



***Respeto por el Mundo
que nos Rodea***

***Viviendo los Valores
para el logro de la Sostenibilidad***

Colgate y su Mundo de Respeto

El respeto es uno de los pilares del éxito de Colgate a nivel mundial. Como Compañía de productos de consumo de US\$ 9.0 mil millones, servimos a la gente de todo el mundo con marcas conocidas que hacen la vida más sana y más agradable. Dondequiera que desarrollamos negocios, demostramos respeto por nuestros semejantes, nuestros socios, el medio ambiente, las comunidades y demás grupos de interés.

Respeto por la Gente:

Mostramos respeto por nuestros semejantes socios, consumidores, clientes y proveedores en todo lo que hacemos. Nuestras iniciativas y políticas refuerzan nuestro compromiso con estos importantes grupos de interés.

Respeto por la Comunidad:

En línea con nuestro valor global de la protección, apoyamos programas comunitarios diversos que van desde promover una adecuada salud e higiene hasta estimular la educación de niños y adultos.

Respeto por nuestro Planeta:

Para Colgate, el respeto por el medio ambiente es una parte integral del respeto por el mundo que nos rodea. Hemos realizado un progreso continuo en la utilización de recursos preciosos de manera más eficiente, aunque reconocemos que aún queda mucho por hacer.

Respeto por el Mañana:

Colgate es responsable frente a la gente, la comunidad y el planeta como miembro de la comunidad global. Reconocemos que debemos mejorar continuamente nuestros esfuerzos.

Un Mensaje de la Gerencia Senior

El éxito de Colgate se fundamenta en los valores centrales de la compañía por la Cuidado, Mejoramiento Continuo y el Trabajo en Equipo Global. Como algo evidente en todos los aspectos de nuestro negocio, estos valores son la fuerza directriz que impulsa todo lo que hacemos. Son la razón de ser de nuestro compromiso por proporcionar productos seguros y de alta calidad que mejoren la vida de los consumidores en todo el mundo. Estos valores impulsan nuestros esfuerzos exitosos a largo plazo para mejorar los ingresos de nuestros accionistas, y guían nuestros esfuerzos para crear un sitio de trabajo donde toda la gente de Colgate actúe con integridad y con respecto por los demás.

Dada la gran importancia que tienen nuestros valores, éstos son el punto principal de este informe donde se destaca el desempeño social, ambiental y económico de Colgate y nuestro perdurable respeto por la gente y el mundo que nos rodea. En la medida en que vayamos compartiendo esta información más ampliamente, nuestra meta es comunicar la naturaleza de nuestras operaciones de negocios, nuestro compromiso con la gente y su desarrollo, el impacto de nuestros valores sobre nuestras actividades, y nuestro apoyo a las comunidades donde vivimos y trabajamos. A medida que expandimos la recolección de datos a nivel global sobre nuestro desempeño social, ambiental y económico al igual que nuestros indicadores de sostenibilidad, esperamos que nuestros informes crezcan y evolucionen. Entendemos que nuestro trabajo nunca termina y que siempre tenemos oportunidades para mejorar. En informes posteriores haremos una actualización en estas áreas y mostraremos cómo nuestro valor de Mejoramiento Continuo ha marcado una diferencia en nuestro negocio, la gente, la comunidad y el entorno.

En este primer informe sobre nuestros valores en acción, mostraremos la evidencia de cómo la gente de Colgate se esfuerza por lograr simultáneamente el éxito del negocio y contribuir con la comunidad global. Verán que el compromiso de Colgate con sus valores incluye programas y procesos consistentes en todo el mundo creando una cultura global basada en la integridad.

Creemos profundamente que nuestra responsabilidad de promover los intereses de los accionistas incluye el deber que tenemos de actuar responsablemente en todos los aspectos de nuestro negocio. Nuestros valores han sido y continuarán siendo nuestra guía para cumplir con nuestras obligaciones con los accionistas, la gente de Colgate, los consumidores y todos los que dependen de nosotros. Agradecemos el interés que tienen en estos aspectos tan importantes de nuestra Compañía.

El Respeto de Colgate por el Mundo

Respeto es el pilar del éxito global de Colgate. Como una compañía de productos de consumo de US\$9.9 mil millones, servimos a la gente en todo el mundo con marcas conocidas que hacen sus vidas más sanas y agradables. Dondequiera que desarrollamos negocios, demostramos respeto por nuestros semejantes, nuestros socios, el medio ambiente, las comunidades y demás grupos de interés.

Los orígenes de Colgate se remontan a 1806 cuando un inmigrante inglés de nombre William Colgate, inició un negocio de almidón, jabones y velas en la ciudad de Nueva York. En 1928 se convirtió en Colgate-Palmolive-Peet después de fusionarse con otra compañía. El nombre posteriormente fue cambiado por el de Colgate-Palmolive Company. En esa época, la Compañía vendía jabón de ropa al igual que muchos tipos de jabones de tocador, perfumes y productos dentales. El liderazgo de la Compañía en Cuidado Oral tiene más de un siglo, cuando después de vender crema dental en tarros, Colgate hizo un producto mucho más conveniente desarrollando los tubos de dentífrico colapsibles similares a los de hoy en día.

