

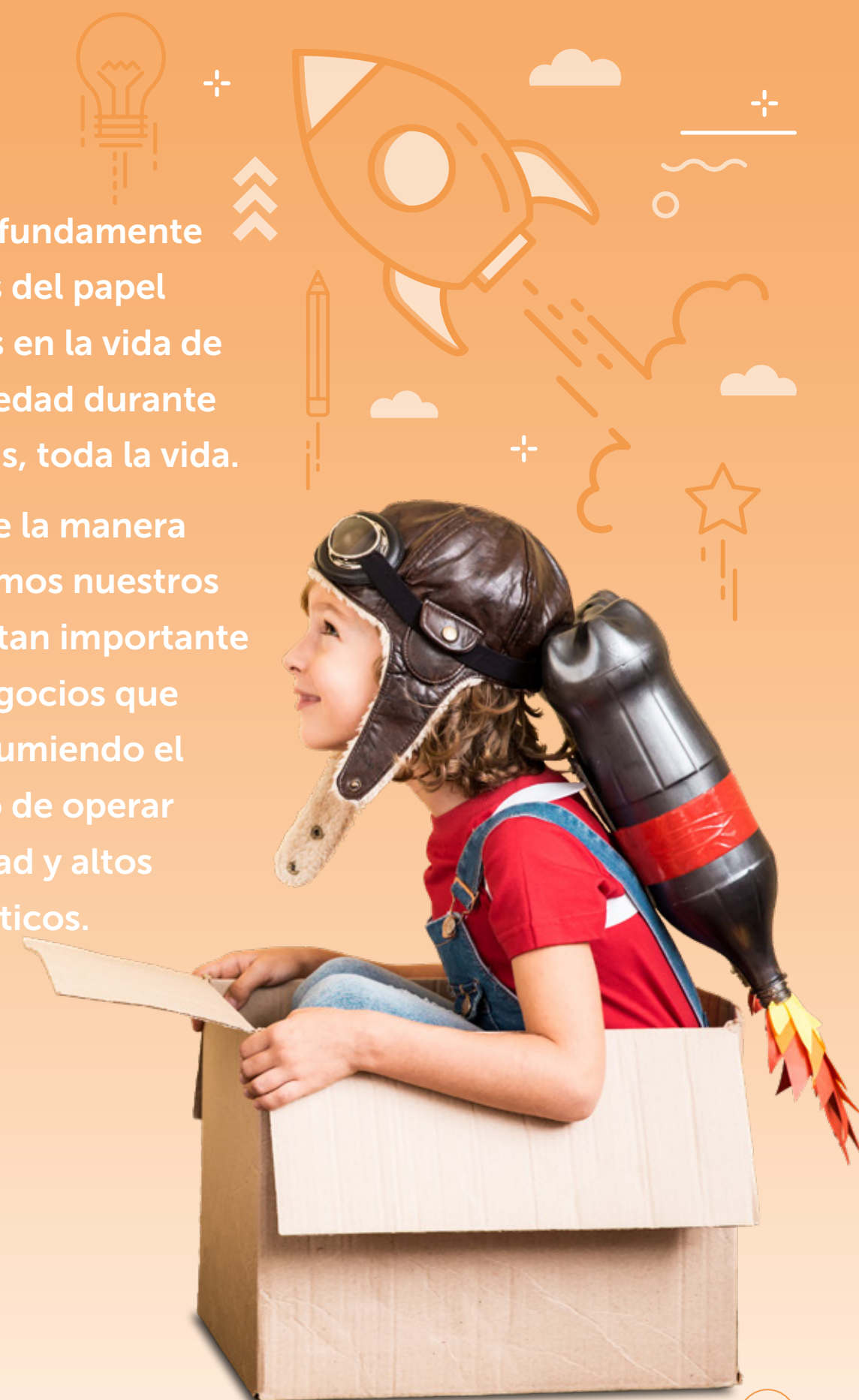


Ética Empresarial y Responsabilidad Social

En Kimberly-Clark de México 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 profundamente convencidos del papel que jugamos en la vida de nuestra sociedad durante todos los días, toda la vida.

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





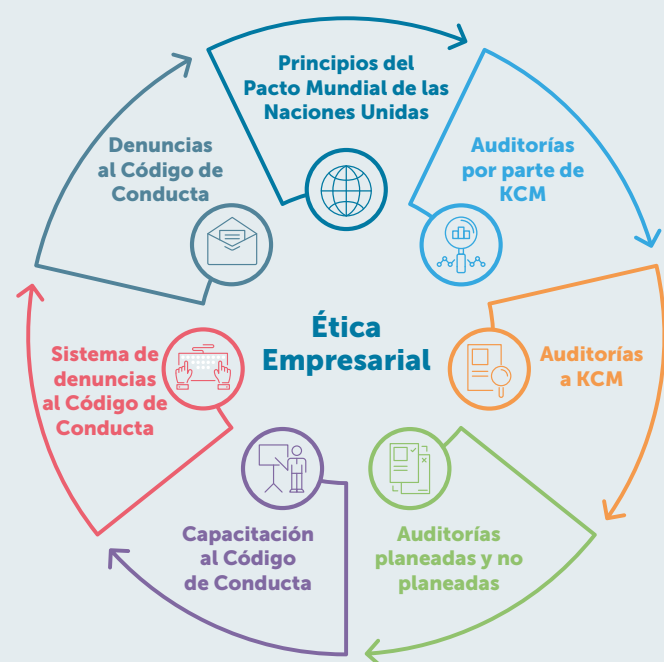
Kimberly-Clark de México es una empresa que se ha distinguido durante su historia por su estricto apego a las leyes, a las normas éticas empresariales y a las normas para hacer negocios.

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 66.77% 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 (GRI 407-1).

Ética Empresarial (GRI 102-16)



Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

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

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 (GRI 408-1).

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 (GRI 405-1, 406-1).



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 las diferentes áreas comerciales, administrativas y operativas, a partir del cual se establecen políticas y procedimientos de control interno (Política No. 41 Anticorrupción de KCM), ver en la página web (GRI 205-1, 205-2):

 <http://www.kimberly-clark.com.mx/sustentabilidad/informacincomplementaria>

Así como auditorías internas y externas en todas las localidades que permiten mitigar estos riesgos. Con ello se establece la prohibición estricta de dar o recibir cualquier gratificación en efectivo o en especie, que pueda comprometer las relaciones profesionales de los empleados con bienes y servicios intercambiados con terceros. 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. 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 (GRI 102-16).

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*) (GRI 102-25)
- 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
- 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 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.



Auditorías por parte de KCM (GRI 102-17, GRI 205-1)

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 anticorrupción y soborno.

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



En auditorías a proveedores, no se encontraron desviaciones al Código de Ética de KCM, derechos humanos, explotación infantil, ni incidentes de corrupción.



