

IV. **Ética y** **Responsabilidad social**

En **Kimberly-Clark de México** creemos que la manera en que hacemos nuestros negocios es tan importante como los negocios que hacemos. Por ello, nuestro patrón de operación es hacer negocios con integridad y altos estándares éticos, además de ello, nos comprometemos a operar en beneficio de nuestros grupos de interés y la sociedad en general, cumpliendo los lineamientos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC) a los cuales estamos adheridos a través de nuestro socio Kimberly-Clark Corporation.

Estamos creando valor a través de nuestras personas con valor.





Ética e integridad (G4-56, G4-57, G4-58, G4-EN34, G4-LA16, G4-HR1, G4-HR2, G4-HR3, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR7, G4-HR8, G4-HR12, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5, G4-SO6)

Principio 1 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas – UNGC: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Kimberly-Clark de México es una empresa que se ha distinguido durante su historia 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 debemos enorgullecernos y por el cual debemos velar todos y cada uno de los que formamos parte de esta gran empresa. Por esto, es muy 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 siempre 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 66.6% 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 (G4-HR4).

Principio 4 y 5 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas – UNGC: Lucha contra el trabajo infantil y forzado.

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. 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.

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 y en nuestra política de empleo, ofreciendo 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 ha desarrollado importantes políticas ambientales en materias tales como: 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.

Para KCM la transparencia de sus operaciones, tanto internamente como con sus grupos de interés externos, es parte fundamental del proceso de análisis e identificación de riesgos. Por ello, contamos con un proceso para identificar riesgos de corrupción en

En apoyo a la iniciativa ciudadana denominada Ley 3 de 3 logramos aportar con más de 15,000 firmas dicha iniciativa con el objeto de prevenir y combatir la corrupción, lo cual implica un nuevo modelo de servidor público y una sociedad corresponsable.

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 <http://www.kimberly-clark.com.mx/sustentabilidad/informacion-complementaria>, así como auditorías internas y externas en todas las localidades que permiten mitigar estos riesgos (G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5). 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.

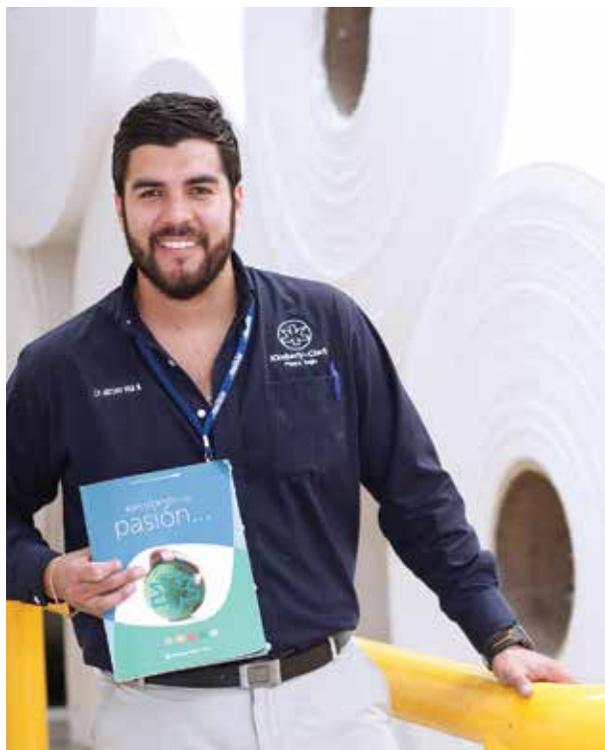
Por otro lado, las relaciones con gobiernos y sus dependencias, así como sus empleados, están sujetas a leyes específicas por lo que Kimberly-Clark de México S.A.B de C.V., sus subsidiarias, afiliadas, así como los funcionarios y empleados que actúen en su representación tienen estrictamente prohibido 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. 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 (G4-SO4).

En línea con nuestro *Código de Conducta* y el *Principio 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas-UNGC*, en apoyo a la iniciativa ciudadana denominada Ley 3 de 3 logramos aportar con más de 15,000 firmas dicha iniciativa. Esta, fue promulgada el 18 de julio de 2016, y define las reglas de conducta para los servidores públicos y los actores privados con el objeto de prevenir y combatir la corrupción, lo cual implica un nuevo modelo de servidor público y una sociedad corresponsable.



KCM hace negocios con integridad y altos estándares éticos, por lo que trabajamos con base en un **Código de Conducta**. Nuestro código busca promover, respetar, proteger y refuerza nuestras políticas de respeto a los derechos humanos, el cual comprende los siguientes apartados (G4-56):

- 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
 - 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

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

- 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, Kimberly-Clark de México 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 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 (G4-14) que abarca el 100% de las operaciones y proveedores significativos. Este plan de acción comprende la capacitación, auditorías y un sistema de denuncias, como se detalla a continuación.

Capacitación en el Código de Conducta

En 2016 nos hicimos a la tarea de asegurar la correcta interpretación y apego a las políticas y lineamientos del Código de Conducta, capacitando al 100% del personal de KCM y proveedores. Desde la inducción, los nuevos colaboradores son informados sobre esta herramienta, 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 inter-áreas a cargo, en la aplicación efectiva del Código de Conducta (G4-57, G4-SO4).

Contamos con una Política de atención a Clientes, la número 48 y está disponible para el 100% de los empleados de KCM.

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 (G4-SO4) 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.

Auditorías

El Área de Auditoría Interna llevo 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 anti-corrupción 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 (G4-HR5, G4-HR6, G4-HR12). No obstante, durante 2016 a través de las auditorías realizadas a nuestros proveedores, algunos de ellos 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 (G4-SO10, G4-HR10, G4-HR11).

	2016
Proveedores removidos	55
Proveedores nuevos	38

Por otro lado, durante 2016 se nos realizaron auditorías (en temas de derechos humanos, seguridad, medio ambiente y calidad) por terceros enviadas por clientes o licenciatarios tales como Burger King, Mc Donalds, Walmart y QSMéxico, en todos los casos los resultados fueron aprobatorios y no existieron notas mayores o críticas (G4-HR9 y G4-SO3).

Sistema de denuncias

Contamos con un sistema de denuncias que 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.

Este sistema, da 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 (5282-7223, 5282-7320, 5282-7336) los cuales permitirán que se investigue y se atienda los casos de violación al Código (G4-58).

Contamos con una política de atención a quejas, la número 48 y está disponible para el 100% de los empleados de KCM.



Las quejas, sugerencias y denuncias, son investigadas por las diversas áreas que conforman la compañía.

Las quejas, sugerencias y denuncias, son investigadas por las diversas áreas que conforman la compañía como los son: 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:

En el caso de mal comportamiento, generalmente el Gerente de Relaciones Industriales y el jefe inmediato hablan con la persona involucrada para que modifique su actitud y mejore sus tratos con sus compañeros de trabajo o algún tercero.

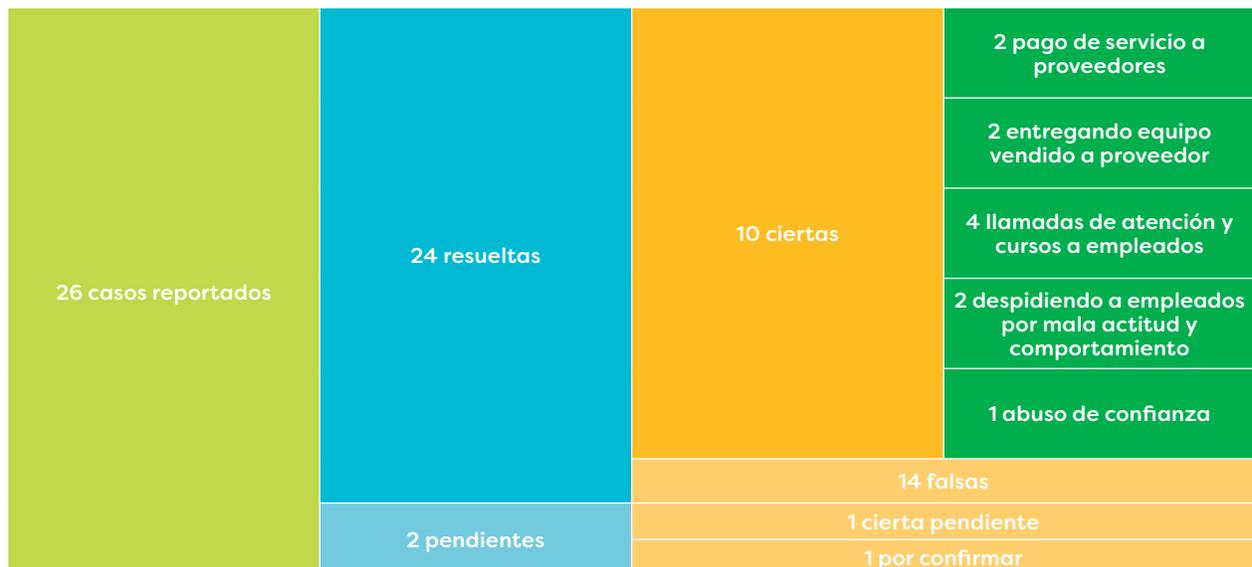
En cuanto a desviaciones a políticas y procedimientos se hace la investigación por Seguridad Patrimonial y si se confirma la desviación, se habla con el empleado para que se apegue a la política y en caso de no hacerlo, se llega a rescindir su contrato.