En 1976, la Compañía se expandió más allá de los productos de hogar y cuidado personal para incluir nutrición para mascotas con la adquisición de Hill's Pet Products. Otras adquisiciones que se realizaron incluyeron los negocios de jabón líquido vendidos con el nombre de Softsoap; Murphy Oil Soap; la Compañía Mennen y sus marcas Speed Stick; y Kolynos, uno de los productores más grandes de dentífrico en Latinoamérica. En 1998, Colgate decididamente se convirtió en el líder del mercado en dentífrico en los Estados Unidos, debido al éxito de Colgate Total, el primer dentífrico aprobado por la FDA y aceptado por la Asociación Dental Americana para la protección contra la caries, gingivitis y placa.

Colgate Hoy

- US\$9.9 mil millones en ventas
- Productos vendidos a más de 200 países y territorios
- Aproximadamente el 70% de las ventas provienen de operaciones internacionales
- Líder en el mercado global en dentífrico, jabón líquido para lavar platos, jabón líquido para manos, limpiadores líquidos y alimentos para mascotas

Nuestra Visión y Valores

Nuestra visión es simple: ser verdaderamente la mejor compañía de productos de consumo a nivel global. En el camino hacia esta visión nos sirven de guía nuestros tres valores centrales: Cuidado, Trabajo en Equipo Global y Mejoramiento Continuo.

Cuidado

La Compañía cuida de su gente: la gente de Colgate, consumidores, accionistas y socios del negocio. Colgate se ha comprometido a actuar con sensibilidad, integridad y honestidad en todo momento, a escuchar con respeto a otros y a valorar las diferencias entre unos y otros. La Compañía se ha comprometido también a proteger el medio ambiente y a mejorar las comunidades en las cuales viven y trabajan las personas de Colgate.

Trabajo en Equipo Global

Toda la gente de Colgate es parte de un equipo global, que se ha comprometido a trabajar unida a través del mundo entero. Sólo compartiendo ideas, tecnologías y talentos, la Compañía puede alcanzar y sostener un crecimiento rentable.

Mejoramiento Continuo

Colgate está comprometido a mejorar día a día en todo lo que hace, tanto individualmente como en equipo. A través de una mayor comprensión sobre las expectativas de los consumidores y clientes y de constantes esfuerzos para innovar y mejorar los productos, servicios y procesos, Colgate llegará “a ser el mejor”.

Compromiso con prácticas éticas de negocio

Reconociendo que la cultura corporativa tiene un gran impacto sobre los resultados, Colgate cuenta con procesos y procedimientos bien establecidos y consistentes para asegurar que el negocio sea realizado en una forma altamente ética en todos los países donde operamos. Un Código de Conducta global es la base que guía nuestra conducta.

Colgate cuenta con un Departamento de Prácticas de Negocios Globales, encabezado por un gerente quien supervisa el cumplimiento con todos los aspectos del Código y su monitoreo y aplicación. La función de las Prácticas de Negocios Globales también apoya un esfuerzo de capacitación global y mantiene una línea caliente telefónica, de fax e e-mail a través de la cual los empleados y proveedores pueden reportar violaciones sospechadas al Código de Conducta. Cualquier persona que contacte la línea caliente puede o bien identificarse o reportarse anónimamente. Adicionalmente, la Compañía cuenta con otros programas de auditoría que tienen que ver con asuntos de la Organización Internacional del Trabajo, incluyendo un programa para auditar periódicamente todas sus plantas de fabricación y laboratorios de investigación en todo el mundo para evaluar el cumplimiento con las leyes locales y las normas de Colgate que gobiernan el medio ambiente, la salud y seguridad ocupacional. Un consultor independiente, Environmental Resources Management, Inc, ha revisado y confirmado la confiabilidad y objetividad de su programa de auditoría.

El liderazgo de Colgate ha quedado demostrado en el área de derechos humanos en muchas formas. La Compañía se ha fusionado con otras nueve compañías y organizaciones multinacionales como miembro de los Principios Sullivan Globales. El antiguo Consejo de Prioridades Económicas ha dado un reconocimiento a Colgate por sus logros en las áreas de oportunidades iguales, obras de caridad, medio ambiente, progreso de la mujer y las minorías y ambiente laboral. El Departamento de Trabajo de los Estados Unidos también ha hecho un reconocimiento a la Compañía por sus programas que promueven el progreso de la mujer, las minorías y personas discapacitadas. El reconocimiento a Colgate ha sido manifestado por las revistas *Hispanic*, *Latina Style*, *Fortune* y *Working Mother* por proporcionar un sitio de trabajo que respeta y valora la diversidad. La Compañía tiene un continuo compromiso con los derechos humanos y normas de trabajo justas en sus propias operaciones y en las de los proveedores, y cuenta con un proceso de cumplimiento bien desarrollado.