Auditorías a KCM

Número de proveedores y maquiladores auditados en 2018.

Se realizan 22 auditorías a proveedores donde la mayoría se encuentran en el nivel bien controlado o generalmente bien controlado, también se realizaron revisiones de seguimiento a los hallazgos detectados en las auditorías a maquiladores en el 2017 y en 2019 serán auditados nuevamente.

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



Número de auditorías planeadas y no planeadas realizadas en 2018

En 2018 se realizaron 38 auditorías (36 planeadas y 2 no planeadas), que en su mayoría fueron calificadas como bien controladas, algunas como generalmente bien controladas y tres se calificaron como no bien controladas.



Capacitación en el Código de Conducta

En 2018 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 interáreas a cargo, en la aplicación efectiva del Código de Conducta.



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

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



Sistema de denuncias (GRI 102-17)

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. Contamos con una política de atención a quejas (*Política No. 48 Sin represalias las denuncias por violaciones diversas*) 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 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:



Denuncias al Código de Conducta en 2018

Durante 2018 se informaron 20 quejas del Código de Conducta al Comité de Auditoría en las juntas trimestrales.

Al 31 de diciembre de 2018 se resolvieron 19 quejas (resultando ciertas 13). De las quejas ciertas, 6 de maltrato laboral fueron investigadas, 2 se resolvieron dando de baja al empleado y en 4 se habló con los empleados, condicionando su permanencia a una conducta apropiada. En 3 casos de maltrato al proveedor, se habló con el empleado y se ofrecieron disculpas al proveedor y se solucionó la petición del proveedor. En 3 casos de desviación a políticas, se habló con los empleados involucrados para que se apegaran a ellas y por último, un caso de uso de un auto de KCM por el novio de una empleada, se habló con ella para recordarle que las herramientas de trabajo son de uso exclusivo de empleados. (GRI 205-3)

Responsabilidad Social

Este es un pilar de suma importancia para la operación de Kimberly-Clark de México debido a que las personas son nuestra razón de ser, desde 1959 elaboramos productos de consumo frecuente que satisfacen las necesidades de higiene y cuidado personal para mejorar la calidad de vida de nuestros consumidores. Estamos dispuestos a crear valor para todos nuestros grupos de interés, siendo responsables con la manera en que realizamos nuestras operaciones a través de nuestro programa KCM Inspira que comprende todas nuestras actividades de responsabilidad social con nuestros colaboradores, proveedores, clientes, comunidad y demás grupos de interés.

Nuestros colaboradores

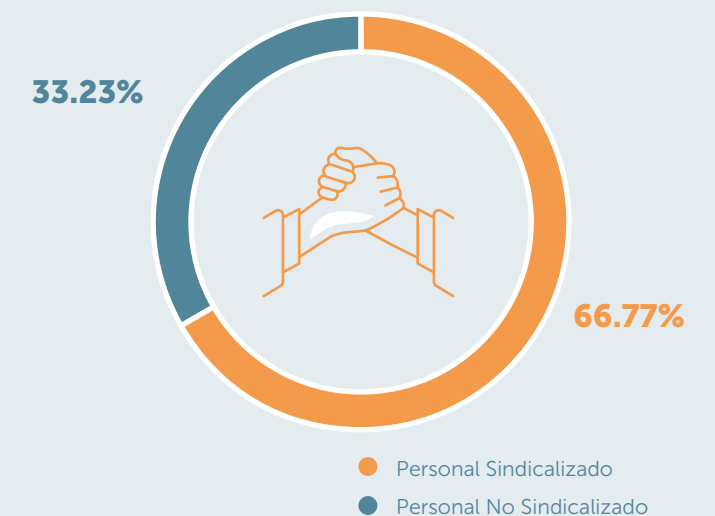
En Kimberly-Clark de México sabemos que la empresa es un reflejo de sus colaboradores, por ello estamos altamente comprometidos en atraer, retener, cuidar y motivar a todos nuestros colaboradores, pues gracias a ellos contamos con un ambiente de trabajo incluyente, armonioso, seguro y sostenible. Esto 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.

Gracias a lo anterior, al cierre de 2018 formamos un equipo de 8,673 personas, incrementando nuestra plantilla laboral en 250 nuevos empleos directos, equivalentes a un crecimiento del 2.9%, con respecto al 2017 aportando al crecimiento económico y social de México. Aunado a ello, índice de rotación mensual promedio es de 1.28%, manteniendo estos niveles desde hace más de diez años (GRI 401-1). Manteniendo la práctica de contratar personal cercano a nuestros centros de trabajo, generando empleo local.

Dentro de las localidades en la zona metropolitana de la Ciudad de México, Evenflo, Tepotzotlán, Prosede, CDM, Ecatepec y Oficinas Administrativas, se busca contratar a personal cercano a los centros de trabajo y existen posibilidades de cambio a instalaciones más cercanas a su domicilio de existir una posición adecuada para la persona. En las plantas en localidades menos urbanizadas (Morelia, Orizaba, Ramos Arizpe, Tlaxcala, Texmelucan), se contrata a trabajadores de la zona y de requerirse se cuenta con apoyo para el transporte.

Cabe señalar que en KCM fomentamos la libertad de asociación (*Principio 3 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas – UNGC*) por lo que el 66.77% de nuestro equipo es sindicalizado.

Libertad de asociación 2018 (%)





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



Contratación y futura fuerza laboral

La pasión, innovación y liderazgo 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 2018 contamos con un equipo de 8,673 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. Hacemos notar que en 2018 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 (GRI 405-1):

<https://www.kimberly-clark.com.mx/data/global/pdf/CodigodeConducta.pdf>

Por otro lado, en toda nuestra plantilla, contamos con una antigüedad promedio de 9.72 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 12.68% para personal de confianza y un 19.02% para personal sindicalizado.

Cabe señalar que en nuestros procesos de cobertura de vacantes, se identifican personas dentro de nuestras operaciones que hayan demostrado, por su desempeño, que pueden cubrir la posición, lo anterior, nos ha demostrado ser una gran herramienta para fomentar la lealtad de nuestros colaboradores.

Programa “Jóvenes construyendo el futuro”
El Programa “Jóvenes Construyendo el Futuro”, busca contribuir a la inserción social y laboral de los jóvenes, a través de la capacitación en el trabajo, desarrollando sus habilidades técnicas, laborales y blandas durante 12 meses, a fin de que puedan asegurarse un mejor futuro.

En el año 2018, Kimberly-Clark de México logró el acuerdo con el Consejo Coordinador Empresarial y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para el ingreso en 2019 de jóvenes recién egresados en distintas disciplinas para cumplir con los siguientes objetivos y aportar al desarrollo del país.