En casos de soborno y abuso de confianza se realizan investigaciones por parte de la Gerencia de Seguridad Patrimonial, la Gerencia de Relaciones Industriales y en algunos casos, el área Legal (a veces con la asistencia de



terceros) y Auditoría Interna; quienes, en caso de resultar cierta la queja, establecerán como medida, dar de baja al empleado.

Durante 2016, a través de nuestro sistema de denuncia, se recibieron un total de 26 reportes ([G4-58](#), [G4-HR3](#), [G4-HR12](#), [G4-LA16](#)).



En su mayoría fueron calificadas como bien controladas, algunas como generalmente bien controladas y una no se calificó por ser un reporte de investigación a una queja del Código de Conducta (Ver detalle en Información Complementaria 2016 <http://www.kimberly-clark.com.mx/sustentabilidad/informacin-complementaria>). Los temas más recurrentes reportados en las quejas fueron: mal comportamiento y actitud, desviación a políticas y procedimientos, soborno y abuso de confianza.

Responsabilidad social

En Kimberly-Clark México elaboramos desde 1959 productos de consumo frecuente que satisfacen las necesidades de higiene y cuidado personal, que en concordancia con nuestra misión busca incrementar la calidad de vida de los mexicanos desde lo esencial.

Por ello, las personas son la razón de ser de la empresa y estamos comprometidos en crear valor para cada uno, sin importar que se encuentren trabajando para KCM, sean nuestros accionistas, clientes, proveedores o consumidores.

Nuestros colaboradores (G4-LA1, G4-LA11, G4-11, G4-HR3, G4-HR4)

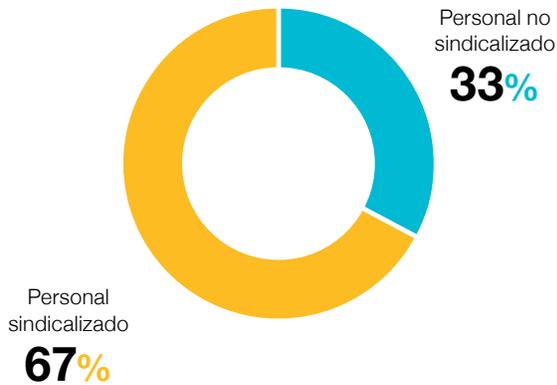
Comprometidos con el crecimiento de México, al cierre de 2016 formamos un equipo de 8,378 personas, generando 355 empleos directos, equivalentes a un crecimiento del 4.4%, con respecto al 2015 (G4-LA1). Manteniendo la práctica de contratar personal cercano a nuestros centros de trabajo, generando empleo local. Aunado a ello, índice de rotación mensual promedio es de 0.99%, manteniendo estos niveles desde hace más de diez años.

(G4-10)

PERSONAL NO SINDICALIZADO									TOTAL	
GÉNERO	MASC.	FEM.								
Rango de edad	30		40		50		60		No.	
Directores	-	-	8	-	8	-	1	-	17	0
	-		8		8		1		17	
Gerentes	38	28	65	11	42	8	13	1	158	48
	66		76		50		14		206	
Jefaturas	230	87	126	29	112	16	15	3	483	135
	317		155		128		18		618	
Otros puestos	754	170	536	59	326	29	26	12	1,642	270
	924		595		355		38		1,912	
Total	1,022	285	735	99	488	53	55	16	2,300	453
	1,307		834		541		71		2,753	
PERSONAL SINDICALIZADO									Total	
GÉNERO	MASC.	FEM.								
Rango de edad	30		40		50		60		No.	
Sindicalizados	3,634	228	1,013	112	553	40	40	5	5,240	385
Total	3,862		1,125		593		45		5,625	
									7,540	838

Región: México

Elaboramos productos que buscan incrementar la calidad de vida de los mexicanos desde lo esencial.



En KCM fomentamos la libertad de asociación (Principio 3 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas – UNGC) por lo que el 67% de nuestro equipo es sindicalizado (G4-11, G4-HR4).

En Kimberly-Clark México sabemos que la empresa es un reflejo de sus colaboradores, por ello estamos altamente comprometidos en atraer, retener, 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.



Contratación y futura fuerza laboral (G4-10, G4-11, G4-LA1, G4-HR3)

La pasión e innovación de nuestros colaboradores es la razón por la que KCM es una empresa líder en su industria, esto se ha logrado a través de la diversidad, por ello en 2016 contamos con un equipo de 8,378 personas con altos estándares éticos y diferentes formas de pensar, sentir y actuar, pero unidos en la misión de mejorar la vida de los mexicanos.

Por ello en KCM 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 (G4-HR3). Cabe mencionar que 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. Estos pueden ser consultados en el siguiente vínculo <http://www.kimberly-clark.com.mx/conoce-kcm/codigo-de-conducta>

Con base en ello, nuestros procesos de cobertura de vacantes, identifican personas dentro de nuestras operaciones, que hayan demostrado, por su desempeño, que pueden cubrir el puesto. Lo anterior, nos ha demostrado ser una gran herramienta para fomentar la lealtad de nuestros colaboradores, pues tenemos en toda nuestra plantilla, una antigüedad promedio de 9.34 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 0.99%.

Aunado a ello, comprometidos con México y el futuro, además de publicar las vacantes en medios electrónicos, apoyamos las prácticas profesionales de los jóvenes universitarios mediante nuestro programa de becarios y contamos con el programa “Semillero”, mediante el cual contratamos a profesionistas recién egresados de las universidades para capacitarlos en puestos de alto nivel técnico de especialización, a la vez que los apoyamos para desarrollar sus capacidades de liderazgo.

Contamos con un equipo de 8,378 personas con altos estándares éticos y diferentes formas de pensar, sentir y actuar, pero unidos en la misión de mejorar la vida de los mexicanos.

La pasión e innovación de nuestros colaboradores es la razón por la que KCM es una empresa líder en su industria.

Compensación y beneficios sociales

(G4-53, G4-54, G4-55, G4-EC5, G4-LA2, G4-LA3, G4-LA13)

Sabemos que es a través del esfuerzo y dedicación de todas las personas que colaboran con Kimberly-Clark México, que cada acción dentro de la empresa se traduce en resultados responsables, sostenibles, rentables y en respeto al ambiente, del cual todos dependemos. 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.

Por ello, en el año 2016 la empresa pagó a nuestros colaboradores \$741.46 millones de pesos de PTU que representó el 15% de la utilidad neta consolidada.

La relación entre el salario base y la remuneración entre hombres y mujeres es 1 a 1 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 (G4-LA13).

Los incrementos de sueldos, principales cambios en los programas de beneficios y los detalles específicos individuales de los programas de compensación, son revisados anualmente en el Comité de Compensaciones, para lo cual se preparan comparativos de mercado por un consultor independiente, con dicha revisión del Comité, mitigamos el riesgo de bajas voluntarias al tener un sueldo competitivo y mejoramos en competitividad en el mercado.

En KCM reconocemos que somos un reflejo de nuestros colaboradores por lo tanto si están bien la empresa también lo estará, por ello, contamos con una serie de beneficios y prestaciones superiores a la Ley Federal del Trabajo (G4-LA2):

BENEFICIO	SINDICALIZADOS	NO SINDICALIZADOS
Comedores	Sí	Sí
Fondo de ahorro	Sí	Sí
Más días festivos	Sí	Sí
Anticipo del reparto de utilidades	Sí	Sí
Compra de productos a precio preferencial	Sí	Sí
Prima vacacional	Sí	Sí
Más días de aguinaldo	Sí	Sí
Subsidio por incapacidad del IMSS	Sí	Sí
Caja de ahorro	Sí	Sí
Prestamos con interés preferencial	Sí	Sí
Becas para hijos	Sí	Sí
Ayuda para sepelio por defunción de familiares	Sí	Sí
Adquisición de útiles escolares	Sí	Sí
Despensa mensual	Sí	Sí

Sabemos que el motor que mueve a nuestros colaboradores es su familia, por lo que promovemos la realización de eventos de integración y convivio entre la empresa.

Aunado a ello, sabemos que el motor que mueve a nuestros colaboradores es su familia, por lo que promovemos la realización de eventos de integración y convivio entre la empresa, los colaboradores y sus familias. Por ello, no se alienta a los empleados a trabajar más horas que 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:



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 con el nuevo miembro de la familia (G4-LA3). Lo anterior, se traduce en excelentes índices de reincorporación por maternidad y por paternidad.

	MATERNIDAD	PATERNIDAD
Índice de reincorporación	77%	100%
Días por maternidad / paternidad	84 días (LFT)	5 días

Contamos con la App de beneficios que ofrece:

- Acceso en línea desde cualquier hora y desde cualquier lugar a cientos de ofertas y promociones de las mejores marcas.
- La app 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 colaborador.
- 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.



programas institucionales de capacitación y desarrollo continuo pues nos permite contar con los conocimientos y habilidades para adaptarnos a los cambios y a las necesidades de nuestros clientes y consumidores.

En este sentido, durante 2016 se invirtieron \$2.25 millones de pesos en capacitación lo cual resultó en 696,565 horas de capacitación para un total de 5,818 cursos o seminarios impartidos que representaron un total de 83 horas por persona, aproximadamente 6 veces más que el promedio nacional.

