

Reporte de Sostenibilidad

Centroamérica & Caribe
2011-2012



El proceso de elaboración del Reporte de Sostenibilidad C&C 2011 – 2012 fue realizado por:

Coordinación General

Regional de Responsabilidad
Social Empresarial Kimberly-Clark
Centroamérica & Caribe
Responsabilidad.empresarial@kcc.com

Recopilación, redacción y edición

Carolina Lizano Fernández
Manuel Bermúdez Vargas

Revisión

Responsabilidad Social Empresarial
Especialistas Regionales C&C

Diseño & Diagramación

IntoDesigns – Diseño Publicitario
www.into-designs.com

www.kimberly-clark.com

Reporte de Sostenibilidad

Centroamérica & Caribe
2011-2012



Creando un mejor futuro

09 Mensaje del Vice
Presidente de
Centroamérica & Caribe

21 Información Corporativa
140 años de trayectoria
23 Nuestra Misión Corporativa y
Valores
24 Comportamientos K-C
25 Centroamérica & Caribe
27 Magnitudes Económicas
28 Hacia un mejor Futuro
Sostenibilidad 2015
30 Premios y Reconocimientos



15 Acercándonos a nuestros
Grupos de Interés

35
37
38

- 43** Creciendo Juntos
- 44** Nuestro equipo de trabajo
Clima Organizacional
- 48** Fábrica de Talento
Velando por la Salud
- 55** Programas Inclusivos
- 57** Apoyando Comunidades
- 66** Fortaleciendo nuestra
Cadena de Valor
- 68** Programas de Desarrollo
Otras iniciativas de
fortalecimiento de proveedores

- 91** Tomando
decisiones hoy,
preservando el
mañana
- 93** Gestión del agua,
energía y residuos
- 97** Inculcando la cultura
del reciclaje en
Centroamérica y Caribe

4

Pe

PERSONAS

Pr

PRODUCTOS

PI

PLANETA

Integridad en los negocios:

Gobierno Corporativo

Código de Conducta

Gestión del Riesgo

77 Construyendo confianza
con nuestras marcas

78 Nuestras Marcas Corporativas

79 Calidad y seguridad de nuestro
productos

80 Una relación sostenida de valor
agregado

84 Relacionándonos con nuestros
consumidores

01

Mensaje del Vice Presidente de Centroamérica & Caribe

En Kimberly-Clark ponemos al consumidor en el centro de todo lo que hacemos, para así liderar el mercado y lograr un crecimiento rentable y sostenible, generando talento de clase mundial y construyendo relaciones duraderas con nuestros grupos de interés.

Es para mí un gusto el poder presentarles el tercer informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social de Kimberly-Clark en Centroamérica y Caribe, de la cual asumí el liderazgo en abril 2012.

Con el objetivo de demostrar nuestro compromiso con la sociedad y nuestros grupos de interés, que muy amablemente apoyaron con su retroalimentación, hemos elaborado un documento que manifiesta nuestra forma de hacer negocios y los resultados alcanzados en el 2011 y 2012. En él se contemplan nuestras acciones de índole social y ambiental, basadas en las metas de los 3 pilares estratégicos de sostenibilidad: *Personas, Producto y Planeta*, que la Corporación ha planteado al 2015.

Aprovecho para agradecer a todo el personal por su dedicación, pasión, compromiso y responsabilidad en la consecución de los objetivos propuestos. Sin duda alguna, nuestra gente marcó la diferencia y fruto de ello fueron los reconocimientos recibidos como la Mejor Multinacional para Trabajar en la subregión según el Great Place to Work Institute.

A nivel de ventas crecimos un 4.5% versus el 2011, ofeciendo productos innovadores y de calidad que brindan soluciones esenciales de higiene, productividad y seguridad a nuestros consumidores.

Siempre en busca de la mejora continua, hemos fortalecido la implementación de la filosofía Lean en nuestras operaciones administrativas y de manufactura, logrando una mayor eficiencia en los procesos y aprovechamiento de los recursos. Tal es el caso del Programa Lean Energy, que ha permitido ahorros importantes y minimizar nuestra huella de carbono en El Salvador, donde generamos nuestro mayor consumo de energía y agua.

Asimismo, hemos logrado cumplir la meta corporativa 2015 de enviar cero residuos de manufactura al relleno sanitario en todas nuestras plantas. Con este compromiso alcanzado continuamos con la responsabilidad de mantenerlo y extenderlo a las áreas administrativas en donde estamos a un 95% de cumplimiento.



Sebastián Buzeta

Vicepresidente de Kimberly-Clark
Centroamérica & Caribe

En términos de seguridad contamos con el lema *¿Quién está contando contigo?* que cuida y motiva a nuestros colaboradores a que velen por su seguridad física, cumpliendo con las normativas corporativas, tarea primordial en el quehacer diario de nuestra empresa. Es así como de 21 accidentes en el 2011 bajamos a 5 en el 2012, con la meta fija de cero accidentes en todas nuestras operaciones de C&C.

Desarrollamos programas sociales y ambientales en las comunidades en donde operamos y comercializamos, por inversiones de \$500 mil al año y contribuciones de más de \$300 mil entre el 2011 y 2012. Convencidos de que la educación es clave para el desarrollo de nuestra región, hemos gestionado alianzas que promueven la calidad del proceso de la enseñanza, mejoras de infraestructura en instituciones educativas e inclusión de poblaciones vulnerables y vinculación de nuevos talentos al ámbito laboral.

Hemos desarrollado programas de reciclaje en cada país en donde nos encontramos, involucrando a nuestros proveedores de fibra. Contribuimos con la conservación del medio ambiente y fortalecemos sus operaciones de negocio y las nuestras, generando un ganar- ganar entre todos los involucrados.

Consistente con nuestra estrategia de desarrollo de talento y basados en el pilar de Personas, en 2012 tuvimos importantes desarrollos de carrera. Entre ellos, un tercio de los equipos gerenciales de cada país cambió de posición, generando oportunidades de crecimiento y desarrollo para muchos otros colaboradores.

Con este reporte queremos dejar de manifiesto a nuestros grupos de interés, nuestro compromiso de Crear un mejor futuro y ser identificados como una empresa emblemática que lidera al mundo en lo esencial para una vida mejor.

Como parte de la operación en Latinoamérica queremos:

- Ser un motor de crecimiento que modela en el mercado con **innovación** relevante.
- Brindar **calidad** de vida y bienestar a nuestros consumidores y a todos los que nos rodean.
- Ser un equipo **ganador y feliz** que trabaja para hacer de K-C la compañía más admirada del mundo.




02

- Nuestros Grupos de Interés

Acercándonos a nuestros Grupos de Interés

Convencidos de la importancia de la transparencia y la ética en los negocios compartimos el siguiente reporte sobre el quehacer de la compañía a nivel económico, social y ambiental durante el 2011 y el 2012.





Nuestro reporte de sostenibilidad está dirigido a nuestros grupos de interés con el objetivo de informarles sobre nuestras actividades industriales, comerciales, sociales y ambientales en la región de Centroamérica & Caribe en donde Kimberly-Clark (K-C) opera. En él encontrarán los resultados y compromisos alcanzados durante el 2011 y 2012.

Esta es la tercera vez que la compañía presenta un informe de esta naturaleza; sin embargo en esta ocasión hemos realizado un proceso inclusivo. El mismo permitió consultar a un grupo de nuestros proveedores, distribuidores y clientes, así como organizaciones no gubernamentales y gobiernos locales, ubicados en Costa Rica, Guatemala, Nicaragua, Puerto Rico y República Dominicana acerca de su conocimiento sobre la empresa, nuestras marcas, políticas y programas de responsabilidad social.

A ellos las gracias por apoyar este proyecto, ya que con su retroalimentación hemos podido evaluar nuestra gestión informativa hacia los grupos de interés e impulsarnos a fortalecerla. También a nuestros colaboradores y equipos de Responsabilidad Corporativa de Centroamérica & Caribe, quienes con su aporte permitieron la consolidación de este entregable.

En general, el agradecimiento extensivo a todo el personal de K-C, porque con su trabajo diario logramos impactar a millones de personas a través de nuestras marcas, productos y programas de responsabilidad social.



03

- Nuestra Misión Corporativa y Valores
- Comportamientos K-C
- Centroamérica & Caribe
- Magnitudes Económicas
- Hacia un mejor Futuro Sostenibilidad 2015
- Premios y Reconocimientos

140 años de trayectoria

1872 – 2012

Enfocados en guiar
al mundo en lo
esencial para una
vida mejor.

Kimberly-Clark es una multinacional que vela diariamente por desarrollar, producir y comercializar productos de calidad que satisfagan las necesidades de nuestros consumidores alrededor del mundo. Desde productos para recién nacidos y ciudadanos de oro hasta equipos de protección laboral, Kimberly-Clark ofrece alternativas que mejoran la salud, la higiene y el bienestar de las personas en más de 175 países.

Conscientes de la importancia de ser una empresa responsable e innovadora, Kimberly-Clark ha adoptado 4 valores, 6 comportamientos y un Código de Conducta¹, que los 57 mil colaboradores de la Corporación modelan, en aras de contribuir diariamente con la ética y sostenibilidad del negocio. Gracias a esta combinación de factores es que nuestra compañía ha logrado mantenerse en el tiempo con sus marcas y productos de clase mundial.

Nuestra Misión Corporativa y Valores

¹ Mayor información sobre el Código de Conducta, p. 37

Guiando al mundo en lo **esencial** para una vida mejor.

LIBERE EL PODER DE NUESTRA GENTE

- Atraiga y retenga a las personas más capaces y desarrolle sus habilidades
- Fomente la creación de líderes en áreas funcionales vitales
- Aproveche la diversidad y la inclusión en toda nuestra empresa

CREE UN MEJOR FUTURO

- Cree nuevos mercados para satisfacer las necesidades personales emergentes de los consumidores y usuarios
- Sea responsable con el medio ambiente y contribuya de forma positiva con nuestras comunidades

FOMENTE Y CUIDE NUESTRAS MARCAS PRINCIPALES

- Conviértase en líder de marca en categorías y mercados específicos
- Encabece la innovación en categorías y mercados específicos
- Coloque al consumidor, usuario y cliente en el centro de todo lo que hagamos

AUMENTE CONSISTENTEMENTE LAS VENTAS, GANANCIAS Y RENDIMIENTOS

- Organice por prioridades nuestros recursos buscando las mejores oportunidades para equilibrar el flujo de efectivo, el crecimiento y los márgenes
- Impulse una mejora continua en los costos

Nuestros Valores

AUTENTICIDAD

Continuamos con nuestra herencia de manera honrada, disciplinada, íntegra y valiente, haciendo lo correcto

RESPONSABILIDAD

Somos todos responsables por nuestro negocio y nuestro futuro

INNOVACIÓN

Estamos comprometidos con la excelencia y las nuevas ideas que aportan valor

DEDICACIÓN

Respetamos y cuidamos con lealtad a las comunidades en las que vivimos y trabajamos

Comportamientos K-C



Construir Confianza

Soy abierto y sincero con todos y valoro los debates y los diferentes puntos de vista.



Tomar Decisiones

Alineo y priorizo mis acciones para obtener resultados todos los días.



Pensar como cliente

Entiendo y anticipo las necesidades de mis clientes y busco innovaciones para su beneficio.



Mejorar Continuamente

Traspaso mis fronteras para conseguir nuevas ideas y así mejorar nuestro negocio.



Ganar Consistentemente

Soy el responsable de preguntar ¿qué más puedo hacer para superar las expectativas a corto y largo plazo?.



Construir Talento

Soy responsable por la fortaleza y la diversidad de mi equipo y soy el dueño de mi propio desarrollo.



Centroamérica & Caribe

Centroamérica y Caribe es una de las 4 subregiones de Latinoamérica (LAO), junto a Andino, Austral y Brasil. La primera operación de C&C se constituyó en 1960 en la ciudad de Panamá y hoy contamos con una planilla de 2,667² colaboradores y 1,321 contratistas ubicados en el resto de países: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, República Dominicana, Jamaica, Puerto Rico y Trinidad & Tobago.

Contamos con operaciones industriales en Costa Rica, El Salvador y República Dominicana y con operaciones de distribución y comercialización en toda la región de C&C con 9 centros de distribución.

Hoy nuestra base industrial es la siguiente:

- Coris en Costa Rica: pañales para bebé Huggies, toallas femeninas y protectores diarios Kotex.
- Sitio del Niño en El Salvador: bobinas de papel y conversión de productos Scott y Kleenex.
- Belén en Costa Rica y Herrera en República Dominicana: conversión de productos como papel higiénico, toallas de cocina y servilletas Scott.

En el 2012 se invirtieron más de \$22 millones en ampliaciones de infraestructura y equipo de operación en las plantas Coris y Sitio del Niño.

Para el 2013 continuaremos fortaleciendo nuestras operaciones productivas y de distribución, mejorando la calidad y disponibilidad de nuestras marcas a los consumidores de C&C. Ya se concretó el traslado a nuevas instalaciones con Centros de Distribución (CD) más amplios, tanto en Honduras como en Panamá.

² Datos reportados al mes de noviembre 2012.

Centroamérica & Caribe

En el caso de Panamá la inversión fue de \$5 millones y aumentó en un 71% su capacidad de almacenamiento. Por su parte Honduras cuenta con 8,500 m² de construcción entre ambos CD's (5,000 m² de construcción en San Pedro Sula y 3,500 m² de construcción en Tegucigalpa), lo que equivale a \$10 millones en inversión en construcción y \$900 mil en inversión de equipo y maquinaria.

Lo anterior representa una mejora significativa de las condiciones de las áreas de trabajo, sobre todo con espacios más integrados entre áreas. Asimismo la creación de nuevos puestos y fuentes de trabajo que nos permiten:

1. Llegar a más clientes directos garantizando un nivel de servicio de clase mundial.
2. Más empoderamiento y soporte dedicado para cada gerente de ventas por zona.
3. Operaciones más eficientes en el manejo de los inventarios.



Magnitudes Económicas

Concepto (en millones de dólares)	2011	2012
Ventas	\$724	\$757
Patrimonio neto	\$547	\$564
Pago a proveedores	\$166	\$138
Inversiones de capital	\$23	\$32
Salarios y Beneficios	\$85	\$87

Concepto	2011	2012
Contribuciones	\$174,738	\$199,869

Hacia un mejor Futuro Sostenibilidad 2015

Nos enorgullecemos por liderar al mundo en lo esencial para una vida mejor, pero también nos esforzamos en proteger los elementos esenciales que hacen una vida mejor. Nos aseguramos de proteger el medio ambiente y cuidar las comunidades en donde operamos. Tratamos con el mayor respeto a nuestros colaboradores y los mantenemos seguros en su lugar de trabajo. Con lo anterior garantizamos un negocio sostenible para las futuras generaciones.

Crear un mejor futuro

La estrategia de Sostenibilidad 2015 es un componente integral de nuestro plan de negocios global y brinda la oportunidad a todas nuestras filiales, marcas y colaboradores de asumir un rol activo para contribuir con la visión corporativa de **guiar al mundo en lo esencial para una vida mejor**.

Esta estrategia se basa en 3 pilares estratégicos: **Personas, Planeta y Productos** y con ella se busca entrelazar de una forma más holística las prácticas empresariales sostenibles en todo lo que hacemos³.

Con lo anterior la compañía se desafía a:

- Participar con las personas para construir relaciones duraderas.
- Respetar nuestro planeta y conservar sus recursos.
- Entregar productos de calidad hoy y para las generaciones venideras.