- 1. Integrar a jóvenes en actividades de capacitación en el trabajo y, así, dotarlos de herramientas para una vida mejor.
- 2. Dar a jóvenes oportunidad de acceso a estudios universitarios.
- 3. Alejar a jóvenes del desempleo y del camino de conductas antisociales.
- 4. Acelerar la preparación de una reserva de jóvenes para las actividades productivas, en previsión de un mayor crecimiento económico en el futuro próximo.
- 5. Incluir al sector privado en las actividades de responsabilidad social para el desarrollo productivo de los jóvenes.



Compensación y beneficios sociales (GRI 401-2)

Nuestra Política de Compensaciones otorga un paquete de ingresos y prestaciones competitivas en el mercado, que permiten atraer y retener a las personas con los más altos estándares éticos y un desempeño destacable. Además de ello, la relación entre el salario base y la remuneración entre hombres y mujeres es 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 (GRI 202-1, 405-2).

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

Sabemos que es a través del esfuerzo y dedicación de todas las personas que colaboran con Kimberly-Clark de 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, un ejemplo claro es que en el año 2018 la empresa pagó a nuestros colaboradores \$679 millones de pesos de PTU que representó el 16% de la utilidad neta consolidada, además de los siguientes beneficios:

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



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.



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:

- 1

Seguro de vida y gastos médicos para cónyuge e hijos
- 2

Días adicionales de maternidad/paternidad en caso de complicaciones del embarazo o del nacimiento
- 3

Cuidados médicos durante el embarazo
- 4

Cuidados familiares con problemas imprevistos de salud
- 5

Atender asuntos relacionados con las guarderías y escuelas de sus hijos
- 6

Mayor número de días de vacaciones y días festivos que los establecidos por la LFT
- 7

Apoyo laboral a través de seguro de gastos médicos

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.

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. Lo anterior, se traduce en excelentes índices de reincorporación por maternidad y por paternidad.

La totalidad de padres que reciben el permiso de paternidad conforme a la ley (5 días), se reincorporan a sus actividades.

Para las madres, posterior a su periodo de incapacidad se les permite extender con vacaciones (GRI 401-3).

	Maternidad	Paternidad
Índice de reincorporación	100%	100%
Días por maternidad / paternidad	84 días (Ley Federal del Trabajo)	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 solicita la ubicación del colaborador para presentarle los mejores beneficios y los más cercanos.
- 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.



Capacitación y desarrollo

La Dirección de Recursos Humanos detecta, planea y establece los programas institucionales de capacitación y desarrollo a partir de los resultados de la evaluación continua del personal, lo cual da como resultados la resiliencia a cambios y necesidades que nuestros clientes y consumidores deseen, así como mejores condiciones de trabajo para los colaboradores de KCM.

Durante 2018 se invirtieron \$22.6 millones de pesos en capacitación lo cual resultó en 739,340 horas de capacitación para un total de 5,840 cursos o seminarios impartidos que representaron un total de 85.25 horas por persona, aproximadamente 5.5 veces más que el promedio nacional (GRI 404-1).

Descripción de Planes de Capacitación y desarrollo de colaboradores.

Durante 2018, los Planes de Capacitación y desarrollo se concentraron en temas como Seguridad, Calidad, Innovación y Manufactura, además de temas relacionados con las estrategias de la compañía, con la finalidad de aumentar la competitividad y desarrollo de habilidades de los colaboradores.

Los temas de Seguridad siguen siendo fundamentales para la compañía y como cada año se refuerzan y actualizan (Seguridad basada en el comportamiento,

Sistema de Seguridad y Prevención de Pérdidas, entre otros) con el fin de evitar accidentes y mitigar riesgos.

Como se había mencionado el año anterior, hubo un incremento en operación y adquisición de nueva maquinaria por lo que los temas de Calidad, Innovación y Manufactura siguen apoyando nuestras estrategias y han sido muy importantes en la mejora de procesos de producción y mantenimiento.

Debido a los constantes cambios en nuestro entorno, el aumento de competitividad y estrategias utilizadas para posicionar nuevos productos, la información que nos proporcionan las herramientas que utilizamos en KCM es un factor clave para el logro de los objetivos de nuestras diferentes categorías.

Es por esto que el área de Investigación de Mercados trabajó en conjunto con los ejecutivos de Nielsen y Recursos Humanos para crear una "Certificación de Herramientas Nielsen para Reportes KCM" buscando identificar oportunidades de negocio y generar acciones que permitan incrementar el valor de las categorías con nuestros Clientes.

Durante los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre se llevaron a cabo sesiones de Capacitación Presencial en Oficinas Administrativas y Monterrey, contando con la participación de más de 75 colaboradores de KCM de áreas de Mercadotecnia, Ventas, Trade e Investigación de Mercados.



	2016	2017	2018
Capacitación (horas-hombre)	696,565	718,105	739,340
Índice de capacitación (% horas-hombre trabajadas)	3.33	3.37	3.38
Número de cursos impartidos	5,818	5,815	5,840

Tendencia alcista en índice de capacitación en los últimos tres años, lo cual refleja el compromiso de KCM antes sus colaboradores para tener mayores herramientas que permitan un mejor desempeño en cuanto a seguridad laboral y conocimientos técnicos para su puesto de trabajo.

Acumulado			
Promedio anual horas de capacitación por empleado			
Localidad		Sindicalizado	No Sindicalizado
Subtotal	Hombres	548,882	132,630
	Mujeres	42,978	14,850
Subtotal		591,860	147,480
Total		739,340	

Cursos	Personal	Empleados
	Sindicalizado	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 (prevención y combate de incendios)	★	★
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 (EWMA)	★	★
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 (e-learning)	★	★

Nuestros programas institucionales contemplan (GRI 404-2):



El 100% de nuestros empleados de nuevo ingreso tienen un curso de inducción de temas generales de Kimberly-Clark de México, con el objetivo de integrar lo más pronto posible a los nuevos colaboradores 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:

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



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.

Cabe señalar que iniciamos el desarrollo de procesos para adoptar la iniciativa de Innovación abierta, así como la colaboración e intercambio de planes con nuestro socio tecnológico de forma más cercana y la capacitación continua del personal y asistencia a foros y seminarios donde se presenten temas y tecnologías afines a nivel mundial.

La transferencia de conocimientos y habilidades entre operaciones y/o países se ha realizado tanto del extranjero hacia México como de México a otros países.

Ejemplo de esto es el desarrollo de material TABCW para usarse como capa de adquisición en productos absorbentes con mejores características de velocidad de absorción y sequedad, desarrollado localmente, implementando tecnología de varios países y apoyado en conocimientos previos tanto locales como de nuestro socio.

Así mismo, en 2018 se amplió la capacidad de la planta de recuperación de merma (pre-consumer) para productos absorbentes, logrando una mayor recuperación y separación de los diversos componentes, lo que ha permitido reusar una cantidad mayor de celulosa y material superabsorbente recuperados, así como poder disponer de los polímeros restantes del proceso hacia operaciones que consiguen reciclarlos dado su grado de limpieza. Evitándose al 100% el desperdicio a relleno sanitario en estos rubros.



