

Ética **EMPRESARIAL** y responsabilidad **SOCIAL**

En KCM nos comprometemos con un futuro sustentable, operando en beneficio de nuestros grupos de interés y la sociedad en general, apegándonos al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sustentable y a los lineamientos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC) a los cuales estamos adheridos a través de nuestro socio KCC.

Estamos convencidos del rol tan relevante que jugamos en la vida de nuestra sociedad. Creemos que la manera en que hacemos nuestros negocios es tan importante como los negocios que hacemos, asumiendo el compromiso de operar con **INTEGRIDAD** y altos **ESTÁNDARES ÉTICOS.**

En Kimberly-Clark de México nos comprometemos a operar en beneficio de nuestros grupos de interés y sociedad en general, cumpliendo los lineamientos de los Objetivos de Desarrollo Sustentable y con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNG) a los cuales estamos adheridos a través de nuestro socio Kimberly-Clark Corporation.

Estamos profundamente convencidos del papel que jugamos en la vida de nuestra sociedad y comprometidos con un futuro sustentable. Creemos que el cuidado ambiental es responsabilidad de todos, por lo que gestionamos que nuestros proveedores y clientes se unan a nuestro compromiso de un planeta mejor, en donde crezcamos juntos.

Creemos que la manera en que hacemos nuestros negocios es tan importante como los negocios que hacemos, asumiendo el compromiso de operar con integridad y altos estándares éticos.



ÉTICA EMPRESARIAL



Pacto Mundial de las Naciones Unidas



PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Principio	Descripción	En relación con KCM
Principio 1 del Pacto Mundial de la ONU	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	KCM es una empresa que a lo largo del tiempo se ha distinguido por su estricto apego a las leyes, a las normas éticas empresariales y a las normas para hacer negocios. Nuestra reputación de integridad es un activo del cual estamos orgullosos y por el cual velamos todos y cada uno de los que formamos parte de esta gran empresa. Por esto, es importante operar con base en el Código de Conducta, pues es la guía ética para dirigir nuestras acciones diarias bajo los principios de calidad, servicio y rectitud, así como para mantener un ambiente laboral digno y de cordialidad.
Principio 2 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas – UNGC	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	Contamos con un sistema de denuncias el cual es custodiado por un Comité de Ética y el Comité de Prácticas Societarias.
Principio 3 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas – UNGC	Libertad de asociación.	Fomentamos el respeto a los derechos sindicales. El 82.45% de los trabajadores de la empresa se encuentran sindicalizados. Las relaciones entre la empresa y sus sindicatos son cordiales, permitiendo contar con canales eficientes para una comunicación abierta en temas laborales, de seguridad, higiene, capacitación y productividad, entre otros.
Principio 4 y 5 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas – UNGC	Lucha contra el trabajo infantil y forzado (GRI 409-1).	<p>Todo el personal de KCM cuenta con la edad legal para trabajar y cuenta con un contrato laboral en el cual se establecen conforme a derecho, el pago y las funciones correspondientes de cada persona dentro de KCM.</p> <p>En este sentido, mantenemos un control y registro de las horas laboradas, otorgando el pago por las mismas, ya sean dentro del horario de trabajo u horas extra, conforme lo estipulado en la legislación y derechos humanos.</p> <p>Contamos con Estándares Sociales para proveedores, buscando mitigar cualquier riesgo referente a trabajo infantil y forzado. Las áreas de Compras y Calidad realizan auditorías a proveedores para asegurarse que mantengan buenas prácticas sociales.</p>
Principio 6 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas – UNGC	No discriminación e igualdad de oportunidades.	En nuestro Código de Conducta y a través de nuestra área de Recursos Humanos se promueve la equidad como un elemento primordial. En nuestra política de empleo, ofrecemos igualdad de oportunidades en la contratación o promoción del personal sin discriminación de edad, género, raza, color, religión, credo, orientación sexual, nacionalidad, discapacidad física o embarazo.
Principio 7, 8 y 9 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas – UNGC	Enfoque promoción y desarrollo de la responsabilidad ambiental.	Realizar nuestras actividades comerciales con un cuidado sincero y adecuado del medio ambiente es un principio básico de KCM. Como resultado, la compañía cuenta con una Política Ambiental General enfocada en: conservación de la energía y del agua, reducción de los residuos en el proceso de fabricación, disposición adecuada de los residuos que no pueden eliminarse, uso de prácticas y materias primas sustentables, cumplimiento de las leyes ambientales, y monitoreo e informe de cumplimiento ambiental.
Principio 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas – UNGC	Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno	<p>Para KCM la transparencia de sus operaciones, tanto internas como externas, es parte fundamental del proceso de análisis e identificación de riesgos. Por ello, contamos con un proceso para identificar riesgos de corrupción en las diferentes áreas comerciales, administrativas y operativas, a partir del cual se establecen políticas y procedimientos de control interno (Política No. 41 Anticorrupción de KCM), ver en la página web (GRI 205-1).</p> <p>Así también, son parte integral las auditorías internas y externas en todas las localidades que permiten mitigar estos riesgos. Con ello se establece la prohibición estricta de dar o recibir cualquier gratificación en efectivo o en especie, que pueda comprometer las relaciones profesionales de los empleados con bienes y servicios intercambiados con terceros.</p> <p>Por otro lado, las relaciones con gobiernos y sus dependencias, así como sus empleados, están sujetas a leyes específicas por lo que Kimberly-Clark de México S.A.B de C.V., sus subsidiarias, afiliadas, así como los funcionarios y empleados que actúen en su representación tienen estrictamente prohibido recibir gratificaciones o dar pagos ilegales ya sea en efectivo o en especie, de forma directa o indirecta, a funcionarios o empleados del gobierno. Por lo que, se deberá evitar extender invitaciones que excedan los límites razonables, necesarios y comunes para mantener relaciones profesionales y cordiales.</p> <p>En este sentido, constituyen violaciones graves al Código, ofrecer, prometer o proporcionar directa o indirectamente cualquier cosa de valor, sin importar el monto, para inducir o influenciar la decisión de un funcionario público. KCM hace negocios con integridad y altos estándares éticos, por lo que trabajamos en base a un Código de Conducta.</p>

(GRI 102-16)

CÓDIGO DE CONDUCTA

Nuestro código busca promover, respetar, proteger y reforzar nuestras políticas de respeto a los derechos humanos, el cual comprende los siguientes apartados.

Conducta frente a:

- › Nuestro equipo de trabajo
- › Nuestra compañía
- › Nuestros clientes, proveedores y consumidores
- › Medio ambiente
- › Organismos públicos
- › Seguridad y respeto en el lugar de trabajo
- › Alcohol y drogas
- › Políticas anticorrupción y prohibición de dar y recibir sobornos (Política 41-Anticorrupción de KCM)
- › Confidencialidad de la información de consumidores y empleados
- › Competencia

- › Conflictos de Interés (Política 33 – Conflicto de Intereses, Atenciones de Terceros, Obsequios e Información Confidencial)
- › Información Confidencial (Política 33 – Conflicto de Intereses, Atenciones de Terceros, Obsequios e Información Confidencial)
- › Regalos, entretenimiento y otros favores
- › Derechos humanos
- › Libertad de asociación
- › Diversidad (GRI 405-1)
- › Explotación infantil, incluida el trabajo infantil
- › Castigos físicos
- › Abuso y/o acoso sexual y cualquier otra forma de abuso humano
- › Trabajo forzado u obligatorio
- › Discriminación en el empleo y en la ocupación
- › Prevención de fraudes
- › Violaciones de prácticas contables y controles internos
- › Registros exactos
- › Reporte de violaciones al Código de Conducta (Política 41- Anticorrupción y Política 48 – Sin Represalias las Denuncias por Violaciones Diversas de KCM)
- › Línea al Código de Conducta
- › Política de NO represalia.

En el siguiente vínculo, podrás encontrar el Código de Conducta:

<http://www.kimberly-clark.com.mx/conoce-kcm/codigo-de-conducta>

Desde que inició operaciones en 1959, KCM se ha esforzado por operar con integridad y altos estándares éticos en la manera que hace negocios con sus clientes y proveedores. Por ello, consideramos que la mejor manera de asegurar y salvaguardar la integridad y ética de la empresa y de todos sus grupos de interés, únicamente puede llevarse a cabo a través de la prevención.

Por lo cual elaboramos un plan de acción como principio precautorio que abarca el 100% de las operaciones y proveedores significativos.



Desde sus inicios, KCM se ha esforzado por operar con integridad y altos estándares éticos en la manera que hace negocios con sus clientes y proveedores.



Este plan de acción comprende la capacitación, auditorías y un sistema de denuncias, como se detalla a continuación.

(GRI 205-2)

Capacitación en Código de Conducta

Hemos intensificado nuestros esfuerzos en materia de ética corporativa, diversidad e inclusión. Por lo que hace a la primera, además de impartir pláticas en diversos temas de importancia como cultura organizacional y respeto de los derechos laborales, mejoramos la capacitación en Código de Conducta y utilizando la tecnología hemos desarrollado un curso y su correspondiente certificación, que deberá ser aprobado por cada uno de nuestros 8,653 colaboradores. Y por lo que hace a la segunda, nuestras prácticas nos han permitido seguir avanzando en la conformación de un equipo de trabajo cada vez más diverso e incluyente y aprovechar todos los beneficios que conlleva.

Desde la inducción los nuevos colaboradores son informados sobre este código. En plantas y corporativo son enviados recordatorios a todo el personal mediante medios digitales.

Aunado a ello, aunque es responsabilidad de cada miembro de KCM salvaguardar la integridad de la empresa, los niveles directivos y gerenciales, cuentan con el compromiso de guiar de manera periódica a su personal y a nivel interáreas a cargo, en la aplicación efectiva del Código de Conducta.

