo de negocios inclusivos. En el ingenio Laredo, en Perú, trabajamos con más de 800 pequeños cultivadores de caña, a quienes les brindamos asistencia técnica, financiación y contratos de compra a largo plazo, con buenos precios, entre otros beneficios. Esta iniciativa ha sido una gran ayuda para las microempresas y genera desarrollo local. No solo garantizamos nuestra producción, sino que impactamos positivamente a la comunidad.

### ¿Cómo ha sido la experiencia de Manuelita en el sector de biocombustibles?

En el 2006 incursionamos en el sector de biocombustibles, más específicamente con la producción de bioetanol de caña de azúcar. En el 2008 realizamos una alianza con un ingenio alcohólico en Brasil y con el Grupo Pantaleón, de Guatemala, para proveer bioetanol al mercado brasileño y en el 2009

empezamos la producción de biodiesel de palma en Colombia.

Esta ha sido una experiencia muy positiva. Los biocombustibles que producimos reducen de manera importante la generación de gases de efecto invernadero. Es una conclusión que ha salido de varios estudios que hemos realizado de la mano del Ministerio de Minas y Energía analizando el ciclo de vida de estos productos. No obstante, nuestra gestión va más allá: no solo fabricamos elementos

amigables con el medioambiente, sino que contamos con tecnología que garantiza procesos de producción limpios. Hemos trabajado arduamente para desarrollar tecnologías de producción que garanticen un impacto positivo en el medioambiente. No es suficiente con presentar productos verdes, sino que la gestión integral de la compañía debe estar ligada a la innovación en los procesos, con el fin de alcanzar un desempeño óptimo y ambientalmente sostenible.





### **¿Cómo se promueven las buenas prácticas en los países en los que la compañía tiene presencia?**

La empresa ha llevado su filosofía de negocios a todos los países donde opera. Desarrollamos varios planes en las plataformas agroindustriales de cada uno de ellos. En Perú, por ejemplo, el Grupo Manuelita fue reconocido con el Premio Perú 2021 a la Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible, en la categoría de Proveedores, por la labor llevada a cabo con 'Sembrando Progreso', el programa con el que apoyamos a los pequeños productores.

Adaptamos nuestro propósito a las metas que se definen en cada unidad de negocio y para cada país. Así es como hemos podido impregnar todas las operaciones con el espíritu con el que nació la empresa y que se ha mantenido durante seis generaciones en la familia.

### **¿Cuál es el aspecto que considera que Manuelita debe fortalecer en materia de responsabilidad social?**

Tanto en la gestión social como en la ambiental siempre hay oportunidades de mejora. Aunque la globalización ha permitido un mayor crecimiento económico en algunos países, no podemos dejar de lado las problemáticas sociales que aún se mantienen y las dificultades que el calentamiento global presenta para la industria agrícola y alimenticia.

La sostenibilidad no es un tema estático, sino que se debe tener muy presente constantemente. Creo que aún podemos trabajar más en asociación con actores públicos y privados para facilitar la inclusión productiva de las comunidades que tienen dificultades para obtener su sustento. A nivel ambiental debemos continuar trabajando para reducir los impactos ambientales que nuestra labor genera. Debemos esforzarnos para lograr la fertilización orgánica de la tierra; es necesario preservar los terrenos para asegurar que las generaciones futuras tengan lugares disponibles para sembrar sus alimentos.

Estos retos se pueden alcanzar con un trabajo muy juicioso y con el apoyo de otros actores.

### **¿Cuál ha sido el principal aporte de la empresa al país en estos 150 años de operaciones?**

El mayor aporte ha sido el impacto general que hemos alcanzado gracias al propósito de generar progreso y bienestar. Nuestro trabajo siempre ha estado vinculado a esa premisa, porque es necesario. No podemos asegurar el crecimiento de la compañía si no hay progreso en la sociedad. Una empresa próspera no puede seguir adelante en un entorno de pocas oportunidades.

Las compañías no solo son exitosas por obtener lucro, sino que deben contribuir a la construcción de sociedad y al bienestar de las comunidades a través de sus actividades. La generación de bienestar para las comunidades le ha permitido a esta compañía sobrevivir y mantenerse a lo largo de todo este tiempo.