En resumen de innovaciones lanzadas en 2018 por área de productos y costo en millones de pesos de las mejoras, las principales fueron:

- Mejoras a la Línea 1 de Tela no tejida y aSFL.
- Nueva línea de TABCW.
- Optimización de Insertos Absorbentes en Productos de Incontinencia.
- Papel Higiénico con Tecnología Thru Air Dry Kleenex® Cottonelle® Pure.
- Pañales Elásticos Autoajustables Tipo Calzón All Around® y Movilastic®.

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.



Centro de Formación de Talento

Se diseñaron planes específicos de capacitación con respecto a la evaluación de desempeño para incrementar las habilidades y el dominio de las funciones que desempeña nuestro personal, 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.

Contamos con trabajadores más capacitados con la posibilidad de obtener el título de Técnico Superior Universitario o Título Universitario a través de los resultados del censo del grado de nivel escolar de nuestros trabajadores sindicalizados, ya que se han diseñado programas que permiten a los trabajadores terminar la secundaria, el bachillerato, licenciaturas y maestrías; proporcionando acceso a clases, tanto dentro como fuera de las instalaciones y en casos necesarios, medios de transporte para asistir a los centros educativos.

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.



Leer te hace grande

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

Minutos leídos	49,981
Horas leídas	897
Páginas leídas	44,227
Libros leídos	68



Gestión del desempeño

(GRI 404-3)

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

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



Culminación de la vida laboral

(GRI 201-3)

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

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

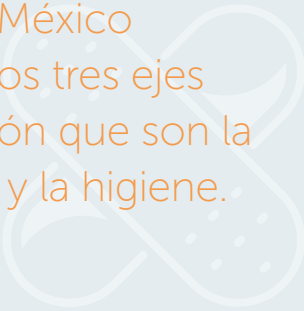
Bajo las premisas de este plan, se pueden jubilar los empleados no sindicalizados que alcanzan la edad de 65 años con un mínimo de 10 años de servicios en la empresa, pudiendo anticipar su edad de retiro a los 60 años con una reducción de 5% por cada año y a solicitud explícita de la empresa, existe la posibilidad de diferir el retiro hasta los 70 años. Para realizar el cálculo del sueldo pensionable, se deben tomar en cuenta la antigüedad y el salario de los últimos doce meses, agregando el promedio de los tres bonos por actuación más altos de los últimos cinco años y adicionalmente el excedente al sueldo pensionable del IMSS.

La empresa cuanta con un fideicomiso con el que el programa es financiado y anualmente se lleva a cabo una valuación actuarial para determinar las 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 2018 incluyendo la prima de antigüedad, estando por encima de los requerimientos establecidos por las normas contables.



A través de la prevención y actuación, medición y aprendizaje, así como mejoramiento, en Kimberly-Clark de México logramos llegar a los tres ejes prioritarios de acción que son la salud, la seguridad y la higiene.



Salud y seguridad laboral

A través de la prevención y actuación, medición y aprendizaje, así como mejoramiento, en Kimberly-Clark de México logramos llegar a los tres ejes prioritarios de acción que son la salud, la seguridad y la higiene, pues es a través de ellas que buscamos dejar un mundo mejor de cómo lo encontramos.

Prevenir y actuar

Todos los colaboradores, a partir de que ingresan a la empresa, están inscritos en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), institución que les presta diversos servicios prioritarios como son los servicios de guardería de esta institución, la aplicación de vacunas como la antitetánica e influenza, la realización de mastografías, chequeo de hipertensión, glucosa, colesterol, talla y peso.

Además, cuidamos de la salud de nuestros colaboradores, dándoles seguimiento a través de un registro continuo de su estado de salud y estos, son revisados periódicamente por los médicos dentro de nuestras instalaciones.

En el caso de personal que padezca alguna enfermedad que requiera atención periódica, éste es monitoreado constantemente y si su estado de salud requiere un cambio en las actividades que desempeña, siempre se busca su reubicación a tareas que pueda realizar sin poner en riesgo su salud.

Programas de prevención

Como cada año, durante 2018 pusimos mayor énfasis en programas de prevención de enfermedades a través de capacitaciones y programas cuyo propósito fue invitar a todos los colaboradores 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!, nosotros tenemos interés en 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.

En oficinas administrativas continuamos exitosamente el programa “Kuida Tu Salud/ Kimberly Contigo”, 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 del cambio de hábitos y una alimentación más saludable.

De la misma forma que en años pasados, a todo el personal se impartieron pláticas de nutrición adecuada, obesidad y riesgo metabólico, y se llevó a cabo 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 conjunto con el IMSS, se aplicaron vacunas contra el tétanos e 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 de yoga que consiste en un tapete, pesas y toalla.

Se implementaron instalaciones deportivas y se le dio mayor promoción al deporte en nuestras localidades, tanto para nuestros colaboradores como para sus familias y la comunidad en general.

La Semana de la Seguridad en esta ocasión se llevó a cabo del 08 al 12 de Octubre de 2018 en Corporativo y plantas; en oficinas corporativas se dio inicio con el mensaje del Director General hacia todos los colaboradores sobre salud y seguridad.

A través de laboratorios externos, se realizaron exámenes clínicos a colaboradores que de manera voluntaria decidió llevarlos a cabo.

Se impartieron pláticas por especialistas en temas como:

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

Con el lema “#MantenteSeguro por ti y los que te esperan en casa”, se puso en marcha el programa cuyo objetivo es invitar a reflexionar sobre la importancia que representa el cuidar incansablemente a nuestros compañeros y amigos, ya que la seguridad es un valor esencial que forma parte del ADN organizacional de Kimberly-Clark, por ello, queremos asegurarnos de que todos regresemos a casa sanos y a salvo, todos los días.

Nuestro Director General lanzó en 2018 el programa “Task Force” que él mismo preside y en el que participan los Directores de Recursos Humanos, Manufactura y Supply Chain, así como todos los Gerentes de Planta de la empresa. Con la responsabilidad de establecer directices y programas que nos eaminen a eliminar accidentes en nuestras operaciones, y muy importante, a supervisar que las mismas se ejecuten correcta y oportunamente. Así también, determinan las medidas correctivas que deben llevarse ante actos y actitudes contrarias a la seguridad de nuestro personal.

Indicadores de seguridad (GRI 403-2)

	2015	2016	2017	2018
Índice de ausentismo promedio	1.33	1.15	1.25	1.51
Número de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Índice de frecuencia de accidentes totales	0.76	0.65	.72	.91
Índice de severidad	10.3	12.56	4.76	12.67
Índice de frecuencia de accidentes serios y graves	0.14	0.1	.09	.11
Número de accidentes serios y graves	14	10	8	12



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.