Lo anterior fue reforzado con todo el personal de la empresa invitándolos a acercarse a las áreas de Recursos Humanos para obtener asesoría, realizar denuncias o aclarar dudas y distribuyéndolo como parte del programa de comunicación a través de medios electrónicos y de publicaciones.

Además de la capacitación, la Dirección General envió un mensaje a todo el personal, enfatizando la importancia de darle un estricto cumplimiento a los principios de nuestra ética empresarial y responsabilidad social que han formado parte de la historia de KCM desde sus orígenes.

(GRI 102-17)

Sistema de denuncias

Damos acceso a todos nuestros grupos de interés, mediante sistemas internos de información (Intranet) y sistemas externos como página web pública para denuncias anónimas de violaciones al Código, correo electrónico (codigo.conducta@kcc.com) y líneas telefónicas externas (55-5282-7223, 55-5282-7320, 55-5282-7336) los cuales permitirán que se investigue y se atienda los casos de violación al Código.

Esto permite la adecuada canalización de quejas, sugerencias y denuncias relacionadas al Código de Conducta (Derechos humanos, Corrupción, Medio Ambiente, Sobornos, Trabajo digno, entre otros), sin ningún riesgo de represalias contra el denunciante.

Las quejas, sugerencias y denuncias, son investigadas por las diversas áreas que conforman la compañía como Relaciones Industriales, Seguridad Patrimonial y Auditoría Interna, quienes determinaran las medidas pertinentes.

Este equipo, genera informes trimestrales, los cuales son reportados al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. Las medidas son establecidas conforme a la gravedad de la violación, por ejemplo:



Denuncias al Código de Conducta en 2019

Durante 2019 se recibieron 37 quejas al Código de Conducta, investigadas por las áreas de Seguridad Patrimonial y Auditoría Interna, apoyados en algunos casos por los Gerentes de Relaciones Industriales de las localidades y por los jefes inmediatos de las personas involucradas. Las 37 quejas fueron informadas al Comité de Auditoría en las juntas trimestrales.

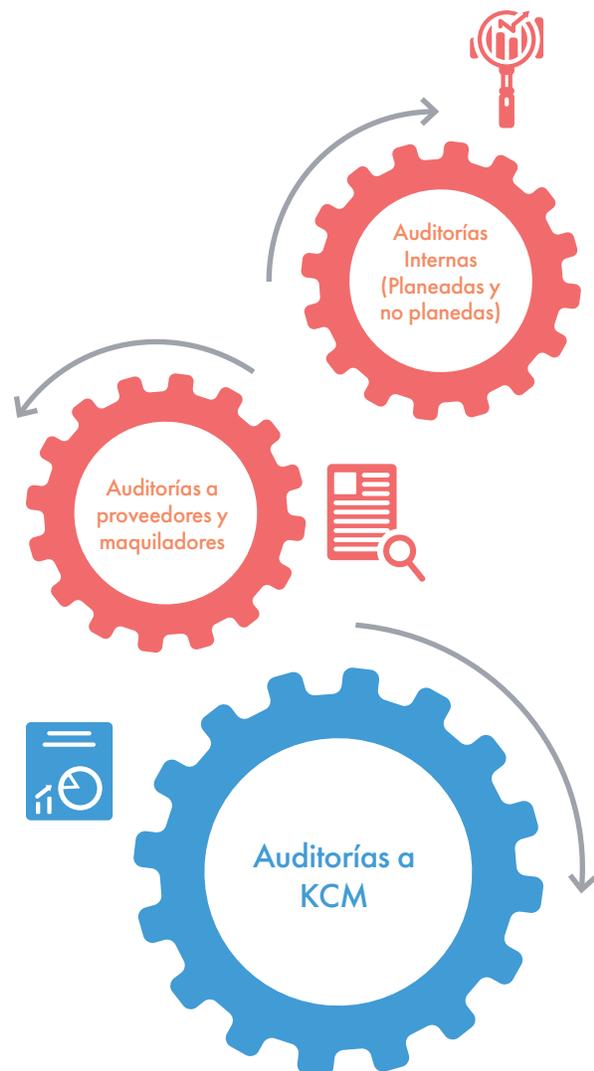
Los temas más recurrentes reportados en las quejas fueron: mala actitud laboral y solicitud de dinero.

En el caso de maltrato laboral, el Gerente de Relaciones Industriales y el jefe inmediato hablan con la persona involucrada para que modifique su actitud y mejore su trato con sus compañeros de trabajo o algún tercero. En caso de solicitud de dinero a proveedores, se realizan investigaciones por parte de la Gerencia de Seguridad Patrimonial y Auditoría Interna. En caso de resultar cierta la queja, se da de baja al empleado involucrado e incluso se procede por la vía penal.

Al 31 de diciembre de 2019 se resolvieron 36 quejas, quedando una en proceso de investigación.

Es muy importante que en las empresas existan políticas que aporten a obtener el mejor desempeño de herramientas como el Código de Conducta, en KCM contamos con una política de atención a quejas (Política No. 48 Sin represalias las denuncias por violaciones diversas) y está disponible para la totalidad de los empleados de KCM.

AUDITORÍAS





Número de auditorías planeadas y no planeadas (I)

El Área de Auditoría Interna llevó a cabo revisiones al 100% de nuestras operaciones y proveedores significativos en temas de control interno, sistemas de información y aplicación del Código de Conducta, salud e higiene, seguridad, ergonomía, medio ambiente, derechos humanos, políticas anticorrupción y soborno.

A partir de estas auditorías realizadas durante el período que cubre esta memoria, no se tuvieron reclamaciones o se han detectado riesgos en materia de derechos humanos dentro de nuestras operaciones.

Se realizaron 38 auditorías (36 planeadas y 2 no planeadas), que en su mayoría fueron calificadas como bien controladas, algunas como generalmente bien controladas y dos se calificaron como no bien controladas.



Auditorías a proveedores y maquiladores (I, E)

Se realizan 36 auditorías a proveedores donde la mayoría se encuentran en el nivel bien controlado o generalmente bien controlado, también se realizaron revisiones de seguimiento a los hallazgos detectados en las auditorías a maquiladores en el 2018 y en 2020 serán auditados nuevamente.

Los proveedores y maquiladores aceptaron las auditorías, pero, sobre todo, aceptaron el apoyo que se les brinda para mejorar sus Sistemas de Calidad. La mayoría de los proveedores y maquiladores presentan como principales áreas de oportunidad las condiciones de ambiente de trabajo (Iluminación, ruido, control de plagas, manejo de químicos etc.) e infraestructura (mantenimiento) así como Control de Producto No Conforme y Métodos de prueba.



Auditorías a KCM (E)

Durante el año, Disney y Walmart nos realizaron auditorías en temas como derechos humanos, seguridad, medio ambiente y calidad, en las cuales no existieron No conformidades críticas o Mayores. Además de ello, se realizaron auditorías por parte de KCC en cuanto al tema de calidad, en todos los casos los resultados fueron aprobatorios y no existieron notas mayores o críticas.

(E) Externas
(I) Internas

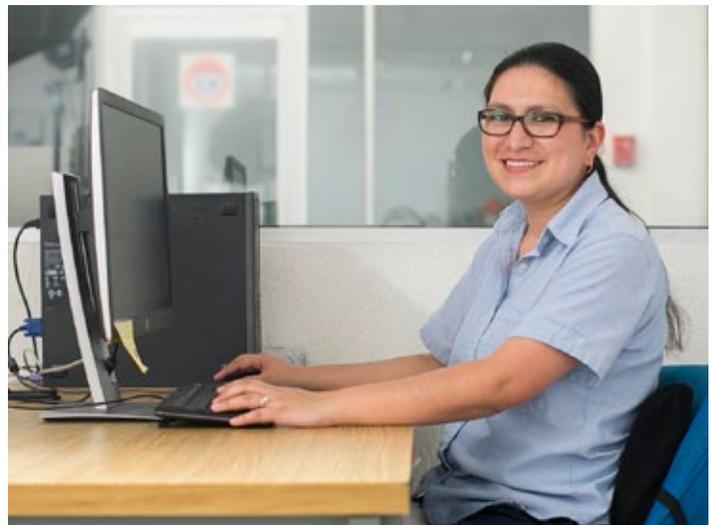
CIBERSEGURIDAD

Debido a la tendencia actual de digitalización, que incluye, entre otros, la computación en la nube, los mercados en línea y los pagos, etc., es crucial que el acceso a la red, los sistemas de TI y los datos estén asegurados en todo momento.

Como resultado, un rendimiento del sistema inferior al acordado o las interrupciones del servicio pueden generar costos más altos y un riesgo para la reputación de KCM. Los principales riesgos provienen de fallas técnicas, errores humanos, ataques maliciosos, eventos climáticos, desastres naturales o ataques terroristas. La gestión de tales riesgos, incluidos los planes de contingencia, es crucial para garantizar la continuidad del negocio. El criterio se centra en qué tan bien están preparadas las empresas para evitar fallas en el sistema de TI y los principales incidentes de seguridad de la información / ciberseguridad y si pueden reaccionar adecuadamente en caso de tales eventos.

Dentro de KCM, el Consejo de Administración está involucrado en el proceso de revisión y estrategia de seguridad de la información / ciberseguridad y la persona responsable tiene antecedentes relevantes de TI, seguridad de la información o ciberseguridad.

Periódicamente se hace una presentación al Comité de Auditoría de dicho Consejo de Administración sobre las actividades y prácticas que se llevan a cabo para salvaguardar la información de negocios y prevenir posibles ataques y accesos indebidos a la red de datos de la empresa.