	2014	2015	2016
Capacitación (horas-hombre)	628,860	625,357	696,565
Índice de capacitación (% horas-hombre trabajadas)	3.3	3.12	3.33
Número de cursos impartidos	5,935	5,452	5,818

Capacitación y desarrollo (G4-LA9, G4-LA10)

En KCM creemos que la perfección es un blanco móvil, por ello no es suficiente contar con un excelente equipo, también necesitamos mejorarnos continuamente. Para ello, a partir del proceso de evaluación continua, la Dirección de Recursos Humanos detecta y establece los

Nuestro total de horas de capacitación anual por empleado es de 83.14, colocándonos en el rango de las mejores prácticas internacionales.

Entre los cursos impartidos se encuentran:

CURSOS	PERSONAL SINDICALIZADO	EMPLEADOS NO SINDICALIZADOS
Programas de Inducción y Re-inducción al puesto	✓	✓
Sistema de Administración de Seguridad	✓	✓
Seguridad basada en el comportamiento	✓	✓
Uso de equipo de protección personal	✓	✓
Prevención de pérdidas mayores		✓
Seguridad HELP	✓	✓
Brigadas de emergencia (<i>Prevención y combate de incendios</i>)	✓	✓
Primeros auxilios	✓	✓
Simulacros de evacuación	✓	✓
Coaching	✓	✓
Liderazgo	✓	✓
Trabajo en equipo	✓	✓
Administración del tiempo		✓
Negociación		✓
Análisis de problemas y toma de decisiones		✓
Talleres de Innovación		✓
Comunicación asertiva		✓
Comunicación y relaciones humanas		✓
Valores KCM	✓	✓
Manejo de proyectos		✓
Operación de montacargas	✓	
Formación de instructores		✓
Control de proceso y calidad (<i>EWMA</i>)	✓	✓
Buenas prácticas de manufactura	✓	✓
Manufactura de clase mundial		✓
CENEVAL- Secundaria y Preparatoria	✓	
Idioma inglés		✓
Microsoft office		✓
Software - Nuevo sistema Dynamics		✓
Centro de formación del talento- programas en línea (<i>e-learning</i>)	✓	✓

Nuestros programas institucionales contemplan:

- **Inducción:**

El 100% de nuestros empleados de nuevo ingreso tienen un curso de inducción de temas generales de KCM. Con el objetivo de integrar lo más pronto posible a nuestro nuevo colaborador en los equipos de trabajo de la empresa para el adecuado desempeño de sus funciones, un mejor entendimiento del mercado y sus retos, de las operaciones y productos de KCM, de sus sistemas y controles administrativos, de su cultura organizacional y de sus valores y actitudes, generando en el corto plazo un sentido de pertenencia. Algunos de los temas tratados en la inducción son:

- Código de Conducta
- Perfil de la organización
- Datos acerca de KC (año de fundación, global, número de empleados en México, etc.)
- Datos históricos de KCM (más importantes)
- Líneas de negocio KCM (marcas, áreas)
- Cultura KCM (actitudes y valores)
- Beneficios (días de vacaciones, prima vacacional, aguinaldo, PTU, etc)
- Estructura Organizacional (Directores)
- Código de Vestimenta
- Distintas áreas (Sustentabilidad)

- **Manufactura de Clase Mundial:**

Un programa específico para temas operacionales, calidad, medio ambiente y controles de mantenimiento.

- **Innovación:**

Enfocado al personal de Investigación y Desarrollo les otorga herramientas y habilidades para el desarrollar sus capacidades creativas, el diseño rápido de prototipos, solución de problemas, técnicas para el desarrollo de innovación abierta y protección intelectual, debido al impacto que ha tenido en la solución de problemas se está evaluando su implementación en las demás áreas.

Contamos con un programa específico de manufactura de clase mundial para temas operacionales, calidad, medio ambiente y controles de mantenimiento.



- **Seguridad:**

Contamos con distintos programas que funcionan mensualmente en plantas (Análisis de operación, instrucciones de trabajo seguro, capacitación de las operaciones, observaciones planeadas del trabajo, inspecciones planeadas a las áreas, ideas de mejora continua, cursos de seguridad, semana de seguridad etc.) y oficinas corporativas, en diversos temas de seguridad conforme a nuestro Sistema de Administración de Seguridad y Prevención de Pérdidas, esto en plantas abarca aproximadamente 60% del tiempo de capacitación. Algunos temas operacionales de seguridad tratados son Trabajos Calientes, Trabajos en Alturas, Trabajos con Equipos Energizados, Trabajos con Equipo Pesado, uso de escaleras, uso de andamios, uso de plataformas, equipo de protección y seguridad personal, etc.



El programa Gestión del Desempeño evalúa el desempeño del 100% de nuestros colaboradores sin distinción de género, edad o cualquier otra condición, con el objetivo de establecer el incremento salarial.

- **Centro de Formación de Talento:**

A partir de la evaluación del personal se diseñaron planes específicos de capacitación para incrementar sus habilidades y el dominio de las funciones que desempeñan, por ello contamos con una herramienta en línea accesible a todos los colaboradores que permite ingresar a programas de entrenamiento en temas de administración, ventas, mercadotecnia y generales.

A su vez, a través de los resultados del censo del grado de nivel escolar de nuestros trabajadores sindicalizados se diseñaron programas que permitan a los trabajadores terminar la secundaria, el bachillerato, licenciaturas y maestrías. Este, proporciona acceso a clases, tanto dentro como fuera de las instalaciones y en casos necesarios, medios de transporte para asistir a los centros educativos.

Gracias a ello, contamos con trabajadores más capacitados con la posibilidad de obtener el título de Técnico Superior Universitario o Título Universitario (ver más adelante en sección “Actividades educativas y

culturales”). Con esto se brinda la oportunidad de tener una formación continua que fomenta la empleabilidad de los trabajadores, ayudándoles a gestionar el final de sus carreras profesionales ya sea por jubilación o por terminación de la relación de trabajo (G4-LA10).

- **Leer te hace grande:**

A través de este proyecto se fomenta la lectura de nuestros colaboradores y de sus familias, como parte de la campaña del Consejo de Comunicación de las Empresas. Contamos con bibliotecas móviles que ofrecen en préstamo libros sobre temas diversos. El día viernes de cada semana el área de Responsabilidad Social y Comunicación institucional, proporciona a través del correo interno recomendaciones de lectura para el fin de semana, incluyendo lecturas cortas e información sobre eventos culturales para el fin de semana.

MINUTOS LEÍDOS: 60,450

HORAS LEÍDAS: 1,007.5

LIBROS LEÍDOS: 100



Gestión del Desempeño (G4-LA11)

Con base en la Política de Compensaciones, contamos con un proceso anual de evaluación de actuación. Éste, evalúa el desempeño del 100% de nuestros colaboradores sin distinción de género, edad o cualquier otra condición, con el objetivo de establecer el incremento salarial. Este incremento, es autorizado por el Comité de Compensaciones, a la fecha ha sido históricamente mayor que la inflación anual.

Por ello, dicho proceso determina las áreas de mejora de cada colaborador y área, con base en el avance en sus planes estratégicos y el logro de los objetivos y metas en los diferentes 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. Por ello, a partir de esta evaluación, se establecen planes de capacitación y desarrollo, así como planes de sucesión.

Culminación de la vida laboral

Una de las 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 durante su jubilación.

En este sentido, los empleados sindicalizados acuerdan con la empresa el plan de jubilación que más le convenga a ambas partes.

A su vez, la empresa cuenta con un plan de jubilación para el personal de confianza adicional al del IMSS, que asegura que nuestros colaboradores cuenten con un ingreso y seguridad patrimonial que les permita mantener su calidad de vida después de concluir su vida laboral.

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 servicios 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 el cálculo del sueldo pensionable, se toman en cuenta la antigüedad y el salario de los últimos doce meses,

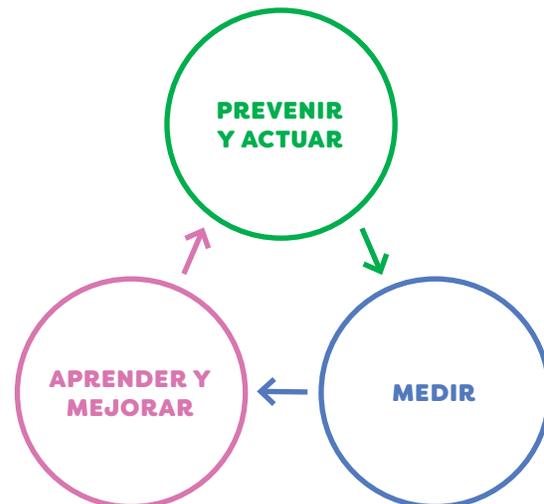
integrando el promedio de los tres bonos por actuación más altos de los últimos cinco años y adicionalmente el excedente al sueldo pensionable del IMSS.

El programa es financiado totalmente por la empresa a través de un fideicomiso y anualmente se realiza una valuación actuarial para determinar la obligación y costo del plan. Actualmente los fondos constituidos por la empresa cubren la obligación del plan que asciende a \$376 millones de pesos al cierre en junio 2016 incluyendo la prima de antigüedad, estando por encima de los requerimientos establecidos por las normas contables.

Para la administración del Plan de Pensiones, se tiene constituido un Comité Técnico Administrador, el cual se reúne cuando menos dos veces al año y entre sus responsabilidades están la aprobación de los retiros de los participantes, la revisión y aprobación de las premisas de cálculo para la valuación actuarial, financiamiento, selección de las instituciones para el manejo de los fondos y cualquier modificación que requiera realizarse al Plan (G4-EC3).