 **Kimberly-Clark**

SOSTENIBILIDAD 2015

PERSONAS

- Cero accidentes laborales.
- Programas sociales en todas las comunidades K-C.
- K-C 100% alineado con los estándares sociales.

PLANETA

- Reducción del 25% en el consumo de agua, manteniendo la utilización racional de este recurso.
- 100% de fibra adquirida de proveedores certificados.
- Reducción del 5% de GHG (emisiones de gas relacionados con el efecto invernadero).
- Cero desechos de manufactura destinados a rellenos sanitarios.

PRODUCTOS

- 250 millones de nuevos consumidores alcanzados.
- 25% de las ventas netas del 2015 provenientes de productos innovadores alineados con la conservación ambiental.
- 20% de reducción del impacto ambiental producido por los empaques de nuestros productos.

³ <http://www.sustainabilityreport2011.kimberly-clark.com/overview/our-approach/sustainability-2015-goals.aspx>

Premios y Reconocimientos

2012

Ranking de las Mejores Empresas para Trabajar del Instituto Great Place to Work

- Kimberly-Clark obtuvo el Primer lugar en Puerto Rico, República Dominicana, El Salvador, Honduras y Nicaragua, el Segundo lugar en Costa Rica y Guatemala y el Tercer lugar en Panamá según la encuesta de clima organizacional completada por los colaboradores de la compañía.

Responsabilidad Social Corporativa

- Kimberly-Clark Costa Rica fue el ganador de dos galardones:
 - > Premio al Esfuerzo Exportador por su gestión en RSC otorgado por la Cámara de Exportadores de Costa Rica, CADEXCO.
 - > Premio Responsabilidad Social en Acción categoría Gestión con Proveedores entregado por la Cámara de Comercio Americana, AMCHAM, por segundo año consecutivo. El mismo como resultado del programa de reciclaje y reforestación AmbientaDOS.
- Kimberly-Clark El Salvador recibe el Premio a la Excelencia Empresarial otorgado por la Embajada de los Estados Unidos por el beneficio económico y social aportado a la comunidad y al país con las iniciativas de educación.

Espíritu Filantrópico

- Kimberly-Clark Puerto Rico fue reconocido en dos ocasiones por:
 - > Casa Julia de Burgos, Organización no Gubernamental sin fines de lucro que apoya a mujeres que han sufrido violencia doméstica en el país, por su contribución monetaria de \$10 mil, gracias a la campaña de marketing social de Kotex, Mujeres ayudando a mujeres.
 - > Cruz Roja Americana, por la contribución de \$15 mil como resultado de la alianza entre la benemérita y la marca Huggies en la campaña de prevención de accidentes en el hogar.

Calidad e innovación

- Kimberly-Clark El Salvador fue acreedor por segundo año consecutivo del premio al Exportador #1 en el sector Industrial de Papel y Cartón por la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI) y la revista El Economista.
- Kimberly-Clark Professional en Costa Rica fue el ganador del Premio al Proveedor Destacado otorgado por la Cámara Costarricense de Restaurantes en reconocimiento por su calidad del servicio e innovación en productos para restaurantes.
- Kimberly-Clark C&C fue nominada en la categoría de Fill Rate⁴ durante la premiación al Proveedor de Excelencia de Walmart por cumplimiento en el nivel de servicio brindado.



⁴ Fill Rate significa nivel de servicio, y su objetivo es medir la eficacia en la atención de pedidos de productos realizados por los clientes.

2011

Ranking de las Mejores Empresas para Trabajar del Instituto Great Place to Work

- En este período Kimberly-Clark obtuvo el Primer lugar en Guatemala, El Salvador y Honduras, el Segundo lugar en Nicaragua y Panamá, el Quinto lugar en Puerto Rico y el Sexto lugar en Costa Rica según la encuesta de clima organizacional realizada en el 2010.

Responsabilidad Social Corporativa

- Kimberly-Clark Costa Rica fue distinguida en tres ocasiones por el programa AmbientaDOS:
 - > Compromiso con la Excelencia - Premio a la Excelencia para Proyectos de Mejora Continua otorgado por la Cámara de Industrias de Costa Rica.
 - > Premio Responsabilidad Social en Acción categoría Gestión con Proveedores de AMCHAM.
 - > Aportes para el mejoramiento de la calidad de vida de la Defensoría de los habitantes, CONARE, y las cuatro universidades estatales: UCR, UNA, TEC y UNED. El mérito se debe al beneficio que genera el programa a las más de 300 familias, cuya economía se sustenta en el reciclaje.

Espíritu Filantrópico

- Kimberly-Clark República Dominicana fue reconocido por el Hospital de la Maternidad de nuestra señora de la Altagracia por los permanentes e invaluable aportes al desarrollo de los programas a favor de la salud materno - perinatal de esa institución.

Calidad e innovación

- Kimberly-Clark El Salvador recibió el premio al Exportador #1 en el sector Industrial de Papel y Cartón por la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI) y la revista El Economista.

Certificaciones

BASC (Business Alliance for Secure Commerce)⁵

Entre enero y noviembre del 2012 las fábricas y centros de distribución de Costa Rica, El Salvador y República Dominicana recibieron la certificación BASC, que garantiza la calidad y legalidad de nuestros procesos, previniendo diferentes riesgos como la contaminación, alteración y deterioro de los productos e imagen de la compañía y las marcas, con el fin de fortalecer el negocio con alta seguridad en la logística del comercio internacional.



GREAT
PLACE
TO
WORK®

2013
WORLD'S MOST
ETHICAL
COMPANIES
WWW.ETHISPHERE.COM

⁵ Es una alianza estratégica de empresas que abogan en contra de actividades ilícitas como el narcotráfico y el terrorismo. Incluye una serie de medidas operacionales implementadas para proteger a una organización, sus miembros, sus activos, propiedades y clientes.



04

- Gobierno Corporativo
- Código de Conducta
- Gestión del Riesgo

Integridad en los negocios

Continuamos con nuestro compromiso de hacer lo correcto en la gestión del negocio de manera honrada, íntegra y valiente.

Gobierno Corporativo

Desde el inicio de nuestras operaciones en Centroamérica y Caribe, hemos contado con sólidos principios de Gobierno Corporativo, con el objetivo de brindar la mayor transparencia posible a nuestros grupos de interés.

El proceso de toma de decisiones y las operaciones de Kimberly-Clark en Centroamérica y Caribe¹ dependen de la Junta Directiva de la subregión, liderada por el Vicepresidente y compuesto por ocho Gerentes Generales, diez Directores Regionales y con la asesoría especializada en áreas de salud, seguridad, legal y tecnología.

El Grupo Directivo de C&C reporta al equipo de Latinoamérica (LAO) y a casa matriz los aspectos relevantes vinculados a la gestión de las operaciones locales, a través de informes financieros, comerciales, ambientales, de manufactura, gobierno corporativo, abastecimiento, recursos humanos, seguridad y legales.

Nombre	Puesto
Sebastián Buzeta	Vicepresidente Centroamérica y Caribe
Matías Pinto	Gerente General Costa Rica & Belice
Rafael Ravettino	Gerente General El Salvador
Sergio Alemán	Gerente General Guatemala
Eduardo Gotuzzo	Gerente General Honduras
Diego Escobar	Gerente General Nicaragua
Eleonora Daireaux	Gerente General Panamá
Pedro Coletta	Gerente General Puerto Rico, Jamaica, Trinidad & Tobago, islas del Caribe
Krist Núñez	Gerente General República Dominicana y Haití
Gerardo Solano	Director de Finanzas, Centroamérica y Caribe
Martin Pando	Director de Recursos Humanos, Centroamérica y Caribe
Carlos Moreno	Director de Supply Chain, Centroamérica y Caribe
Gerhard Rost	Director de Marketing Family Care, Centroamérica y Caribe
Leiliani Rubio	Directora de Marketing Fem Care, Centroamérica y Caribe
Verónica Lardizabal	Directora de Marketing Adult Care, Centroamérica y Caribe
José Fabián Chua	Director de Marketing Baby and Child Care, Centroamérica y Caribe
Mario Martinez	Director de Kimberly-Clark Professional, Centroamérica y Caribe
Juan Carlos Agüero	Director de Operaciones de Personal Care, Centroamérica y Caribe
Alamo Ramos	Director de Operaciones Family Care & Kimberly-Clark Professional, Centroamérica y Caribe
Héctor Gomez	Gerente de Seguridad, Centroamérica y Caribe
Luis Fernando Cifuentes	Gerente de Servicios de Tecnologías de la Información, Centroamérica y Caribe
Gustavo Ruiz	Coordinador Asuntos Legales, Centroamérica y Caribe
Marco Vinicio Chacón	Coordinador Servicios de Salud, Centroamérica y Caribe

¹ Kimberly-Clark Centroamérica y Caribe es una filial controlada en su totalidad por Kimberly-Clark Corporation, con sede en Estados Unidos.

Código de Conducta

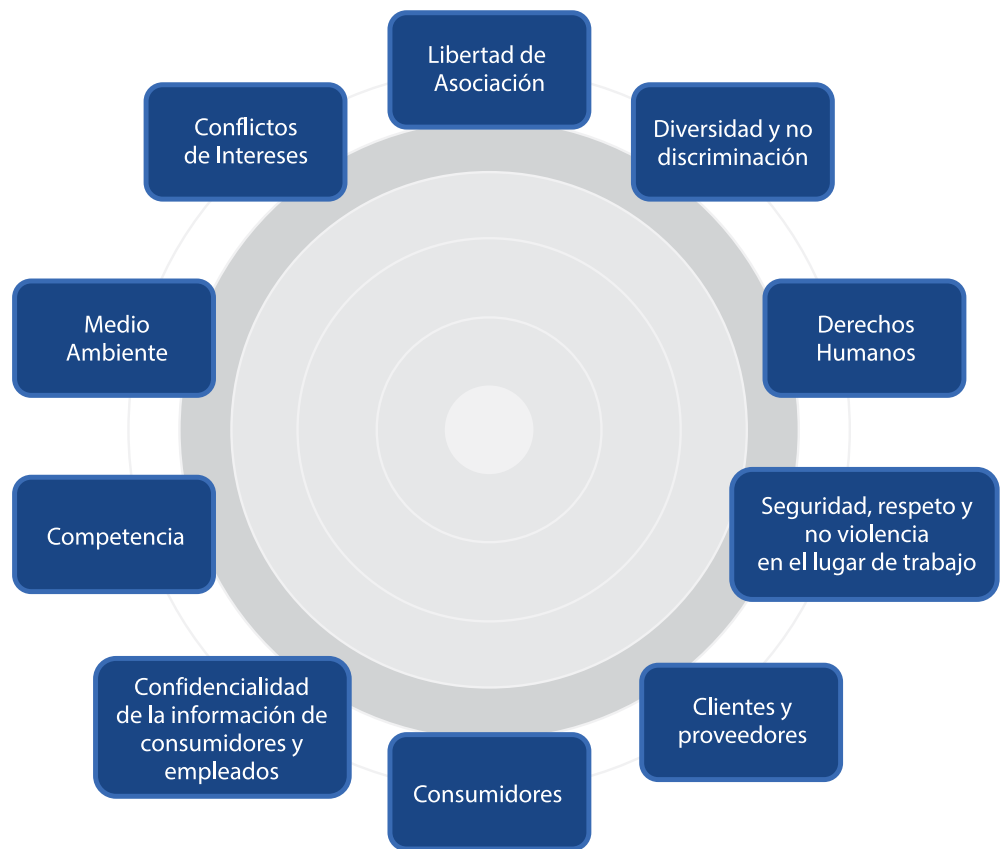
En Kimberly-Clark creemos que la manera en que hacemos nuestros negocios es tan importante como los negocios que hacemos.

Nuestro Código de Conducta² brinda las pautas para tratar con clientes, proveedores, competidores, público en general y medio ambiente. Además de guiar a nuestros colaboradores en sus acciones en tres áreas básicas: conducta frente al equipo, conducta frente a otros y conducta frente a nuestra compañía.

A principios de cada año, los colaboradores de Kimberly-Clark reciben un entrenamiento interactivo sobre el Código de Conducta. En este se proveen casos y ejemplos, en donde se brinda la oportunidad de aprender sobre los canales para reportar faltas al Código.

Hacer lo correcto todos los días y comprometernos con nuestro Código de Conducta nos permite construir un lugar de trabajo positivo y productivo.

Contenidos del Código de Conducta



²Para mayor información acerca de nuestro Código de Conducta http://www.cms.kimberly-clark.com/umbracoimages/UmbracoFileMedia/code_of_conduct_fileUpload.pdf

Gestión del Riesgo

En Kimberly-Clark estamos comprometidos a conducir nuestro negocio con integridad y en cumplimiento con las leyes que nos aplican. Esto significa evitar todo tipo de acto de corrupción, incluyendo: fraude, defraudación y soborno. Estamos regulados por todas las leyes anticorrupción aplicables, inclusive la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los Estados Unidos y leyes locales donde hacemos negocios.

Para este propósito nos regimos por la Política de Control Interno, la cual establece y mantiene un sistema que provee seguridad con respecto al logro de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de las leyes aplicables y regulaciones.

Consistente con nuestro compromiso, el Código de Conducta prohíbe ofrecer, prometer o dar cualquier artículo de valor para inducir o influenciar una decisión oficial de gobierno o a conseguir una ventaja incorrecta. A partir del año 2011 K-C cuenta con un departamento corporativo de auditoría contra la corrupción que rige el quehacer mundial.

Otro gran tema y compromiso de K-C, que también está considerado en nuestro Código de Conducta es el cumplimiento de las leyes de Competencia (también denominadas leyes antimonopolio). En línea con este tema, se capacita a los colaboradores en temas relacionados con los competidores, precios y condiciones de venta, comercialización y prácticas comerciales. El departamento Legal y de Asuntos Corporativos se encarga de dar seguimiento y soporte a todos los países de la subregión en donde operamos. Es así que K-C en la subregión de C&C, en los últimos 10 años, no ha recibido condena o sanciones relacionadas con prácticas monopólicas.

CÓDIGO DE CONDUCTA





Pe

PERSONAS

- **Creciendo Juntos**
 - Nuestro equipo de trabajo
 - Clima Organizacional
 - Fábrica de Talento
 - Velando por la Salud
 - Programas Inclusivos
- **Apoyando Comunidades**
 - Programas de Educación
 - Donaciones
 - Programa de Voluntariado
- **Fortaleciendo nuestra Cadena de Valor**
 - Programas de Desarrollo
 - Otras iniciativas de fortalecimiento de proveedores

Creciendo Juntos

Reconocemos el valioso aporte de quienes forman parte de nuestra organización como un factor clave para lograr el desarrollo sustentable de nuestro negocio.

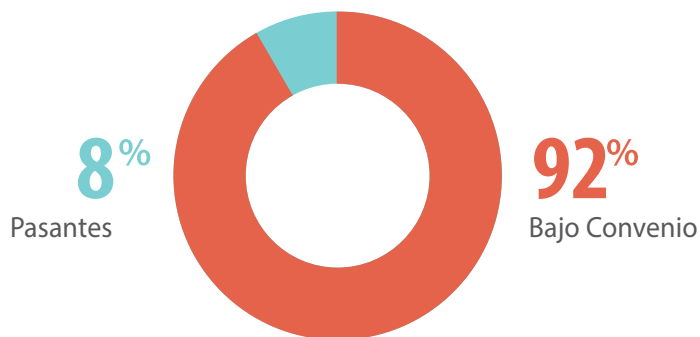
Nuestro equipo de trabajo

En Kimberly-Clark nos esforzamos de forma permanente en construir un entorno de trabajo seguro para los 3,988 colaboradores y contratistas quienes disponen de un ambiente adecuado para crecer profesionalmente sin descuidar el desarrollo de su vida personal.