Se tienen implementadas las políticas y los procedimientos que regulan y aseguran que el acceso a la información crítica de negocios esté restringido, y que las aplicaciones de negocios contengan la funcionalidad necesaria para preservar el acceso correcto y el respaldo de la información que manejan.

KCM cuenta con una política formal de Seguridad de la Información, ésta tiene por objetivo, que el personal que por motivos de su trabajo tenga acceso, maneje o elabore información sensible o confidencial, se haga responsable de la custodia, uso, disposición, o destrucción de la misma.

La empresa cuenta con los procesos correctos para evitar interrupciones del sistema de TI y ataques cibernéticos, los cuales están documentados y periódicamente se prueban para confirmar su efectividad en la eventualidad de una contingencia.

KCM cuenta con una política formal de Seguridad de la Información, ésta tiene el objetivo de que el personal que por motivos de su trabajo tenga acceso, maneje o elabore información sensible o confidencial, se haga responsable de la custodia, uso, disposición, o destrucción de la misma.



Cada aplicación de negocios cuenta con planes de continuidad documentados y con los procedimientos para actuar en la eventualidad de una contingencia comercial; estos procedimientos se prueban, se revisan y se actualizan anualmente. La infraestructura de TI y su sistema de gestión de seguridad de la información no están certificados con ISO 27001, NIST o similar, ya que esta infraestructura y la gestión de la seguridad de la información es proveída y administrada por el área de Ciberseguridad de Kimberly-Clark Corporation.

En cada auditoría que se realiza a las distintas aplicaciones de negocios se revisan en cada caso los procedimientos de seguridad de acceso, segregación de funciones, respaldo de archivos y pruebas de planes de contingencia; estas auditorías se llevan a cabo tanto por el Departamento de Auditoría Interna, como por auditores externos de Deloitte & Touche y de Kimberly-Clark Corporation.

La empresa no ha experimentado ninguna infracción de seguridad de la información ni ningún otro incidente de ciberseguridad en línea con la tendencia que se ha tenido a lo largo del tiempo, confirmando la seguridad con la que está operando nuestra red hasta la fecha; cualquier intento de ciberataque se documenta y se reporta al área de Ciberseguridad de Kimberly-Clark Corporation.

La empresa no cuenta con cobertura de seguro para infracciones de seguridad de la información u otros incidentes de ciberseguridad.



RESPONSABILIDAD SOCIAL

Para la operación de KCM es de suma importancia el aspecto de la responsabilidad social debido a que las personas son nuestra razón de ser, por lo que estamos comprometidos con proporcionar un futuro sustentable para todos, ya que desde 1959 elaboramos productos de consumo frecuente que satisfacen las necesidades de higiene y cuidado personal para mejorar la calidad de vida de nuestros consumidores.

Nuestro compromiso es crear valor para todos nuestros grupos de interés, siendo responsables con la manera en que realizamos nuestras operaciones a través del programa "KCM Inspira" que comprende todas nuestras actividades de responsabilidad social con nuestros colaboradores, proveedores, clientes, comunidad y demás grupos de interés.



El programa "KCM Inspira" comprende todas nuestras actividades de responsabilidad social con nuestros grupos de interés con el objetivo de crearles valor.



(GRI 102-8, GRI 102-41)

NUESTROS COLABORADORES

En KCM sabemos que la empresa es un reflejo de todas las personas que laboramos en sus instalaciones, por ello estamos altamente comprometidos en retener, atraer, cuidar y motivar a todos nuestros colaboradores, pues gracias a ellos contamos con un ambiente de trabajo incluyente, armonioso, seguro y sostenible; esto lo hemos logrado atrayendo talento, cuidando su salud, su seguridad, capacitándolo y procurando su calidad de vida a través de los beneficios y pago justo a nuestros empleados.

Gracias a lo anterior, al cierre de 2019 formamos un equipo de 8,653 colaboradores (82.45% sindicalizados, 17.55 % de confianza). El número total de personas contratadas en el año fue de 1,244 colaboradores, de los cuales, 135 fueron de sexo femenino y 1,109 del de sexo masculino. Aunado a ello, el índice de rotación mensual promedio es de 1.26% (estando favorablemente por debajo del índice nacional que es de 1.39%), manteniendo estos niveles desde hace más de una década. Cabe señalar que mantenemos la práctica de contratar personal que habita cerca de nuestros centros de trabajo, generando empleo local (GRI 401-1).



Dentro de las localidades en la zona metropolitana de la Ciudad de México, Evenflo, Tepetzotlán, Prosede, CDM, Ecatepec y Oficinas Administrativas, buscamos contratar a personal cercano a los centros de trabajo con posibilidad de cambio a instalaciones aún más cercanas a su domicilio de existir una posición adecuada para la persona. En las plantas que se ubican en localidades menos urbanizadas (Morelia, Orizaba, Ramos Arizpe, Tlaxcala y Texmelucan), se contrata a trabajadores de la zona y de ser necesario se proporciona apoyo para el transporte.

Además, en KCM fomentamos la libertad de asociación como lo promueve el Principio 3 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas – UNGC, por lo que la mayoría (82.45%) de nuestro equipo es sindicalizado (GRI 407-1).

CONTRATACIÓN Y FUTURA FUERZA LABORAL

La razón por la que KCM es una empresa líder en su industria, es la pasión, innovación y liderazgo de nuestros 8653 colaboradores hasta 2019. Esto se ha logrado a través de la diversidad de formas de pensar, sentir y actuar de cada uno de ellos y con los altos estándares éticos que nos han permitido cumplir la misión de mejorar la vida de los mexicanos.

Es por esto que en KCM también fomentamos la igualdad de oportunidades (Principio 6 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas UNGC), sin discriminación de edad, género, raza, color, religión, credo, orientación sexual, nacionalidad, discapacidad física o embarazo.

Hacemos notar que en 2019 no existieron incidentes de discriminación, lo anterior es reforzado en nuestro Código de Conducta y nuestra Política de Empleo, como un elemento primordial en la contratación o promoción del personal (GRI 406-1).

Estos pueden ser consultados en el siguiente vínculo: <https://www.kimberlyclark.com.mx/data/global/pdf/CodigodeConducta.pdf>



Nuestra plantilla, cuenta con una antigüedad promedio de 9.13 años (Por arriba de la antigüedad promedio en México de 8.4, fuente Banco Interamericano de Desarrollo) y un índice de rotación mensual promedio de 13.26% para personal de confianza y un 17.12% para personal sindicalizado.

Cabe señalar que, en nuestros procesos de cobertura de vacantes, primeramente, se identifican personas dentro de nuestras operaciones que hayan demostrado, por su desempeño, que pueden cubrir la posición vacante, lo cual nos ha demostrado ser una gran herramienta para fomentar la lealtad de nuestros colaboradores. En caso de que en nuestras operaciones no se cubra el perfil, entonces se busca personal externo calificado de zonas aledañas a nuestras operaciones.



En 2019 tuvimos dos programas de capacitación relevantes:



Jóvenes Construyendo el Futuro

Este programa tiene como propósito la inclusión social y busca contribuir en la formación de los jóvenes a través de capacitación para el trabajo durante 12 meses, que le permita desarrollar sus habilidades técnicas y blandas. El programa fue impulsado por la STPS.

La Primera Generación de esta iniciativa en KCM, inició el 5 de febrero de 2019, recibiendo aproximadamente 80 becarios (Bajío, Ecatepec, Orizaba, Prosede, Texmelucan, CDM y Oficinas Administrativas).

Durante 2019 se tuvo un ingreso total de 306 becarios, con un promedio mensual de 150 becarios, distribuidos en todas nuestras localidades. De este total que ingresaron a KCM se tuvo una participación del 51% de Mujeres y 49% de Hombres.

Sin duda, fue un año lleno de retos y oportunidades en donde KCM recibió 461 postulaciones de jóvenes y contamos con el apoyo de más de 250 Tutores, adicional al apoyo recibido por parte de los equipos de trabajo que hicieron de esta Primera Generación, una generación de jóvenes altamente preparados y capacitados para el mundo laboral.



Implementación de Metodologías

Siguiendo con la estrategia de desarrollo y fortalecimiento de las habilidades de nuestros colaboradores, un tema relevante es el logro de objetivos, mejorando y haciendo más eficientes nuestros procesos a través de la innovación por lo cual se ha comenzado a trabajar con metodologías ágiles y para ello se han realizado diversas capacitaciones en donde han asistido más de 95 participantes.



Certificación de herramientas Nielsen

En 2019 también se llevó a cabo la entrega de Certificados de Herramientas Nielsen para Reportes KCM en nuestras Oficinas Administrativas en donde se hizo un reconocimiento a todos los participantes y especial mención para los que lograron obtener el certificado.

A finales de 2018 y principios de 2019 todos los participantes estuvieron asistiendo a las capacitaciones y presentando exámenes teórico-prácticos para obtener la certificación buscando identificar oportunidades de negocio y generar acciones que permitan incrementar el valor de las categorías con nuestros Clientes.

Esta certificación forma parte de las acciones que buscan impulsar a través de la capacitación, el uso de las herramientas valiosas que están disponibles para KCM y que deberemos aprovechar al máximo para aumentar nuestra competitividad y mejorar las estrategias para seguir posicionando a nuestras marcas como líderes en el mercado.

(GRI 102-36, GRI 2012-38, GRI 201-3, GRI 202-1, GRI 405-2)

COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES

Nuestra Política de Compensaciones otorga un paquete de ingresos y prestaciones competitivas en el mercado, que permiten atraer y retener a las personas con los más altos estándares éticos y un desempeño destacable. Además de ello, la relación entre el salario base y la remuneración entre hombres y mujeres es equitativa y se establece sobre la referencia de tabuladores basados en el mercado salarial, el nivel de responsabilidad de los puestos y el desempeño individual de cada colaborador.