Salud y Seguridad laboral (G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8)

En Kimberly-Clark México la salud, la seguridad y la higiene son los ejes prioritarios de acción, pues es a través de ella que buscamos dejar un mundo mejor de cómo lo encontramos.



Prevenir y actuar (G4-EC7, G4-LA5, G4-LA8, G4-LA9)

Desde su ingreso, el 100% de nuestros colaboradores está inscrito al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), con lo cual se les invita a utilizar los servicios de guardería de esta institución, aplicarse vacunas como

Desde su ingreso, el 100% de nuestros colaboradores está inscrito al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

la antitetánica e influenza, realización de mastografías, chequeo de hipertensión, glucosa, colesterol, talla y peso.

Aunado a ello, todos nuestros colaboradores son revisados periódicamente por los médicos dentro de nuestras instalaciones, dándoles seguimiento a través de un registro continuo de su estado de salud. El personal que padece alguna enfermedad es monitoreado y si su estado de salud demanda un cambio en sus actividades, buscamos su reubicación en tareas que pueda desempeñar.

Programas de prevención

En el año 2016 nos enfocamos en la prevención a través de capacitaciones y programas que inviten a llevar a la práctica cotidiana hábitos saludables. Por lo que realizamos campañas que contemplan educación en temas de salud, cuidado personal, mejora de la calidad de vida y prevención o tratamiento de enfermedades.

La Salud está en tus manos, buscamos crear conciencia entre nuestros empleados y las personas que asisten a centros de trabajo o visitan lugares públicos, sobre la importancia que tiene un adecuado lavado y secado de manos como medida de prevención de enfermedades e interrupción de la cadena de transmisión de gérmenes.

Kuida Tu Salud / Kimberly Contigo: En oficinas administrativas continuamos con mucho éxito este programa, que ha rebasado las expectativas iniciales en disminución de peso y número de participantes que cuentan con la guía y supervisión de médicos nutriólogos, para alcanzar sus metas a través de cambio de hábitos y una alimentación más saludable.

- Al igual que en años pasados, se impartieron al personal pláticas de nutrición adecuada, obesidad y riesgo metabólico y se realizó una campaña para motivar a nuestros colaboradores a tener una buena hidratación, como medio de prevención de enfermedades y sustitución de líquidos con alto contenido calórico.
- En cooperación con IMSS, se aplicaron vacunas contra el tétanos, influenza y se hicieron exámenes de glucosa, colesterol, presión arterial, estudios

ginecológicos, exámenes de laboratorio y apoyo médico para valoración.

- Programa de yoga y meditación dos veces por semana, proporcionando al personal que se inscribió, un kit consistente en un tapete para hacer yoga, pesas y toalla.

Invertimos en la implementación de instalaciones deportivas y promoción del deporte en nuestras localidades, tanto para nuestros colaboradores como para sus familias y la comunidad.

La Semana de la Seguridad se llevó a cabo del 10 al 14 de Octubre de 2016 en Corporativo y plantas, en oficinas corporativas se inició con un mensaje del Director General hacia todos los colaboradores sobre salud y seguridad.



Publicidad del programa "Kuida tu salud".

Se practicaron exámenes clínicos voluntarios al personal a través de laboratorios externos

Se dieron pláticas por especialistas sobre temas como:

- Cuidado de la vista
- Seguridad día a día
- Consejos sobre ergonomía en el trabajo
- Seguridad para todos
- Manejo seguro
- Brigadas de seguridad

El lema fue “Excelencia en Seguridad = Cuidar activamente de los demás”, que nos invita a reflexionar sobre la importancia que representa el cuidar incansablemente a nuestros compañeros y amigos. Para Kimberly-Clark, la seguridad es un valor esencial que forma parte de nuestro ADN organizacional y queremos asegurarnos que todos regresemos a casa sanos y a salvo, todos los días.

Nuestra meta es instaurar una cultura de seguridad que gire alrededor del ser humano, en la que todos se interesen por los demás y cuiden de ellos. Una cultura de apoyo en la que se brinde orientación y se vele por la seguridad de todos como parte de nuestra forma de

trabajo. En resumen, una cultura de responsabilidad y preocupación por la seguridad, donde las personas se cuiden activamente unas a otras con valentía, cuidado y solidaridad.



Medir (G4-LA6, G4-LA7)

INDICADORES DE SEGURIDAD	2016	2015	2014	2013
Índice de ausentismo promedio	1.15	1.33	1.23	1.03
Número de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Índice de frecuencia de accidentes totales	0.65	0.76	0.77	0.89
Índice de severidad	12.56	10.3	8.4	9.9
Índice de frecuencia de accidentes serios y graves	0.1	0.14	0.9	0.15
Número de accidentes serios y graves	10	14	9	15
Fatalidades	1	0	0	0

Nuestra meta es instaurar una cultura de seguridad que gire alrededor del ser humano, en la que todos se interesen por los demás y cuiden de ellos.

Contamos con un Sistema de Administración y Evaluación de Seguridad (SAES) que busca implementar el desarrollo de un proceso comprensivo de Prevención de Pérdidas para la identificación y control de los peligros de manera proactiva y sistemática.

Aprender y mejorar

Nuestros programas de prevención nos han permitido tener un índice de ausentismo en niveles altamente competitivos, 0.88% para el personal no sindicalizado y 1.41% para el personal sindicalizado, reduciendo en 23 y 13 puntos porcentuales respectivamente en comparación con el 2015.

En 2016 con respecto al 2015 el índice de frecuencia total disminuyó 11 puntos porcentuales debido a que tuvimos menos accidentes.

En el 2016 nuestro Índice de frecuencia de accidentes serios y graves fue de 0.1 (# de accidentes / 200 mil h-h), .04 puntos porcentuales por debajo del 2015, mostrando una reducción en el número de accidentes. No obstante, nuestro índice de severidad (días perdidos / 200 mil h-h) fue de 12.56, lo cual simboliza que aumento la gravedad de los mismos.

Sin embargo, sabemos que el único resultado que realmente importa es cero accidentes, por lo que pondremos todo nuestro esfuerzo por honrar la pérdida de nuestro compañero + Antonio Mejía Macías en un accidente carretero de una de nuestras unidades de transporte de nuestra subsidiaria SODISA. Por lo que seguimos trabajando en nuestro objetivo de cero accidentes y lograr índices de frecuencia <0.1 y de severidad <5.0.



En este sentido, hemos establecido que la seguridad es un valor primordial en la organización y parte integral de todos los puestos de trabajo y de todas las actividades que se desarrollan en ella, por ello estamos comprometidos con nuestro personal manteniendo un ambiente de trabajo seguro y saludable.

Con base en lo anterior contamos con un Sistema de Administración y Evaluación de Seguridad (SAES). Este busca implementar, a través de las actividades de seguridad, higiene ocupacional y protección al ambiente en todas las localidades, el desarrollo de un proceso comprensivo de Prevención de Pérdidas para la identificación y control de los peligros de manera proactiva y sistemática, evitando así, la ocurrencia de lesiones, enfermedades de trabajo, pérdidas económicas, daños a la comunidad, al ambiente, a los equipos y a la imagen de la compañía.



Este sistema consta de 29 elementos distribuidos en 8 directrices administrativas. De los cuales, 12 son Elementos Críticos Centrales (ECC) que han sido considerados con un mayor impacto en la prevención y control de riesgos, y cuya implementación efectiva determina el nivel de desempeño de la unidad.

Los Elementos Críticos Centrales son:

1. Comités de seguridad
2. Objetivos de seguridad
3. Actividades de la gerencia
4. Reporte de riesgos y control
5. Inspecciones planeadas
6. Reglamentos y estándares corporativos de seguridad
7. Ingeniería y control de cambios
8. Mantenimiento a equipos críticos
9. Análisis de operaciones críticas
10. Sistemas de capacitación y adiestramiento
11. Investigación de accidentes e incidentes
12. Sistema de acciones correctivas

Auditorías al Sistema de Administración y Evaluación de la Seguridad

Adicionalmente a las auditorías llevadas a cabo rutinariamente por los coordinadores SAES en las plantas en las que se encuentran ubicados, tenemos un programa de auditorías por parte de nuestro socio estratégico KCC, que actúa como auditor independiente usando estándares estrictos del sistema OSHA.

Para cada una de las plantas de KCM, nuestro socio KCC ejecuta revisiones anuales en conjunto con los Coordinadores SAES de otras plantas, identificando y estableciendo rankings tanto a nivel nacional como mundial sobre el grado de implementación y cumplimiento de las directrices establecidas.

Compromiso con nuestros proveedores

(G4-EC1, G4-EC8, G4-EC9, G4-EN30, G4-EN32, G4-EN33, G4-LA14, G4-LA15, G4-SO9, G4-SO10, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR7, G4-HR11, G4-HR12, G4-PR1)

Nuestros proveedores desempeñan un papel muy importante en el éxito de KCM, la efectividad de nuestra responsabilidad social y el desempeño ambiental en nuestra cadena de valor. Por ello es el propósito de KCM hacer negocios únicamente con proveedores que compartan nuestros valores sociales, de ética empresarial y de cuidado del medio ambiente.

Estrategia en la cadena de valor

En busca de mejorar nuestra cadena de valor nos comprometimos en la integración de nuestros proveedores a la Estrategia de Sustentabilidad.

Para su implementación, a través del estudio de materialidad se identificaron los aspectos relevantes los cuales fueron alineados a la estrategia de la cadena de valor.



Es el propósito de KCM hacer negocios únicamente con proveedores que compartan nuestros valores sociales, de ética empresarial y de cuidado del medio ambiente.