País de trabajo	Cantidad de colaboradores ¹	Cantidad de contratistas ¹
Costa Rica	1,310	191
El Salvador	420	680
Honduras	276	0
República Dominicana	146	15
Puerto Rico Jamaica Blue Ocean ²	144	15
Guatemala	111	206
Panamá	102	102
Trinidad & Tobago	97	10
Nicaragua	61	102
Total	2,667	1,321



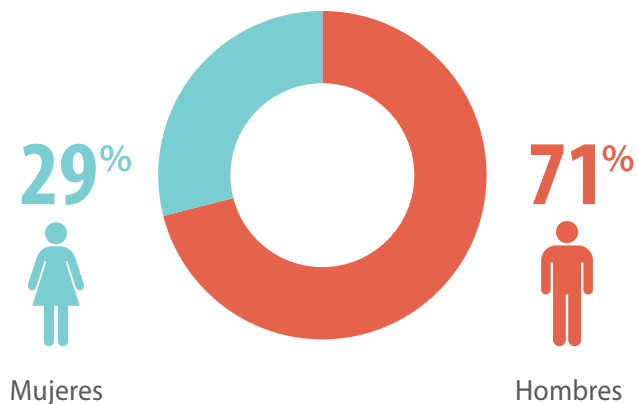
Colaboradores según tipo de contrato¹



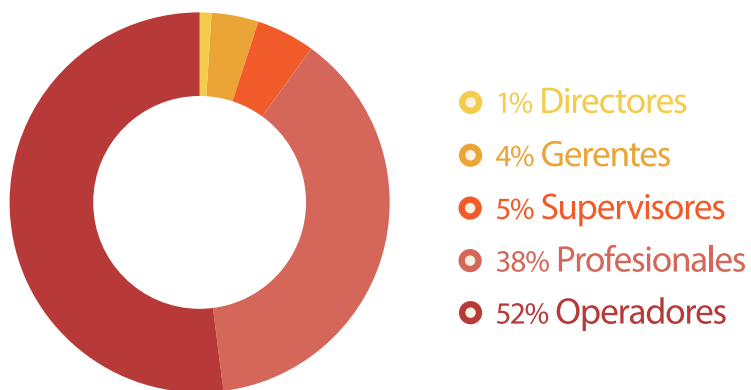
¹ Datos reportados al mes de noviembre 2012.

² Blue Ocean comprende varias islas del Caribe.

Distribución por género³



Posiciones jerárquicas³



El **30%** de los puestos de Directores y Gerentes son ocupados por mujeres.

Índice de Rotación ³	
2011	8.4%
2012	7.2%

³ Datos reportados al mes de noviembre 2012.

Clima Organizacional

Kimberly-Clark C&C participa anualmente de la encuesta del Instituto "Great Place to Work", la cual evalúa diferentes variables de la cultura según la percepción general del personal. De igual manera la compañía cuenta con su evaluación institucional denominada Input to Action y que se realiza cada 2 años. Con los resultados de ambas evaluaciones se desarrollan planes de acción para optimizar el clima laboral de la organización.

Nos preocupamos por la comodidad, la seguridad, la confianza, el respeto y la salud de nuestros colaboradores y es por esa razón que K-C ofrece diferentes beneficios para mejorar su calidad de vida:

Acceso preferencial a productos de la compañía

Todos los colaboradores de planilla K-C tienen la oportunidad de llevarse de manera mensual una canasta de producto bien surtida. Con esto K-C ayuda a la economía familiar de su personal.

Soda Comedor

El 95% de las sedes de K-C subvenciona el valor de ticket de alimentación en más de un 50%. Esto permite que sus colaboradores tengan la ventaja de disfrutar sus alimentos en la compañía a un precio más cómodo.

Servicio Gratuito de Transporte

El 78% de las sedes de K-C ofrece la opción de tomar el transporte gratuito desde distintas zonas hasta las respectivas plantas. K-C invierte en la seguridad y comodidad de sus colaboradores.





Promoción del compañerismo

K-C celebra las actividades y/o fechas importantes con su comunidad interna tales como Día de Madre, Día del Padre, fiestas patrias, Navidad y cumpleaños. Tomando en cuenta el deseo de sus colaboradores, K-C extiende este beneficio a las familias de su personal, involucrándolas en varias dinámicas y viviendo la cultura K-C.

Incentivos

Reconocemos el esfuerzo, desempeño y logro de objetivos por parte de nuestros colaboradores. Se entrega incentivos económicos por:

- Resultados comerciales y/o metas de producción de la empresa
- Resultados o cumplimiento de metas individuales y de equipo
- Evaluación de desempeño
- Años de servicio
- Logros excepcionales



Otros Beneficios

- Becas / bonos de estudio para trabajadores según su rendimiento
- Días libres por: nacimiento de hijos, matrimonio, fallecimiento de un familiar
- Seguro médico y de vida financiado por la empresa
- Flexibilidad de horario
- Auxilio de transporte. Se reconoce a personal comercial un monto mensual para cubrir gastos de combustible
- Desayunos: se realizan con diferentes objetivos, reforzando la política de puertas abiertas.
- Cascadas Anuales: reuniones donde el Gerente General informa al 100% de los colaboradores los objetivos, metas, resultados y aspectos de la cultura organizacional.
- Cascaditas: reuniones mensuales que dan seguimiento a lo dicho en las Cascadas.

Fábrica de Talento

La capacitación continua es otro de los elementos clave en nuestra estrategia de Recursos Humanos. Durante 2011-2012 se actualizaron conocimientos, técnicas y metodologías de trabajo innovadoras para fomentar el desarrollo personal y profesional; así como incrementar la eficiencia y productividad de nuestra fuerza laboral.

Nuestro enfoque está basado en la filosofía 70-20-10 que se basa en 70% de experiencia, 20% en el desarrollo de proyectos y 10% en el aspecto académico. Esta filosofía se refleja en los siguientes programas:

E- Learning Center

Es un portal web a través del cual se brindan capacitaciones en línea a los colaboradores con acceso a intranet y cuenta con salones de capacitación virtuales en varias sedes de K-C Centroamérica & Caribe.

Instituto K-C

Es una plataforma en Costa Rica que tiene por objetivo ofrecer capacitación a los colaboradores de forma gratuita, aprovechando el conocimiento y experiencia de otras personas de la empresa. Esta iniciativa se relanzó en el 2011 con la participación de 6 colaboradores como profesores voluntarios; logrando capacitar a más de 400 personas en 8 diferentes cursos que suman 142 horas de formación.

Harvard Manage Mentor

Es un catálogo de cursos virtuales que permite al personal aprovechar una gama de entrenamientos desarrollados y avalados por la Universidad de Harvard.

Rosetta Stone

Es una herramienta online de aprendizaje de idiomas que la compañía utiliza para mejorar la comunicación en inglés e idiomas relevantes para el desempeño de las labores del colaborador o su plan de desarrollo.

1,096
actividades de
capacitación

7,247
personas entrenadas

35,086
horas de formación

Cosechando el mejor talento

Gisbel Morales ingresó a K-C Nicaragua en el 2012 como parte del Programa Semilleros. Graduada en Gestión y Desarrollo del Turismo y con un posgrado en Gerencia de Mercadeo, estuvo 5 meses en el rol de Customer Care de nuestra división institucional Kimberly-Clark Professional. Debido a su gran desempeño y potencial, pasó a ser Customer Service Analyst de Supply Chain.

A sus 23 años, en el mediano plazo desea formar parte del equipo comercial dentro de la compañía.

“La experiencia como Semilla fue enriquecedora; cada día estuvo lleno de experiencias y retos. El mayor aprendizaje fue desarrollar la cultura de accountability⁴ tanto en mi vida laboral como personal”.



Kimberly-Clark brinda a muchos jóvenes universitarios la oportunidad de convertirse en los futuros talentos de la compañía. Esto se logra mediante el programa Semilleros, que consiste en seleccionar en las universidades y colegios profesionales los mejores talentos con las competencias y actitudes necesarias para ser parte de la empresa.

Este programa se desarrolla bajo el modelo de pasantías, en la que los participantes desarrollan un proyecto en áreas relacionadas a sus estudios, lo que da pie al primer paso de su desarrollo profesional.

El programa Semilleros es también una fuente importante de talento para nuestra organización. Entre el 2011 y 2012, 140 jóvenes participaron en el programa a nivel centroamericano brindando soporte en proyectos, tareas e investigaciones y de ellos aproximadamente el 20% fue contratado.

2011-2012
140
practicantes
20%
contratados



Young Professionals

En el 2012 iniciamos el programa rotativo de Jóvenes Profesionales, con la participación de 5 jóvenes a nivel regional en proyectos y asignaciones en las áreas Comerciales/Marketing y de Supply Chain/Operaciones.

⁴ Accountability es la cultura interna que promueve K-C enfocada en elevar a nuestros colaboradores por encima de sus propias circunstancias y demostrar la pertenencia necesaria para lograr los resultados deseados.

Una experiencia de aprendizaje

Con el **programa Cross Border**, de setiembre a diciembre del 2012 el salvadoreño Gustavo Magaña asumió el rol de Project Manager del traslado de la operación de Panamá hacia el nuevo centro de distribución, minimizando el riesgo de disrupciones en el negocio por efecto de la mudanza y los desvíos contra el presupuesto.

“Fue un reto y una gran experiencia que fortaleció mi desarrollo profesional al igual que el personal. Agradezco a todo el equipo de Kimberly-Clark que me brindó su apoyo. Estoy sumamente agradecido de haber tenido la oportunidad de haber formado parte de este gran proyecto”.



Programas Desarrollo por Experiencia (Cross Border/SWAP/Proyectos Especiales/Cross Training)

Es el programa que permite a los colaboradores desarrollar habilidades y conocimientos en asignaciones especiales. Algunas de sus modalidades (Cross Borders/SWAPs) permiten ampliar esa experiencia en otros países. Esta iniciativa brinda la posibilidad de realizar una experiencia profesional, compartiendo mejores prácticas y desarrollando un aprendizaje en distintos países donde Kimberly-Clark tiene sus operaciones. Estos programas tienen una duración de hasta tres meses, y en los casos de movimiento geográfico de más de 1 mes, contempla un viaje mensual del empleado participante para visitar a su familia o para que un miembro de la familia lo visite en el país de destino. Entre el 2011-2012 hubo 31 participantes en el programa a nivel de C&C.

31
participantes





Velando por la Salud

En Kimberly-Clark promovemos una visión de compañía saludable. La salud, el bienestar y el desempeño de nuestros colaboradores son valores fundamentales para nosotros y mantenemos el foco en nuestro objetivo a través de las diversas propuestas que desarrollamos dentro de nuestro programa "Vivir Bien".

Centros de Salud

El programa destaca la importancia de la salud en relación con el desempeño de los colaboradores. Esto redundará en beneficio para el negocio y seguir construyendo una cultura de salud preventiva en la compañía, promoviendo el bienestar y calidad de vida del equipo de trabajo.

Nuestras plantas en Costa Rica y El Salvador cuentan con zonas cardioprotectadas, espacios laborales donde se posee un desfibrilador externo automático para brindar respuesta inmediata ante una situación de infarto o paro cardiorrespiratorio. Este proyecto se ampliará a nuestras demás sedes de República Dominicana y centros de distribución.

K-C continuará reforzando sus campañas de promoción y educación en el tema de salud hacia nuestros colaboradores. Además, se está trabajando en promover el tema de ergonomía con capacitación, mapeo e identificación de riesgos que se tienen muy adelantados en las plantas Coris-Cartago y Belén en Costa Rica, Sitio del Niño en El Salvador y Herrera en República Dominicana.

Política Laboral VIH/Sida

Se implementó en el 2011 siendo Kimberly-Clark de las primeras compañías en contar con una política de esta naturaleza a nivel de Latinoamérica. El objetivo es ayudar en temas de prevención del VIH/SIDA a los entes del estado y dar confianza a los colaboradores en el abordaje del tema. La política de Kimberly-Clark está alineada al Código de Conducta, donde se promueve el respeto y la no discriminación.

Anualmente en
2011 y 2012

14,000

consultas de enfermería

7,000

consultas médicas

4,000

personas beneficiadas

Política Control Sustancias Prohibidas y Alcohol

Desde el año 2011 esta política se implementó en las plantas de Costa Rica, El Salvador y República Dominicana. La salud de nuestra gente es nuestra preocupación en todos los ámbitos y esta política también alineada al Código de Conducta, nos da la oportunidad de educar, prevenir, controlar y dar seguimiento a aquellos colaboradores que lo necesiten.

Clínica de cesación de fumado en Costa Rica

El objetivo de este programa es preparar a los colaboradores a alcanzar una mejor salud. Para esto, se estableció una alianza entre Kimberly-Clark Costa Rica y el Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA) en el 2011, con el fin de apoyarles para que dejen de fumar. Mediante reuniones periódicas de 8 sesiones en 4 meses, apoyo psicológico, enfoques de terapias y conocimiento de la patología del fumado, se ha logrado que el 100% de los participantes deje de fumar. Se están abriendo más programas de este tipo en las otras plantas de K-C. La idea es que toda la subregión cuente con este programa y que a las personas que deseen dejar el fumado podamos darle el apoyo necesario para que lo logren.

Programa de apoyo a colaboradoras embarazadas

Kimberly-Clark invirtió \$6 mil para la construcción y apertura de cuartos de lactancia, en Costa Rica y República Dominicana, beneficiando a más de 12 colaboradoras en el 2012.

Programa de Terapia Física en Costa Rica

K-C cuenta con un programa que permite llevar un control del riesgo ergonómico y prevenir lesiones y enfermedades profesionales. Con una inversión anual de \$23 mil, el programa ha contemplado más de 1,600 consultas en el 2012, tanto por padecimientos preexistentes como por lesiones músculo/esqueléticas ligadas a su trabajo. Esto ha mostrando una disminución directa respecto a las consultas médicas; siendo un beneficio que impacta directamente en el registro de los padecimientos y el ausentismo.

Coris

Planta Coris en Costa Rica fue declarada Espacio Libre del Humo del Tabaco en 2010, dos años antes de que la ley lo exigiera.

Guatemala

El Centro de Distribución de Guatemala, ya ha implementado el programa "Espacio Libre de Humo de Tabaco".



Ejemplo de perseverancia y compromiso

Existen casos donde las personas mejoran su salud cambiando sus hábitos nutricionales. Ejemplo es Adrián Núñez, quien sufre diabetes y decidió ser parte del programa. Durante un año, Adrián perdió 19.4 Kg. Como resultado de su esfuerzo, sus exámenes revelaron la no necesidad de continuar tomando sus medicamentos. Practicar ejercicio y alimentos saludables es suficiente para mantener su nueva condición.

“Mi mayor logro es ser cero medicamentos, aparte he tenido más energía, dedicarme al deporte me ha beneficiado en todos los aspectos”.

Programa Nutricional en Costa Rica

El programa se enfoca en 3 ejes:

1. Apoyo personalizado con nutricionistas dentro de Kimberly-Clark y consulta clínica.
2. Supervisión de la calidad higiénica y nutricional, se valora el menú y se dan recomendaciones. Se auditan los comedores cada tres meses por manipulación de alimentos.
3. Promoción de la salud por medio de ferias, charlas, talleres.