### **¿Cómo busca Manuelita contribuir a la consolidación de la paz en Colombia?**

En una de nuestras operaciones en Colombia hemos incorporado un grupo importante de desmovilizados, en alianza con la Agencia Colombiana para la Reintegración (ACR). Es muy satisfactorio

ver personas que estuvieron vinculadas a grupos armados ilegales, que ahora hacen parte de nuestra organización y con su trabajo contribuyen al progreso del país.

Tenemos una nueva planta extractora de aceite de palma en Casanare, con una capacidad de producción de 65.000 toneladas de aceite de palma para el mercado interno (esa capacidad se alcanzará a plenitud en los próximos años). Hemos vinculado a varios proveedores de fruto de palma, que hacen parte de la comunidad. La inclusión es un elemento fundamental para la paz del país. Tenemos un firme compromiso de seguir generando espacios de crecimiento para las poblaciones, los proveedores y colaboradores de la compañía.

### **¿Qué consejo quisiera darles a los empresarios para que apliquen de forma efectiva e integral políticas de responsabilidad social que impacten positivamente al país?**

Las empresas deben definir claramente su filosofía de negocios y su forma de proceder ante los dilemas éticos que el mundo económico presente. Una empresa que quiera tener un equilibrio entre los aspectos económico, social y ambiental debe tener muy claro un sentido de compromiso por el desarrollo más allá de la generación de lucro. Es importante buscar proyectos e iniciativas en las que se enlacen los tres pilares de la sostenibilidad; esa es la forma de hacer negocios de manera inteligente. El progreso corporativo y local se alcanza cuando en la estrategia de la empresa se contemplan los elementos de la triple cuenta de resultados.

Colombia tiene un gran potencial para abastecer al planeta con alimentos y productos agrícolas, que en algunas naciones escasean. En los próximos 30 años, con el desarrollo de la población mundial, el mundo va a aumentar la demanda de alimentos. En la Orinoquía, nuestro país tiene una frontera agrícola que puede tener buenos resultados si se gestiona de una manera ambientalmente sostenible. Es necesario buscar formas de establecer operaciones empresariales que incluyan a los pequeños y medianos productores para impulsar el potencial del país, lo cual puede convertirse en una despesa para el mundo entero.



# Estrategia de RS

## Gobierno corporativo



### Actores involucrados: Altos directivos

- La **Junta Directiva** del Grupo está compuesta por nueve miembros principales, que tienen su respectivo suplente. No deben tener vínculos ni relaciones con negocios que tengan conflictos de interés con los negocios de la sociedad, ni parentesco hasta cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con los accionistas o administradores de la sociedad.
- La empresa cuenta con un **sistema de evaluación de los miembros de la Junta Directiva**, el cual se realiza cada dos años.
- El Grupo Manuelita cuenta con un **código de conducta**, al cual cada uno de sus colaboradores y miembros de Junta Directiva tienen la obligación de adherirse y respetar; además, deben firmar una declaración de cumplimiento de este código de conducta.
- Cuenta con una **Línea Ética**, que busca canalizar información relacionada con comportamientos inconsistentes con los valores corporativos, garantizando la independencia, confidencialidad y anonimato de las personas que decidan utilizarlo.
- Manuelita ha desarrollado, a través de la Auditoría Interna, la **Política de Control del Grupo**, que promueve el autocontrol utilizando mecanismos de medición, seguimiento y evaluación.
- Como parte de esta política de control, Auditoría Interna realiza **evaluaciones en cada negocio a los cinco procesos principales** (ingresos, inventarios, gastos, recursos humanos, activos fijos y financiero-contable), para garantizar su eficiencia y efectividad.

## Medioambiente



### Actores involucrados: Comunidad en general

- En Manuelita y Aceites Manuelita se produce **bioetanol y biodiesel** respectivamente, que se comercializan a distribuidores de combustibles dentro del plan de mezclas del Gobierno nacional de Colombia, con el fin de oxigenar la gasolina y diesel proveniente de combustibles fósiles.
- El Programa de Optimización del Uso del Agua se ha desarrollado con la intención de realizar un uso eficiente del recurso hídrico. La red de **53 km** de canales revestidos de concreto evita pérdidas de agua por infiltración e irriga a cerca de **2.560 hectáreas**.
- En Aceites Manuelita, el principal producto es el **biodiesel**, aquel que se despacha a granel en camiones cisterna, lo que evita el uso de empaques.
- Desde el 2012, adicional a los indicadores ambientales, se ha diseñado una **Línea Ambiental Directa**, que valoriza las deficiencias en sostenibilidad hídrica, calidad de aire, carga orgánica, emisiones de gases efecto invernadero y calidad de suelos, con relación a estándares internos que, en su mayor parte, exceden las normas legales, con el objetivo de fortalecer la gestión hacia un liderazgo ambiental.
- En el 2009, Manuelita promovió junto con los demás ingenios azucareros, Asocaña, y The Nature Conservancy (TNC), la iniciativa **"Fondo Agua por la Vida y la Sostenibilidad"**, con el objetivo de conservar y aumentar la cobertura natural de las cuencas hidrográficas de los ríos Guabas, Amaime, Frayle, Bolo y Palo, todos estos tributarios a la cuenca del río Cauca.