Un consultor independiente prepara comparativos de mercado respecto a remuneraciones, los cuales son revisados anualmente en el Comité de Compensaciones y con dicha revisión, los incrementos de sueldos, principales cambios en los programas de beneficios y los detalles específicos individuales de los programas de compensación son autorizados (GRI 102-39).

Sabemos que es a través del esfuerzo y dedicación de todas las personas que colaboran con KCM, que cada acción dentro de la empresa se traduce en resultados responsables, sostenibles, rentables y en respeto al ambiente, del cual todos dependemos (GRI 102-37). Por ello, nuestra Política de Compensaciones otorga un paquete de ingresos y prestaciones competitivas en el mercado, que permiten atraer y retener a las personas con los más altos estándares éticos y un desempeño destacable, un ejemplo claro es que en el año 2019 la empresa pagó a nuestros colaboradores \$772 millones de

pesos de PTU que representó el 16% de la utilidad neta consolidada, es importante señalar que KCM generó utilidades 19% mayores que el año anterior, además de los siguientes beneficios:

(GRI 401-2) Beneficio	Sindicalizados	No sindicalizados
Comedores	✓	✓
Fondo de ahorro	✓	✓
Más días festivos	✓	✓
Anticipo del reparto de utilidades	✓	✓
Compra de productos a precio preferencial	✓	✓
Prima vacacional	✓	✓
Más días de aguinaldo	✓	✓
Subsidio por incapacidad del IMSS	✓	✓
Caja de ahorro	✓	✓
Prestamos con interés preferencial	✓	✓
Becas para hijos	✓	✓
Ayuda para sepelio por defunción de familiares	✓	
Adquisición de útiles escolares	✓	✓
Despensa mensual	✓	✓
Seguro de vida	✓	✓

Nuestro personal participa de los resultados de la compañía a través del reparto de utilidades, uno de los más altos del país.



Por lo anterior, no se alienta a los empleados a trabajar más horas de las establecidas en el horario oficial de la empresa y se les sugiere que eviten llevarse trabajo a casa.

De hecho, la organización está diseñada para contar con los recursos necesarios, de manera que el personal pueda actuar con eficiencia y enfocado en lograr resultados. Aunado a ello, otorgamos las siguientes prestaciones con goce de sueldo para atender responsabilidades familiares:

1. Seguro de vida y gastos médicos para cónyuge e hijos

2. Días adicionales de maternidad/paternidad en caso de complicaciones del embarazo o del nacimiento

3. Cuidados médicos durante el embarazo

4. Cuidados familiares con problemas imprevistos de salud

5. Atender asuntos relacionados con las guarderías y escuelas de sus hijos

6. Mayor número de días de vacaciones y días festivos que los establecidos por la LFT

7. Apoyo laboral a través de seguro de gastos médicos

Asimismo, sabemos la importancia de la familia en nuestros colaboradores, por lo que promovemos la realización de eventos de integración y convivio entre la empresa, los colaboradores y sus familias.

También brindamos la flexibilidad en el manejo de los días y horario que la empresa otorga por maternidad o paternidad, a efecto de prevenir complicaciones del embarazo que pudieran afectar a los padres y les permita adaptarse a este nuevo miembro de la familia. Lo anterior, se traduce en excelentes índices de reincorporación por maternidad y por paternidad.

La totalidad de padres que reciben el permiso de paternidad conforme a la ley (5 días), se reincorporan a sus actividades y respecto a las madres, posterior a su periodo de incapacidad se les permite extender dicho periodo con vacaciones.

Contamos con la App de beneficios que ofrece:

- › Acceso en línea a cualquier hora y desde cualquier lugar a cientos de ofertas y promociones.
- › La aplicación solicita la ubicación del colaborador para presentarle los mejores beneficios y los más cercanos.
- › La aplicación se actualiza en automático con las nuevas ofertas que suben los comercios en tiempo real.
- › La plataforma es muy sofisticada y aprende en el tiempo acerca de los gustos del consumidor.
- › Las ofertas se actualizan en automático en el "home" de la app, también cuenta con un buscador para encontrar restaurantes, tipo de comida, tiendas, etc.



(GRI 401-3) Principio	Maternidad	Paternidad
Índice de reincorporación	71.43%	100%
Días por maternidad / paternidad	84 días – Ley Federal del Trabajo	5 días

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

La Dirección de Recursos Humanos tiene como uno de sus objetivos principales detectar, planear y establecer los programas institucionales de capacitación y desarrollo a partir de los resultados de la evaluación continua del personal, lo cual da como resultados la resiliencia a cambios y necesidades que nuestros clientes y consumidores deseen, así como mejores condiciones de trabajo para los colaboradores de KCM.

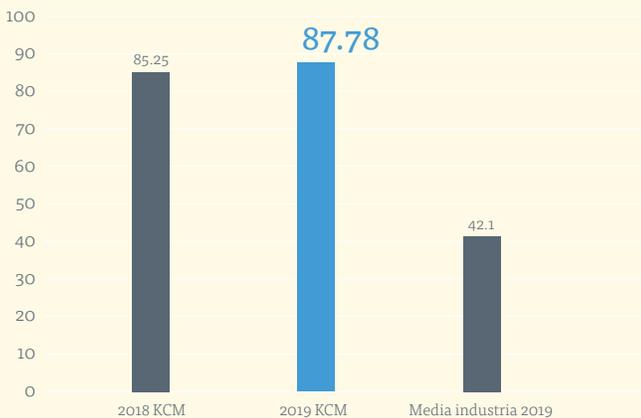
Durante 2019 se invirtieron \$28.27 millones de pesos en capacitación lo cual dio como resultado 759,521 horas de capacitación en un total de 5,856 cursos o seminarios impartidos que representaron un total de 87.78 horas por persona.



(GRI 404-1) CAPACITACIÓN

	2017	2018	2019
Capacitación (horas-persona)	718,105	739,340	759,521
Índice de capacitación (% horas-persona)	3.37	3.38	3.40
Número de cursos impartidos	5,815	5,840	5,856

HORAS ANUALES DE CAPACITACIÓN POR PERSONA



Fuente: Training Mag

Nuestro índice de capacitación tuvo un incremento para 2019 y está por encima del índice promedio en México por más del 100%.

(GRI 404-1) HORAS ANUALES DE CAPACITACIÓN POR EMPLEADO

Sindicalizado	No sindicalizado
96.76	50.55



(GRI 404-2)

Descripción de Planes de Capacitación y desarrollo de colaboradores.

Durante 2019, con la finalidad de aumentar la competitividad y desarrollo de habilidades de nuestros colaboradores, los Planes de Capacitación y Desarrollo se concentraron en temas como Seguridad y Mantenimiento, Calidad e Innovación y Manufactura, además de temas relacionados con las estrategias de la empresa; los temas de Seguridad siguen siendo fundamentales para la empresa y como cada año se refuerzan y actualizan (Primeros Auxilios, Seguridad Basada en el Comportamiento, Sistema de Seguridad y Prevención de Pérdidas, NOM 035, etc.) con la finalidad de evitar accidentes, mitigar riesgos y mantener el bienestar de nuestros colaboradores.

(GRI 404-3)

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Con el objetivo de establecer el incremento salarial de acuerdo con la Política de Compensaciones, evaluamos el desempeño de la totalidad de nuestros colaboradores no sindicalizados sin distinción de género, edad o cualquier otra condición.

Los incrementos salariales, son autorizados por el Comité de Compensaciones, con el objetivo de establecer planes de capacitación y desarrollo, así como planes de sucesión. Estos procesos determinan las áreas de mejora de cada colaborador y área, con fundamento en el avance en sus planes estratégicos y el logro de los objetivos y metas en todos los ejes de nuestra Estrategia de Sustentabilidad, de manera que tanto la empresa como los empleados, alcancemos nuestras posibilidades de crecimiento e incrementemos nuestra capacidad adquisitiva.

(GRI 201-3)

CULMINACIÓN DE LA VIDA LABORAL

Respecto a los empleados sindicalizados, ellos acuerdan con la empresa el plan de jubilación que más le convenga a ambas partes, ya que una de las mayores preocupaciones de la empresa es que todo el personal que llega a la edad de retiro mantenga en lo posible su calidad de vida y cuente con capacidades y habilidades que le permitan tener una vida plena después de su jubilación.

A su vez, la empresa también cuenta con un plan de jubilación para el personal de confianza adicional al del IMSS, que permite que nuestros colaboradores tengan un ingreso y seguridad patrimonial que les permita mantener su calidad de vida actual. Bajo las premisas de este plan, se pueden jubilar los empleados no sindicalizados que alcanzan la edad de 65 años con un mínimo de 10 años de servicio en la empresa, pudiendo anticipar su edad de retiro a los 60 años con una reducción de 5% por cada año y a solicitud explícita de la empresa, existe la posibilidad de diferir el retiro hasta los 70 años. Para realizar el cálculo del sueldo pensionable, se deben tomar en cuenta la antigüedad y el salario de los últimos doce meses, agregando el promedio de los tres bonos por actuación más altos de los últimos cinco años y adicionalmente el excedente al sueldo pensionable del IMSS.

Asimismo, la empresa cuenta con un fideicomiso con el que el programa es financiado y anualmente se lleva a cabo una valuación actuarial para determinar las obligaciones y costo del plan. Actualmente los fondos constituidos por la empresa cubren la obligación del plan que asciende a \$376 millones de pesos incluyendo la prima de antigüedad, estando por encima de los requerimientos establecidos por los cálculos actuariales.