Estas acciones han generado una participación activa de 600 colaboradores en el programa y de ellos 16 fueron nominados Paciente Estrella por su persistencia. Ellos alcanzaron su meta personal de pérdida de peso, rebajando en promedio por persona 11.5 kg en un año. Además, 1,350 colaboradores se ven beneficiados indirectamente por las auditorías a comedores. La inversión realizada ha sido de \$36 mil.

Seguridad

En Kimberly-Clark estamos comprometidos con proveer un lugar de trabajo que cumpla con todas las leyes y regulaciones aplicables a los temas de higiene y seguridad ocupacional y conforme a los estándares de desempeño de la compañía.

Para este propósito nos regimos con la Política de Seguridad e Higiene Ocupacional que cita:

Kimberly-Clark administra la seguridad e higiene ocupacional globalmente para proteger a nuestros empleados, contratistas y visitantes y para conducir agresivamente hacia la eliminación de lesiones, enfermedades, incapacidades y fatalidades.

Contamos con diversos programas para cumplir con nuestra meta corporativa de cero accidentes fatales. Entre ellos:

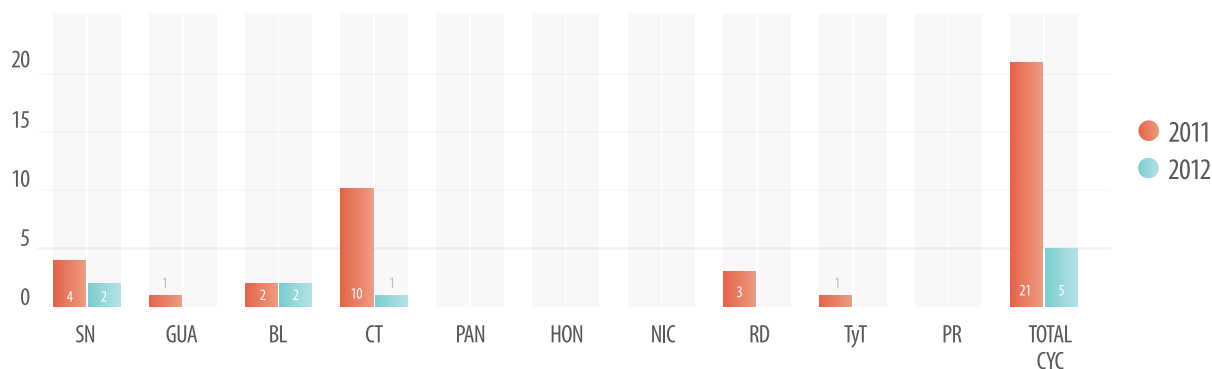
- **Centinela:** a través de este programa, se trabaja en la identificación de incidentes o actos/condiciones con el potencial de producir una fatalidad. Los centinelas se reportan por observación de cualquier tipo de evento que podría haber resultado en fatalidad o incidentes que resulten en pérdida (lesiones, daños a la propiedad).



- **Estrella Segura:** es un programa de seguridad industrial con el cual se busca la prevención de incidentes a través de la participación de todos los colaboradores en la identificación de riesgos. Este programa está fundamentado en tres colores de estrellas: naranja, amarillo y rojo.
- **Inspecciones planeadas:** dentro de la gestión de mejora contamos con seguimiento de casos identificados; orientados a reducir u optimizar temas claves de seguridad.
- **Housekeeping:** su objetivo es promover un ambiente de trabajo limpio y ordenado, inculcando en los colaboradores una actitud de cambio.
- **Semana de la Seguridad:** a través de diferentes charlas y actividades promovemos y apoyamos la seguridad de nuestros colaboradores, generando concientización sobre riesgos y prevención de accidentes dentro y fuera del trabajo.

Índice	2008	2009	2010	2011	2012
Frecuencia de Accidentalidad ⁵	0.35	0.28	0.34	0.37	0.11
Severidad ⁶	7.22	3.0	9.32	12.3	2.64

Número de Accidentes



De igual manera, nuestros colaboradores tienen la responsabilidad de negarse a realizar cualquier actividad que consideren insegura, confrontar a otras personas que están actuando de manera insegura y detenerse inmediatamente en caso de estar realizando cualquier actividad insegura.

Nuestra campaña global ¿Quién está contando contigo? es parte de la estrategia en seguridad que enmarca nuestra visión de que cada colaborador, contratista y visitante regrese a su casa de manera segura al final de cada día.

La representación del personal en la revisión y consultas sobre temas de salud, seguridad y medio ambiente que puedan impactar su trabajo, se realiza mediante el Comité EHS⁷, asegurando participación igualada de personal operativo y administrativo.



⁵ Indica el número de accidentes por cada 200 mil horas laboradas.

⁶ Indica el número de días perdidos por accidente por cada 200 mil horas laboradas.

⁷ Siglas en inglés de Ambiente, Salud y Seguridad.

Programas Inclusivos

Logramos el desarrollo de la igualdad de oportunidades laborales tanto a lo interno como a lo externo de la organización, a través de nuestra Política de Desarrollo de Recurso Humano y Diversidad que cita⁸:

Kimberly-Clark recluta, promueve y apoya el desarrollo profesional de un personal globalmente diverso.

Es la intención de esta política:

- *Asegurar que los diversos candidatos se consideren en el reclutamiento y promoción.*
- *Reconocer que el rendimiento del negocio depende de las contribuciones de las personas, mientras que estas se esfuerzan en alcanzar su máximo potencial mediante la motivación; al comprender cómo trabajar enfocados en los objetivos de la empresa y sus metas personales.*
- *Reconocer que un individuo es responsable de su autodesarrollo y que la empresa es responsable de proporcionar un entorno que permita dicho desarrollo.*
- *Alentar la comunicación franca, abierta y continua entre supervisor y el empleado sobre el desempeño de este en su trabajo y el potencial de crecimiento de carrera.*
- *Hacer énfasis en la promoción interna.*

Además asumimos el compromiso de:

- *Contratar empleados sin importar su raza, color, sexo, embarazo, orientación sexual, edad, religión, credo, nacionalidad, identidad sexual, discapacidad, licencia legalmente protegida u otras categorías protegidas por las leyes aplicables.*
- *Capacitar, ascender y compensar a los empleados en función de sus capacidades, logros, experiencia y conducta, sin importar su raza, color, sexo, orientación sexual, edad, religión, credo, nacionalidad, identidad sexual, discapacidad, categoría de veterano u otras categorías protegidas por las leyes aplicables.*
- *Incorporar la diversidad de talentos, habilidades y experiencias de cada uno.*

⁸ Tomado de sitio Corporativo

Oportunidades para todos

Guillermo Alejandro Bautista Perla, un joven de 19 años, fue seleccionado por el Instituto Neurológico de Guatemala para participar en el Programa de Inclusión Socio Laboral en Kimberly-Clark. Junto a sus compañeros, Guillermo aprendió y puso en práctica el clasificar, etiquetar y el cierre de bolsas con producto de K-C.

“Estoy feliz porque desde pequeño soñaba con trabajar y aprender. Le doy las gracias a todas las personas del Instituto Neurológico de Guatemala que me han ayudado a formarme y aprender. También le doy gracias a Kimberly-Clark por darnos la oportunidad de hacer prácticas en la empresa y tener un ingreso.”



Programa de Inclusión Laboral en Guatemala

Buscando crear un mejor futuro dentro y fuera de nuestras operaciones, Kimberly-Clark Guatemala llevó a cabo en el 2012 un proyecto piloto de inserción laboral de personas con discapacidad intelectual dentro de los procesos de la compañía. Este proyecto fomentó el desarrollo de sus capacidades motrices y ayudó a motivar a las personas a desarrollarse personal y profesionalmente.

Con una duración de dos meses, el proyecto permitió a 9 alumnos del Instituto Neurológico de Guatemala ejecutar trabajo de maquila. Realizaron bolsas con producto de Kimberly-Clark de diversas marcas, armándolas de una manera creativa y rápida, buscando siempre la estética de las mismas. Para enero del 2013, se establece como programa, tras ser merecedor del Premio de Responsabilidad Social otorgado por la Cámara Americana de Comercio de ese país.

Este programa es un interesante caso de articulación entre el sector social y el privado, ya que fue desarrollado con el trabajo conjunto del Instituto Neurológico de Guatemala, la Fundación Castillo Córdova y nuestra empresa.



Apoyando el desarrollo de nuestras comunidades continuamente

Como parte activa de la sociedad, en Kimberly-Clark apostamos a mejorar la calidad de vida de las comunidades donde vivimos y trabajamos, brindándoles herramientas que les permitan desarrollar su potencial individual y comunitario.

Bachillerato Técnico Industrial: “Juan Ernesto de Bedout”



Creyentes en potenciar el recurso humano local y de contribuir con el crecimiento de El Salvador, Kimberly-Clark invirtió en crear el primer Bachillerato Técnico Industrial en Sitio del Niño.

A partir de un análisis académico del Valle de San Andrés en el 2011, se identificó un desbalance entre el requerimiento laboral de la industria y la formación educativa. Esto propició la ejecución del proyecto educativo Centro Escolar Juan Ernesto de Bedout. Lo anterior fue posible gracias a la Alianza entre Kimberly-Clark, la Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo (FEPADE), la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo (USAID) y el Ministerio de Educación de El Salvador.

La inversión de este proyecto asciende a un millón de dólares, donde el 50% es aportado por Kimberly-Clark y 50% restante por USAID. Esta inversión contempla el mejoramiento y ampliación de la infraestructura existente, asistencia técnica, formación docente y equipamiento de aulas.

El programa permite además impartir talleres sobre prevención de riesgos de desastres naturales y liderazgo juvenil e implementar un “corredor educativo” que permite capacitar a los docentes de escuelas aledañas al Centro Escolar Juan Ernesto de Bedout, con el fin de contribuir a elevar la calidad educativa de sus instituciones.

Kimberly-Clark deja un legado educativo, un semillero de talentos para la zona del Valle de San Andrés, con el propósito de que los 1,200 estudiantes puedan acceder a mejores oportunidades de empleo y contribuir con el desarrollo socioeconómico de la comunidad. De esta manera, Kimberly-Clark traduce con hechos su visión corporativa de Guiar al mundo en lo esencial para una vida mejor.

44
estudiantes
conforman la primera
promoción del Bachillerato
Técnico Industrial que inició
en el 2012.

1,200
estudiantes
beneficiados.

Destak-Cados



Destak-Cados consiste en un programa de becas de formación técnica en Mecatrónica, Mecánica, Electrónica y Química que Kimberly-Clark de la mano con FEPADE, buscan apoyar a los jóvenes con el mejor talento de la comunidad de Sitio del Niño.

En una primera etapa en el 2012, el programa otorgó 19 becas, representando así la primera generación de talentos a los que Kimberly-Clark les financia el 100% de sus estudios.

De las 19 becas entregadas, cinco fueron para estudiar el Técnico en Mecánica y Mantenimiento Industrial, siete para Técnico en Electrónica Industrial y siete más para Técnico en Mecatrónica, todas con una duración de dos años y medio.

Las becas para los jóvenes beneficiados cubren los gastos de admisión (matrícula), materiales de estudio, alimentación, uso de laboratorios y transporte. También cuenta con un seguro de accidentes y se les cubre los gastos de graduación. Una vez concluidos sus estudios, los estudiantes tendrán la oportunidad de trabajar por un período no menor a tres años en Kimberly-Clark El Salvador.

El programa Destak-Cados tendrá una inversión proyectada de \$344 mil brindados por Kimberly-Clark, con el fin de becar a 38 personas en total. Una vez más, Kimberly-Clark busca contribuir de una forma positiva a la educación de la comunidad y a la atracción de talento.

Buen Vecino

Escuela Pedro Dávila en Nicaragua

Con el propósito de facilitar instalaciones seguras y saludables y optimizar la formación de maestros y niños, en el 2012 Kimberly-Clark dio inicio al proyecto educativo **Apadrinando la escuela Pedro Dávila**. El mismo está conformado por 3 etapas, la primera de ellas abarca la reconstrucción de nuevos servicios sanitarios, un muro perimetral, pintura y cambio de puertas y ventanas de las aulas, además de charlas educativas sobre el lavado de manos.

La entrega de esta fase está programada para el 2013, con una inversión mayor a los \$16 mil; beneficiando a más de 120 niños de edades entre 3 y 14 años.



120
estudiantes
beneficiados

Escuela de Coris en Cartago Costa Rica

Al igual que en Nicaragua el equipo de las plantas de Cartago y Coris se dio a la tarea de brindar su apoyo a la escuela de la comunidad. Después de realizarse un diagnóstico de las principales necesidades de la institución se desarrolló un plan de trabajo para trabajar en conjunto con la escolita. Entre ellas se conformó una comitiva de 20 colaboradores modelo por su comportamiento excepcional, quienes visitaron a los niños y niñas para inculcarles hábitos de aseo en sus manos.

Paralelamente la compañía aportó una donación de mil dólares en producto terminado para consumo de los estudiantes y personal docente y administrativo.

Adicionalmente, se reparó el *playground* gracias a la colaboración conjunta de nuestros proveedores, en aras de propiciar un ambiente sano y de entretenimiento apropiado para disfrute de los menores. Asimismo, se les participó del evento de reforestación anual de la compañía en el Bosque AmbientaDOS, del cual se hablará más adelante.



Programa de Donaciones

Si bien Kimberly-Clark no realiza donaciones a personas o a particulares ni intervenciones asistenciales, nuestra posición es determinante cuando se trata de apoyo a niños(a) y adultos mayores. Dar acceso a lo esencial es parte de nuestra filosofía de sostenibilidad en el pilar de Personas.

Por lo anterior, a lo largo del 2011-2012 Kimberly-Clark realizó contribuciones por un total de \$374 mil en producto terminado beneficiando a infantes, mujeres y adultos mayores.

Algunas de las instituciones beneficiadas en Centroamérica & Caribe fueron:

- Asociación Nacional de Tamizaje, Escuela Manuel del Pilar, Escuela de Coris y el evento benéfico Teletón en Costa Rica
- Asociación Nacional de Pediatría de El Salvador
- Fundaniñas, Guatemaltecos al Rescate, Hospital de desnutrición infantil e Instituto Neurológico en Guatemala
- Hogar Belén, Hogar Pajarito Azul y Escuela Pedro Dávila en Nicaragua
- Cruz Roja Americana y Casa Julia de Burgos en Puerto Rico
- Hogar de ancianos San Francisco de Asís y al Hospital de Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia en República Dominicana



Programa MedShare

Siempre con el objetivo de contribuir con la salud de las personas, Kimberly-Clark a través de su Fundación mundial y en alianza con la organización no gubernamental estadounidense MedShare, se ha dedicado a mejorar la atención médica de aquellos que más lo necesitan.

Mediante una redistribución de suplementos y equipos médicos en los diferentes puestos de salud, entre el 2011 y 2012 K-C aportó a la población de Centroamérica & Caribe:

- Medicamentos, suplementos alimenticios, equipo médico entre otros a los sectores más vulnerables de Nicaragua valorados en \$213 mil.
- Los pacientes del Hospital San Miguel Arcángel en Panamá fueron los beneficiarios de un contenedor con insumos y equipos médicos por \$152 mil.
- La Fundación Castillo Córdoba en Guatemala recibió 300 cajas de suministros médicos con valor de \$32 mil para beneficiar a unas 3,408 personas de las comunidades localizadas en el municipio de Santa Cruz de la Laguna.



Mano Solidaria

Es el programa de voluntariado K-C que busca fomentar el valor de la dedicación y la responsabilidad, así como el compañerismo y el trabajo en equipo de los colaboradores en C&C. A lo largo del año les invitamos a sumarse como voluntarios en jornadas de trabajo comunitario que les permita incluirse de manera activa en la consecución del objetivo *Crear un mejor futuro*. De esta manera todos velamos por el medio ambiente y contribuimos con las comunidades en donde Kimberly-Clark opera.