Nuestra Estrategia de Negocios

Colgate es una verdadera compañía global con negocios en más de 200 países y territorios. Nuestro éxito está ligado al logro de nuestra estrategia de operación simple de tres puntas: Impulsar al Crecimiento, Financiar el Crecimiento y Ser el Mejor Lugar para Trabajar.

Impulsar el Crecimiento

Impulsar el crecimiento de nuestras marcas centrales globales es clave para el éxito de Colgate. Estamos estrechamente enfocados en cinco negocios globales: Cuidado Oral, Cuidado Personal, Cuidado de las Superficies de la Casa, Cuidado de la Ropa y Nutrición de Mascotas. Hoy día, las marcas globales dentro de estas categorías representan un 80% del negocio de la Compañía, cifra que en 1980 era del 24%.

Nuestro negocio crece porque entregamos una corriente constante de productos innovadores que gustan a nuestros clientes, creamos nuevos segmentos o satisfacemos las necesidades existentes en forma superior. Alineamos cuidadosamente nuestros recursos hacia el crecimiento. Nuestras funciones de Desarrollo de Negocios Global, Investigación y Desarrollo, Manufactura y Tecnología de Información hacen parte de una organización, el Grupo de Crecimiento Global. La organización de nuestra cadena de suministro se dedica a mejorar la rapidez para llegar a los mercados globales como se describe abajo. También trabajamos para que nuestros productos estén fácilmente disponibles para nuestros clientes y constantemente buscamos tecnologías avanzadas, adquisiciones e ideas de mercadeo novedosas que puedan producir un mejoramiento continuo.

Financiar el Crecimiento

La capacidad que tiene Colgate para generar fondos que luego son reinvertidos en el negocio es un punto crítico para impulsar el crecimiento y entregar retornos superiores a los accionistas. El sostenimiento de nuestros negocios actuales, el desarrollo y lanzamiento de nuevos productos y la inversión en crecimiento futuro requieren que invirtamos en varias áreas críticas, incluyendo publicidad y promoción, conocimiento de los clientes, investigación y desarrollo, tecnología de información, capacitación y desarrollo de la gente y gastos de capital dirigidos a conseguir ahorros en la cadena de suministro. Todas las áreas de nuestra Compañía pueden contribuir a disminuir costos o aumentar los ingresos. Continuamente cuestionamos todas las actividades para encontrar formas de aumentar los ingresos y reducir los gastos para maximizar los fondos que gastamos.

Ser el Mejor Lugar para Trabajar

Nuestra tercera estrategia de negocios, Ser el Mejor Lugar para Trabajar, es un esfuerzo de toda la Compañía para atraer, retener y compensar los mejores talentos. En Colgate, nuestra larga historia

de crecimiento rentable, innovación de productos, y liderazgo en el mercado global son el resultado de la calidad y el talento de nuestra gente.

Más que cualquier programa, servicio o beneficio, Ser el Mejor Lugar para Trabajar representa un compromiso de la gente de Colgate de vivir nuestros valores de Cuidado, Trabajo en Equipo Global y Mejoramiento Continuo, manejar y tratar a los semejantes con respeto, y asumir responsabilidad personal por crear y mantener un mejor ambiente laboral.

Nuestra Cadena de Suministro Global

La organización de la cadena de suministro de Colgate maneja un proceso que va desde buscar materias primas a entregar productos en las estanterías. En las plantas de Colgate en todo el mundo se producen la mayoría de nuestros productos, buscando continuamente nuevas formas de hacer las cosas, más rápido y más seguro.

Nuestras Marcas Clave

<i>Categorías</i>	<i>Marcas Clave</i>
<i>Cuidado Oral</i>	<i>Colgate, Sorriso, Kolynos</i>
<i>Cuidado Personal</i>	<i>Palmolive, Mennen, Speedstick, Softsoap, Protex</i>
<i>Cuidado de las Superficies de la Casa</i>	<i>Palmolive, Axion, Muphy Oil Soap, Ajax, Fabuloso</i>
<i>Cuidado de la Ropa</i>	<i>Soupline, Suavitel, Fab, Ajax</i>
<i>Nutrición para Mascotas</i>	<i>Science Diet, Prescription Diet</i>

Financiar el Crecimiento con Ahorros

En línea con la estrategia de negocios de Colgate de financiar el crecimiento, la cadena de suministro continuamente mejora para generar fondos para la Compañía. Con el fin de mantener el flujo de fondos para la reinversión y mejorar la rentabilidad, Colgate enfoca su gasto de capital en áreas que mejoran los márgenes y ayudan a financiar el crecimiento. El gasto de capital fue de US\$366.6 millones o 4.1% de las ventas, en 2000; US\$340.2 millones, o 3.7% de las ventas, en 2001; y US\$343.7 millones o 3.7% de las ventas en 2002.