(GR1 403-1)

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

En KCM nuestro deber es proveer de un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos los colaboradores, siendo responsables por el cuidado al medio ambiente. Para ello, comenzamos con la implementación de la Norma 035 de Factores de Riesgos Psicosociales en el Trabajo de la STPS y se ha desarrollado y lanzado una nueva estrategia de EHS desde octubre del 2019, la cual tiene como objetivo elevar la madurez y mejorar significativamente el desempeño de EHS en todas nuestras operaciones mediante:

- › La definición de objetivos claros y simples.
- › La determinación y monitoreo del desempeño actual en EHS de cada localidad.
- › El establecimiento de metas y responsabilidades que permitan vivir los imperativos del liderazgo.

Logrando de esta manera la visión y meta estratégica en EHS establecida por la Dirección General de KCM para 2022, haciendo de EHS un “Valor Esencial”.



La estrategia se centra en tres pilares fundamentales, conocido como “Modelo de Madurez” y cuyos objetivos son:



Mentalidades, Comportamientos y Capacidades

Permitir un mejor entendimiento y liderazgo

Entendimiento sobre el trabajo necesario que debe ser desarrollado para mejorar el desempeño en EHS y madurez evidente del Liderazgo.



Reducción de Riesgos y Tolerancia al Riesgo

Priorizar y acelerar acciones hacia riesgos críticos

Identificar, priorizar y tomar acción hacia los riesgos significativos con evidencia de planes de acción y esfuerzos para eliminar, reducir o controlar los peligros.



Sistema de Gestión EHS

Enfoque sistemático de mejora en EHS

Establecer o reparar los procesos de gestión en EHS a fin de mejorar su efectividad y reducir complejidad.

Meta 2022:

Lograr alcanzar el Nivel 3 de madurez, viviendo los Imperativos de Liderazgo en todas las operaciones de KCM y cumplir con las expectativas de KCC, que significa: todos los líderes involucrados rutinariamente tienen que definir expectativas claras para sus colaboradores responsables de EHS, y efectuar interacciones positivas de este sistema.

6 IMPERATIVOS DEL LIDERAZGO EN SEGURIDAD

1.

LIDERAZGO EHS CONSISTENTE

2.

INTERACCIONES POSITIVAS EHS

3.

REDUCIR LA TOLERANCIA AL RIESGO

4.

EMPODERAR EMPLEADOS Y CONTRATISTAS

5.

ASEGURAR CONSISTENCIA EN PRÁCTICAS SEGURAS DE TRABAJO

6.

INCENTIVOS Y MÉTRICAS ALINEADOS

En 2020 se estará arrancando con un proceso de autoevaluación gestionado por cada localidad y con visitas de seguimiento por parte del personal de Seguridad Corporativa, la expectativa es arrancar con el programa de auditorías formales en 2021 incorporados en el plan global de auditorías de KCC.

Resultados en seguridad

Debido a la capacitación en seguridad que reciben nuestros colaboradores, no se presentaron fatalidades durante 2019 para colaboradores de KCM ni contratistas, reduciendo el número de accidentes serios y graves, así como un índice de frecuencia de accidentes serios y graves y un índice de severidad mas bajo.

Un gran resultado es el índice de severidad que se redujo fuertemente al 50%.

Otras reducciones importantes estuvieron en el índice de frecuencia de accidentes serios y graves y el número de accidentes.

(GRI 403-2)

INDICADORES DE SEGURIDAD

	2015	2016	2017	2018	2019
Índice de ausentismo promedio	1.33	1.15	1.25	1.51	1.51
Número de enfermedades profesionales	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia de accidentes totales	0.76	0.65	0.72	0.91	1.29
Índice de severidad	10.3	12.56	4.76	12.67	6.34
Índice de frecuencia de accidentes serios y graves	0.14	0.10	0.09	0.11	0.07
Número de accidentes serios y graves	14	10	8	12	10

COMPROMISO CON NUESTROS PROVEEDORES

Responsabilidad social, ética empresarial y cuidado de nuestro medio ambiente son valores que forman parte de la cultura de KCM, es por ello que requerimos a nuestros proveedores su compromiso de aplicar estos mismos valores pues ellos forman parte de nuestra cadena de suministro, por lo cual es una responsabilidad compartida.



VISIÓN EN SEGURIDAD

Ser reconocidos como la mejor empresa en Seguridad, Higiene y Ambiente de toda la industria.



META ESTRATÉGICA EN SEGURIDAD

Cero fatalidades y lesiones de cualquier tipo en todas las operaciones de KCM.

(GRI 102-9, GRI 102-10)

ESTRATEGIA DE LA CADENA DE VALOR

Estamos comprometidos a integrar a nuestros proveedores a la Estrategia de Sustentabilidad con el objetivo siempre de mejorar nuestra cadena de valor. Para lograrlo, a través del estudio de materialidad identificamos los aspectos relevantes, los cuales ya han sido incluidos en la estrategia de la cadena de valor y es necesario analizar todos los aspectos, desde la selección, evaluación, mejora continua e innovación hasta el desarrollo de los proveedores, todo esto con el propósito de mejorar no solo los insumos adquiridos sino el desempeño en calidad e impacto ambiental.



(GRI 308-1)

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Con el objetivo de promover la generación de empleos indirectos en México, nuestros procesos de selección de proveedores se realizan de acuerdo con los siguientes criterios:

- Compromiso con la Estrategia de Sustentabilidad de KCM
- Ubicación geográfica
- Cumplimiento del Código de Estándares Sociales y Ambientales para Proveedores
- Cumplimiento en calidad y legislaciones industriales
- Costo
- Evaluación de desempeño (incluye parámetros de calidad, servicio y cuidado ambiental, entre otros)
- Apego a los lineamientos de salud y seguridad en el uso de materiales (Safety Clearance)
- Estabilidad financiera (capacidad de suministro actual y futura)
- Capacidad para innovar por sí mismos o en conjunto con el área de Innovación, Investigación y Desarrollo de KCM.
- Firma de acuerdos de confidencialidad que sean requeridos por las partes para el buen desempeño de las relaciones comerciales. (Suministro nacional se refiere a la producción del bien o materia prima dentro del territorio de la República Mexicana, ya sea por PYMES o por grandes empresas)
- Estándares de cumplimiento social para proveedores, valores y compromisos de Kimberly-Clark de México (Estándares de cumplimiento social para proveedores): <http://www.kimberly-clark.com.mx/conoce-kcm/estndares sociales para proveedores>

Nuestros estándares de cumplimiento social para proveedores contienen lineamientos y principios de KCM, ya que reflejan nuestros valores de buena Ciudadanía Corporativa, Compromiso de Responsabilidad Social, Respeto a los Derechos humanos y transparencia de las operaciones (Principios 1 y 2 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas-UNGC).

El Código de Estándares Sociales para Proveedores puede ser consultado en nuestra página web: <http://www.kimberlyclark.com.mx/conoce-kcm/estndares-socialesparaproveedores>

En el aspecto ambiental, nuestro compromiso es estar analizando constantemente mejores formas de cuidar nuestro planeta, buscando la eficiencia energética, el aprovechamiento de agua, la calidad de las descargas residuales, las acciones de mitigación de emisiones GEI –incluyendo el uso de fibras recicladas y fibras vírgenes de bosques certificados y la valorización de residuos sólidos.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Nuestro sistema de evaluación de proveedores condiciona la calidad de los bienes y servicios que estos nos suministran, el nivel de servicio y su compromiso con nuestra Estrategia de Sustentabilidad en la cadena de valor, incluyendo la protección de derechos humanos, el cuidado del medio ambiente y la transparencia en las operaciones.



Por ello KCM, demanda a sus proveedores el cabal cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas oficiales que apliquen en materia ambiental, social, laboral, derechos humanos y transparencia, tanto en el territorio nacional como en los países en los que tengan operaciones.

Como parte de nuestro sistema de evaluación periódicamente se llevan a cabo auditorías por terceros independientes a las instalaciones de nuestros proveedores, las cuales son seleccionadas tanto aleatoria como estratégicamente.

En estas auditorías el objetivo es verificar aspectos técnicos de control de calidad y proceso de las materias primas, en donde los proveedores deben comprobar la ausencia de violaciones en diversos aspectos como: libertad de asociación, dignidad y respeto al personal, protección contra el trabajo infantil, no discriminación e igualdad de oportunidades, condiciones laborales que eliminen riesgos inminentes de lesiones serias y cumplimiento de leyes y regulaciones ambientales (GRI 408-1).

Los resultados de estas auditorías en conjunto con otros criterios como costo, calidad, servicio, capacidad de suministro, capacidad de innovación, compromiso con una Estrategia de Sustentabilidad, etc., serán utilizados por KCM en su proceso de selección y aprobación de acuerdos comerciales con los proveedores que forman parte de su cadena de suministro.

Contamos con "Estándares de cumplimiento social para proveedores", los cuales contienen lineamientos y principios de KCM, ya que reflejan nuestros valores de buena Ciudadanía Corporativa, Compromiso de Responsabilidad Social, Respeto a los Derechos humanos y transparencia de las operaciones (Principios 1 y 2 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas-UNGC).



Intercambiamos con nuestros proveedores mejores prácticas en temas de sustentabilidad y colaboramos en la identificación de proyectos para el desarrollo de materias primas producidas con altos estándares de protección del ambiente, calidad y seguridad.

Se realizaron 36 auditorías a proveedores donde la mayoría de ellos se encuentran bien controlados o generalmente bien controlados, sin encontrarse desviaciones significativas en materia de respeto a derechos humanos, transparencia y cuidado ambiental y no se encontraron impactos ambientales negativos significativos, reales o potenciales en nuestra cadena de suministro; respecto a los proveedores con scores bajos, KCM les solicita un plan con acciones correctivas y le da seguimiento hasta que los hallazgos queden cerrados. Cabe mencionar que en 2019 se realizaron revisiones de seguimiento a los hallazgos detectados en las auditorías a maquiladores en el 2018 y en 2020 serán auditados nuevamente.