Dos ejemplos de Mano Solidaria son el caso de Costa Rica y El Salvador, en donde se ubican 3 de nuestras plantas operativas y en donde se encuentra la mayor cantidad de fuerza laboral de la empresa.

- > **En Costa Rica inicia en el 2009 y se relanza en el 2011. Desde ese periodo hemos contado con la participación aproximada de 875 colaboradores; representando más de 3,820 horas de voluntariado.**

El programa incentiva a los colaboradores a incorporarse al trabajo voluntario de proyectos ambientales como limpiezas comunitarias y de reforestación y socioeducativos como entregas de producto terminado y charlas.

- > **Club de Voluntariado en El Salvador: inició en el 2012 y ha contado con la participación de 20 voluntarios. Está conformado por 3 proyectos:**

- **Tu kasa nuestra casa:** es un programa solidario que apoya a los colaboradores y sus familias a mejorar físicamente sus viviendas. La iniciativa apoya a los colaboradores con menor poder adquisitivo, brindándoles un incentivo de mejoras en su vivienda.

Bajo la coordinación de sus líderes y compañeros inmediatos, se eligen los candidatos a partir de objetivos cumplidos, valores, comportamientos y desempeño laboral. El programa ha apoyado a 52 colaboradores y sus familias a mejorar su condición habitacional.

- **K-CTronix:** es un club de robótica que enseña a 21 alumnos de 7 a 14 años a solucionar problemas a través de la ciencia, tecnología y el trabajo en programación de robots.

A lo largo de un año, los voluntarios se encargaron de preparar a los alumnos en todo lo relacionado con la robótica. Producto de esa enseñanza, siete estudiantes participaron en VI Torneo Nacional de Robótica First Lego League, que organizó la Fundación Global Arte y Tecnología el 2 de marzo de este año en Colombia, obteniendo el segundo lugar; adicionalmente ganaron el pase para competir en el Sub Campeonato de Robótica que se realizó en Alemania en mayo pasado.

- **Club de inglés:** es un proyecto de desarrollo de liderazgo infantil a través del conocimiento de inglés, donde estamos capacitando a 100 niños de 7 a 9 años mediante clases y talleres que estimulan sus habilidades básicas de comunicación y vocabulario general del idioma.



Agua para la Vida es otro programa corporativo que vela por el recurso hídrico de nuestro planeta. K-C Foundation en alianza con CARE⁹ fijaron sus esfuerzos en El Salvador para brindar acceso a la población de Sitio del Niño de este preciado líquido.



“Agua para mi comunidad” en El Salvador

En el 2011, se llevó a cabo el proyecto para proveer de agua potable y saneamiento a cuatro escuelas y dos comunidades ubicadas cerca de la planta de Kimberly-Clark en el Sitio del Niño.

El proyecto implicó la rehabilitación de toda el agua potable y saneamiento de estas escuelas, así como la mejora de los pozos y sistemas de potabilización del agua consumida por las comunidades enteras alrededor de las instituciones educativas.

El proyecto tuvo una inversión de \$120 mil. Hoy, 8 millones de galones de agua limpia por año son retornados a estas comunidades. Cerca de 1,300 estudiantes y 3,500 residentes se benefician de este proyecto.

⁹ Care International es un entidad a nivel mundial compuesta por 14 organizaciones que velan por erradicar la pobreza.
<http://www.care-international.org/>

Fortaleciendo nuestra Cadena de Valor

En Kimberly-Clark consideramos que los proveedores y distribuidores son parte estratégica de nuestro equipo.

La honestidad en los negocios ha sido un valor de Kimberly-Clark desde la fundación de la compañía hace 140 años. Creemos que la transparencia y la honradez construyen relaciones duraderas. Existen muchas formas en las que seguimos siendo fieles a estos valores en el entorno de hoy en día.

Dada la importancia del proceso de compras para gran parte de nuestros procesos productivos y administrativos, nos regimos con la Política de Compras que cita:

Kimberly-Clark controlará de forma centralizada la contratación de bienes y servicios para que la función de compras se pueda realizar a nivel de la organización que produzca el mayor beneficio para la Corporación. Todas las actividades de adquisición se llevarán a cabo de conformidad con las normas y prácticas éticas.

Nuestro Código de Conducta establece la compra a proveedores, basándonos en motivos comerciales apropiados tales como: calidad, precio, servicio y confiabilidad. Específicamente en materia ambiental en

el caso de la pulpa, se solicita un contrato de compromiso por parte de los proveedores y por parte de los compradores en donde se garantice que la pulpa es 100% de programas reforestales y no de bosques primarios.

Asimismo, con el objetivo de prevenir situaciones críticas e ir más allá de lo que la ley establece, K-C vela por el bienestar de contratistas y visitantes. Es por eso que desde el 2012 existe un plan de acondicionamiento de zonas de espera y descarga en las plantas y en los centros de distribución. Inicialmente se implementó en Honduras, donde se construyeron duchas y salas de descanso para transportistas.

En el caso de proveedores de papel se han realizado esfuerzos por capacitarles, asesorarles y darles visibilidad como gestores ambientales.

CADENA DE VALOR K-C



Programas de desarrollo de Talento

En Kimberly-Clark estamos atentos no sólo a las posibilidades de mejora propias de la compañía sino también a las oportunidades que se les presentan a nuestros proveedores y distribuidores. A ellos les brindamos una serie de programas para mejorar sus procesos de gestión.

a. Impulsando la mejora continua en los distribuidores

Un ejemplo de esto es el programa ILK¹⁰ en el Negocio donde el equipo de Recursos Humanos apoya a la fuerza laboral de nuestros distribuidores según su necesidad.

El caso más reciente es el de K-C Puerto Rico que implementó un programa de capacitación para distribuidores. A través de esta iniciativa, el equipo de Recursos Humanos (ILK) apoyó a dos distribuidores del país en un esfuerzo conjunto para favorecer la venta incremental.

Tanto Almacenes Kiko Vera de consumo masivo como Menaco Corp. distribuidor de la línea institucional, recibieron una serie de servicios que incluyeron:

1. Evaluación de las necesidades de capacitación de sus colaboradores.
2. Talleres sobre: Comunicación eficaz, Definición de objetivos y Toma de decisiones.

Esta dinámica permitió brindar 15 horas de capacitación a 29 personas generando un incremento en ventas del 13% versus el 2011. Asimismo, el programa permitió el fortalecimiento de la relación y de la confianza.

b. Impulsando la mejora continua en los proveedores

A través de la capacitación constante y seguimiento, K-C brinda ayuda, acompañamiento y guía a los proveedores de fibra secundaria para que estos pequeños y medianos empresarios realicen su trabajo de una forma excepcional favoreciendo el crecimiento de su negocio.

“Un conjunto de cosas es superior al esfuerzo individual, y con eso les deseo agradecer por todo lo que han hecho para solidificar esta alianza”,
Omar Vera, Almacenes Kiko Vera

¹⁰ Innovación en Liderazgo y Kultura se denomina el Departamento de Recursos Humanos en Centroamérica & Caribe.

El Salvador

Durante el 2011 y 2012 se ha venido fortaleciendo esa relación mediante la asesoría por parte del personal K-C en temas de logística, finanzas, calidad y recursos humanos.

Esto ha permitido crear planes de negocio más estables y eficientes como es el caso de SERPACA que logró duplicar sus ventas entre un periodo y otro.

K-C ha generado una relación de negocio estable, donde se les muestra el interés en que sus negocios crezcan, generando confianza y estrechando relaciones con ellos.

Un ejemplo es el lanzamiento del programa Lean Fibras Extended que brinda la metodología para que ellos logren diferenciar y controlar la calidad de las materias que captan, generando un ganar-ganar para ambos.

Costa Rica

Gracias al respaldo de K-C y a la divulgación en los medios de comunicación, los proveedores de fibra han obtenido mayor visibilidad y credibilidad en sus comunidades generándoles una ventaja competitiva.

En el 2012, K-C Costa Rica realizó una reunión entre representantes del Ministerio de Salud y 15 proveedores de fibra de K-C para alinear conocimientos sobre la Ley para la Gestión Integral de Residuos. Esta capacitación sirvió para informar a los proveedores de papel sobre las exigencias de ley que les permitirá ser gestores autorizados de residuos especiales ante el Ministerio de Salud.

Esta capacitación benefició a los proveedores pues muchos desconocían los detalles de la ley y la regulación vigente, brindándoles la oportunidad de corregir los aspectos necesarios para su continuidad.

Guatemala

Kimberly-Clark Guatemala ha desarrollado un programa de fidelización y trabajo con sus proveedores. Se han capacitado en temas de control de calidad lo que redundará en la mejora de la calidad de fibra que recibimos. También los apoyamos en sus campañas de reciclaje e involucramos en nuestros proyectos de Aliados de la Tierra. Dos veces al año se les provee bolsas con producto terminado de Kimberly-Clark.



Promoviendo la integridad

Kimberly-Clark lleva adelante sus esfuerzos de instruir a sus proveedores sobre temas de anticorrupción. Anualmente se da seguimiento mediante el compromiso por escrito de cada suplidor.

¿Hacia dónde vamos?

Extreme Distribution en El Salvador

Un nuevo esquema de distribución de los productos K-C al canal de detalle. Este modelo tiene como principal objetivo comercializar nuestros productos al canal de detalle con una fuerza de ventas exclusiva para Kimberly-Clark a través de distribuidores claves en zonas geográficas en todo el territorio nacional.

Proyecto de Lugares Saludables en Panamá¹¹

Panamá fue seleccionado en el 2011 como país piloto para implementar la Plataforma HWP 1.0 (Healthy Workplace Project) en distribuidores. Esta nueva visión se caracteriza por gestionar el cambio y es por ello que, en conjunto con el equipo local se implementó, obteniendo resultados excepcionales! Esta iniciativa contempló la capacitación del equipo de ventas del distribuidor transformándolos en consultores con mejores herramientas de negociación.

LinKC PROJECT

Este proyecto de servicio especializado se viene gestando desde el 2012 para implementarse como plan piloto en Costa Rica a partir del 2013. El mismo une los esfuerzos de varias áreas internas de la compañía con nuestros aliados de recolección de fibras, nuestros socios distribuidores y clientes finales.

Esta dinámica permitirá captar insumos reciclables donde los clientes acumularán puntos ecológicos canjeables, ya sea por productos o por servicios como capacitaciones especializadas en manejo de residuos sólidos. En el próximo reporte estaremos brindando los resultados.



¹¹ Mayor información sobre el proyecto Lugares Saludables, p. 86

Otras iniciativas de fortalecimiento de proveedores de fibra y transporte:

- Asesorías:
 - A nivel de logística.
 - En temas de salud, chequeo médico, ergonomía. En Costa Rica, El Salvador y República Dominicana se realizan exámenes médicos a los proveedores de transporte como parte de los controles de riesgo de salud y en los demás países se han llevado campañas de educación en el tema.
 - En mejorar su eficiencia.
 - En colocación de mobiliarios y áreas de fumado, extintores, etc.
- Apoyo y acompañamiento en:
 - Trámites legales como son cédulas jurídicas, aperturas de cuentas y gestiones municipales.
 - Adquisición de artículos de seguridad ocupacional. Se apoya al proveedor subvencionando la compra de los productos.
 - Se han acondicionado las zonas de descarga con duchas y área de alimentación, para que los transportistas puedan descansar mientras esperan los procesos de revisión de la mercadería entregada.

Costa Rica

- Anualmente se realizan reuniones con compradores de fibra local. Estas reuniones son un espacio donde K-C junto a 39 proveedores abordan temas relacionados con aspectos legales, logísticos, de impuestos, necesidades de los proveedores, estrategias de precios, planes de capacitación y campañas con instituciones públicas y privadas.
- Actividades sociales de relacionamiento: en diciembre se realiza un convivio con los proveedores de fibra en reconocimiento al esfuerzo del período.
- Se ofrece descuento de factura a través de la Asociación Solidarista para todos los proveedores.
- Pago inmediato contra pedido a proveedores de fibra para apoyarles en su flujo de efectivo.

Apoyo en momentos difíciles

K-C le prestó el dinero sin intereses a un proveedor en Nicaragua, para que volviera a empezar su operación luego que perdiera su bodega. El proveedor honró su deuda brindando fibra. Son acciones como estas las que potencian la relación comercial, permitiendo colaboraciones más cercanas y trabajo en equipo.

2011

2012



Cantidad de proveedores

837

Pago a proveedores (en millones de US\$)

\$166



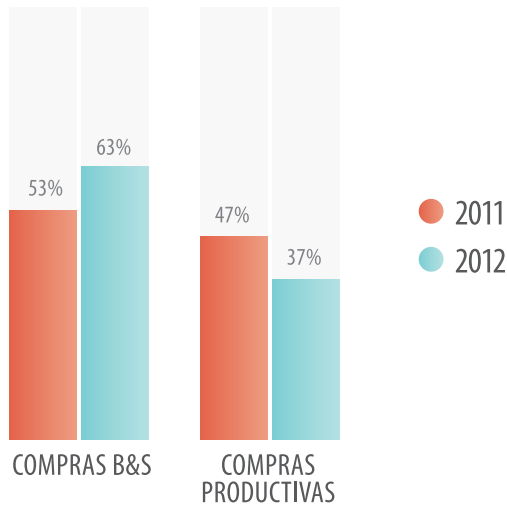
Cantidad de proveedores

754

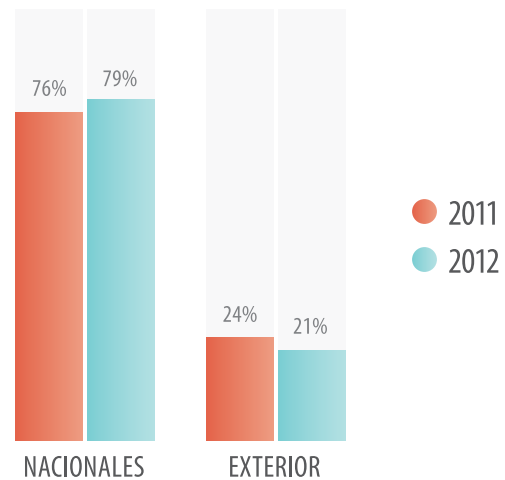
Pago a proveedores (en millones de US\$)

\$138

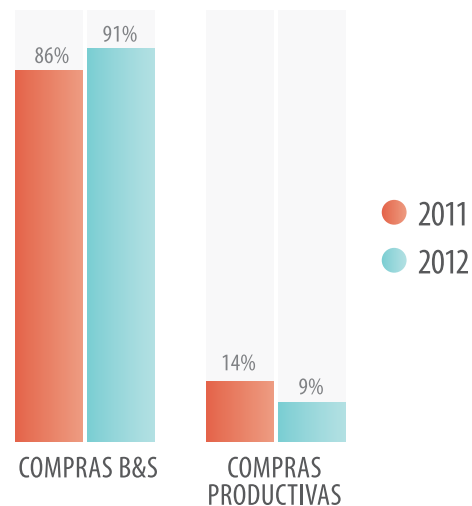
Proporción del gasto destinado a compras productivas y de bienes y servicios.



Cantidad de proveedores, según el origen de los mismos.



Cantidad de proveedores, según el tipo de producto o servicio que nos proveen.



Información de gráficos a noviembre, 2012.