## Línea de tiempo

1864

Santiago Martín Eder adquirió las fincas La Rita y La Manuelita en Palmira, Valle del Cauca, con las que empezaría la historia de la compañía. El fundador de Manuelita es reconocido como uno de los industriales más importantes del siglo XIX en Colombia.

1867

La empresa adquirió el primer trapiche hidráulico con el que se logró aumentar la producción a 360 libras de azúcar morena diarias.

1901

El molino de vapor permitió incrementar la capacidad de molienda de la caña a 50 toneladas cada 12 horas.

1953

Se construye la primera fábrica en Colombia dedicada exclusivamente a la producción de azúcar refinada.

1981

Se diseña la estrategia para diversificar el negocio a otros sectores.

## Público Interno



### Actores involucrados: Colaboradores

- La **gestión del talento humano** se desarrolla a través de tres modelos de trabajo que buscan contar con un equipo humano competente y comprometido en condiciones de trabajo seguras: Modelo de trabajo seguro, Modelo de gestión de talento de cargos administrativos y operativos y Clima y bienestar laboral.
- El **Modelo de Trabajo Seguro** es un conjunto de estándares definidos por el Grupo Manuelita, conformados por herramientas de análisis y solución de problemas, procedimientos e indicadores de gestión que buscan impactar varios frentes de trabajo. Con este modelo fue posible corregir en el 2012 más de **500 condiciones inseguras** y actualizar más de **70 procedimientos**.
- El **Modelo de Gestión de Talento** está dirigido a colaboradores que ocupan cargos administrativos y operativos, y tiene como fin contar con un equipo humano competente y en condiciones de trabajo seguras. Este modelo cuenta con varias **actividades de capacitación** y seguimiento que evalúan el desarrollo del avance en la gestión del recurso humano.
- Para conocer la opinión y la percepción de todos los colaboradores, Manuelita realiza una encuesta de **Clima Laboral** que indaga sobre diferentes aspectos que hacen parte de la vida laboral. Esto permite tomar acciones para mejorar el ambiente de trabajo, enfocado en el trato respetuoso, el liderazgo efectivo, las oportunidades de crecimiento profesional y el trabajo en equipo, con el objetivo de aumentar la satisfacción y el compromiso del tejido humano de la compañía.

## Aprovisionamiento responsable



### Actores involucrados: proveedores.

- La materia prima agrícola proviene en gran medida del trabajo de los proveedores. Con el fin de **fortalecer sus procesos productivos** y su gestión ambiental, Manuelita les ofrece un acompañamiento con enfoque social.
- **Asesoría Técnica** es un programa de transferencia de tecnología en labores de cultivo con el objetivo de aumentar la productividad y rentabilidad de los proveedores.
- Manuelita ofrece acompañamiento técnico por medio de capacitaciones y charlas a los operarios de las plantaciones sobre identificación de enfermedades, manejo de plagas, uso eficiente de equipos de aplicación, planes de ordenamiento de las cuencas de los ríos y manejo de envases de plaguicidas. En el 2012, se realizaron **888 visitas de evaluación y acompañamiento** de los supervisores de calidad.
- El proyecto **Cerrando Brechas de Productividad** busca aumentar la productividad de los cultivos de los proveedores de fruto, mejorar el ingreso de los propietarios, mejorar las condiciones de vida y de trabajo de los colaboradores y aumentar el fruto comprado por Aceites Manuelita.
- **Sembrando Progreso** es un programa que inició en el año 2000, dirigido a pequeños agricultores de caña de azúcar con un enfoque de sostenibilidad económica, social y ambiental. Se realiza en Laredo, Perú, y obtuvo el Premio Perú 2021 a la Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible, en la categoría Proveedores.