Aprendizaje y mejora

Con nuestros programas de prevención hemos logrado un índice de ausentismo en niveles altamente competitivos, 1.80% para el personal no sindicalizado y 1.22% para el personal sindicalizado.

En el año 2018 nuestros índices de seguridad tuvieron un ligero incremento versus el año anterior. No obstante, tenemos como uno de los objetivos principales, que el único resultado que realmente importa es cero accidentes y continuamos trabajando en este objetivo.

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 sistema 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

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

Una de las metas de este programa es identificar y establecer rankings tanto a nivel nacional como mundial sobre el grado de implementación y cumplimiento de las directrices establecidas, por lo que nuestro socio KCC ejecuta revisiones anuales en cada una de las plantas de KCM en conjunto con los Coordinadores SAES de otras plantas.



Compromiso con nuestros proveedores

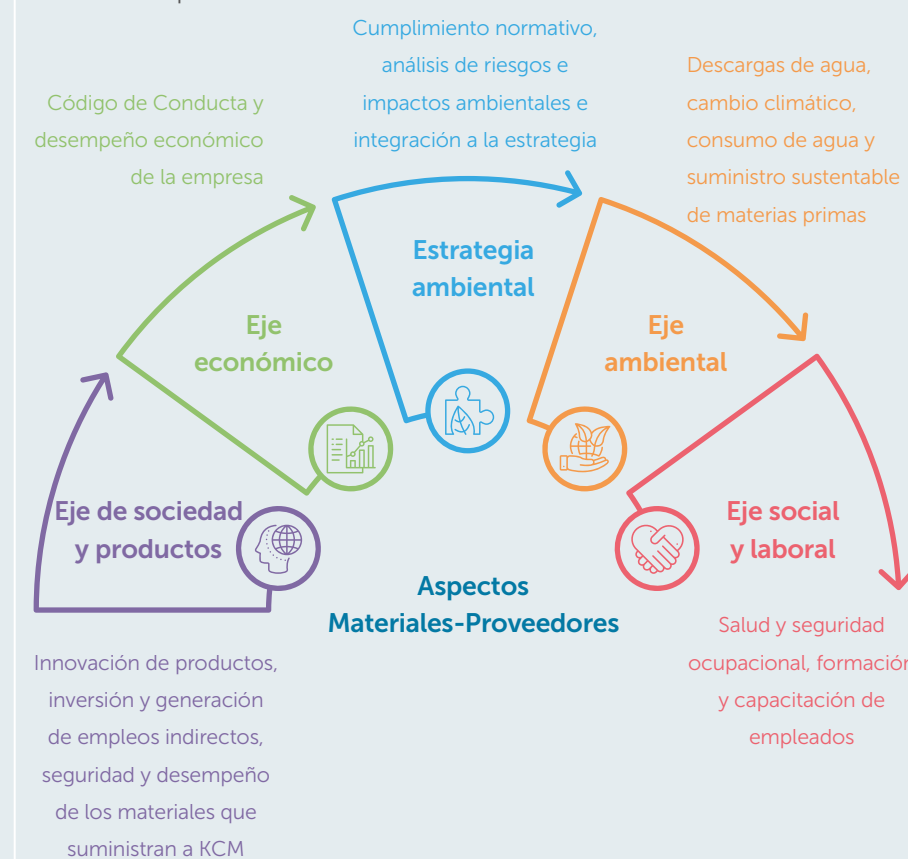
(GRI 102-9, GRI 102-10)

Valores sociales, de ética empresarial y de cuidado del medio ambiente, son valores que caracterizan a KCM y como nuestros proveedores desempeñan un papel muy importante en el éxito de nuestra empresa, la efectividad de nuestra responsabilidad social y el desempeño ambiental en nuestra cadena de valor son las razones que nos llevan a hacer negocios únicamente con proveedores que compartan estos valores.

Estrategia en la cadena de valor

Buscando siempre mejorar nuestra cadena de valor nos comprometimos a integrar a nuestros proveedores a la Estrategia de Sustentabilidad. Para lograrlo, a través del estudio de materialidad identificamos los aspectos relevantes, los cuales fueron incluidos en la estrategia de la cadena de valor.

Para el logro de estos objetivos, es necesario analizar todos los aspectos, desde la selección, evaluación, mejora continua e innovación hasta el desarrollo de los proveedores, todo esto con el objeto de obtener como resultado, mejorar no solo los insumos adquiridos sino el desempeño en calidad e impacto ambiental.





Selección



Evaluación



Innovación y desarrollo



Resultados

Selección de proveedores

En busca de promover la generación de empleos indirectos en México, nuestros procesos de selección de proveedores se realizan de acuerdo a 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 (GRI 102-16, GRI 308-1)
- 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-paraproveedores>

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-UNG*). Por ello, el Código de Estándares Sociales para Proveedores puede ser consultado en nuestra página web:

 <http://www.kimberlyclark.com.mx/conoce-kcm/estndares-sociales-paraproveedores>

En el tema ambiental constantemente estamos analizando mejores formas de proteger nuestro planeta, buscando la eficiencia energética, el aprovechamiento de agua, la

calidad de las descargas residuales, las acciones de mitigación de emisiones GEI –incluyendo el uso de fibras recicladas y fibras vírgenes de bosques certificados y la valorización de residuos sólidos.

Evaluación

Nuestro sistema de evaluación de proveedores condiciona la calidad de los bienes y servicios que los proveedores 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.



Promovemos que los proveedores establezcan metas de mediano y largo plazo para reducir sus consumos de agua, energía, mermas de producción y emisiones atmosféricas, además de establecer programas para reducir, reciclar y valorizar sus residuos sólidos.

Como parte de nuestro sistema de evaluación se llevan a cabo periódicamente auditorías por terceros independientes a las instalaciones de nuestros proveedores, las cuales son seleccionadas estratégicamente. En estas auditorías se tiene como objetivo verificar aspectos técnicos de control de calidad y proceso de las materias primas, en donde los proveedores deben comprobar la ausencia de violaciones en diversos aspectos como los siguientes: libertad de asociación, dignidad y respeto al personal, protección contra el trabajo infantil, no discriminación e igualdad de oportunidades, condiciones laborales que eliminen riesgos inminentes de lesiones serias y cumplimiento de leyes y regulaciones ambientales (GRI 408-1).

Los resultados de estas auditorías en conjunto con otros criterios como costo, calidad, servicio, capacidad de suministro, capacidad de innovación, compromiso con

una Estrategia de Sustentabilidad, etc., serán utilizados por KCM en su proceso de selección y aprobación de acuerdos comerciales con los proveedores que forman parte de su cadena de suministro.