En años recientes, las inversiones clave han incluido líneas de manufactura de alta velocidad en América del Norte, Europa, Latinoamérica y Asia, lo cual ha acelerado la entrega de producto generando un retorno sobre la inversión más rápido. Otras inversiones han aumentado la integración vertical, como la fabricación de botellas para líquidos en sus propias plantas en Latinoamérica.

Continuamos obteniendo eficiencias gracias a la regionalización de las operaciones de manufactura. Por ejemplo, una planta de dentífrico en Tailandia sirve al Sur-este Asiático, y una planta de cepillos de dientes en China produce para el mundo. Una planta de jabones regional en la región de Asia-Pacífico ahora está suministrando a amplios sectores de la región mejor más rápido y más seguro. En Brasil, nuestra moderna planta de cuidado oral exporta cepillos de dientes, seda dental y dentífrico a más de cincuenta países. Cuando como consecuencia de una consolidación o reestructuración se produce una reducción en la fuerza laboral, hacemos esfuerzos significativos para ayudar a la gente de Colgate a reubicarse en otros trabajos.

Adicionalmente, la Compañía reduce los costos totales a través de asociaciones innovadoras con proveedores; fuentes regionales y globales de materias primas, empaques y productos terminados; y mejoramientos en los sistemas de manufactura. Esto refleja el profundo compromiso que tiene la Compañía con el trabajo en equipo global incluyendo alianzas con socios del negocio en todo el mundo para lograr metas comunes. Otras actividades que ahorran costos incluyen eliminar la complejidad de los productos con una mayor estandarización de productos y empaques, y capitalizando la asociación de la Compañía con la tecnología SAP para permitir eficiencias que generen ahorros. Esta norma de tecnología de información ha sido implementada en países y representa un 95% del negocio basado en ingresos. La cadena de suministros cada vez más eficiente de Colgate ha sido clave en el mejoramiento del margen de ganancias bruto para la Compañía. El margen de ganancias bruto de Colgate mejoró en el curso de los años de 37.9% en 1984 a 55% en 2003.

Puntos Financieros Sobresalientes

Una medida importante del éxito de la Compañía es su desempeño financiero que sirve para apalancar el crecimiento económico general que beneficia a todos los frentes. Colgate ha tenido records año tras año en todos los indicadores claves. Durante los últimos 19 años, las ganancias de la Compañía han crecido a una tasa promedio compuesta de casi 14%.

Información financiera detallada y otra información sobre la Compañía se presenta en un formato interactivo en la página de Relaciones con los Inversionistas de la página web de Colgate, www.colgate.com.

**Mejoramiento de la Eficiencia
de la Cadena de Suministros**

Manufactura Concentrada

Desde 1996, el cambio que hizo Colgate hacia la consolidación de la manufactura en menos plantas ha reducido el número de plantas de manufactura de Colgate en todo el mundo de 112 a 77.

**Logro de un Éxito
Financiero Sobresaliente**

*Retorno de 10 años a los
Accionistas*

*En los últimos 10 años,
Colgate ha suministrado a sus
accionistas un mayor retorno
que su competencia y el
S&P500.*

Puntos Financieros Sobresalientes

Millones de Dólares excepto en Cantidades por Acción	2003	2002	2001
Ventas en todo el mundo	9.903,4	9.294,3	9.083,0
Margen de Ganancias Bruto	55.0%	54.6%	53.4%
Utilidad Operacional	2.166,0	2.013,1	1.834,8
Margen de Utilidad Operacional	21.9%	21.7%	20.2%
Ingreso Neto	1.421,3	1.288,3	1.146,6
Porcentaje de Ventas	14.4%	13.9%	12.6%
Ganancias por Acción, Diluido	\$2.46	\$2.19	\$1.89
Dividendos pagados por Acción	\$0.9	\$0.72	\$0.675
Flujo de Caja Operacional	\$1.767.7	\$1.611.2	\$1.503.9
Porcentaje de Ventas	17.8%	17.3%	16.6%
Retorno sobre Capital	38.0%	34.6%	29.7%
Información de los Accionistas			
Número de Accionistas Ordinarios Registrados	37.700	38.800	40.900
Número de Acciones Ordinarias en Circulación (en millones)	533.7	536.0	550.7

Respeto por la Gente

Demostramos nuestro respeto por la gente, los accionistas, consumidores, clientes y demás grupos de interés en todo lo que hacemos. La gente de Colgate es el corazón de nuestro éxito; son nuestra mayor ventaja competitiva. Los accionistas sirven como una fuente importante de ingresos necesarios para apoyar un crecimiento constante y continuo. Los consumidores igualmente son importantes. Debido a que nuestro negocio se centra en productos de consumo, nuestro éxito depende de su satisfacción. Los programas y las políticas de Colgate están diseñados para respetar a todos los grupos de interés.