1986

Nace Aceites Manuelita, dedicada al cultivo y procesamiento de aceite de palma, tras la compra de la Hacienda aguarito, en el departamento del Meta. El Grupo Manuelita incursiona en el negocio de la acuicultura con la compra de C.I. Océanos en Cartagena.

1998

Inicia el proceso de Internacionalización con la compra de Agroindustrial Laredo, el primer ingenio peruano en producir azúcar refinada de alta pureza.

2005

El Grupo Manuelita, el Grupo Pantaleón de Guatemala y el Grupo Unialco de Brasil se unieron para llevar a cabo el Proyecto Vale do Paraná.

2006

La empresa inicia la comercialización de bioetanol en el mercado nacional luego de finalizar la construcción de la planta de alcohol carburante.

2007

Se inician las operaciones en Agroexportaciones, empresa dedicada a la producción y exportación de frutas y hortalizas.



## Opinión de los grupos involucrados



**Luis Eduardo Peláez**  
Cortero de caña  
Manuelita

### COLABORADOR

"Yo tengo más de 18 años de experiencia como cortero de caña. Sin embargo, desde que trabajo con Manuelita he podido disfrutar de su acompañamiento. La compañía tiene proyectos que benefician mucho a los trabajadores. Es gracias a su gestión social que hoy tengo casa propia, y es algo que no hubiera podido lograr antes, cuando trabajaba con otras empresas. Por mi labor obtengo un salario justo y además me han dado facilidades de crédito para el acceso a vivienda y educación, en alianza con Comfandi. Este proceso ha sido un gran aporte a mi crecimiento personal, profesional y familiar.

En el sector en el que vivo viven otros compañeros de Manuelita. Todos vivimos cerca y además trabajamos en la misma compañía; formamos como una familia, y con el apoyo de la empresa hemos sido ejemplo para toda la comunidad. Por el momento, quiero seguir embelleciendo mi hogar y continuar trabajando en la empresa. Espero cumplir más sueños de la mano de la compañía a la que le debo mi progreso y el de mi familia". ■



**Yair Quinto**  
Operario de soldadura  
Manuelita

### COLABORADOR

"Llevo más de cinco años trabajando como operario de soldadura de la empresa. Anteriormente había estado trabajando con otras compañías del sector, pero eran contratos por cooperativas. Desde que trabajo con Manuelita tengo un contrato con todas las garantías y he recibido un gran apoyo para la construcción de mi casa propia. Además de los préstamos y las facilidades de crédito, la compañía nos facilitó el acompañamiento de un arquitecto que vino a mi casa (que antes tenía solo un piso) para que me ayudara a levantar la estructura para construir los otros dos pisos.

El acompañamiento del arquitecto fue muy importante. No generó costos para mí o mi familia, pero sí fue de gran ayuda para levantar nuestro hogar. Además de esto, Manuelita siempre estuvo pendiente de todos los procesos para garantizar que no se presentaran inconvenientes en un futuro por el diseño de la estructura. Hoy en día estoy agradecido con la compañía y todas las personas que participaron en este proceso. Mi vida cambió desde que llegué a la empresa y solo he tenido experiencias positivas". ■



**Ximena Cuartas**  
Directora  
Hogar Infantil Harold Eder

### ALIADA

"Manuelita aportó el terreno que hizo posible el nacimiento del Hogar Infantil Harold Eder hace más de 34 años, y desde entonces nos ha prestado un gran apoyo. Nuestra institución lleva más de tres décadas trabajando por los niños de la comunidad, ayudándolos a que tengan un buen desarrollo en su etapa de primera infancia. Tenemos a 27 personas que trabajan en el hogar y la labor es dedicada a los niños que más apoyo requieren en la ciudad de Palmira. Sin embargo, el 25% de estos niños pertenecen a los trabajadores de Manuelita. Son pocos cupos, pero las personas se interesan mucho, pues como saben que la empresa apoya nuestra labor sienten una mayor tranquilidad y saben que la enseñanza es de calidad.