(P8 y P9 del Pacto Mundial de la ONU)

Lo anterior se lleva a cabo a través de la selección, evaluación, mejora continua e innovación y desarrollo de los proveedores con el objeto de mejorar no solo los insumos adquiridos sino el desempeño en calidad e impacto ambiental.



En el tema ambiental se busca 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–.

Selección de proveedores (G4-LA14, G4-EN32, G4-EN33)

En busca de promover la generación de empleos indirectos en México, nuestros procesos de selección de proveedores se realizan con base en 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 las áreas de 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). Por ello, el Código de Estándares Sociales para Proveedores puede ser consultado en nuestra página web <http://www.kimberly-clark.com.mx/conoce-kcm/estndares-sociales-para-proveedores>

En el tema ambiental se busca 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 (G4-HR4, G4-HR6 y G4-HR7, G4-HR11, G4-HR12, G4-SO10, G4-EN32, G4-EN33)

Nuestro sistema de evaluación de proveedores incluye la calidad de los bienes y servicios que 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 lo que KCM, espera de sus proveedores el cabal cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas oficiales que les 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 del sistema de evaluación se realizan auditorías por terceros independientes de manera periódica a las instalaciones de nuestros proveedores, las cuales son seleccionadas estratégicamente.

En dichas auditorías además de verificar aspectos técnicos de control de calidad y proceso de las materias primas, los proveedores deben demostrar la ausencia de violaciones en los siguientes aspectos: 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.

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.

Se realizaron 32 auditorías a proveedores donde el 47% 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. Cabe mencionar que en 2016 se realizaron revisiones de seguimiento a los hallazgos detectados en las auditorías a maquiladores en el 2015 y en 2017 serán auditados nuevamente.

Los proveedores y maquiladores aceptan las auditorías pero sobre todo, 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.



A su vez, no hemos tenido reclamaciones sobre derechos humanos y en busca de mantener este resultado, durante 2016 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

Nuestra estrategia de mejora continua en cada etapa de la cadena de valor busca maximizar el valor y calidad de sus productos utilizando los recursos renovables y no renovables responsablemente y esforzarse por reducir la huella ambiental de sus operaciones. Con el objetivo de hacer más con menos para tener proveedores

Como parte del sistema de evaluación se realizan auditorías por terceros independientes de manera periódica a las instalaciones de nuestros proveedores, las cuales son seleccionadas estratégicamente.

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

más competitivos, flexibles y eficientes, impulsando el aprovechamiento óptimo de recursos naturales, así como la identificación de riesgos y oportunidades en cada planta.

Por ello, promovemos 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. Así mismo, buscamos que los proveedores desarrollen indicadores de desempeño que sean reportados anualmente.

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

Resultados (G4-EC1, G4-EC8, G4-EN30, G4-HR5, G4-HR6, G4-PR1)

En 2016 Kimberly-Clark de México cuenta con 284 proveedores nacionales y 106 extranjeros. Lo anterior, genera una derrama económica de \$14,884 millones de pesos en 2016 tan solo en materia prima.

Nuestros proveedores más significativos emiten reportes de sustentabilidad anuales o hacen públicos en sus páginas de internet sus 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.

Gracias a la estrategia con nuestros proveedores utilizamos cerca del 66.6% de fibra reciclada (más de 732,730 toneladas) de papel post-consumo que no llega

a rellenos sanitarios o a disposición a cielo abierto, con lo que evitamos emisiones de GEI como el gas metano que tiene un alto impacto en el calentamiento global. El 100% de nuestra fibra virgen proviene de bosques certificados.

Durante 2016 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. Las conclusiones de estos estudios nos dejan ver aún más la importancia de integrar a nuestros proveedores a nuestra estrategia y contribuir a disminuir la huella ambiental asociada al suministro de materias primas.

La logística en KCM la realizamos mediante empresas subcontratadas y en menor medida mediante nuestra empresa subsidiaria SODISA. En nuestro sistema de distribución se siguen implementando diversos proyectos para 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.



Contamos con un Sistema de Administración y Evaluación de Seguridad (SAES) que busca implementar el desarrollo de un proceso comprensivo de Prevención de Pérdidas para la identificación y control de los peligros de manera proactiva y sistemática.

- Buscamos la reducción de emisiones de CO₂-e contratando transportes externos con flotas nuevas con motores 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 (G4-EN30).

El total de kilómetros recorridos en 2016 para cumplir con la entrega de producto a clientes fue de 90, 239,517 (Subsidiara de transporte y transportes externos) todos ellos, optimizados en 189,197 viajes.

Compromiso con nuestros clientes y consumidores (G4-PR1, G4-PR2, G4-PR3, G4-PR4, G4-PR5, G4-PR6, G4-PR7, G4-PR8, G4-PR9)

Estamos comprometidos con nuestros clientes en 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.

Trabajamos con nuestros clientes en diferentes frentes para generar una amplia oferta de productos de 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.

Ecommerce. La penetración del internet en nuestro país continua en aumento y durante el 2016 alcanzó el 59% de la población lo que a su vez se ha traducido en que cada vez es más grande el número de mexicanos que realizan compras a través de medios digitales. KCM cuenta con un área y equipo dedicado a este canal de ventas, el cual está enfocado en trasladar y acrecentar el liderazgo de nuestras marcas en los espacios digitales y al desarrollo de las apuestas en este canal de nuestros clientes existentes, así como los nuevos jugadores



exclusivos de este medio, cuya principal oferta son las soluciones de conveniencia y de variedad de productos.

En KCM estamos convencidos del potencial de este canal de ventas y de su crecimiento en los próximos años.

Marcas con causa social. La fortaleza de las marcas de KCM está sustentada por su historia de valor agregado y se apoya en diferentes factores, entre ellos, su desempeño seguro y eficiente, su constante innovación, la generación de valor para los diferentes segmentos socio-económicos, el cumplimiento de la promesa de marca y la mejora en la calidad de vida de las personas a través de la higiene y el cuidado personal.

Arte Kleenex es una iniciativa artística y socialmente responsable de Pañuelos Kleenex en la que se invitó a quince artistas urbanos a realizar intervenciones en las cajas de Pañuelos Kleenex para su exhibición en distintos espacios públicos que la marca rehabilitará con los ingresos generados para la venta de las cajas de Pañuelos Kleenex intervenidas por los artistas. Pañuelos



Kleenex se compromete con la recuperación de espacios públicos, los cuales tienen un impacto positivo en la sociedad y sobre todo en la juventud, al fomentar la convivencia familiar, el deporte y la expresión artística logrando que los jóvenes de México se mantengan alejados de la delincuencia y la drogadicción.

Misión y Valores. Para KCM nuestros consumidores son la razón de ser de nuestras actividades, tenemos la misión de diseñar, fabricar y comercializar productos para la higiene y el cuidado personal y familiar, que mejoren la calidad de vida de las personas, dentro y fuera del hogar.

Nuestros valores están definidos en nuestro Código de Ética al cual se puede acceder públicamente en el link <http://www.kimberly-clark.com.mx/conoce-kcm/codigo-de-conducta> conjuntándose con nuestros cuatro valores que fomentamos en nuestro desempeño cotidiano: liderazgo, innovación, pasión y logro (G4-56).

Promoción de hábitos de Salud e higiene y servicio a consumidores. Buscamos fomentar la adopción de mejores prácticas de higiene y cuidado personal que contribuyan a la salud y bienestar de los consumidores. Para ello trabajamos con pasión, innovamos constantemente y utilizamos nuestro liderazgo de mercado para llegar a todos los segmentos socio-económicos con productos de calidad sustentados por marcas de reconocido prestigio.

The advertisement features a photograph of an art installation at Parque Lincoln CDMX. A large purple square artwork with a detailed illustration of a beetle is the central focus. Text on the image includes '#ARTEKLEENEX' and 'Parque Lincoln CDMX'. Below the photo, there is a block of text in Spanish describing the initiative. At the bottom, there are logos for KCM and the 'CUIDANDO EDUCANDO IMPULSANDO' campaign.

#ARTEKLEENEX Parque Lincoln CDMX

Arte Kleenex® es una iniciativa artística y socialmente responsable de Pañuelos Kleenex® en la que se invitó a quince artistas urbanos a realizar intervenciones en las cajas de Pañuelos Kleenex® para su exhibición en distintos espacios públicos, así como para su venta al público en general en 2017.

Arte Kleenex® es una exposición itinerante que se exhibió en distintas ciudades del país y en espacios públicos que la marca rehabilitará con los ingresos generados por la venta de las cajas de Pañuelos Kleenex® intervenidas por los artistas.

Pañuelos Kleenex® se compromete con la **recuperación de espacios públicos**, los cuales tienen un impacto positivo en la sociedad y sobre todo en la juventud, al fomentar la **convivencia familiar, el deporte y la expresión artística** logrando que los jóvenes de México se mantengan alejados de la delincuencia y la drogadicción.

Arte Kleenex® estará en el Parque Lincoln durante las siguientes semanas, asíte con tu familia y amigos, tómate una foto con tu caja favorita y súbelala a las redes sociales usando el hashtag #ArteKleenex

KCM INSPIRA CUIDANDO EDUCANDO IMPULSANDO





Para satisfacer la inquietud de fomentar mejores prácticas de higiene y cuidado personal creamos desde hace tres años nuestra plataforma de e-marketing que denominamos KCM 3.0, la cual busca mantener comunicación constante con nuestros consumidores en éste y otros temas.