Respeto por la Gente de Colgate

En Colgate, la gente hace la diferencia. Dondequiera que hacemos negocios, la gente de Colgate distingue a la Compañía de la competencia; impulsamos la innovación de productos, el liderazgo en mercadeo y un crecimiento rentable. Para alcanzar el éxito, la Compañía debe atraer y retener la mejor gente. A medida que Colgate enfila sus esfuerzos para convertirse en la mejor Compañía de productos de consumo a nivel mundial, continuamos implementando programas para crear un sitio de trabajo que refleje nuestro valor por el cuidado y el respeto por la gente de Colgate, y permita desarrollar sus habilidades para satisfacer su potencial.

Los Valores y el Código de Conducta como guía

Para crear una verdadera cultura corporativa firmemente arraigada en la confianza y la integridad, la Compañía es guiada por nuestros tres valores fundamentales: Protección, Trabajo en Equipo Global y Mejoramiento Continuo.

Toda la gente de Colgate recibe capacitación en cómo hacer que estos valores hagan parte de sus esfuerzos cada día. A los seis meses de estar vinculados a la Compañía, todos los empleados asisten a “Valorando a la Gente de Colgate,” un curso diseñado para ayudar a la gente de todo tipo a comprender cómo trabajan mejor juntos en un ambiente de equipo y a valorar las contribuciones de toda la gente de Colgate. Aprenden que para cuidar de la gente de Colgate, los consumidores, accionistas, socios y demás grupos de interés, debemos actuar con sensibilidad, integridad y honestidad en todas las situaciones, escuchar y valorar las diferencias. Aprenden que toda la gente de Colgate hace parte de un equipo global que trabaja en conjunto a través de distintos países del mundo, compartiendo ideas, tecnologías y talentos. Y también aprenden que el éxito es el producto de ser mejor cada día.

Para reforzar y mejorar la cultura corporativa, Colgate primero formalizó su Código de Conducta en 1987 para establecer el marco de referencia para los principios mundiales que gobiernan las relaciones con los empleados, la Compañía, los negocios externos, los consumidores, el gobierno, las comunidades locales y los accionistas. El Código claramente define el compromiso de Colgate con los derechos humanos, incluyendo nuestra política de oponernos y rechazar la mano de obra de menores, definida como el trabajo realizado por una persona menor de 16 años. El Código también establece el respeto de Colgate por la libertad de asociación de los empleados. El Código de Conducta de Colgate es revisado regularmente y actualizado para satisfacer las necesidades cambiantes.

Asegurando que el Código sea comprendido y seguido en todo el mundo, las normas de conducta son comunicadas a los empleados en más de 25 idiomas, a través de panfletos al igual que en el Intranet de Colgate. Una carta del Presidente recuerda a todos los empleados sobre su responsabilidad de comunicar a los gerentes sobre cualquier situación sospechosa de contravenir el Código. Se les recuerda que pueden reportar cualquier conducta cuestionable o inadecuada a través

de la Línea Caliente de Colgate y pueden hacerlo anónimamente, si así lo desean. Todos los empleados y proveedores tienen acceso a esta línea caliente que atiende 24 horas para reportar cualquier violación sospechosa y para proporcionar a los empleados de Colgate consejos éticos y aclaración sobre cómo el Código de Conducta podría aplicarse a situaciones específicas. Adicionalmente, todos los supervisores, gerentes y ejecutivos aprenden más acerca de las normas éticas de negocios de la Compañía en un curso obligatorio llamado “Integridad del Negocio: Valores de Colgate en el Trabajo.”

Contar con un código de conducta no es suficiente. El Departamento de Prácticas de Negocios Globales, dirigido por un alto ejecutivo, supervisa el cumplimiento con las normas establecidas en el Código de Conducta de la Compañía y en la Guía de Prácticas de Negocios. Todas las violaciones reportadas son investigadas rápidamente y son manejadas confidencialmente en lo posible. A la gente de Colgate se le asegura que no será sometida a represalias como resultado de reportar una violación sospechada al Código de Conducta.

Ser el Mejor Lugar para Trabajar

La meta de Colgate de convertirse en el mejor lugar de trabajar es tan importante para lograr el éxito que ahora mismo se ha implementado a nivel global. Se han identificado seis factores como esenciales para “Ser el Mejor Lugar para Trabajar.”

Para apoyar esta iniciativa, la gente de Colgate participa del éxito que ayudan a crear porque la filosofía de compensación de Colgate es compensar la excelencia y el pago por desempeño. Sea que se trate de excelencia en un individuo, equipo, unidad de negocios o a nivel global, mientras mejor sea el desempeño, mejor es la recompensa. Los incentivos se centran en apoyar las metas de negocios de la Compañía de Impulsar el Crecimiento, Financiar el Crecimiento y Ser el Mejor Lugar para Trabajar.

Reconociendo las amplias dimensiones de la vida personal, la Compañía además de estimular un balance entre trabajo y vida personal, también ofrece varios beneficios para los empleados para ayudar a satisfacer sus necesidades personales. Los beneficios varían según los diferentes lugares del mundo debido a las costumbres y leyes locales, pero pueden incluir centros de cuidado infantil, cuidado de emergencia en casa para niños o adultos dependientes, servicios de asesoría académica, ayuda educativa, servicios personales para asesoría financiera, en salud y legal, y servicios de asesoría general, entre otros. Algunos de estos incluyen otros servicios como salas de lactancia y generosos programas de asistencia en adopciones.