La empresa ha tenido que invertir cuantiosas sumas en este proyecto. Recientemente se hicieron varias adecuaciones en distintas zonas, los baños, los patios, algunas de las aulas y las zonas de descanso de los pequeños. Nuestra institución cumple con el 100% de los estándares educativos y se mantiene en resultados de calidad en nutrición y gestión educativa. Aunque la entidad funciona con aportes de una empresa privada, cuenta con procesos muy completos. La comunidad ha reconocido el esfuerzo que hacemos y cada año obtenemos una mejor respuesta de parte de las familias; todas quisieran tener sus niños en ese hogar, lo cual es un buen indicador de la calidad de esta labor". ■



**Walter Ignacio Núñez**  
Sembrador  
Agroindustrial Laredo  
Perú

### ALIADA

Colaborador "Inicié mis labores con Agroindustrial en el año 2001. Desde entonces la empresa me ha brindado diversos beneficios, entre ellos préstamos y capacitaciones. Adicionalmente recibo apoyo en todos los procesos, desde la siembra hasta la cosecha. Gracias a este trabajo he logrado brindarle bienestar a mi familia. Hoy mis hijos ya están en la universidad y tengo casa propia.

Siento que con la empresa he crecido de manera personal y laboral. Considero que la compañía ha sido justa en su actuar. Me ha brindado capacitación, apoyo, maquinarias, semillas y todo lo que se requiere para el proceso con la caña. Igual sucede con mis compañeros, que también siembran caña. Por ejemplo, en Conache, que es la zona donde vivo, somos aproximadamente 30 sembradores. Algo que debo destacar es que Agroindustrial Laredo es una empresa que constantemente nos brinda asesoría técnica, a través de los ingenieros que visitan los campos. Cuando tenemos algunos problemas ellos nos ayudan y nos enseñan. Yo tengo que agradecerle infinitamente a la empresa por todos estos años y por respetar nuestros derechos como pequeños sembradores". ■

## Relación con la comunidad

**Actores involucrados:** comunidad en general.

- Desde el 2012 la organización diseñó un indicador denominado **Línea Social Directa e Indirecta**, que valoriza las deficiencias en educación, salud, vivienda y nivel de ingresos familiares de los colaboradores y comunidades vecinas, con relación a estándares internos, con el objetivo de enfocar la gestión de la compañía.
- El programa de educación para adultos **Nunca es tarde para estudiar** se realiza en alianza con Comfandi (Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca) y está orientado a permitir el acceso a la educación primaria y secundaria de todos los colaboradores, sin ningún costo.
- Educación básica para esposas y familiares de colaboradores es un programa semipresencial, dirigido **a mujeres exclusivamente**. Se desarrolla en convenio con la Corporación Minuto de Dios.
- Para lograr que los hijos menores de 10 años de los colaboradores que por alguna razón no se encuentran estudiando, se diseñó el **Programa de nivelación escolar para niños**. Con un enfoque similar se creó el **Programa de nivelación escolar para adultos**, cuyo objetivo es obtener la certificación de los estudios básicos de los trabajadores a través de la implementación de un programa de nivelación escolar, en alianza con CEBA (Centro de Educación Básica Alternativa).
- **El Hogar Infantil Harold Eder** nació hace más de 34 años, gracias a la donación de un terreno por parte de la compañía. Hoy en día el hogar se mantiene y brinda educación y nutrición para niños de escasos recursos de la ciudad de Palmira y algunos de los hijos de los trabajadores.

## Asuntos de los consumidores

**Actores involucrados:** Consumidores y clientes

- Manuelita ha desarrollado un portafolio de azúcar refinada y blanca para la atención a clientes industriales en diferentes presentaciones. Aceites Manuelita ofrece aceites y otros derivados de la palma de aceite, que sirven como base para la fabricación de productos farmacéuticos, cosméticos y de cuidado personal principalmente.
- Con el propósito de medir el desempeño y las percepciones de los clientes con respecto a los productos, cada año se realiza una encuesta de satisfacción. En el más reciente estudio, el **100% de los encuestados** reconoció la empresa como seria y confiable.
- Por medio del programa de **Mejoramiento Productivo Manuelita**, se redujeron los tiempos perdidos, se optimizó la productividad de las máquinas y se presentó una disminución en el número de reclamos de parte de los consumidores.
- La organización ha invitado a los clientes a hacer parte de la gestión ambiental, por lo que muchos de los clientes industriales compran a granel y no exigen bolsas o empaques. Sin embargo, para los clientes que necesitan empaques, las presentaciones con capacidad para 600, 1.000 y 1.200 kilos son reutilizados hasta ocho veces, con el fin de reducir el impacto ambiental.
- La **información de los clientes es altamente protegida** según las políticas de la empresa, para evitar fuga de datos, se han implementado proyectos relacionados con la privacidad de los consumidores.