De manera particular las consumidoras identificadas como Millenials (nacidas entre 1980 y 2000) disfrutan la interacción con nuestras marcas a través de las redes sociales, demandando información útil y respuestas a sus inquietudes para tomar decisiones de compra inteligentes. En consecuencia, para cada una de nuestras categorías de producto hemos consolidado y desarrollado estrategias digitales que acercan nuestras marcas a nuestro principal grupo de interés, incluyendo

Creamos desde hace tres años nuestra plataforma de e-marketing que denominamos KCM 3.0, la cual busca mantener comunicación constante con nuestros consumidores en varios temas.

información relacionada con la mejora en los hábitos de cuidado personal, fomento de los hábitos de higiene y temas orientados a mejorar su salud y calidad de vida. Nuestro objetivo es proporcionar a nuestros consumidores información de fondo, en tiempo real y que les agregue valor.

Es así que a través de nuestras redes sociales hemos creado blogs sobre una gran variedad de temas sobre higiene y salud. Durante 2016 seguimos avanzando en la mejora del impacto ambiental en nuestros productos más significativos, mediante la metodología de análisis de ciclo de vida que realizamos el año anterior. Las conclusiones de estos estudios nos dejan ver aún más la importancia de integrar a nuestros proveedores a nuestra estrategia y contribuir a disminuir la huella ambiental asociada al suministro de materias primas. En el capítulo de cuidado ambiental de este informe, se incluye una sección sobre este tema.

KCM 3.0 En KCM reconocemos que los medios de comunicación digitales son una parte central en la vida diaria de nuestras consumidoras, inciden en sus hábitos de consumo y la manera en que se relacionan con las marcas.

Para cada una de nuestras categorías de producto hemos desarrollado y consolidado estrategias digitales de las marcas que permiten brindar a nuestro principal grupo de interés información relevante y útil en cada uno de los puntos de contacto relacionada con la mejora en los hábitos de cuidado personal y fomento de la higiene, así como otros temas que contribuyen al mejoramiento de su calidad de vida. Lo anterior se traduce en la formación de relaciones a largo plazo con cada uno de los consumidores.

En nuestro negocio de productos para uso fuera del hogar (KC Professional®) desde hace casi cuatro años implementamos la plataforma “Lugares de Trabajo Excepcionales”, cuyo objetivo es ofrecer soluciones integrales que faciliten la higiene fuera del hogar previniendo enfermedades.

En el área de KCM 3.0 mantenemos una comunicación estrecha con nuestras consumidoras para darles la atención y cuidado, ya no solo de manera telefónica, sino también a través de medios digitales que facilitan un diálogo directo, en tiempo real y profundo para responder de mejor manera a sus necesidades.

A través de una línea de productos desarrollados específicamente para este propósito, buscamos reducir el ausentismo laboral e incrementar la productividad en los centros de trabajo.

En 2016 la plataforma estuvo orientada al programa “La Salud está en tus manos”, el cual crea conciencia entre nuestros empleados y las personas que asisten a centros de trabajo o visitan lugares públicos, sobre la importancia que tiene un adecuado lavado y secado de manos como medida de prevención de enfermedades e interrupción de la cadena de transmisión de gérmenes.

A través de la identificación de zonas críticas en los centros de trabajo y el uso de materiales de comunicación adecuados, se busca contribuir a mejorar la salud, higiene y bienestar de las personas cuando están fuera del hogar.

Para nuestras marcas de bebé, generamos contenido pensado para que los papás les brinden a sus hijos el mejor cuidado, así como información que les permita tomar las mejores decisiones en torno a la crianza y al desarrollo. Además, presentamos una serie web, la cual muestra, a través de diversos ejemplos, los diferentes estilos de maternidad que existen hoy en día, generando una mejor conexión de los consumidores con nuestras marcas. También, contamos con contenido avalado por médicos pediatras, que resuelven las dudas más comunes en torno a las diferentes etapas de desarrollo por la que pasan los bebés.

Otro caso relevante es el de la educación, no solo en el uso de nuestros productos, sino en el bienestar de los consumidores. Tal es el caso de Kotex, cuyo contenido de salud permite a las mujeres conocer más sobre su cuerpo y cómo cuidarlo. También, Depend generó más de 450 contenidos relevantes para las personas con incontinencia, así como para sus familiares; este contenido les permite eliminar concepciones equivocadas en torno a ese padecimiento, así como

conocer cuáles son los productos adecuados para recuperar su calidad de vida.

En nuestras marcas de Hogar, generamos 180 contenidos en video donde brindamos consejos útiles para el hogar, estilo de vida, recetas y cuidado de las mascotas, apoyados de 540 contenidos editoriales en los sitios y redes sociales de las marcas Kleenex® Cottonelle®, Pétalo®, Suavel® entre otras.

En el área de KCM 3.0 mantenemos una comunicación estrecha con nuestras consumidoras para darles la atención y cuidado, ya no solo de manera telefónica, sino también a través de medios digitales que facilitan un diálogo directo, en tiempo real y profundo para responder de mejor manera a sus necesidades.

Adicionalmente, en el área de Atención y Cuidado al Consumidor atendimos a más de 4,500 personas, utilizando medios tradicionales y digitales, ofreciendo recomendaciones y conocimiento puntual de cada producto, así como calidez, cercanía, y disposición.

Toda 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. Durante el 2016 no existieron reclamaciones formales sobre violación de privacidad o datos personales.



En 2016 no tuvimos incidentes derivados del incumplimiento de las regulaciones relativas a comunicaciones de mercadotecnias publicitarias y promocionales.

En 2016 no tuvimos quejas en relación con violaciones de la privacidad o la fuga de datos personales de nuestros consumidores (G4-PR8).

Así mismo, la empresa no tuvo en 2016 incidentes por incumplir la normativa relativa al suministro y el uso de productos y servicios (G4-PR9).

Respeto al medio ambiente. Nuestros consumidores nos han indicado que una de sus preocupaciones más importantes es preservar el medio ambiente. En particular esperan de nuestra industria la implementación de acciones para combatir la deforestación, cuidar el uso del agua y no contaminar el ambiente con residuos tóxicos, descargas de agua de mala calidad o emisiones de gases que afectan la calidad del aire que todos respiramos, manifestando una preocupación creciente por el cambio climático a medida que reciben más información del riesgo que significa para el futuro del planeta.



Publicidad responsable. Además de mantener una estrategia de comunicación responsable con nuestros clientes y consumidores sobre las ventajas y beneficios de nuestros productos en diversos medios como televisión y revistas, nos adherimos al igual que nuestras agencias creativas al código de ética publicitario y a las leyes en la materia, incluyendo actividades de promoción y patrocinio.

En 2016 no tuvimos incidentes derivados del incumplimiento de las regulaciones relativas a comunicaciones de mercadotecnias publicitarias y promocionales (G4-PR7). También, en dicho año contamos con la política 49 Autorregulación y Prácticas Éticas para el uso de Publicidad, Promociones y Herramientas de Mercadotecnia.

Así mismo, 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.

Seguridad y desempeño de los productos. La seguridad de nuestros productos y su desempeño acorde con las expectativas de nuestros consumidores, constituyen la más alta prioridad para KCM.

En 2016 no tuvimos ningún incidente de salud o higiene de nuestros productos, ni multas o sanciones por incumplimiento legal en la salud y seguridad de los mismos durante su ciclo de vida (G4-PR2, G4-PR6, G4-PR9).

Derivado de la naturaleza de los productos que ofrecemos a nuestros consumidores, la implementación de controles estrictos que nos permitan asegurar que ningún producto cause daño alguno al consumidor, es una tarea diaria que abarca desde la generación del concepto del producto, la investigación aplicada

al desarrollo de sus componentes, la tecnología que se aplica para su producción, las certificaciones que son requeridas, los controles en su producción y comercialización y el uso que le dan los consumidores.

En todas nuestras plantas contamos con el programa Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) y otros controles que nos permiten dar cumplimiento a la normatividad aplicable en salud y seguridad de los productos y al adecuado manejo de riesgos sanitarios. En el caso de Comercio Exterior para ciertos productos es necesario cumplir con las regulaciones establecidas por la Food and Drug Administration (FDA) de Estados Unidos, así como aspectos regulatorios específicos requeridos por las autoridades sanitarias de otros países.

Nuestros productos que así lo requieren cuentan con una aprobación médica y registros sanitarios, asegurando que sus componentes cumplan con los más altos estándares de higiene y seguridad. De igual manera, nos alineamos a la guía mundial de KCC de "Medical Clearance" donde se establecen prácticas de revisión de seguridad del usuario a través de un check-list del desempeño de los productos, asegurando la inocuidad de cada componente y el producto final a través de pruebas clínicas (G4-PR1, G4-PR3).

En todos los casos el etiquetado de nuestros productos cumple con las normas oficiales mexicanas, y extranjeras en el caso de productos de exportación (G4-PR3).