Estímulo a la Educación y Capacitación

Los programas de educación y capacitación son realizados en forma continua en todo el mundo. Un curriculum de capacitación global con más de 200 cursos promueve el aprendizaje a través de todas las disciplinas y a todos los niveles. Guiados por una misión de desarrollar habilidades que satisfagan las necesidades clave del negocio y apoyo al desarrollo personal, la educación y capacitación se dan en diversas formas. La gente toma los cursos establecidos que son identificados para cada competencia funcional y liderazgo en el Intranet de Colgate. En general, los empleados completan un promedio de 40 horas de capacitación al año.

La filosofía de educación y capacitación de Colgate se basa en cuatro principios: los programas deben ser específicos para Colgate; compartir las mejores prácticas; tener una aplicación laboral práctica; y ser enseñados por los líderes de Colgate. Esta filosofía crea un entorno de aprendizaje único para cada curso de capacitación de Colgate.

Además del curso general de “Valorar a la Gente de Colgate”, algunos cursos son obligatorios para ciertas posiciones. Por ejemplo, todos los nuevos gerentes deben completar “Gerenciar con Respeto” y “Asesoramiento y Retroalimentación”. En “Gerenciar con Respeto,” se refuerzan los cinco principios como la clave para lograr resultados superiores en el negocio y ser el Mejor Sitio de Trabajo. La gente que ocupa diversas posiciones en ventas, mercadeo y mercadeo de clientes debe también tomar el curso “Promo Power”, sobre promociones de clientes, y “Gerencia de Cuentas Clave.”

La capacitación para más de 50 aplicaciones de computador, como Microsoft Project, SAP y Lotus Notes, se puede hacer a través de e-learning, que aumenta la capacitación para que ésta sea más flexible y de más amplio acceso.

Identificación y Desarrollo de Líderes

Colgate reconoce que la gente de talento desea tareas que sean desafiantes para sus capacidades. Usando las mismas herramientas a través de la Compañía, Colgate adopta un enfoque global para identificar, desarrollar y retener el talento humano. En 2003, *CEO Magazine* calificó el Programa de Desarrollo de Liderazgo de Colgate como uno de los mejores entre 240 importantes compañías de EU. La Compañía estimula a la gente a desafiar y estimular el trabajo y les proporciona la experiencia, exposición y apoyo que necesitan para alcanzar su potencial. La planeación de desarrollo individual permite a los empleados evaluar las habilidades, conductas y conocimiento que necesitan para lograr metas específicas y luego muestra a los empleados cómo desarrollarlas. Como resultado, la gente de Colgate es altamente efectiva y flexible frente a los cambios y está preparada para afrontar los retos futuros.

Colgate usa la gerencia de sucesión para identificar y desarrollar futuros líderes para que continúen con el legado de éxito. Se identifica la gente con alto potencial al principio de sus carreras, de tal forma que sigan un camino hacia el liderazgo, desarrollando las habilidades que sean necesarias.

Como parte del proceso de desarrollo, los empleados participan en sesiones anuales de establecimiento de objetivos donde se fijan expectativas para un desempeño futuro. Durante las revisiones, la gente de Colgate debe ser responsable no solo de lograr resultados, sino también por la manera como se logran esos resultados, medidos en parte por la manera como demuestran los principios de la Gerencia con Respeto.

Celebrando la Diversidad

Las 38.000 personas que trabajan en Colgate son un puente para un creciente mercado multicultural y dan a Colgate una ventaja competitiva en más de 200 países y territorios donde se venden los productos de Colgate. La Compañía acepta diferentes puntos de vista y valora la contribución de toda su gente. La estrategia de desarrollo de la Compañía es atraer, compensar y mantener un sitio de trabajo diverso en todo el mundo, crear un ambiente donde la diversidad sea valorada, y asegurar que esa diversidad sea incorporada dentro de la Compañía y dentro de las comunidades donde los empleados viven y trabajan. Como compañía global, Colgate se esfuerza por proporcionar oportunidades iguales para todos en todas partes, dentro de contextos culturales ampliamente diversos.

Para asegurar que el enfoque de Colgate hacia Gerenciar con Respeto sea practicado en todas partes, el programa de entrenamiento “Valorando a la Gente Colgate” se enseña en todas las subsidiarias de la Compañía a nivel global. Este curso está diseñado para ayudar a la gente de Colgate en todo el mundo a comprender cómo estimular y motivar a la gente de todo tipo a cumplir sus objetivos personales al igual que los objetivos de Colgate. Grupos afines, como Asian Heritage

Group, Black Action Committee y Hispanic Action Network en Estados Unidos son apoyados por la gerencia para que consigan desarrollo profesional y cultural.