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 2018 se realizaron revisiones de seguimiento a los hallazgos detectados en las auditorías a maquiladores en el 2017 y en 2019 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 2018 además de auditar a proveedores significativos, se auditaron proveedores que pudieran presentar un riesgo potencial de infracción a los derechos humanos. Por lo que, como medida preventiva aquellos que pudieran representar un riesgo fueron removidos de la cadena de suministro por significar la posibilidad de impactos negativos potenciales en calidad y seguridad de productos y/o en materia de derechos humanos (*Principios 1 y 2 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas – UNGC*).



Innovación y desarrollo

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

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

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



Resultados

En 2018 Kimberly-Clark de México generó una derrama económica de \$18,114 millones de pesos, contando con el 76.15% de sus proveedores nacionales (281) y el 23.85% extranjeros (88) (GRI 204-1).

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

Gracias a la estrategia con nuestros proveedores utilizamos cerca del 62.9% de fibra reciclada (más de 595,493 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.



En 2018 Kimberly-Clark de México generó una derrama económica de **\$18,114 millones de pesos, contando con el 76.15% de sus proveedores nacionales (281) y el 23.85% extranjeros (88).**

Durante 2018 seguimos avanzando en la estimación del impacto ambiental en nuestros productos más significativos (80% + de nuestras ventas netas), mediante la metodología de análisis de ciclo de vida.

Es por ello que el 100% de nuestra fibra virgen proviene de bosques certificados.

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

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

Sistema de Administración de Logística:

- Alianzas con empresas para aprovechar espacios de transporte, cumpliendo siempre con las restricciones de pesos y medidas.
- Consolidar cargas y pedidos para utilizar la capacidad total del transporte.
- Buscamos la reducción de emisiones de CO₂-e contratando transportes externos con flotas nuevas 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. El total de kilómetros recorridos en 2018 para cumplir con la entrega de producto a clientes fue de poco más de 90 mil km (Más de 20 mil Km recorridos por SODISA) mediante nuestra subsidiaria de transporte y transportes externos, todos ellos, optimizados en menos de 190 mil viajes.



Innovación sustentable

(GRI 302-5)

La innovación sustentable es uno de los ejes más importantes de nuestra estrategia por las siguientes razones:

- La utilización de materias primas que mantengan en su producción altos estándares de sustentabilidad de acuerdo a la industria a la que pertenecen.
- El uso responsable de recursos renovables y no renovables.
- Investigación y desarrollo de materiales con mejor funcionalidad y menor impacto al medio ambiente por peso, volumen y uso de recursos.
- Desarrollo de innovaciones usando criterios de diseño sustentable y análisis de ciclo de vida. En este rubro llegamos al quinto 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. El producto ha tenido una gran aceptación en el mercado al crecer año con año.
- 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 2018 fue de 5,200 millones 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.
- Implementando un equipo de trabajo de 45 personas dentro del área de Innovación y Desarrollo.
- Los resultados del Programa Reducción de Costos 2018 y porcentaje del costo de ventas fueron de 1,415 millones de pesos equivalentes al 5.5% del Costo de Ventas.



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



Innovación de productos y desarrollo tecnológico

En el año 2018 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.

Índice QR	
2018	0.62
2017	0.75
2016	0.73
2015	0.92

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.

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.

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.



Kotex Nocturna, brinda la máxima velocidad de absorción para una protección avanzada, mayor comodidad y seguridad.

- **Ajuste perfecto.** Que se adapta al cuerpo.
- **Cubierta fresca y suave**
- **Nueva microtoalla.** Absorbe siete veces más rápido.
- Kotex se preocupa por las nuevas generaciones, es por ello que en 2018 visitamos a más de 90 mil niñas brindando información sobre menarquía y cuidado íntimo para ayudarlas a sentirse más seguras.



Huggies All Around, pañales autoajustables más cómodos para el bebé, más prácticos para las mamás.

- **Ajuste perfecto All-Around.** Su cintura 3600 se ajusta perfectamente a cada uno de los movimientos del bebé, dándole toda la libertad que necesita.
- **Máxima absorbencia.** Su suave cubierta interna con micrograbado le da la mayor absorbencia distribuyendo rápidamente los líquidos.
- **Total comodidad.** Gracias a su cintura All-Around que se ajusta perfectamente al cuerpo del bebé brindando máxima comodidad en cada uno de sus movimientos.
- Somos reponsables de crear productos con la más alta calidad para todas las generaciones, cuidando a detalle todo lo que hacemos de principio a fin.



Nuevo Kleenex Cottonelle Pure, ofrece una suavidad suprema en cada una de sus hojas, además de ser hipoalergénico.

- **Suavidad suprema.** Gracias a la tecnología UCTAD (doble secado) única en México, tiene la suavidad máxima en el mercado.
- **Hipoalergénico.** Papel hipoalergénico certificado por un laboratorio especializado (Allergisa) para responder al interés por la Salud y Bienestar de nuestras consumidoras.
- **Socialmente responsable.** Forest Stewardship Council® (FSC®)¹ License FSC-C140370 que avala que las fibras utilizadas en su fabricación provienen de bosques controlados que garantizan sustentabilidad.
- Únicos en México al usar la tecnología más avanzada en papel higiénico, Crepped Through Air Dry, la cual brinda una suavidad inigualable.





Escudo Antibacterial Men, elimina las bacterias que causan el mal olor, brindando extra seguridad y protección anti-olor.

- **3 en 1.** Para cabello cuerpo y cara con tecnología DEO PROTECT que brinda extra seguridad y protección desde la regadera.
- **Deodorant Shield.** Protección anti-olor por horas eliminando las bacterias que causan el mal olor.
- Productos en nuevos segmentos que nos acercan a nuevos consumidores a través de innovación relevante.



La Ropa Interior Depend®, con tecnología de máxima absorción gelatiniza líquidos y controla olores al instante.

- **Mayor velocidad de absorción.** Centro DryGel Reforzado, absorbe 10% más rápido para mayor sequedad.
- **Diseño ultra discreto.** Que se ajusta a tu cuerpo y a tu ropa
- La reingeniería en la napa absorbente optimizó los atributos más relevantes de la ropa interior para incontinencia: Velocidad de absorción, discreción y comodidad.



Advanced by Evenflo, es la combinación perfecta entre diseño y tecnología en productos para el cuidado del bebé que le permite a mamá disfrutar cada momento.

- **Mamila con ondas flexibles.** Se adaptan a sus encías
- **Mamila con forma similar al seno materno.** Para un ajuste natural de los labios del bebé
- **Doble válvula anti-cólicos.** Que ayuda a reducir cólicos, gases y reflujo
- **Advanced by Evenflo.** Un mundo de soluciones avanzadas que lo hacen sonreír.