Seguridad en nuestras operaciones

En Kimberly-Clark fomentamos prácticas seguras en nuestra cadena logística con el fin de evitar que las operaciones, tanto de comercio interno como exterior, sean utilizadas por personas u organizaciones criminales para cometer actos ilícitos.

Dentro de las más recientes prácticas del 2012 se implementaron dispositivos tecnológicos que permiten rastrear satelitalmente nuestros camiones y sus cargas.

A. Detectores de drogas

A principios del 2012, Kimberly-Clark adquirió detectores portátiles de explosivos, agentes químicos y especialmente narcóticos con el objetivo de detectar de manera temprana sustancias que puedan poner en riesgo la operación de carga, transporte y distribución de nuestros productos. Como resultado, cero infiltraciones de sustancias narcóticas o explosivas se han detectado en los últimos 2 años dentro del transporte de nuestros productos a nivel de exportación e importación.

B. Sistemas GPS – Transporte de carga

Los sistemas de posicionamiento global - GPS, han venido conformando parte fundamental del negocio en la seguridad de la cadena de suministros de nuestros productos a nivel internacional y local. Esto debido a la necesidad de llevar a un nivel superior de seguridad y protección a nuestros equipos de tránsito local e internacional.

Actualmente, nuestras operaciones en Centroamérica y Caribe han alcanzado el 90% de implementación de GPS en los vehículos de transporte internacional y un 50% en transporte local. Nuestra meta es llegar al 100% de la implementación en toda la flotilla terrestre.

C. Participación con autoridades locales y de gobierno

Nuestro equipo de seguridad regional mantiene excelentes relaciones con autoridades de alto nivel de los gobiernos centroamericanos. Igualmente, participamos de reuniones, foros y consejos de seguridad en los diferentes países de la región con AMCHAM, Embajadas Americanas, Policías Judiciales, Direcciones de Policía Antinarcóticas y otros gremios como CADEXCO y COMEX en Costa Rica.



Pr

PRODUCTOS

- Nuestras Marcas Corporativas
- Calidad y seguridad de nuestros productos
- Nuestras marcas y nuestros consumidores: una relación sostenida de valor agregado
- Relacionándonos con nuestros consumidores

Construyendo confianza con nuestras marcas

Cada día buscamos fortalecer la calidad de los procesos y la excelencia en nuestros productos, y así responder a la confianza de quienes todos los días eligen nuestras marcas para el cuidado de su salud, higiene y bienestar.

Nuestras Marcas Corporativas

En Kimberly-Clark los productos que desarrollamos y vendemos están organizados en 5 unidades de negocio de acuerdo con el público al que están orientados.

- **Cuidado del bebé:** línea de pañales, pantaloncitos de aprendizaje para el baño, calzoncitos para la noche y toallitas húmedas descartables y artículos para el baño. A partir del 2013 se agregará el portafolio Evenflo, línea de accesorios para alimentar al bebé. Esta es la línea más reciente lanzada en Costa Rica y Puerto Rico, con miras a expandirse en el resto de Centroamérica y Caribe.



- **Cuidado familiar:** paños reutilizables, toallas de cocina y servilletas, pañuelos faciales y papel higiénico. Además, papel aluminio, esponjas y guantes.

- **Cuidado femenino:** toallas femeninas, protectores diarios, tampones y toallitas húmedas.



- **Cuidado de la mujer en etapa de climaterio y de adultos mayores:** toallas y protectores para incontinencia leve, línea de cuidado íntimo femenino y calores repentinos. Ropa interior con protección para adultos activos, pañales para adultos inactivos y productos complementarios.

- **Kimberly-Clark Professional:** soluciones integrales de higiene y equipo de protección personal que buscan junto a los clientes y socios comerciales "Crear Lugares Excepcionales de Trabajo", más saludables, más seguros, más productivos y más sostenibles.



Calidad y seguridad en nuestros productos

Como empresa líder en la categoría de higiene y cuidado personal, tenemos un fuerte compromiso por asegurar la calidad a quienes nos eligen diariamente. Realizamos rigurosos controles desde la recepción de las materias primas hasta el punto de venta.

Kimberly-Clark Corporación (KCC) ha definido una norma basada en ISO 9001, que se conoce como Sistema de Gestión de Calidad (Quality Management System - QMS). Cada planta debe asegurar la aplicación de todos los requisitos para cumplir la Política de Calidad y Seguridad de Producto y del QMS.

Para garantizar lo anterior, personal de KCC Global Quality y de Latinoamérica realiza auditorías a las plantas para medir el nivel de cumplimiento, basado en una tabla de evaluación que contempla el estado de madurez de la operación.

La expectativa de K-C Latinoamérica para todas sus plantas es lograr el Generalmente Bien Controlado para el 2015. Sin embargo, ya en el 2012 Planta Coris en Cartago, Costa Rica obtuvo esta calificación, convirtiéndose en el modelo para el resto de la Región.

Además, todos nuestros productos cuentan con la información acerca de la composición de los mismos, el lugar de fabricación, datos de contacto en caso de querer realizar alguna consulta y el modo de uso de los mismos.

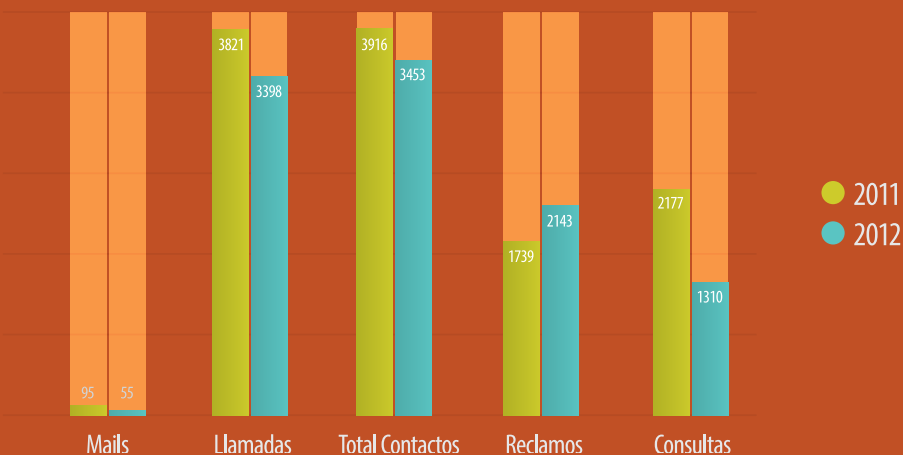
Asimismo, se dispone de un **Centro de Atención al Consumidor** que funciona como canal de comunicación mediante una línea telefónica gratuita, que canaliza los reclamos, quejas, consultas y sugerencias que nos permite mejorar continuamente.

Cada dos años se aplican encuestas para monitorear el nivel de satisfacción de los clientes, de las cuales se obtiene información para orientar esfuerzos y valorar su percepción.

Asimismo, se realiza periódicamente investigaciones de mercado que permiten conocer la participación de las marcas y determinar oportunidades que estén al alcance para mejorar la posición con los consumidores.

Basados en la Política de Calidad de los Productos y Servicios que cita "Kimberly-Clark diseña, fabrica y entrega productos que alcancen o excedan las expectativas de los clientes en calidad, desempeño y valor"; K-C solucionó el 100% de los reclamos presentados en esos periodos.

Registro de Contactos



Nuestras marcas y nuestros consumidores: una relación sostenida de valor agregado

La innovación ha sido el eje central del éxito de nuestra compañía desde nuestros comienzos. Hoy día continuamos innovando y ofreciendo productos que se adaptan a las necesidades de los consumidores.

Huggies Active Sec Unitario:

En respuesta a la necesidad de adquirir productos de alta higiene y desempeño a un bajo desembolso, se lanzó un pañal para bebé en una presentación empaquetada unitariamente en Honduras, Guatemala, Nicaragua y El Salvador. Como parte de este lanzamiento, se llevó a cabo la campaña "Sólo tus manos tocan a tú bebé" para la no contaminación del producto al adquirirlo de forma individual en la pulpería.

Durante el 2011 y 2012, en Centroamérica y Caribe desarrollamos varias novedades para mejorar la calidad de vida de quienes nos prefieren.



Pañales desechables 1, 2 & arriba

Brindando una solución práctica para padres, se lanzó este producto diseñado para facilitar el proceso de cambiar el pañal, ideal para bebés inquietos que comienzan a caminar solos o con ayuda. Huggies 1, 2 & arriba es el único pañal que se puede colocar como calzoncito se ajusta y quita como pañal.





Kotex Black

En el año 2012 Kimberly-Clark una vez más revolucionó la categoría de cuidado femenino de la región con su nueva generación de toallas ultra finas, protectores diarios y tampones; que además de brindar el alto desempeño que siempre ha caracterizado a la marca **Kotex**, cuenta con características estéticas innovadoras al incorporar modernos diseños y vibrantes colores en sus productos, los cuales brindan una protección extraordinaria con verdadero estilo.

Según nuestras continuas investigaciones muchas de las mujeres quieren verse y sentirse libres, confiadas, femeninas y diferenciarse en su contexto. Quieren más que buena protección y comodidad, desean mantener su femineidad y su atractivo con productos discretos y bonitos.

Por tal motivo, Kotex apoyando su seguridad lanzará en este 2013 una completa línea de productos para el cuidado femenino que se adaptará a esas necesidades y gustos de las consumidoras en C&C: "Kotex Evolution" cuyas toallas serán fabricadas en la Planta de Coris de Cartago, Costa Rica.

La línea que produce este innovador producto fue fabricada en Italia y es de la más alta tecnología disponible. Sus modernas empacadoras tienen la flexibilidad de sacar producto terminado, tanto en bolsa como en caja plegadiza automáticamente. Cuenta con cámaras de alta velocidad que constantemente están monitoreando el producto para rechazar cualquier defecto posible que detecten de inmediato.

Con una inversión total de \$10 millones esta máquina nos permite mucha flexibilidad con un producto innovador y de alto desempeño.



En Kotex las mujeres pueden encontrar una completa línea de productos para el cuidado femenino que se adapta a las diferentes necesidades y gustos de las consumidoras en C&C.



Poise

Es la línea más completa de soluciones para la mujer en la etapa de climaterio, en donde cada producto está diseñado para los distintos cambios que se presentan en la mujer con el objetivo de que se sientan seguras y cómodas para seguir viviendo esta etapa al máximo. En el 2012 la línea incluía productos para las pérdidas de orina, cuidado íntimo y calores repentinos.

Plenitud

Pensando en el bienestar y en la calidad de vida de los adultos mayores, Plenitud Active lanzó al mercado en el 2012 la nueva ropa interior con protección para hombres y mujeres. Es la primera y única hecha con Cotton Flex, una innovadora tela que se ve y se siente como el algodón. El lanzamiento se realizó en toda la subregión de C&C posicionándolo como un producto premium, brindándole a los adultos activos toda la seguridad, discreción y comodidad que necesitan.





Scott tecnología Smell Clean

En Centroamérica y Caribe el 86% de los consumidores desechan los papeles en el basurero del baño. Es por eso que Kimberly-Clark ideó el papel higiénico con tecnología Smell Clean, cuya fórmula encapsula y suaviza las moléculas que generan el mal olor contrarrestándolas con una fragancia que se adhiere al rollo de cartón del papel y éste lo lleva al resto de las hojas. Una vez que se deposita en el basurero, las moléculas actúan.

Scott en armonía con el ambiente

Papel higiénico y Toallas de cocina:

- Son producidos con fibras recicladas
- El cono es de material reciclado y es reciclable
- El polietileno con que se empaca el producto también es reciclable



AIRFLEX

Como parte de la innovación, Kimberly-Clark Professional lanzó al mercado productos con tecnología HYDROKNIT y AIRFLEX que garantizan una mayor absorción y resistencia del papel, logrando así un mejor desempeño. Estos atributos hacen que el usuario utilice menos productos, lo cual representa un ahorro para nuestros clientes y un beneficio para el medio ambiente.

Scott Triple Hoja

Con el objetivo de ofrecer innovación a los consumidores un producto de mejor desempeño, desde octubre del 2012 está disponible en el mercado Scott Triple Hoja, el paso siguiente a doble hoja. Este es un producto que brinda mayor absorción, mayor rendimiento y una suavidad acolchonada. Esta presentación también posee la tecnología Smell Clean presente en todos los papeles higiénicos de la familia Scott.



WYPALL

Son paños de microfibra con tecnología MICROBAN. Esta tecnología fue incorporada a los productos WYPALL durante su fabricación inhibiendo la proliferación de bacterias, moho y hongos que provocan la aparición de manchas y malos olores. Esta protección funciona de forma continua para mantener las superficies más limpias y frescas.

Relacionándonos con nuestros consumidores

En respuesta a la confianza que recibimos de nuestros consumidores, además de la producción y venta de productos de higiene personal, nuestras marcas ofrecen un acompañamiento en la educación de temas vinculados directamente a la realidad de quienes nos eligen.

Programa 100 primeros días:

Este programa apoya a las mamás y papás que tienen hijos recién nacidos o que están pronto a tenerlos. Les brinda consejos y capacitación sobre los cuidados del bebé y de la mamá, antes del nacimiento y posterior a este. A nivel de C&C un grupo de colaboradores por país visitó 151 hospitales y ofreció regalías aproximadamente a 338 mil madres en 9 países.



AmaZonas

Huggies y Scentia, empresa de la industria farmacéutica en Guatemala, se unieron para desarrollar un programa socio – económico que beneficie a las más de 40 mil mujeres que laboran como vendedoras por catálogo de Scentia en Centroamérica.

AmaZonas se viene gestando en Guatemala y Honduras desde julio 2012 y tiene como propósitos generar un ingreso adicional a esta fuerza de ventas mediante la comercialización directa de pañales Huggies Active Sec, brindarles capacitación en cuidados del bebé y de la salud de la madre en la etapa de gestación y de lactancia y ofrecerles una bonificación adicional en pañales a aquellas vendedoras con hijos entre los 0 y 3 años de edad.

Adicionalmente, esto permite ofrecer un valor agregado a las consumidoras, ya que a través de este nuevo canal de ventas, tienen la opción de obtener el mejor pañal con una asesoría personalizada y bajo un servicio de entrega directa sin necesidad de salir de su casa. Para el 2013 el programa se extenderá a El Salvador, Panamá y República Dominicana.



Kotex y su Programa “Entre Chicas”:

Es un programa de charlas educativas que se lleva a las escuelas y colegios para educar a las niñas que están por entrar a la pubertad o que la están iniciando para informarlas sobre el ciclo femenino y los cambios que atraviesan sus cuerpos durante la adolescencia. El objetivo es romper mitos y promover el conocimiento, la responsabilidad y la importancia del cuidado personal durante una etapa tan especial como el pasaje de la niñez a la vida adulta. Solo en Costa Rica durante el año 2013, este programa llegará a impactar a más de 20 mil niñas.



Club Plenitud:

Manteniendo el compromiso de la marca con la calidad de vida del adulto mayor, en el 2011 Kimberly-Clark Costa Rica inició este programa con el objetivo de vincular emocionalmente a la categoría de Adult Care (Plenitud y Poise) con actividades de impacto para la persona adulta mayor.

El programa se desarrolla en alianza con la Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO). En conjunto, se establece una programación de actividades durante el año relacionadas con los temas de salud y calidad de vida de la persona adulta mayor, además de incluir actividades de capacitación y recreación.

En la red de Club Plenitud se encuentran adscritos 30 centros de cuidado de adultos mayores, beneficiando a más de 500 personas y en donde trimestralmente se beneficia 3 de estos centros brindando producto y artículos de su necesidad.