La tarea de garantizar la seguridad e inocuidad de nuestros productos y sus componentes nos requiere del uso de experiencia técnica y científica en campos como la química analítica, la seguridad de productos cosméticos, ciencia dermatológica, microbiología, toxicología humana, etc. **Aseguramiento de calidad de los productos.** Mantener la calidad de nuestros productos dentro de las especificaciones técnicas, funcionales y de seguridad requeridas por



los consumidores es prioridad de todas nuestras operaciones. El sistema de Gestión de Calidad de Kimberly-Clark de México está alineado a los lineamientos establecidos en el Quality Management System (QMS) de Kimberly-Clark Corporation el cual cumple con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008. Las plantas de KCM son auditadas por lo menos una vez al año por parte del área de Calidad Corporativa en conjunto con un grupo de auditores internos y líderes los cuales están capacitados por SGS. El sistema es evaluado y calificado a través de una herramienta la cual se le conoce como QMART en la cual se enumeran una serie de preguntas para cada sección de la norma y acorde al cumplimiento ya sea total, parcial o nulo, se otorga un puntaje y calificación del cumplimiento global asignando calificación de "bien controlada", "generalmente bien controlada", "hay preocupación en el control", "no bien controlada" y "deficiencia grave en el control".



No tuvimos ningún incidente de salud o higiene de nuestros productos, ni multas o sanciones por incumplimiento legal en la salud y seguridad de los mismos durante su ciclo de vida.

En 2016 no se tuvieron incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y etiquetado de nuestros productos (G4-PR4).

De conformidad con la Normatividad aplicable, algunos de nuestros productos llevan la descripción detallada de sus componentes. En ningún caso KCM fabrica productos con ingredientes que puedan ser considerados tóxicos o que sean considerados de riesgo por la Comisión Federal para la Prevención de Riesgos Sanitarios ni hacemos pruebas con animales.

Finalmente, de conformidad con nuestra política que establece que el 100% de las reclamaciones deben ser atendidas hasta lograr que el cliente o consumidor quede satisfecho, se investigan las causas probables y en los casos necesarios se toman acciones correctivas.

Personal de Kimberly-Clark Corporation visitó el Laboratorio de Investigación, Innovación y Desarrollo para realizar una auditoría con el fin de certificarlo como



Laboratorio Regional y evaluar a los cuatro técnicos que laboran en él.

Se realizaron las actividades pertinentes a una auditoría revisando condiciones ambientales, infraestructura y equipos, así como toda la documentación necesaria para la gestión del laboratorio. Además, se hicieron evaluaciones individuales a cada uno de los técnicos en cada uno de los métodos de prueba que utiliza el departamento de Investigación y Desarrollo.

Al finalizar la auditoría, el laboratorio quedó certificado como el Laboratorio Regional de Kimberly-Clark de México y los cuatro técnicos alcanzaron el nivel máximo, siendo ahora técnicos entrenadores en métodos de prueba. Por parte del área de Aseguramiento de Calidad, se certificaron en evaluación de atributos cinco técnicos, quienes alcanzaron los niveles de técnicos certificados y técnicos entrenadores.

Accesibilidad a los productos. Estamos comprometidos con una estrategia comercial que nos permite ofrecer productos de alta calidad en todos los segmentos y canales del mercado y 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 a todos los segmentos de la población mexicana.

A través de nuestro negocio KC-Professional llegamos a empresas, hospitales, hoteles, comercios y lugares públicos con soluciones innovadoras de higiene y cuidado personal.

Como se describe en nuestro modelo de negocios, nos enfocamos en ofrecer productos diferenciados y de valor agregado y marcas de prestigio para los segmentos premium, alto, medio y nos esforzamos a través de nuestras áreas de investigación de mercados, en conocer las necesidades y expectativas de la población en los diferentes niveles socio-económicos, para ofrecer en cada segmento los mejores productos a los mejores precios.

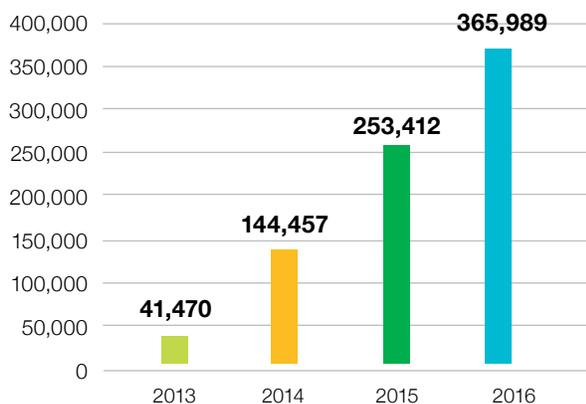
En 2016 no tuvimos incidentes derivados del incumplimiento de las regulaciones relativas a comunicaciones de mercadotecnia publicitarias y promocionales.

En Kimberly-Clark de México la innovación constante y relevante es pilar fundamental para el crecimiento sustentable.

Innovación sustentable. La Innovación sustentable es uno de los temas prioritarios de nuestra estrategia por las siguientes razones:

- a. La utilización de materias primas que mantengan en su producción altos estándares de sustentabilidad de acuerdo a la industria a la que pertenecen.
- b. El uso responsable de recursos renovables y no renovables.
- c. Investigación y desarrollo de materiales con mejor funcionalidad y menor impacto al medio ambiente por peso, volumen y uso de recursos.
- d. Desarrollo de innovaciones usando criterios de diseño sustentable y análisis de ciclo de vida. En este rubro llegamos al cuarto año del lanzamiento del higiénico Bio-Compact que, debido a su sistema propietario de compresión de los centros de cartón, optimiza el transporte y el diseño del material de empaque, para lograr una reducción de hasta el 35% de emisiones GEI (G4-EN27). El producto ha tenido una gran aceptación en el mercado al crecer año con año.

Venta Kleenex Biocompact (ustd)



VENTA HIGIÉNICO KLEENEX BIOCOMPACT				
Año	2013	2014	2015	2016
Volumen (ustd)	41,470	144,457	253,412	365,989

- e. Optimización continua de uso de materiales, productividad de las operaciones, reciclado y valorización de residuos sólidos bajo la estrategia de reducir, reusar, renovar y reciclar.

El total de los planes de ahorro en costo del año 2016 fue de 1,032.35 MM de pesos por ahorro de energía, menor uso de materiales y servicios, modificaciones en empaque, cambio de diseño de productos, optimización de procesos, proveeduría alterna y mejoras en fletes y precios principalmente

En el año 2016 continuamos mostrando buenos indicadores de desempeño por calidad, como se puede apreciar en la siguiente gráfica del Índice histórico de quejas y reclamaciones (IQR) de nuestras principales categorías de productos (G4-PR5).

ÍNDICE QR	
2008	2.59
2010	1.46
2012	1.19
2013	1.03
2014	0.85
2015	0.92
2016	0.73

Protección al consumidor. En KCM consideramos que el punto de partida para la protección efectiva de los consumidores es el cabal cumplimiento de la normatividad aplicable en seguridad de productos, etiquetado e información, protección de datos personales, publicidad responsable, calidad consistente, atención amable y expedita y en general el cumplimiento de cualquier ley, norma o reglamento que regule el suministro y uso de nuestros productos.

La responsabilidad de innovar continuamente nuestros productos es una tarea multifuncional en la que participan áreas como Innovación, Investigación de Mercados, Mercadotecnia, Ventas, Operaciones y en general cualquier colaborador que ofrezca alguna idea con potencial de éxito.

Innovación de productos y desarrollo tecnológico.

En Kimberly-Clark de México la innovación constante y relevante es pilar fundamental para el crecimiento sustentable, el fortalecimiento de la reputación de nuestras marcas y la construcción de valor a través de la elaboración de productos superiores que tengan un impacto en la calidad de vida de nuestros consumidores.

Es también la manera de dar respuesta a las inquietudes de nuestros grupos de interés, los cuales consideran que la innovación relevante agrega valor a la empresa y al consumidor, uno de los aspectos fundamentales del eje social de nuestra estrategia.

El proceso de Innovación de productos en KCM tiene como punto de partida perseverar a través de diversas técnicas de investigación de mercados, en el conocimiento de los consumidores, de sus necesidades, hábitos y costumbres y de la manera en que utilizan nuestros productos (G4-PR5). Nuestra posición de líderes nos obliga a generar más valor agregado a través de innovaciones que satisfagan ampliamente las necesidades y expectativas y, de mejor manera que cualquier competidor.

La responsabilidad de Innovar continuamente nuestros productos es una tarea multifuncional en la que participan áreas como Innovación, Investigación de Mercados, Mercadotecnia, Ventas, Operaciones y en general cualquier colaborador que ofrezca alguna idea con potencial de éxito.

Adicional a nuestros propios recursos, nuestra sociedad estratégica con KCC es fundamental para apoyar iniciativas de innovación de productos y procesos y seleccionar tecnología de punta, ya sea propietaria o externa, que eleve la productividad, facilite el aprovechamiento de materiales y reduzca el consumo de recursos como agua y energía.

PROTECCIÓN FEMENINA

Renovamos el portafolio Kotex con una nueva tecnología e imagen y una presencia diferenciada dentro de la categoría

- Relanzamiento Toalla Nocturna con núcleo Ultra Absorb - Incorporación de la tecnología de absorción 3D que captura el flujo en segundos y lo distribuye para mantenerlo dentro de la toalla y lejos de la piel.
- Línea completa de Toalla Kotex Naturals con canales diferenciados adelante y atrás.
- Relanzamiento de pantyprotectores con nueva forma más anatómica y nuevo grabado de canales.



PRODUCTOS INFANTILES Y ADULT CARE

- Lanzamiento de la mejora 4 puntos de agarre en KBB Suavelastic Max.
- Mejora en Absorbencia en KBB Suavelastic Max.
- Incremento de Absorbencia en KBB Comodisec.
- Introducción de las nuevas barreras "Fit Barriers" en Huggies Ultraconfort.
- Lanzamiento del Huggies Econatural. Nuevo producto fabricado con una mayor cantidad de materiales biodegradables e ingredientes de origen natural, sin sacrificar la absorbencia y suavidad características de Huggies.
- Mejoras en ajuste en Ropa Interior Depend y cubiertas color durazno.