Compromiso con nuestros clientes y consumidores

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

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

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



E-commerce

La inclusión cada vez en aumento del internet en nuestro país ha permitido que cada vez sea mayor la cantidad de mexicanos que realizan compras a través de medios digitales y KCM ocupado de ir a la vanguardia en tecnología y mercadotecnia, cuenta con un área y equipo capacitado y dedicado a este canal de ventas, el cual está enfocado a 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, por ello que en KCM estamos convencidos del potencial de este canal de ventas y de su gran crecimiento durante los próximos años.

Estrategia digital.

En KCM reconocemos que los medios de comunicación digitales son una parte central en la vida diaria de nuestros consumidores, 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,

Nuestra sociedad estratégica con KCC es fundamental para apoyar iniciativas de innovación de productos y procesos y seleccionar tecnología de punta.



Apoyamos el desarrollo de nuestros clientes y de nuevos pure players, a través de estrategias comerciales y de comunicación las cuales no solo dan a conocer actividades promocionales, sino también contenido ampliado y relevante sobre los beneficios de nuestros productos.

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.

Para nuestras marcas de bebé, generamos contenido pensado para que los papás les brinden a sus hijos el mejor cuidado, así como información relevante para la crianza y el desarrollo de los mismos. Este contenido está avalado por médicos pediatras, que resuelven las dudas más comunes en torno a las diferentes etapas de desarrollo por la que pasan los bebés y es distribuido por influencers, los cuales se han convertido en los líderes de opinión para nuestros consumidores, al ser una referencia con la que pueden relacionar su estilo de vida.

También, Depend generó más de 140 contenidos relevantes para las personas con incontinencia, así como para sus familiares; este contenido les permite eliminar

percepciones equivocadas en torno a ese padecimiento, ocasionadas por la falta de información, así como conocer cuáles son los productos adecuados para devolver la seguridad y 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 740 contenidos editoriales en los sitios y redes sociales de las marcas Kleenex®, Cottonelle®, Pétalo®, Suavel® entre otras, todo lo anterior con el objetivo de apoyar a los consumidores en el cuidado de sus familias, así como de su persona.

Avances y retos de e-commerce. Nuestro objetivo es colocar nuestros productos en todas las plataformas online, trasladando y aumentando nuestra participación de mercado en todas las categorías en las que participamos.

Al estar presentes en la mayoría de los jugadores del canal de ecommerce, aseguramos que los compradores del mismo tengan acceso a nuestros productos en cualquier lugar y cualquier momento. Además, apoyamos el desarrollo de nuestros clientes y de nuevos pure players, a través de estrategias comerciales y de comunicación las cuales no solo dan a conocer actividades promocionales, sino también contenido ampliado y relevante sobre los beneficios de nuestros productos.

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



Otro de los retos continúa siendo la falta de confianza en el canal, pues existe aún miedo a posibles fraudes electrónicos, así como también la baja penetración de la banca en la población, lo cual impide aprovechar los beneficios de conveniencia que presenta el e-commerce.

Finalmente, las necesidades de este nuevo canal han puesto a prueba algunos de los procesos y estructuras de la empresa, no solo por la escala que en este momento tiene el canal, sino por la diferencia entre los requerimientos logísticos y administrativos que requieren.

Ahora bien, uno de los mayores avances que ha tenido el canal ha sido la entrada de más jugadores, tanto pure players como clientes consolidados, principalmente del canal de autoservicios, lo que ayudará a superar la desconfianza entre los consumidores y da una mayor difusión a las ventajas del e-commerce (mayor variedad en el catálogo, opciones de entrega en zonas donde no hay presencias de nuestras marcas, entre otros).



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. Algunos ejemplos de marcas con causas sociales son:

- Apoyo a la Fundación COI para combatir el cáncer de mama en el mes de Octubre: Kotex, Escudo, Jabones Kleenex, Depend y Cottonelle.
- Forest Stewardship Council ® (FSC®)¹ License FSC-C140370 que avala que las fibras utilizadas en su fabricación provienen de bosques controlados que garantizan sustentabilidad: Cottonelle Pure®.

- Lanzamiento de la plataforma “Abrazando su desarrollo” un programa integral creado junto con especialistas del desarrollo infantil que busca impulsar el movimiento del bebé mediante ejercicios prácticos en diferentes etapas de su desarrollo. Huggies® sabe que el movimiento y el contacto afectivo son importantes para el desarrollo del cerebro del bebé, porque es a través del movimiento que los bebés generan conexiones neurológicas y maduran áreas de control cerebral que son claves para su futuro: Huggies®.
- Lanzamiento del programa “School Tour” que se preocupa por las nuevas generaciones y por ello anualmente visita a más de 90 mil niñas brindando información sobre cuidado íntimo para ayudarlas a sentirse más seguras: Kotex®.
- Lanzamiento del programa de visita a escuelas para promover educación a los niños sobre Salud e Higiene, entregando información para compartir con padres de familia y fomentar mejores prácticas y protección a la salud en todo momento: Escudo® Antibacterial.





Promoción de hábitos de salud e higiene y servicio a consumidores

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



KCM 3.0.

Desde hace cuatro años, hemos creado la plataforma de e-marketing denominada KCM 3.0 con la que buscamos mantener comunicación constante con nuestros consumidores en este y otros temas, con el objetivo de satisfacer la inquietud de cómo fomentar mejores prácticas de higiene y cuidado personal. Hemos identificado que las consumidoras identificadas como "Millenials" (nacidas entre 1980 y 2000) tienen una clara preferencia por 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 siempre información relacionada con la mejora en los hábitos de cuidado personal, el fomento de hábitos de higiene y temas orientados a mejorar su salud y calidad de vida. Nuestro objetivo primordial es proporcionar a nuestras consumidoras información de fondo, clara, en tiempo real y que les agregue valor.

Es así que hemos considerado fundamental crear a través de nuestras redes sociales, diferentes blogs acerca de una gran variedad de temas sobre higiene y salud.

Es importante señalar que 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.

Para nuestras marcas de bebé, generamos contenido pensado para que los papás les brinden a sus hijos el mejor cuidado, así como información relevante para la crianza y el desarrollo de los mismos. Este contenido está avalado por médicos pediatras, que resuelven las dudas más comunes en torno a las diferentes etapas de desarrollo por la que pasan los bebés y es distribuido por influencers, los cuales se han convertido en los líderes de opinión para nuestros consumidores, al ser una referencia con la que pueden relacionar su estilo de vida.

También, Depend generó más de 140 contenidos relevantes para las personas con incontinencia, así como para sus familiares; este contenido les permite eliminar percepciones equivocadas en torno a ese padecimiento, ocasionadas por la falta de información, así como conocer cuáles son los productos adecuados para devolver la seguridad y 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 740 contenidos editoriales en los sitios y redes sociales de las marcas Kleenex®, Cottonelle®, Pétalo®, Suavel® entre otras, todo lo anterior con el objetivo de apoyar a los consumidores en el cuidado de sus familias, así como de su persona.