Los proveedores y maquiladores están de acuerdo con las auditorías, debido a que reciben ideas de mejor continua, la mayoría de ellos presentan como principales áreas de oportunidad las condiciones de ambiente de trabajo e infraestructura, así como sus Sistemas de Calidad (control de producto no conforme y métodos de prueba).

Hacemos notar, que no hemos tenido reclamaciones sobre derechos humanos y en busca de mantener este resultado, durante 2019 además de auditar a proveedores significativos, se auditaron proveedores que pudieran presentar un riesgo potencial de infracción a los derechos humanos. Por lo que, como medida preventiva aquellos que pudieran representar un riesgo fueron removidos de la cadena de suministro por significar la posibilidad de impactos negativos potenciales en calidad y seguridad de productos y/o en materia de derechos humanos (Principios 1 y 2 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas – UNGC).

INNOVACIÓN Y DESARROLLO CON PROVEEDORES

Con el objetivo de ser más productivo, de contar con proveedores más competitivos, flexibles y eficientes, impulsando el aprovechamiento óptimo de recursos naturales, así como identificar riesgos y oportunidades en cada planta, hemos implementado estrategias de mejora continua en cada etapa de la cadena de valor que permitan maximizar el valor y calidad de los productos haciendo uso de recursos renovables y no renovables responsablemente y esforzarse por reducir la huella ambiental de sus operaciones.

Por ello, promovemos que los proveedores establezcan metas de mediano y largo plazo para reducir sus consumos de agua, energía, mermas de producción y emisiones atmosféricas, además de establecer programas para reducir, reciclar y valorizar sus residuos sólidos, al mismo tiempo que buscamos que los proveedores desarrollen indicadores de desempeño que sean reportados anualmente.

Y para lograr el objetivo, intercambiamos con nuestros proveedores mejores prácticas en temas de sustentabilidad y colaboramos en la identificación de proyectos para el desarrollo de materias primas producidas con altos estándares de protección del ambiente, calidad y seguridad, mientras que, en el tema de seguridad de productos, sometemos a aprobaciones médicas las materias primas y empaques que han sido aprobados técnicamente.

RESULTADOS CON PROVEEDORES

En 2019 KCM generó una derrama económica de \$17,522 millones de pesos, contando con el 74% de sus proveedores nacionales (273) y el 26% extranjeros (93).

Nuestros proveedores más importantes proporcionan reportes de sustentabilidad anualmente o hacen público en sus páginas digitales las acciones de responsabilidad social, ética corporativa y cuidado del medio ambiente dando énfasis en mitigación de emisiones GEI, certificación de madera de bosques sustentables y gestión del agua que utilizan para ellos asegurar que cumplen con la normatividad establecida.

Gracias a las estrategias llevadas a cabo con nuestros proveedores evitamos emisiones de GEI como el gas metano que tiene un alto impacto en el calentamiento global, ya que utilizamos cerca del 65.7% de fibra reciclada de papel posconsumo que no llega a rellenos sanitarios o a disposición a cielo abierto (4.4% más que el año anterior).

Durante 2019 seguimos avanzando en la estimación del impacto ambiental en nuestros productos más significativos (80% + de nuestras ventas netas), mediante la metodología de análisis de ciclo de vida, es por ello que el 100% de nuestra fibra virgen proviene de bosques certificados.

Así pues, los reportes finales de los estudios realizados nos permiten visualizar de manera efectiva aún más, la importancia de que nuestros proveedores se integren a nuestra estrategia y contribuir a disminuir la huella ambiental asociada al suministro de materias primas.

La logística en KCM la llevamos a cabo a través de empresas subcontratadas y en menor medida mediante nuestra empresa subsidiaria SODISA, mientras que en nuestro sistema de distribución se siguen integrando diversos proyectos que nos permitan reducir costos, emisiones, kilómetros recorridos y mejorar servicio a clientes, entre otros indicadores.



Sistema de Administración de Logística

- Alianzas con empresas para aprovechar espacios de transporte, cumpliendo siempre con las restricciones de pesos y medidas.
- Consolidar cargas y pedidos para utilizar la capacidad total del transporte.
- Buscamos la reducción de emisiones de CO₂-e contratando transportes externos con flotas nuevas cuyos motores son más eficientes.
- Junto con el área de planeación, se trabaja para producir lo más cercano posible a los lugares de distribución final del producto.
- Backhaul y fronthaul para evitar que los camiones regresen vacíos una vez que entregan el producto al cliente. Esto se hace a través de alianzas con otras empresas o buscando que el transporte regrese con materia prima.
- Análisis de producción por pedido y cliente dependiendo de la zona geográfica, lo que permite mover pedidos entre plantas para no mover productos de manera ineficiente.
- Estructura de tarimas que permite más producto en un camión, por ende, menos viajes. El total de kilómetros recorridos en 2019 para cumplir con la entrega de producto a clientes fue de poco más de 24,854,419 km recorridos por SODISA) mediante nuestra subsidiaria de transporte y transportes externos, todos ellos, optimizados en 72,480 viajes, mientras que en el año 2018 fueron mayor cantidad de viajes en menor número de kilómetros.





INNOVACIÓN SUSTENTABLE

Para KCM la innovación es uno de los impulsores clave del éxito actual y futuro de la empresa y, por lo tanto, una de sus prioridades para generar una ventaja competitiva.

La innovación impulsa el cambio de producto, proceso y organización y, por lo tanto, es el factor clave de diferenciación para las empresas. Hacemos notar que, en realidad, la medición de la innovación se basa en indicadores económicos obsoletos (gastos de I + D y número de patentes), que no capturan la complejidad y la multidimensionalidad de los procesos de gestión de la innovación en la empresa. Sin embargo, la innovación de última generación comprende toda la cadena de desarrollo, iniciando con la aportación de la innovación (gasto en I + D), la gestión de la innovación (procesos en marcha, KPI) hasta la producción de innovación (tasas de éxito, retorno de la inversión). Además, se analiza la importancia de las innovaciones ambientales y sociales.

Con estos parámetros, evaluamos el tamaño y la estructura del gasto en I + D de las empresas (tanto internas como externas), así como el número de empleados que trabajan en puestos de I + D.

INNOVACIÓN DE PRODUCTOS Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

En KCM siempre pensando en el consumidor, seguimos construyendo valor con innovaciones importantes y diferenciadas. Acorde con ello, en 2019 presentamos al mercado propuestas relevantes en todas nuestras categorías de productos.



Pañales para bebé

Presentamos la marca Huggies® Supreme® Platino como una propuesta superior de desempeño y de cuidado y protección de la piel del bebé.

Relanzamos el pañal Huggies® Eco Natural un pañal de cuidado ecológico para el bebé, y siguiendo la tendencia de reutilizar desarrollamos Huggies® Diaper Box, una práctica pañalera que se forma con el mismo corrugado de empaque y que es muy útil para la recámara del bebé.

En el segmento medio, en KleenBebé® Suavelastic® en sus tamaños recién nacido y chico, incorporamos una bolsa que se ajusta a la espalda para evitar cualquier escurrimiento. En este mismo segmento tuvimos presentaciones especiales con personajes de licencias para fortalecer actividades promocionales.

En el segmento económico, mejoramos el desempeño de los pañales KleenBebé® Absorsec® con un núcleo Absorgel, ofreciendo así mejoras en absorbencia y una nueva cubierta que distribuye mejor los líquidos para que el bebé siempre esté seco.



Toallitas húmedas

Presentamos Huggies® Supreme® Agua Micelar y cambiamos la fragancia en las variantes de Relajante e Hidratante.

Las innovaciones de KCM han creado valor a nuestros consumidores, ya que han sido desarrolladas enfocándonos en ellos.



Evenflo®

El segmento premium se sumó a la tendencia de la crianza natural a través del lanzamiento del Biberón Soft & Natural de la familia Advanced by Evenflo®, el primer biberón de silicón con textura suave y natural que asemeja el seno materno.

Asimismo, la marca se unió al desarrollo de la lactancia materna a través del lanzamiento de las primeras toallitas húmedas para lactancia, una cooler bag y una pezonera, que buscan apoyar a las mujeres para que vivan el poder de su lactancia.

En el segmento medio presentamos un extractor manual de leche, un biberón Angled, la familia Glow formada por un vaso y un biberón con una tecnología que brilla en la oscuridad, y dos nuevos vasos, uno con tecnología 360° con la cual se puede beber de cualquier parte de la tapa sin derrames y un vaso lonchera para llegar a la etapa preescolar.



Higiénicos

Tuvimos el lanzamiento de rollos más grandes con las marcas de Kleenex® Cottonelle®, Pétalo® y Suavel®, en dónde buscamos brindar un mayor rendimiento al consumidor.

En Kleenex® Cottonelle® se renovó nuestra imagen entre las diferentes presentaciones de la marca, con el fin de lograr una diferenciación y comunicación más clara de nuestros beneficios.

Para consentir al consumidor que busca una experiencia superior a través de fragancias en tendencia, lanzamos Kleenex® Cottonelle® Beauty Flor de Tiaré.

En Suavel® sabemos que el aroma y el rendimiento son muy importantes, por lo cual llevamos al mercado cinco fragancias para diferentes gustos y temporadas del año, acompañadas de un mayor rendimiento en número de hojas, ofreciendo así la mejor ecuación de valor.



Servilletas

Lanzamos una presentación especial de Kleenex® Deco, para que la consumidora pueda dar un toque especial a su mesa.

Servitoallas® Desarrollamos Kleenex® MaxiAbsorb, ofreciendo la máxima absorción gracias a su exclusiva tecnología con colchones absorbentes, que le permiten 40% mayor retención de líquidos contra cualquier toalla de papel convencional.