Programas KCP

Kimberly-Clark Professional ha venido incorporando en su modelo de gestión y producción una alta conciencia sobre la importancia en la transformación de productos más amigables con el ambiente. Se trabaja a través de una estrategia corporativa denominada “*Usa menos, haz más por un mundo sostenible*”, que está compuesta por tres pilares estratégicos:

- **Conservando:** mejorando los procesos con la ayuda de las acreditaciones de los diferentes procesos como lo son: ISO¹, FSC², Green Seal Certified, Green Building Council, entre otros.
- **Innovando:** por medio de mejores prácticas y con la incorporación de métodos y procesos que minimizan el impacto ambiental se reduce la cantidad de materiales usados mejorando el producto y haciendo que dure más y pueda ser reutilizado y/o reciclado. Además, la compañía realiza ingentes esfuerzos para reducir el consumo de agua, energía y combustibles; de esta manera contribuye a disminuir la huella de carbono.
- **Contribuyendo:** programas de valor adicionales para el bienestar de nuestros colaboradores, clientes y comunidades.



Lugares de Trabajo
Excepcionales

Esta es una nueva visión corporativa que busca el bienestar de las personas cuando están fuera de sus hogares. Tiene como objetivo ser un socio estratégico de las empresas donde se desarrolle, a través de una oferta integral que incluye: servicio, educación y capacitación para mejorar y/o cambiar los hábitos de los colaboradores.

De igual forma este programa pretende apoyar a las empresas en sus esfuerzos por mantener el talento humano a través de la creación de ambientes de trabajo excepcionales disminuyendo los niveles de ausentismo, presentismo e incapacidades.

Kimberly-Clark implementó este programa como un piloto en su planta Belén- Costa Rica. Participaron los equipos regionales de Mercadeo, Tecnología de la Información y Finanzas. Inició con 55 personas en noviembre 2011 y finalizó en febrero 2012.

Conservando



Usa menos. Haz más
Por un mundo Sostenible



Contribuyendo

¹ International Organization for Standardization
² Forest Stewardship Council

Innovando



La compañía ofrece una Plataforma de Valor, la cual además de varios procesos, brinda un servicio de medición de la contaminación o de bacterias. Este consiste en hacer visible lo invisible (contaminación), con la ayuda de un asesor de bienestar que ejecuta diferentes actividades especialmente diseñadas para provocar el sentimiento y el efecto positivo en los colaboradores de las empresas.

La salud está en tus manos tiene por objetivo difundir correctos hábitos de higiene. Con una inversión de \$35 mil, el programa impactó a más de 25mil personas y 600 clientes entre el 2011 y 2012. Se les educó en el correcto lavado de manos como principal arma para evitar enfermedades propagadas por este medio. Asimismo, se les incentivó al uso correcto de nuestros productos para reducir gastos innecesarios.

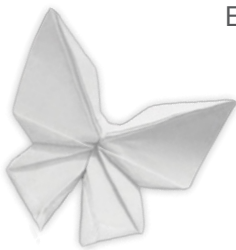
En el 2012, el Ministerio de Salud de Costa Rica dio el respaldo institucional al programa, por motivar, educar y adherir a los trabajadores de múltiples empresas a las buenas prácticas de higiene en el sitio de trabajo.

Gestión Industrial y El Guardián Jackson

Al contar con una división de implementos de protección personal tales como cascos, guantes, lentes y diferentes tipos de trajes, Kimberly-Clark Professional desarrolló una nueva plataforma para el área industrial. Esta consiste en la detección y/o identificación de áreas, zonas o lugares con riesgo laboral, ayudando a las empresas productoras a visualizar los riesgos de accidentes y con ello colaborar en la disminución de los mismos.



Sostenibilidad



Este pilar incentiva el proceso de reciclaje dentro de las empresas. Con el papel recolectado se fabrican productos de las líneas de consumo masivo como los productos institucionales, a partir de materia prima 100% reciclada procedente de fuentes locales, en lugar de importarlas desde fuera de la subregión. A cambio de esto, Kimberly-Clark Professional entrega a la empresa productos terminados de la línea Institucional.

Al cierre del año 2012 Kimberly-Clark recicló más de 126 mil toneladas de material en Centroamérica o lo que equivale a 7,412 árboles no procesados en el año.

Luis Cifuentes, Gerente Regional de ITS

“Fue una experiencia extraordinaria, especialmente por sentirnos involucrados con la gran oportunidad para nuestra compañía de crear un nuevo mercado y ayudar a diseñar la estrategia con nuestras vivencias. Nos hicimos conscientes de las debilidades en materia de higiene, ninguno de nosotros creía en un principio que nuestros elementos de oficina estuvieran tan o más contaminados que lugares como los baños, y esa conciencia nos cambió el hábito”.



PI

PLANETA

- Gestión del agua, energía y residuos
- Inculcando la cultura del reciclaje en Centroamérica y Caribe

Tomando decisiones hoy, preservando el mañana

En Kimberly-Clark, estamos comprometidos con el medio ambiente porque entendemos su importancia para las generaciones futuras y la sostenibilidad del negocio. Manejamos todas nuestras operaciones con la intención de generar valor para la empresa sin perder de vista la utilización responsable de los recursos del planeta.

Una gestión ambiental responsable es de vital importancia para Kimberly-Clark. Por esta razón, de la mano de nuestro Sistema de Gestión Integral, cumplimos no sólo con las regulaciones corporativas, nacionales e internacionales; sino también establecemos las acciones necesarias para reducir nuestro impacto en consumo de agua, consumo de energía, emisiones de carbono, gestión de residuos y gestión de insumos.

Nuestra Visión 2015 es un reto que nos exige trabajar de manera consciente, constante y eficiente para lograr avances en el respeto del medio ambiente, alineados a una de las prioridades de Kimberly-Clark: cuidar los aspectos esenciales para un mejor planeta. Para este propósito nos regimos con la Política de Protección del Medio Ambiente que cita:

Kimberly-Clark debe diseñar, producir y entregar sus productos y operar sus negocios protegiendo a la biósfera y promoviendo el uso sustentable de aquellos recursos naturales, de los cuales dependen nuestros negocios y las partes interesadas, incluyendo los bosques, el abastecimiento de agua y los recursos energéticos.

Es la intención de esta política:

- Asegurar el cumplimiento de las leyes ambientales y proteger a la biósfera.
- Fomentar el compromiso de los empleados y utilizar sistemas de gestión para guiar la mejora continua en materia ambiental.
- Establecer objetivos periódicos para alcanzar esta política.
- Establecer estándares de desempeño ambientales y utilizar tecnologías avanzadas para el control de la contaminación.
- Desarrollar relaciones de colaboración con las partes interesadas (stakeholders) para proteger los recursos naturales.

Filosofía LEAN

Desde el 2010 Kimberly-Clark ha implementado a nivel corporativo la filosofía Lean. Este sistema de negocio de mejora involucra a todos los colaboradores, persiguiendo la eliminación de desperdicios: en sobre-producción, espera, movimiento, transporte, defectos, inventarios, sobre-procesos, generando un flujo dentro de la organización y mejorando así el valor hacia el cliente de forma global. Mayor efectividad, ahorro de tiempo, recursos y mayor dinamismo en la organización son parte de los beneficios que ya recibe K-C tras la aplicación de la metodología Lean, que permite optimizar los procesos y reducir el impacto ambiental, mediante un mayor aprovechamiento de los recursos.

Gestión del agua

Entendemos por gestión del agua la búsqueda de la minimización del consumo y la optimización de su tratamiento, lo cual significa que buscamos mantener y mejorar la calidad de nuestros efluentes.

Dado que el proceso que utiliza agua se vincula con la producción de papel, nuestra planta Sitio del Niño es la que realiza el consumo de este recurso. El agua utilizada se toma directamente del Río Sucio de El Salvador, la cual es tratada y vertida al proceso de fabricación. A su vez, se han realizado acciones que han llevado a la reducción del consumo del recurso en la operación productiva, entre ellas:

- Contar con un sistema de almacenamiento de agua para tratamiento de la misma con recirculación al proceso.
- Mantenimiento de los medidores de flujo. Anualmente se realiza una calibración para asegurar que estén midiendo correctamente el uso de agua fresca en las instalaciones.
- Medición y registro del consumo de agua fresca durante todas las operaciones de fabricación.
- Reportes inmediatos de cualquier fuga de agua fresca en el proceso productivo o en los servicios paralelos.
- Utilización de agua clarificada o blanca en los procesos de destintado y lavados de pisos, limitando el uso de agua fresca a aplicaciones específicas (preparación de químicos, regaderas de alta presión).
- Mejora en los hábitos personales de higiene y uso de agua de los colaboradores.
- Sensibilización del consumo de agua y metas logradas mediante campañas de comunicación.

Nuestros esfuerzos e inversiones realizadas han permitido una reducción del 8% en el consumo absoluto de agua fresca, reduciendo directamente en nuestra generación de efluentes. A través de nuestra gestión de las aguas residuales, logramos que la turbidez y la cantidad de sólidos suspendidos totales contenidos en el agua vertida en el Río Sucio sea un 50% menor a la tomada de él para hacer papel. Además, hemos alcanzado la meta de consumir 25m³ de agua por tonelada de papel producido. Continuaremos enfocándonos para avanzar sobre la minimización del consumo de agua.

El ahorro de agua en K-C equivale a llenar

73 piscinas olímpicas.

Planta Sitio del Niño

CONSUMO DE AGUA (m³)



2011
2,253,361

2012
2,068,956

VOLUMEN TOTAL DE AGUA
RECICLADA (m³)



2011
1,343,799

2012
1,747,572

CONSUMO DE AGUA
(m³/BDMT¹)



2011
28

2012
25

VOLUMEN TOTAL DE
AGUAS RESIDUALES
EFLUENTES LÍQUIDOS DE
PROCESO



2011
5,239,581

2012
3,405,695

VOLUMEN TOTAL DE AGUA
RECICLADA (%)



2011
45%

2012
51%

¹ Bone Dry Metric Tone, por su sigla en inglés y corresponde a la cantidad de agua consumida por tonelada de papel seco producido.

Gestión de consumo de energía

A lo largo de estos dos años hemos continuado la implementación de los programas de eficiencia energética enfocados en reducir los consumos y optimizar la manufactura de nuevos productos, como resultado de procesos energéticamente eficientes. El enfoque de estos programas se fundamentan en:

- Reducción y eliminación de desperdicios de energía como principal objetivo.
- Implementación de equipos de trabajo enfocados en eficiencia energética.
- Enfoque en la reducción de la variabilidad en procesos y productos para minimizar la energía requerida.
- Creación de una cultura de ahorro de energía en los colaboradores, generando una transformación cultural.
- Despliegue de dashboards de gestión visuales, modificaciones en el sistema operativo y entrenamiento sobre mentalidades y capacidades en el sistema LEAN en las plantas.
- Inversión en equipos de mayor eficiencia energética al generar nuevos proyectos, mejoras o sustituciones.

Estos esfuerzos han permitido reducir el consumo total de energía en un 6.1% en el 2012 con respecto al 2011.

El ahorro total de **energía** en K-C equivale al consumo promedio de **6,900** casas durante un año.

En el 2012, la cantidad de energía utilizada por tonelada producida fue un **16.4%** menor con respecto al 2011.

	Planta Belén		Planta Coris		Planta Sitio del Niño		Planta Herrera		Total	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Consumo directo de energía (MBTU)										
Energía Térmica	47,476	0	0	0	667,006	626,366	268	656	714,750	627,022
Consumo indirecto de energía (MBTU)										
Energía Eléctrica	45,318	14,022	41,750	66,338	347,421	370,345	3,317	4,229	437,806	454,934
Consumo total de energía										
Total	92,794	14,022	41,750	66,338	1,014,427	996,711	3,585	4,885	1,152,556	1,081,956

Gestión de las emisiones de carbono

Nuestras fuentes de emisiones de carbono se ven asociadas al consumo de combustibles fósiles principalmente en nuestra planta Sitio del Niño, así como al consumo energético para el desarrollo de las operaciones productivas. Nuestras emisiones de dióxido de carbono para el período 2011 – 2012 fueron las siguientes:

Nuestros esfuerzos han permitido reducir las emisiones de CO² en

4,700
toneladas
del 2011 al 2012.

	Planta Belén		Planta Coris		Planta Sitio del Niño		Planta Herrera		Total	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Emisiones Directas (TON CO ² e)										
Energía Térmica	3,541	0	0	0	46,336	42,926	7	19	49,884	42,945
Emisiones Indirectas (TON CO ² e)										
Energía Eléctrica	529	164	388	774	32,443	34,584	574	688	33,934	36,210
Emisiones Totales (TON CO ² e)										
Total	4,070	164	388	774	78,779	77,510	581	707	83,818	79,155

Las iniciativas llevadas a cabo para reducir el consumo energético repercuten directamente en la disminución de las emisiones de carbono generadas en nuestras actividades.

Gestión de los residuos

Los resultados que hemos alcanzado durante el 2011 y 2012 corresponden a la consolidación de las acciones realizadas durante años anteriores.

Entre las acciones implementadas están:

- Aplicación de filosofía LEAN para reducir residuos (iniciando desde la fuente).
- Nuevas estaciones de separación de residuos en áreas administrativas.
- Recuperación de centros de cartón de bobinas 108''' y de productos utilizados en servicios sanitarios y áreas en general.
- Valorización de la merma de toalla Duramax, aplicándolo como reciclaje energético².
- Nuevas opciones de reciclaje para materiales valorizables, como los desechos del scrap de pañales que hoy día son exportados para su aprovechamiento como materia prima de paneles de construcción.

En El Salvador, los lodos son la fuente primaria de desechos industriales que salen de la planta de tratamiento por la fabricación de tissue, donde se usa fibra reciclada. Esto representa el 90% de los desechos; sin embargo se han reaprovechado como material de cobertura diaria en la operación del relleno sanitario³ municipal.

En el 2011

Planta Coris

alcanzó el objetivo corporativo de

Sostenibilidad 2015

de enviar cero desechos del proceso de manufactura al relleno sanitario. De esta manera se igualó con la condición existente en las plantas de Sitio del Niño y Herrera, que han tenido la condición de cero relleno sanitario desde el 2009, así como Belén que lo logró desde el 2008.

COSTA RICA - Residuos del proceso de manufactura*

TIPO DE RESIDUO	2011		2012	
	Cantidad	Destino	Cantidad	Destino
Madera, cartón, metal, plástico	1,357.80	Reciclado ⁴	1,783.80	Reciclado
Co-procesables	2,710.10	Reciclaje energético	2,006.20	Reciclaje energético
Especiales	9.50	Tratamiento de coproceso o estabilización	39.10	Tratamiento de coproceso o estabilización
Total generado (Toneladas)	4,077.4		3,829.1	

Datos a setiembre, 2012.

² Materiales que se envían a una empresa para que sirvan como material de combustión (energía calórica).

³ Método de ingeniería para la disposición de residuos sólidos en el suelo de manera que se le dé protección al ambiente.

⁴ El proceso de conversión de los materiales que ya no son útiles en su situación actual y son convertidos en un nuevo producto.