El compromiso de Colgate con la diversidad va más allá de los empleados de Colgate para abarcar a sus socios de negocios. Por ejemplo, en Norteamérica un programa de Búsqueda de Negocios Emergentes estimula las compras a empresas pequeñas y medianas poseídas por minorías y mujeres. La inversión de Colgate a través de estos proveedores clave ha aumentado en un 86% desde 1998. Estos socios de negocios contribuyen a que los lanzamientos de nuevos productos sean exitosos.

Desarrollo de la Gente de Colgate

Cada año, aproximadamente 30.000 participantes toman unos 110 cursos que son enseñados en más de 25 idiomas, en todas las funciones laborales, y en 35 disciplinas técnicas importantes. Todos los cursos son enseñados por gente de Colgate, que son certificados como instructores después de completar cursos de capacitación profesional.

Los logros de Colgate en inclusividad han sido reconocidos ampliamente en Estados Unidos a través de publicaciones como *Hispanic Magazine*, *Latina Style* y *Working Mother*, al igual que en DiversityInc.com. *Fortune* ha seleccionado a la Compañía entre su lista de las “Mejores 50 Compañías para las Minorías” al igual que de las “100 Mejores Compañías donde Trabajar.” Hill ha sido nombrada como una compañía con las mejores prácticas por el Consejo Asesor de Empleo Igualitario por su apoyo al día de Martin Luther King Jr. La gente de Colgate ha sido mencionada por National Salute de YMCA en Harlem a las personas de color exitosas en la industria.

Reconocimiento de Logros Sobresalientes

Colgate cree firmemente que el reconocimiento y la recompensa son un factor importante para retener a la gente buena. Los programas no sólo compensan el logro sobresaliente, sino que también reconocen públicamente a las personas cuyos logros superan las expectativas.

Dentro de la Compañía el Programa de Premios del Presidente “Usted Hace la Diferencia”, introducido en 1986, está diseñado para compensar el espíritu empresarial de la gente de Colgate en todo el mundo. El programa reconoce los logros que demuestran innovación y excelencia en la ejecución en todos los negocios de Colgate a todo nivel.

La alineación de los proyectos nominados con las tres objetivos centrales de Colgate de Impulsar el Crecimiento, Financiar el Crecimiento y Ser el Lugar Para Trabajar, también sirve para fortalecer la conexión de cada empleado con la empresa.

Tres veces al año, los ganadores locales son seleccionados de Colgate en todo el mundo por los proyectos que han sido nominados por los compañeros. A partir de estos ganadores de “período”, se nombran los ganadores anuales quienes posteriormente son evaluados en un jurado global por representantes de la alta gerencia y líderes senior. Al relacionar las contribuciones de los empleados con el éxito de la Compañía, Colgate ha determinado que las acciones de la Compañía son la mejor recompensa para los ganadores, con valores que van desde US\$250 para los ganadores en un período a US\$2.500 para los ganadores a nivel global.

El programa ha logrado un amplio apoyo y participación, como lo demuestran miles de proyectos nominados cada año. Muchos de los proyectos ganadores son implementados como mejores prácticas, y otros han fortalecido la presencia de Colgate dentro de las comunidades locales proporcionando educación en salud y alcance entre el público. Además del apoyo expandido internamente, el programa también ha recibido reconocimiento significativo de otros, incluyendo el Premio de Liderazgo Internacional de American Society for Training & Development.

Los empleados también reciben reconocimiento dentro de diversos programas de reconocimiento a través de la empresa. Por ejemplo, Colgate América del Norte cuenta con un programa de premios llamado Star que premia a las personas que demuestran liderazgo personal, desempeño más allá de las expectativas y acciones que los presentan como modelos de rol.

Por fuera de la Compañía, Colgate es reconocido por su sobresaliente logro cuando se hacen reconocimientos. En Estados Unidos, la revista *Fortune* ha incluido a Colgate como una de las “Compañías más Admiradas en los Estados Unidos” y *CEO Magazine* lista a Colgate entre las “Primeras 20 Compañías para los Líderes.” En Argentina, Colgate ha sido citada por la revista *Apertura* como el “Mejor Lugar para Trabajar.” Colgate-Palmolive India fue citada entre los mejores empleadores de India en un estudio de *Business Today* de 2003.

Reconocimiento del Logro

Desde 1986, más de 11.000 personas de Colgate han sido premiadas en el Programa “Usted hace la Diferencia”, que reconoce los logros que van más allá de lo esperado.

Manteniendo a la Gente de Colgate y a sus Familias Saludables

Siendo la salud y Seguridad Ocupacional una alta prioridad, Colgate se siente comprometido en mantener la salud y condiciones seguras en todas las plantas. En las operaciones de manufactura y administración la Compañía ha establecido como política cumplir o superar las leyes locales aplicables de salud y seguridad. Se espera que los contratistas de Colgate cumplan con las normas globales establecidas por la compañía. Los principios de salud y seguridad que guían las acciones de la Compañía en todo el mundo hacen parte de una amplia política de Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Medio Ambiente (EOHS), que se puede encontrar en www.colgate.com.