En la marca Suavel® se lanzó al mercado una propuesta de hojas multicorte, buscando satisfacer las necesidades de la consumidora y su familia dentro de la cocina al mejor precio.



Pañuelos faciales

Se desarrolló una presentación de Kleenex® Aromas Durazno Almendra, ofreciendo suavidad con un toque dulce.

Por su parte, la línea Cold Care tuvo un cambio de empaque y comunicación de Antiviral, Mentol y Aceite Humectante para ofrecer al consumidor un producto con beneficios específicos en cada etapa de la gripe.



Protección Femenina

Se hicieron mejoras en distintas versiones de toallas Kotex®. En la línea Nocturna al aumentar la velocidad de absorción en 7 veces, en la línea anatómica con alas al incorporar la tecnología Dimple, y en la línea Ultradelgadas con alas al renovar sus canales y optimizar el grosor de la toalla. Asimismo, lanzamos la versión Kotex® Ultradelgada Nocturna con alas.



Incontinencia

Se relanzaron las marcas Depend® y Diapro® con nueva imagen y un posicionamiento diferenciado para satisfacer las necesidades específicas de los consumidores.





Usuarios activos

Nuestra marca Depend® lanzó la línea Colors en ropa interior en sus variantes mujer y unisex con cubiertas similares a las de la ropa interior regular.



Cuidado de la Belleza

Lanzamos una nueva propuesta al mercado premium para el cuidado facial bajo la marca Kleenex® Beauty con Toallitas Desmaquillantes Micelares y Toallitas Desmaquillantes Waterproof; dentro de esta misma línea presentamos Agua Micelar Pure y Agua Micelar Night Calm.



Jabones

En la marca Kleenex®, presentamos al mercado el Jabón Líquido Corporal Agua Micelar y la línea Kleenex® Antioxidante, Frutos Rojos, que se compone de Jabón en Barra, Jabón Líquido para Manos y Jabón Líquido Corporal.

En la marca Escudo®, lanzamos una nueva línea de Protección Avanzada con especialidades, en donde presentamos los nuevos Jabones corporales Escudo® Antibacterial Detox con Carbón Activado y Escudo® Anti-Acné con Tecnología Derma Clean®.



Professional

Introdujimos el higiénico Jumbo Scott® Center Pull que incluye un nuevo y exclusivo despachador con un desempeño mejorado, y en el segmento económico lanzamos el Higiénico Jumbo Marli® de hoja sencilla.



COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES Y CONSUMIDORES

En KCM estamos comprometidos con nuestros clientes a mantener relaciones de negocios justas, transparentes y eficientes, que promuevan el acceso a productos de calidad en todos los segmentos del mercado y contribuyan al desarrollo sustentable en la cadena de valor, es por eso que por lo que trabajamos con nuestros clientes en distintos ámbitos para ofrecer una amplia oferta de productos de alta calidad para la higiene y el cuidado personal de las familias mexicanas, en las presentaciones que requieren los consumidores y activando programas para facilitar el acceso a los segmentos de la población de menor poder adquisitivo.

A través de nuestra área de Sustentabilidad Corporativa y sus allegadas, estamos trabajando mutuamente en la identificación y ejecución de proyectos que apoyen el desarrollo sustentable en la cadena de valor.

Por otro lado, nuestras áreas de ventas y logística identifican y accionan iniciativas para mejorar de manera continua el servicio a nuestros clientes.

E-COMMERCE

El objetivo es poner nuestros productos a disposición de los consumidores dentro de los principales puntos de contacto. El consumidor espera que las marcas y productos que busca se encuentren en cualquier lugar en el momento que lo desee, por lo que, al asegurar esta presencia, mantenemos su preferencia. Los puntos de contacto digitales se han convertido en una referencia sumamente relevante para la decisión de compra, por lo que, al participar en estos medios, también impactamos a otros canales de venta.

Además, apoyamos el desarrollo de nuestros clientes y de nuevos pure players*, a través de estrategias comerciales y de comunicación las cuales no solo dan a conocer actividades promocionales, sino también contenido ampliado y relevante sobre los beneficios de nuestros productos, todo bajo la lógica de un comprador cada vez más omnicanal.

Finalmente, desarrollamos estrategias en los principales jugadores de última milla, los cuales cobraron relevancia entre los consumidores al tener un enfoque claro en la experiencia de usuario y conveniencia. Estas estrategias incluyen el

*Empresas dedicadas únicamente a e-commerce.

posicionamiento de marcas e innovaciones a través de comunicación, así como la atención constante para mantener un perfecto anaquel digital, a través de lo cual generamos mayor relevancia en la mente de los nuevos consumidores.

Avances y retos de e-commerce.

Durante el 2019 observamos avances en el ámbito de percepción de seguridad entre los compradores por plataformas de e-commerce, el cual en años anteriores se había ubicado como una de las barreras más comunes para la adopción de este hábito de compra. Este punto ha sido consecuencia de la expansión de los esfuerzos de comunicación y educación de los jugadores del canal, particularmente de los pure players.

Adicionalmente, hemos visto una expansión de los servicios conocidos como “última milla”, los cuales, bajo un modelo de conveniencia y rapidez, han logrado posicionarse como una referencia de servicio entre los consumidores, los cuales han abrazado su uso para la compra de productos que van más allá de servicios de comida.

A pesar de lo anterior, el mayor reto al que nos enfrentamos como empresa fabricante de productos al consumidor es el subdesarrollo del hábito de compra de nuestras categorías en el mercado mexicano, pues dentro de la vida diaria de los consumidores mexicanos, la compra en tienda física es parte del estilo de vida familiar.

MARCAS CON CAUSA SOCIAL

Bajo el programa KCM Inspira®, continuamos con programas como: “Cuidando, Educando, Impulsando”, donde promovemos la responsabilidad con nuestros grupos de interés, atendiendo sus necesidades a través de voluntariado en apoyo a más de 200 instituciones de asistencia social y organizaciones sin fines de lucro.

Comunicamos la alianza de colaboración entre Abrazando su Desarrollo by Huggies® y UNICEF, con el objetivo a tres años de impactar a 1.5 millones de bebés a través de promotores capacitados sobre buenas prácticas de crianza y desarrollo infantil. Promover el contacto afectivo y motivar el movimiento de los bebés es abrazar su desarrollo.

Asímismo, Kotex® y Escudo® Antibacterial lanzaron la campaña rosa, con productos con causa de la mano de “Fundación COI” para la detección y tratamiento oportuno del cáncer de mama.

Durante el 2019 observamos avances en el ámbito de percepción de seguridad entre los compradores por plataformas de e-commerce, el cual en años anteriores se había ubicado como una de las barreras más comunes para la adopción de este hábito de compra.

Por su parte, Kotex® se preocupa por las nuevas generaciones y por eso anualmente, a través de su programa “School Tour”, visita a más de 100 mil niñas brindando información sobre educación sexual y cuidado íntimo para ayudarlas a sentirse más seguras.

Adicionalmente, la marca Escudo® Antibacterial continúa su programa de visita a escuelas para promover educación a los niños sobre Salud e Higiene, entregando información para compartir con padres de familia y fomentar mejores prácticas y protección a la salud en todo momento.

Además de estos esfuerzos, nuestras principales marcas están adoptando y empujando causas sociales que son importantes para nuestras consumidoras.

SATISFACCIÓN AL CLIENTE

La satisfacción que experimentan los clientes en relación con nuestros productos, y el saber que hemos cumplido satisfactoriamente con la promesa de venta nos ayuda a presentar una mejora continua de nuestros productos, lo cual representa un elemento que nos hace diferentes de la competencia.

El área de atención a clientes es una herramienta que nos da la oportunidad de relacionarnos con ellos y ésta se encarga de analizar las inquietudes, comentarios, preguntas, dudas y de dar un asesoramiento en el que se pueda diagnosticar de manera correcta la situación que se presenta. Además, se dedica a dar seguimiento oportuno en un plazo máximo de 24 horas a nuestros consumidores a través de los diferentes puntos de contacto que tenemos disponibles, como son nuestros teléfonos de atención, correo electrónico y redes sociales.



Cuando uno de los consumidores presenta algún comentario de nuestros productos, inicia un proceso en el cual se responde a través de una agencia que recolecta el producto en cuestión, cuidando siempre la mejor experiencia de atención.

Esta atención y cuidado al consumidor se lleva a cabo respetando sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) conforme a la normatividad vigente y aplicable a la Protección de Datos Personales.

Cabe destacar que durante el año 2019 no existieron reclamaciones formales sobre violación o fuga de datos personales-privacidad de nuestros consumidores.

De igual modo, la empresa no tuvo incidentes reportados por incumplir la normativa relativa al suministro y uso de productos y servicios.

1. Comentario de nuestros productos a través de teléfono, correo electrónico o redes sociales
2. Respuesta en un máximo de 24 horas
3. Recolección del producto mediante una agencia
4. Respetando los derechos ARCO

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR 2019

Negocio	Llamadas	E-mails	Redes sociales	Total
Productos Infantiles	8,042	1,645	9,083	18,770
Incontinencia	421	1,126	435	1,982
Protección Femenina	701	2,685	1,863	5,249
Cuidado de la Belleza	579	836	821	2,236
Productos del Hogar	1,386	2,600	1,979	5,965
Evenflo	1,993	2,901	2,980	7,874
Total Atenciones	13,122	11,793	17,161	42,076

PUBLICIDAD RESPONSABLE

De la misma forma en que nuestras agencias se apegan al Código de Conducta publicitario y a las leyes en la materia, incluyendo actividades de promoción y patrocinio, nosotros mantenemos una estrategia de comunicación responsable con nuestros clientes y consumidores para conocer sobre las ventajas y beneficios de nuestros productos en diversos medios como televisión y revistas.