Satisfacción al cliente

El área de Atención al Consumidor se dedica a dar seguimiento oportuno y en un plazo máximo de 24 horas a nuestros consumidores, a través de los diferentes puntos de contacto que tenemos disponibles, como son nuestros teléfonos de atención, correo electrónico y redes sociales. Cuando uno de los consumidores presenta algún comentario de nuestros productos, inicia un proceso en el cual se responde a través de una agencia se recolecta el producto en cuestión, cuidando siempre la mejor experiencia de atención.

Esta atención y cuidado al consumidor se llevó 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 año 2018 no existieron reclamaciones formales sobre violación o fuga de datos personales-privacidad de nuestros consumidores.



Atención al consumidor 2018

Negocio	Llamadas	E-mails	Redes sociales: Facebook, Twitter, Google	Gran total
Productos infantiles	5,832	1,302	6,321	13,455
Incontinencia	523	702	256	1,481
Protección femenina	643	3,042	1,404	5,089
Jabones Escudo	245	150	103	498
Kleenex Jabón	216	201	93	510
Productos de Hogar	1,303	1,663	1,724	4,690
Evenflo	1,884	3,298	1,692	6,874
Total atenciones	10,646	10,358	11,593	32,597

Cabe destacar que durante el año 2018 no existieron reclamaciones formales sobre violación o fuga de datos personales-privacidad de nuestros consumidores.

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





En 2018 tuvimos cero incidentes derivados del cumplimiento de las regulaciones relativas a comunicaciones de mercadotecnias publicitarias y promocionales.



Respeto al medio ambiente

Una de las mayores preocupaciones de nuestros consumidores es preservar nuestro medio ambiente. Especialmente esperan de nuestra empresa la aplicación de acciones que coadyuven a combatir la deforestación, cuidar el uso del agua y evitar 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, asimismo manifestando su preocupación por el creciente cambio climático a medida que reciben mayor información del riesgo que significa para el futuro del planeta.



Publicidad responsable

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

En 2018 tuvimos cero incidentes derivados del cumplimiento de las regulaciones relativas a comunicaciones de mercadotecnias publicitarias y promocionales. También, desde el año anterior 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

Para KCM, la más alta prioridad es la seguridad de nuestros productos y su desempeño acorde con las expectativas de nuestros consumidores.

En 2018 tuvimos cero incidentes de salud o higiene de nuestros productos, por tanto, no tuvimos multas o sanciones por incumplimiento legal en la salud y seguridad de los mismos durante su ciclo de vida (GRI 416-2).

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 las plantas de KCM aplicamos 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.

Algunos productos que así lo requieren, cuentan con aprobación médica y registros sanitarios, asegurando que sus componentes cumplan con los más altos estándares de higiene y seguridad.

Asimismo, nos apegamos a la guía mundial de KCC de "Medical Clearance" donde se establecen prácticas de revisión de seguridad del usuario a través de un checklist del desempeño de los productos, asegurando la inocuidad de cada componente y el producto final a través de pruebas clínicas.

El etiquetado de nuestros productos en su totalidad, cumple con las normas oficiales mexicanas, y extranjeras en el caso de productos de exportación.

La experiencia técnica y científica en diferentes campos como la química analítica, la seguridad de productos cosméticos, ciencia dermatológica, microbiología, toxicología humana, etc. Son sin duda necesarios para poder garantizar la seguridad e inocuidad de nuestros productos y sus componentes.



Aseguramiento de calidad de los productos

Es prioridad de todas nuestras operaciones mantener la calidad de nuestros productos dentro de las especificaciones técnicas, funcionales y de seguridad requeridas por los consumidores.

El sistema de Gestión de Calidad de Kimberly-Clark de México está constituido de acuerdo 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, mientras que las plantas de KCM son auditadas por lo menos anualmente 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 por medio de una herramienta conocida como QMART que consiste principalmente de la enumeración de una serie de preguntas realizadas 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 a cada una de ellas cuyas opciones pueden ser: "bien controlada", "generalmente bien controlada", "hay preocupación en el control", "no bien controlada" y "deficiencia grave en el control".

Contamos con un Laboratorio de Investigación, Innovación y Desarrollo certificado como "Laboratorio Regional de Kimberly-Clark de México".



En 2018 no se tuvieron incumplimientos de la regulación y de códigos voluntarios referentes a la información y etiquetado de nuestros productos. De conformidad con la normatividad aplicable, algunos de nuestros productos llevan la descripción detallada de sus componentes. Es importante destacar que en ningún caso KCM fabrica productos con materia prima que puedan ser considerados tóxicos o que sean considerados de riesgo por la Comisión Federal para la Prevención de Riesgos Sanitarios ni tampoco hacemos pruebas con especies animales.

Finalmente, considerando que para KCM es importante que el 100% de las reclamaciones sean atendidas hasta lograr que el cliente o consumidor quede satisfecho, se investigan las causas probables y en los casos necesarios se toman acciones correctivas, de conformidad con nuestra política.

Contamos con un Laboratorio de Investigación, Innovación y Desarrollo certificado como "Laboratorio Regional de Kimberly-Clark de México". Es importante destacar que los cuatro técnicos evaluados alcanzaron el nivel máximo, quedando ahora como técnicos entrenadores en métodos de prueba. Por parte del área de Aseguramiento de Calidad, se certificaron en evaluación de atributos cinco técnicos, quienes también alcanzaron los niveles de técnicos certificados y técnicos entrenadores.



Accesibilidad a los productos

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

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

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



Compromiso con la comunidad

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 2018 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 2018 apoyamos a instituciones con donativos en efectivo y en especie valuadas con un monto de 30 millones de pesos, con lo cual les dimos acceso a nuestros productos para la higiene y el cuidado personal a personas de escasos recursos. La mayor parte de los donativos se enfocan a instituciones de asistencia privada que cuidan y rehabilitan a niños enfermos y personas de la tercera edad solitarios que viven en asilos con importantes necesidades.



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 nueve 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.





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.



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.

Existen convenios de educación dual TESCO, 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 nuestras operaciones en 2018 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. 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.

Para nuestros colaboradores que participan en los torneos de futbol anuales, la empresa proporciona las instalaciones deportivas, un chequeo médico y los uniformes a los equipos participantes, todo esto en horario laboral.



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:

- Prevención y el cuidado de la salud.
- Prevención de accidentes dentro y fuera del hogar.
- Seguridad personal y patrimonial.
- Campañas de vacunación de influenza para empleados, familiares y comunidad.
- Eventos para la prevención y detección oportuna del cáncer de mama y cervico-uterino.
- Control de obesidad y diabetes.
- Apoyo a instituciones como JUVENIMSSS en campañas para la prevención de adicciones y del VIH.

Cabe señalar que 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.

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