- Lanzamiento de la cubierta Dermo Protect en Huggies Supreme etapas chicas.
- Mejora de cubiertas internas más suaves y barreras antiescurrimientos en KBB Suavelastic MAX.
- Mejoramos nuestros pañales Depend tamaño grande con un mayor largo.



PRODUCTOS HOGAR, PROFESSIONAL Y FACIALES

Rediseñamos por completo nuestra línea Premium para dirigirnos a un segmento de consumidores más jóvenes.

- Higiénico Kleenex Cottonelle Soft Care (Textura renovada)- Tecnología UCTAD 2-ply laminado.
- Higiénico Kleenex Cottonelle Beauty Care (Triple hoja y fino grabado para mayor suavidad y resistencia) - Tecnología LDC 3-ply.
- Higiénico Pétalo Rendimax híbrido Laminado / Kleenex Brand Híbrido Grabado - Tecnología LDC/ TAD 2-ply.
- Higiénico Jumbo Scott Control 200h - Tecnología LDC 2-ply.
- Toalla de Cocina Kleenex Calorie absorb (Permite absorber más grasa y con mayor velocidad que cualquier otro producto en el mercado) - Tecnología híbrida TAD/LDC 2-ply laminada.

- Toalla de Cocina Kleenex Class Multicorte - Tecnología TAD 2-ply laminada.
- Facial Kleenex Bolsa - Tecnología LDC 2-ply.
- Importación del Scott naturals 1000's para Professional.
- Importación del Wiper Wypall X80 Quarterfold para Professional.



KIMBERLY-CALRK PROFESSIONAL

Presentamos el Sistema Experience Life, el cual ofrece una línea de productos sustentables de alto desempeño y rendimiento, enfocados en las necesidades de baños institucionales.



Higiene Sustentable



ENUMERACIÓN DE LOS PROYECTOS QUE FUERON PRESENTADOS EL DÍA DE LA INNOVACIÓN

- Proyecto GRAVITY de Kleen Bebé Suavelastic Max (4 puntos de agarre).
- Proyecto Cubiertas más suaves de Kleen Bebé Suavelastic Max.
- Proyecto FENIX de Huggies Ultraconfort (Confort Flex).
- Proyecto MALIBU en Huggies Supreme Petits (Cubierta 3Dermo Protect).

Contamos con un programa de innovación sustentable enfocado a reducir el uso de materiales e incrementar eficiencia energética, con el que logramos generar ahorros para la empresa en 2016.



CATEGORÍAS DE ALTO POTENCIAL DE CRECIMIENTO

En 2016, las categorías que denominamos de alto potencial de crecimiento, entre las que se encuentran la ropa interior para incontinencia, toallas de cocina, shampoo y crema para niños, pañuelos Kleenex® de bolsillo, toallitas para limpieza y desinfección del hogar, jabones, toallitas para limpieza íntima, protectores de lactancia y nuestra línea ecológica de productos KC-Professional, tuvieron crecimientos en unidades vendidas de doble dígito.

Con Innovación, liderazgo y pasión estamos avanzando en la construcción de nuevos negocios que ofrezcan a nuestros consumidores más alternativas de productos para la higiene y el cuidado personal.

Compromiso con la comunidad (G4-SO1, G4-SO2, G4-G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5, G4-SO6, G4-SO7, G4-SO8, G4-SO9, G4-SO10, G4-SO11)

La responsabilidad social de la empresa 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 en 2016 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. En el año 2016 apoyamos a 131 instituciones con donativos en efectivo y en especie, con lo cual le 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



Guardería Pedro Xhalpa, Estado de México

En este año nuestros donativos ascendieron a \$17.65 millones de pesos, impactando a personas de 133 instituciones en México.

rehabilitan a niños enfermos y personas de la tercera edad solitarios que viven en asilos con importantes necesidades. También proporcionamos apoyo económico a Fundaciones como:

- Fundación Ronald McDonald
- En la Comunidad Encuentro
- Aquí nadie se rinde AC
- Cruz Roja Mexicana IAP
- Damas Voluntarias del Instituto de Perinatología IA"
- Fundación TV Azteca
- Kadima AC

En este año nuestros donativos ascendieron a \$17.65 millones de pesos equivalentes a 0.54% de la utilidad antes de impuestos, impactando a personas de 133 instituciones en México a mejorar su calidad de vida al tener acceso a productos para la higiene y cuidado personal.

Sirviendo Juntos - Voluntariado social. En 2016 cumplimos 4 años con este programa en una de nuestras localidades, el cual consiste en que, durante una semana laboral al año de acuerdo a una programación específica, personal de las diferentes áreas realiza actividades de voluntariado social en escuelas, hospitales, albergues para embarazadas y asilos. En estas actividades, además de dar mantenimiento y reparación a las instalaciones que se visitan, donar juguetes y productos KCM, buscamos mejorar la salud e higiene del sitio desde nuestra empresa por lo que compartimos nuestras mejores prácticas con ellos a través de nuestros empleados.

Actividades educativas y culturales. Kimberly-Clark está comprometido con actividades culturales y educativas ya que se ha demostrado que estimula habilidades y procesos mentales, permitiendo el desarrollo de capacidades cognitivas, creativas, emocionales, sociales, lógicas, entre otras.

Por ello, en el tema cultural promovemos visitas a museos, pastorelas, funciones de teatro enfocadas a conciencia sobre seguridad y recomendaciones semanales a través de intranet sobre eventos culturales de fin de semana.



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, ya contamos con ocho generaciones de trabajadores sindicalizados tomando clases de preparatoria. Aunado a ello, se llevó a cabo la recertificación de operadores de montacargas, capacitación para manejo de recipientes sujetos a presión, recertificación de brigadistas, entre otros.

Continuamos con el programa de clases de inglés para empleados en cuatro niveles, así como las clases de inglés sabatinas para hijos de los trabajadores sindicalizados. Y entregamos becas a hijos de trabajadores con los mejores promedios de nivel medio y superior, así como apoyo económico a hijos de trabajadores sindicalizados para compra de útiles escolares.

Invertimos en la promoción del deporte en nuestras localidades, tanto para nuestros colaboradores como para sus familias y la comunidad.

En 2016 se otorgaron cursos de Supervisión impartidos por la Universidad ETAC en temas como Comunicación, Clima Laboral, Coaching y Trabajo en equipo.

Existen convenios con Universidades para el programa de becarios que les permite a estudiantes de nivel licenciatura y llevar a cabo prácticas profesionales en nuestras instalaciones.

Convenio de educación dual TESCI, cuyo modelo permite vincular el aprendizaje teórico en las aulas con prácticas en el sector productivo, las carreras que se pueden estudiar son las siguientes.

- ✓ Ingeniería en Sistemas Computacionales
- ✓ Ingeniería en Gestión Empresarial
- ✓ Ingeniería en Administración
- ✓ Ingeniería en Informática
- ✓ Ingeniería en Logística
- ✓ Ingeniería Electrónica
- ✓ Ingeniería Industrial
- ✓ Contador Público



Relaciones con la comunidad. Con el objetivo de beneficiar a las comunidades aledañas a nuestras operaciones en 2016 se realizaron las siguientes actividades:

- 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).
- Realización de simulacros de nuestras brigadas contra incendio en coordinación con Protección Civil, PROFEPA y empresas de la zona.
- Apoyo con donativos a ANSPAC (Asociación Nacional Pro-superación Personal), que tiene programas de superación dirigidos a esposas de trabajadores y mujeres de las comunidades de los Municipios.
- Participación con Protección Civil en voluntariado para operativos de semana santa y fin de año.
- 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 más significativas, trabajamos en temas de seguridad industrial conjuntamente 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.

Fomento al deporte. Invertimos en la promoción del deporte en nuestras localidades, tanto para nuestros colaboradores como para sus familias y la comunidad. Para nuestros colaboradores que participan en los torneos de fútbol anuales, la empresa proporciona las instalaciones deportivas, un chequeo médico y los uniformes a los equipos participantes, todo esto en horario laboral.

Contamos con un programa de yoga y meditación que se imparte dos veces por semana, proporcionando al personal que se inscribió, un kit que contiene un tapete para hacer yoga, pesas y una toalla.

Higiene, salud y seguridad. Dentro de la semana de la Salud y Seguridad Ocupacional, llevamos a cabo pláticas y eventos de integración familiar, destacando temas como la importancia de la prevención y el cuidado de la salud, la prevención de accidentes dentro y fuera del hogar y la seguridad personal y patrimonial. Además de las campañas de vacunación de influenza para empleados, familiares y comunidad, realizamos eventos para la prevención y detección oportuna del cáncer de mama y cervico-uterino, control de obesidad y diabetes y se apoyó a instituciones como JUVENIMSSS en campañas para la prevención de adicciones y del VIH.

A través de PREVENIMSS se realizaron a trabajadores sindicalizados y familiares que lo solicitaron, un chequeo básico que incluyó mastografías, papanicolaou, biometría hemática, audiometrías, espirometrías y exudado faríngeo.



Dentro de la Semana de la Salud y Seguridad Ocupacional, llevamos a cabo pláticas y eventos de integración familiar, destacando temas como la importancia de la prevención y el cuidado de la salud, la prevención de accidentes dentro y fuera del hogar y la seguridad personal y patrimonial.