En 2019 tuvimos cero incidentes derivados del cumplimiento de las regulaciones relativas a comunicaciones de mercadotecnia publicitarias y promocionales. Asimismo, desde 2017 contamos con la política 49 Autorregulación y Prácticas Éticas para el uso de Publicidad, Promociones y Herramientas de Mercadotecnia.

Contamos en nuestros procedimientos de control interno con una Política General de Autorregulación y Prácticas Éticas para el uso de publicidad y herramientas de Mercadotecnia que establecen los principios sobre los cuales se deberá regir el manejo de la publicidad para nuestras marcas, tales como legalidad, ética, buena fe, responsabilidad social, respeto al medio ambiente, veracidad, información científica, cuidado de la imagen personal, competencia y publicidad comparativa.

ACCESIBILIDAD A LOS PRODUCTOS

Definitivamente estamos comprometidos a desarrollar una estrategia comercial que nos permita ofrecer productos de alta calidad en todos los segmentos y canales del mercado, así como facilitar el acceso a productos de higiene y cuidado personal a los sectores de más bajo

poder adquisitivo, llegando a través de diferentes canales de comercialización como autoservicios, mayoristas, farmacias, minoristas y tiendas de conveniencia.

Como se establece en nuestro modelo de negocios, estamos enfocados en ofrecer productos diferenciados y de valor agregado, así como ofrecer marcas de prestigio para los segmentos premium, alto, medio y nos esforzamos día con día a través de nuestras áreas de Investigación de Mercados, en conocer las necesidades y expectativas que tiene la población en los diferentes niveles socioeconómicos, para ofrecer en cada segmento los mejores productos a los mejores precios. A través de nuestro negocio KC Professional llegamos a empresas, hospitales, hoteles, comercios y lugares públicos con soluciones innovadoras de higiene y cuidado personal.

ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y CULTURALES

KCM está comprometido con la realización de actividades educativas y culturales ya que son parte esencial del desarrollo integral de nuestros colaboradores, en diversas de nuestras plantas llevamos a cabo actividades de este tipo.

En el tema cultural promovemos lo siguiente:

 <p>Conciertos</p>	 <p>Funciones de teatro enfocadas a conciencia sobre seguridad</p>
 <p>Visitas a museos</p>	 <p>Recomendaciones semanales a través de intranet sobre eventos culturales de fin de semana.</p>
 <p>Recomendaciones de lecturas semanalmente</p>	 <p>Concierto para bebés de los trabajadores con el apoyo del programa Abrazando su Desarrollo de Huggies.</p>

Dentro de estas actividades destaca “Leer te hace grande”, programa con el cual fomentamos la lectura de nuestros colaboradores y de sus familias alineados a la campaña del Consejo de Comunicación de las Empresas. Contamos con bibliotecas móviles que ofrecen en préstamo libros sobre diversos temas. Los viernes de cada semana el área de Comunicación institucional proporciona a través del correo interno recomendaciones de lectura para la semana, incluyendo lecturas cortas e información sobre eventos culturales para el fin de semana.



Adicionalmente, con el fin de consolidar el conocimiento y habilidades digitales de KCM y dentro del marco de la iniciativa de Transformación Digital de KCM, comenzamos un proceso de Certificación Digital. En este proceso participó el cuerpo directivo, así como los niveles superiores de la empresa y se cubrieron temas de transformación digital, e-commerce, nuevos medios de comunicación digital, Ciberseguridad, estrategias de Big Data, entre otros.

A su vez, hemos desarrollado una serie de convenios para fomentar el entretenimiento entre empleados y sus familias. Por ejemplo, se tienen convenios con cines, parques de diversión, gimnasios, granja didáctica, entre otros, los cuales permiten a los empleados obtener descuentos desde el 10% hasta el 25%.

En el tema educativo existen las siguientes actividades:

- › Preparatoria abierta para los trabajadores, se les capacita en las instalaciones de la empresa al personal que desea obtener el certificado de preparatoria.

- › Entrega de becas a hijos de trabajadores con los mejores promedios de secundaria, nivel medio superior y superior.
- › Apoyo económico a los hijos de los trabajadores sindicalizados para la compra de útiles escolares.
- › Como lo mencionamos anteriormente en esta memoria, participamos en el programa de la Secretaría del Trabajo llamado "Jóvenes Construyendo el Futuro"

(GRI 413-1)

Compromiso con la comunidad

El compromiso social de KCM incluye programas que fomentan la educación, la cultura, la recreación y acciones de voluntariado en beneficio de la población de escasos recursos.

La mayoría de estos programas son desarrollados en conjunto con los intereses de las comunidades. Así, en nuestras operaciones con mayor influencia en las comunidades se implementaron programas de participación social y apoyo comunitario, destacando los siguientes:

- › Apoyo a Instituciones de asistencia social, fundaciones y la sociedad en caso de desastres naturales.
- › Apoyo a más de 200 instituciones con donativos en efectivo y en especie, con lo cual les dimos acceso a nuestros productos para la higiene y el cuidado personal a personas de escasos recursos. La mayor parte de los donativos se enfocan a instituciones de asistencia privada que cuidan y rehabilitan a niños enfermos y personas de la tercera edad solitarios que viven en asilos con importantes necesidades.

Un compromiso importante con la comunidad, ha sido el de incorporar el programa "Jóvenes Construyendo el Futuro" a nuestras operaciones.

- › Cabe señalar que, en este año en conjunto con el Gobierno Federal, impulsamos el programa de becarios "Jóvenes Construyendo el Futuro", el cual mencionamos anteriormente y que también lo consideramos como un compromiso con nuestra comunidad.
- › En 2019 cumplimos 7 años con el programa de voluntariado social llamado "Sirviendo juntos", el cual consiste en que, durante una semana laboral al año de acuerdo con una programación específica, personal de las diferentes áreas realiza actividades de voluntariado social. En una de las localidades destaca la comida realizada en las instalaciones de un asilo con la temática de fiesta mexicana, donde se convivió con los ancianos del asilo, con actividades de juegos de mesa, baile y sobre todo, compañía por parte de los colaboradores. En otra de nuestras plantas resaltan actividades de reforestación, pintura, entrega de equipo para manejo de residuos, cuidado del agua, higiene, deportes, etc.

Relaciones con la comunidad

Con el objetivo de beneficiar a las comunidades aledañas nuestras operaciones en 2019 se realizaron las siguientes actividades:

- › Donativos en efectivo y en especie a diversas instituciones.
- › Realización de simulacros de incendio y sismo en Corporativo, en coordinación con empresas vecinas, la alcaldía y Protección Civil.
- › Participación con Protección Civil en voluntariado para operativos de semana santa y fin de año.
- › Realización de simulacros de nuestras brigadas contra incendio en coordinación con Protección Civil, PROFEPA y empresas de la zona.
- › Convenios de asistencia técnica y capacitación con el Patronato de bomberos voluntarios.
- › Integramos el grupo PAMI (Plan de Ayuda Mutua Industrial), cuyo objetivo es la coordinación entre empresas de las zonas y Protección Civil para dar respuesta inmediata a emergencias.

- › En nuestras plantas localizadas en zonas industriales, trabajamos en temas de seguridad industrial juntamente con empresas de la misma zona, en las que abarcamos capacitación, prevención de siniestros y apoyo de empresa a empresa en caso de algún siniestro. También compartimos nuestras prácticas y estándares de seguridad con PYMES ubicadas cerca de nuestras operaciones, como una manera de beneficiar a la zona de influencia de nuestras plantas en sus comunidades.
- › Atención a visitas a las plantas por parte de instituciones educativas de nivel medio y superior, con presentaciones sobre la organización y operación de una planta industrial.
- › Conferencias sobre diferentes temas en planteles educativos, incluyendo los retos que presenta la actividad laboral, pláticas teóricas y prácticas en campo sobre manejo de extintores, primeros auxilios y manejo de fenómenos perturbadores. (Desastres que pudieran estar asociados al cambio climático).
- › Apoyo con donativos a ANSPAC (Asociación Nacional Prosuperación Personal), que tiene programas de superación dirigidos a esposas de trabajadores y mujeres de las comunidades de los municipios.

HIGIENE Y SALUD

Tenemos como objetivo fomentar la adopción de mejores prácticas de higiene y cuidado personal que contribuyan a tener salud y bienestar, buscamos innovar constantemente y utilizamos nuestro liderazgo de mercado para llegar a todos los segmentos socioeconómicos con productos de alta calidad sustentados por marcas de reconocido prestigio.

Durante 2019 se enviaron comunicados a toda la organización para lograr crear una cultura de cuidado a la salud para nuestros colaboradores mediante la concientización.

En línea con el objetivo del negocio, el fomento de la higiene es esencial para nosotros, es por ello que dentro del programa "Kuida tu salud" en su primera etapa se ofrecieron a nuestros colaboradores paquetes de salud integral para el bienestar físico y mental donde se incluían sesiones de yoga, interbody, terapia física, consultas de nutrición clínica y dietética, electrocardiogramas, sesiones de psicología etc.

"Porque queremos disfrutar sanos nuestro día a día" para la segunda etapa del programa se ofrecieron actividades físicas como clases de nutrición, yoga, prevención médica, ejercicio, manejo de estrés, terapia física, etc.

El programa culminó en la tercera etapa con la Semana de la Seguridad 2019, en donde se ofrecieron los exámenes de química sanguínea de 45 elementos costeados por KCM en un 50%, así brindamos un amplio panorama del estado general de salud, analizando:

- › Sistema cardiovascular
- › Sistema hematológico
- › Sistema inmunológico
- › Hígado
- › Riñones
- › Glucosa



Salud integral
(física y mental)



Actividades físicas



Química sanguínea