COSTA RICA - Residuos fuera del proceso de manufactura*

TIPO DE RESIDUO	2011		2012	
	Cantidad	Destino	Cantidad	Destino
Orgánica	60.30	Alimento animal	46.20	Alimento animal
Desechos varios	220.10	Relleno Sanitario	136.20	Relleno Sanitario
Total generado (Toneladas)	280.4		182.4	

EL SALVADOR - Residuos del proceso de manufactura*

TIPO DE RESIDUO	2011		2012	
	Cantidad	Destino	Cantidad	Destino
Polietileno	134.67	Reciclado	167.20	Reciclado
Aceite usado	23.90	Reciclado	23.50	Reciclado
Poliestrech	64.49	Reciclado	72.01	Reciclado
Lodos	78,884.48	Reuso	79,962.67	Reuso
Merma	5,733.83	Proceso	5,063.03	Proceso
Total generado (Toneladas)	84,841.37		85,288.41	

EL SALVADOR - Residuos fuera del proceso de manufactura*

TIPO DE RESIDUO	2011		2012	
	Cantidad	Destino	Cantidad	Destino
Material Ferroso	414.08	Reciclado	393.60	Reciclado
Desechos varios	3,338.64	Relleno Sanitario	4,964.24	Relleno Sanitario
Total generado (Toneladas)	3,752.72		5,357.84	

REPÚBLICA DOMINICANA - Residuos del proceso de manufactura*

TIPO DE RESIDUO	2011		2012	
	Cantidad	Destino	Cantidad	Destino
Cartón	13.48	Reutilización	14.57	Reutilización
Plástico	11.42	Reutilización	13.58	Reutilización
Papel	391.80	Reutilización	450.92	Reutilización
Total generado (Toneladas)	416.7		479.07	

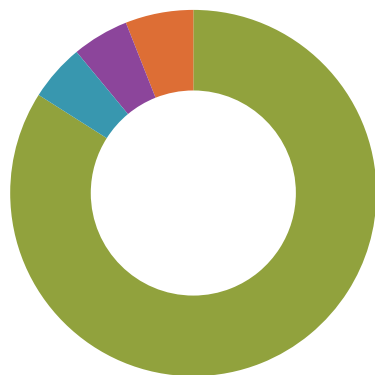
*Datos a setiembre, 2012.

REPÚBLICA DOMINICANA - Residuos fuera del proceso de manufactura*

TIPO DE RESIDUO	2011		2012	
	Cantidad	Destino	Cantidad	Destino
Metal	2.02	Reutilización	7.62	Reutilización
Desechos varios	137.50	Relleno Sanitario	138.66	Relleno Sanitario
Total generado (Toneladas)	139.52		146.28	

*Datos a setiembre, 2012.

Disposición de Residuos 2011-2012



- 6% Reintegro a proceso⁵
- 5% Relleno Sanitario
- 5% Reciclado
- 84% Reutilización⁶

El 5% enviado a rellenos sanitarios corresponde a todos los desechos que no forman parte del proceso de manufactura (áreas administrativas, comedores, servicios sanitarios y procesos constructivos).

Gastos e Inversiones

Monto total de gastos e inversiones en temas medioambientales (US\$)		
PLANTA CORIS	PLANTA SITIO DEL NIÑO	PLANTA HERRERA
2011 25,000.00	2011 -	2011 6,145.00
2012 8,000.00	2012 596,861.00	2012 10,997.00
TOTAL		
2011 31,145.00		
2012 615,858.00		

Multas

Durante los años 2011-2012 no hemos recibido multas ni sanciones ambientales.

⁵ Se refiere a un material que está siendo reutilizado o reciclado antes de que salga al mercado, tales como los residuos sobrantes de la fabricación.

⁶ El uso de un producto o componente de los residuos sólidos urbanos en su forma original, más de una vez.

Inculcando la cultura del reciclaje en Centroamérica y Caribe

Es nuestra filosofía de trabajo optimizar el consumo de materiales, asumiendo el compromiso de aumentar la utilización de fibra proveniente de fuentes sustentables con el objetivo de contribuir a la protección de los bosques nativos.

Amigos de los Bosques es el programa corporativo que promueve el uso de fibras certificadas, recicladas y alternativas.

Creemos en la forestación sostenible y las buenas prácticas medioambientales. Estamos comprometidos con el uso de fibra ambientalmente responsable proveniente de:

- Pulpa de madera que ha sido procesada de sistemas forestales debidamente certificados.
- Fibra reciclada de papel pre-consumo o post-consumo.

Adicionalmente, no compramos fibra que sea ilegalmente plantada y procesada o que provenga de bosques protegidos.

En el caso de Centroamérica y Caribe hemos optado por la fibra secundaria, que permite inculcar la cultura de reciclaje en la subregión; minimizando la utilización de rellenos sanitarios, mientras apoyamos la sostenibilidad del negocio.



Kimberly-Clark C&C recicló un promedio de **260 mil** toneladas de papel entre el 2011 y 2012 e invirtió más de **\$208 mil** en programas de reciclaje.

NUESTROS PROGRAMAS:

COSTA RICA

ambientaDOS



Kimberly-Clark



Este programa de recolección de residuos valorizables y de reforestación se realizó mensualmente en 31 puntos de acopio ubicados en el país.

Gracias a la alianza de Kimberly-Clark con su socio estratégico Teletica Canal 7 y a la vinculación de 18 municipalidades, 18 recolectores y 5 instituciones entre públicas y privadas, el programa ha permitido la captación de 8,560 toneladas de material reciclable, equivalentes a 1,223 camiones de basura a lo largo de 4 años. De ellas el 66% fue captado y reciclado entre el 2011 y el 2012. La inversión total realizada por K-C para el desarrollo del programa en esos dos periodos fue de \$70 mil.

El material recibido contempló papel, cartón, periódico, tetrabrik, plástico, vidrio, aluminio, hojalata, cartuchos de tinta y electrónicos. De ellos, el 33% fue papel que se utilizó como materia prima para elaborar nuestros productos Scott y Kimberly-Clark Professional.

Adicionalmente, a cambio del papel que se compra a los recolectores de AmbientaDOS, Kimberly-Clark realiza donaciones periódicas de semillas al programa de Bosque Urbano de la Municipalidad de San José. El resultado han sido 47 mil semillas de diversas especies para reforestar el Gran Área Metropolitana.

En junio del 2012 se realizó la última donación por 27 mil semillas, entregadas durante una reforestación efectuada en Conmemoración al Día Internacional del Medio Ambiente. Al evento se hicieron presentes 70 voluntarios y 30 estudiantes de cuarto, quinto y sexto grado de la Escuela de Coris.

700

voluntarios de K-C apoyaron el desarrollo del programa entre el 2011 y 2012

Reforestando el Gran Área Metropolitana de San José

47,000

semillas donadas

6,022

árboles plantados

A diciembre del 2012 se han plantado más de 6 mil árboles, mil de ellos en el Bosque AmbientaDOS en Coris de Cartago. El resto de las semillas se encuentran en proceso de trasplante o en cámaras de refrigeración.

Además del impacto ambiental, AmbientaDOS contribuyó con el desarrollo socio-económico de Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyMes) dedicadas al reciclaje.

- **Factor económico:** MIPYMES vendieron los materiales recolectados y obtuvieron las ganancias respectivas.
- **Empleabilidad:** en la recolección, selección y venta de los materiales. 7 de los recolectores estuvieron liderados por grupos de mujeres jefas de hogar.
- **Respaldo y credibilidad:** el programa les dio visibilidad ante la sociedad identificándoles como gestores ambientales y dejando atrás la imagen de hurgadores de basura tal y como se mostró en la Guía Nacional de Reciclaje 2012.
- **Capacitación en diversos temas:** normas de calidad, seguridad y salud ocupacional. Reglamento de Centros de Acopio impartido por el Ministerio de Salud de Costa Rica e intercambio de buenas prácticas.
- **Acercamiento con las municipalidades:** se logró el diálogo entre los entes responsables del manejo de residuos sólidos y los gestores que cuentan con la experiencia en esta logística.
- **Inclusión** de instituciones de bien social como **Promundo y Hogares Crea**.
- **Impulso a nuevos emprendimientos:** caso Bosque Plástico.



Impacto social: Casa Libertad

En el 2011 nació Casa Libertad, proyecto de la Fundación Promundo, el cual busca reducir el deterioro de los adictos a sustancias psicoactivas en la comunidad de Pavas, Costa Rica. A través de su programa de reciclaje, diariamente se les brinda diferentes terapias: espiritual, psicológica, ocupacional entre otras a más de 25 personas de la calle. De esta forma se logra reducir los perjuicios por consumo de droga en los adictos, a través del modelo de reducción del daño, provocando una motivación al cambio.

"Gracias a AmbientaDOS la comunidad nos conoce y nos trae su reciclaje durante todo el mes. Todo lo que reciclamos nos genera recursos para sostener el programa",

Ericka Lizano, Directora

Creciendo gracias al reciclaje: Bosque Plástico

Nacida en el 2012, Bosque Plástico es una empresa familiar costarricense que se dedica a la producción y comercialización de la madera plástica, un producto ecológico elaborado con plástico 100% reciclado de hogares e industrias. La empresa recibe apoyo del programa AmbientaDOS a través de la obtención de materia prima de calidad y la difusión de sus productos.

“El reciclaje nos ha permitido adquirir nuestra propia bodega de 300m², contratar 8 nuevos colaboradores y generar un ambiente de unión familiar”,
Joel Miranda, Gerente General.

En tercer lugar este programa generó otros beneficios a organizaciones como Visión Mundial, quienes en el 2011 recibieron una donación de \$5 mil en cuadernos distribuidos entre mil niños de la provincia de Guanacaste. Esto debido al papel captado en la edición de enero de ese año.

Para el 2012, se lanzó el concurso AmbientaDOS va a tu escuela, con una participación de 21 escuelas públicas y una captación de 14 toneladas de papel. Entre los 3 ganadores se distribuyó el premio de \$1,500 en papel higiénico Scott.

Este programa le permite a Kimberly-Clark ser la empresa referente en el tema de reciclaje en Costa Rica. Por tal motivo, se han desarrollado vías de comunicación disponibles para que la sociedad exponga sus consultas. Tal es el caso de la comunidad virtual en Facebook con 3,809 amigos a diciembre 2012.



Felicitemos
las escuelas ganadoras
del concurso
ambientaDOS
va a tu escuela
Por una Costa Rica más limpia

Categoría I:

Grande de 401 estudiantes en adelante:

Escuela Alberto Echandi,
Ciudad Neily, Puntarenas,

ganadora de \$750 en productos Scott

colectó 3,855 kg de pap



Este programa desarrollado por Kimberly-Clark en alianza con nuestro cliente Walmart y otras 4 empresas ha permitido la recolección de más de 120 toneladas de material reciclable en los 6 puntos de recepción entre el 2010 y 2012. Inversión anual: \$7,500

Socios Corporativos del Reciclaje

Esta iniciativa corresponde al programa de reciclaje institucional. Con él continuamos trabajando en la recolección de papel reciclable en empresas privadas y de gobierno, en alianza con nuestros proveedores de fibra y distribuidores.

El mismo consiste en establecer convenios de beneficio mutuo en donde Kimberly-Clark recibe papel de las empresas, certifica su destrucción de manera responsable y con el cual se elaboran nuevos productos como servillas, papel higiénico y toallas para secado de manos. A cambio las empresas, cumplen con su gestión ambiental responsable, y además reciben producto terminado de nuestra marca Kimberly-Clark Professional generando un ahorro en la compra de productos de aseo del personal.

Se recolectaron 395 toneladas de material; representando una entrega de producto de más de \$70 mil entre las 60 empresas afiliadas como el Instituto Costarricense de Electricidad, Acueductos y Alcantarillados, el Tribunal Supremo de Elecciones y el Hospital Calderón Guardia.



Alianza para el aprovechamiento de residuos valorizables

En el 2012 Kimberly-Clark formalizó su participación en esta alianza que alberga varias empresas dedicadas a la recolección y reciclaje en el país y cuyo fin es realizar acciones en conjunto que permitan incentivar la cultura de reciclaje.

Entre las acciones desarrolladas se trabajó en la búsqueda de opciones para disminuir los costos logísticos de recolección de material reciclable y en la incentivación de la cultura de reciclaje por medio de alianzas público-privadas.

La Alianza cuenta con dos años de existencia y ha servido para reforzar las posiciones de las empresas recicladoras ante los recientes cambios de la ley.

NUESTROS PROGRAMAS:

GUATEMALA



Este programa es apoyado por la Alcaldía de la ciudad y ha permitido capacitar a 900 empleados municipales en el tema de reciclaje y a 1,200 escolares provenientes de familias de bajos recursos.

Con el objetivo de ampliar la capacidad de recolección de material reciclable, en el 2012 Kimberly-Clark generó la alianza con la Fundación Castillo Córdova, organización dedicada a contribuir con la mejora en la calidad de vida de la población guatemalteca, mediante la educación y la asistencia humanitaria. En este año se logró captar 3,427 toneladas.



Fundaniñas es la otra entidad con la que Kimberly-Clark se alió para capturar papel. Esta ONG ha funcionado como proveedor, recolectando el material reciclable en los restaurantes Campero y vendiéndolo a K-C posteriormente. Con este dinero sustentan el funcionamiento de la institución y el pago de matrículas escolares de 35 niñas beneficiadas. Además Kimberly-Clark donó producto de higiene personal y femenina.

Museo de los Niños

En la misma línea, se invirtieron \$15 mil en la ambientación de una sala del Museo de los Niños en donde se les enseña a los visitantes sobre el proceso de reciclaje. Más de 120 mil niños y niñas fueron educados bajo este programa generándoles el interés por el tema.



El Programa es patrocinado por nuestra marca Scott con una inversión de **\$20 mil** al año.

NUESTROS PROGRAMAS:

NICARAGUA

Programa de reciclaje con Los Pipitos

Kimberly-Clark apoyando a la Asociación Los Pipitos (que atiende a más de 1,500 niños, niñas, adolescentes y jóvenes con deficiencia y/o discapacidad), ha generado este programa de gran reconocimiento a nivel nacional.

El mismo consiste en la recolección de fibra en 250 instituciones, permitiendo brindarles recursos económicos a la Asociación. En este programa, Kimberly-Clark invierte \$2 mil anuales por la atención de los puntos de recolección.

NUESTROS PROGRAMAS:

EL SALVADOR

Las 9 Vidas del Papel

A lo largo de 6 años, Kimberly-Clark ha desarrollado alianzas con empresas privadas, oficinas de gobierno, instituciones educativas y organizaciones no gubernamentales para la apertura de centros de acopio de papel con un resultado de 343 socios. Esto generó un promedio de 90 toneladas mensuales de material reciclable, de las cuales el 52% fue canjeado por productos de Kimberly-Clark. La inversión anual fue de \$20 mil.

Además, uno de los ejes importantes de este programa es la educación dentro del cual se impartieron más de 600 charlas de reciclaje.

Este programa incluye la concientización en recolección de Tetra Pack, material que antes no era aprovechado del todo.

Entre el 2011 y 2012, Kimberly-Clark a través de la continua búsqueda por desarrollar fuentes alternas de fibra secundaria, implementó el proyecto de recolección de empaques post-consumo de Tetra Pack en alianza con la empresa Tetra Pak en todo Centroamérica. Estos son enviados a la planta Sitio del Niño en El Salvador donde se procesan y utilizan para producir papel. En el 2012, se recolectaron más de mil toneladas de Tetra Pack en toda la región. En el 2013 se consolidarán otras alianzas que permitirán captar mayor cantidad de este material.



Si tiene comentarios o sugerencias acerca de los contenidos de este informe, pedidos de información adicional o preguntas acerca del mismo, no dude en contactarnos.

El intercambio con nuestros grupos de interés es esencial para identificar oportunidades de mejora y agregar valor a nuestro trabajo y a nuestro informe de Sostenibilidad y RSE.

Coordinación de Responsabilidad Social
Kimberly-Clark C&C

responsabilidad.empresarial@kcc.com
Heredia, Costa Rica

Reporte de
Sostenibilidad
Centroamérica & Caribe
2011-2012