Los equipos de Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Medio Ambiente de Colgate en todo el mundo sirven como fuente corporativa para salud y seguridad ambiental y ocupacional,

proporcionando asesoría y evaluación de riesgos. Cada una de las plantas de Colgate es responsable de implementar normas globales y es auditada contra estas.

Los coordinadores de Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Medio Ambiente de todos los sitios se someten a programas de capacitación para comprender y asegurar el cumplimiento en las fábricas y centros de investigación. Los programas de capacitación incluyen cursos técnicos sobre temas de seguridad al igual que capacitación más enfocada sobre asuntos específicos, tales como encimas y ergonomía. El enfoque del coordinador de Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Medio Ambiente 2003 se centra en la Gerencia de Seguridad de los Procesos, un sistema para asegurar la prevención de riesgos potenciales de las liberaciones químicas.

Colgate también comparte estudios de caso sobre seguridad con el fin de expandir el conocimiento y generar ideas. La información sobre situaciones potencialmente peligrosas relacionadas con Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Medio Ambiente se intercambia globalmente con el fin de prevenir lesiones, accidentes o incidentes ambientales.

La Compañía hace seguimiento e informa sobre tres medidas de seguridad de los trabajadores:

- La Tasa Total de Casos de Pérdida de Días Laborales, medida como la tasa de lesiones para 100 trabajadores que trabajan en un año. Esto incluye todos los casos que involucran días sin trabajar.
- Tasa Total de Accidentes Registrables, medido como todos los casos que ocasionan pérdida de conciencia, pérdida de días laborales, restricción del trabajo o movimiento, transferencia médica a otro trabajo o tratamiento médico distinto a primeros auxilios
- Índice de Severidad, medido como todos los días perdidos asociados con accidentes con pérdida de días laborales. Comenzamos a rastrear estos datos en 2001, y pensamos reportarlos en informes posteriores.

Colgate continúa haciendo progresos significativos para el desarrollo de un sitio de trabajo más seguro. Sobre un acumulado, a partir de 1990 la tasa total de accidentes registrables y la tasa total de casos de pérdida de días laborales se ha reducido en un 81% y 85%, respectivamente. En los últimos seis años, el total de accidentes registrables se ha reducido de más de cinco por cien empleados en 1995 a 1.06 en 2002. La Compañía también ha continuado reduciendo la pérdida de la tasa de casos de días laborales perdidos de 2.1 por cien personas a 0.4 en 2002. La reducción del 45% a partir de 0.73 en 2001 fue la mayor reducción anual que ha ocurrido y sobrepasó una meta anterior un año antes de lo programado.

Cada año Colgate compara las estadísticas de seguridad con un consorcio de más de 40 compañías multinacionales globales. Con base en los resultados de seguridad de 2002, Colgate obtuvo el segundo cuartil de desempeño en comparación con otras 45 compañías que reportan estadísticas sobre seguridad. Esto es un mejoramiento considerable en comparación con 11 años atrás cuando fueron reportadas por primera vez estadísticas y Colgate ocupó el último puesto del cuarto cuartil de desempeño.

Trabajando hacia una “meta de cero” – cero fatalidades, cero eventos que alteren la vida, y cero pérdida de días laborales e incidentes reportables con el tiempo – Colgate ha implementado programas para lograr estas metas y manejar la seguridad de los empleados.

En el área de manufactura, la Compañía cuenta con más de 65 normas internas de Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Medio Ambiente que tienen que ver con estos asuntos. Las normas establecen expectativas mínimas de desempeño sobre protección ambiental y salud y

seguridad de los trabajadores, y proporciona pautas y ejemplos acerca de cómo un sitio puede lograr las expectativas.

Además de las normas y pautas, el programa de seguridad global de Colgate incluye capacitación, auditoría sobre seguridad, estadísticas de seguridad, reportes y establecimiento de equipos de seguridad por división. Las divisiones de Europa y Europa Central de Colgate se asocian con el Directorio de Salud & Seguridad de la Unión Europea y los gobiernos locales para participar en la Semana de Seguridad Europea en cada planta de manufactura y de Investigación y Desarrollo. Durante la Semana de Seguridad Europea 2003, los equipos de Colgate se enfocaron en el manejo seguro de químicos potenciales peligrosos.

En otro ejemplo de un programa de seguridad que estimula el compromiso con cero accidentes, los trabajadores de Colgate en Colombia, sus familias, la comunidad y los proveedores participan en una variedad de actividades durante la Semana de Seguridad y Medio Ambiente. Las actividades que giran alrededor del tema de la Seguridad incluyen concursos de dibujo, exhibiciones de danza realizadas por los hijos de los trabajadores de Colgate, simulacros de incendio y seminarios.

Colgate cuenta con programas internos de compensación para reconocer y estimular el desempeño excelente en seguridad. El Premio Anual de Seguridad del Presidente por la Excelencia en Seguridad se otorga a las plantas de manufactura y laboratorios de Investigación y Desarrollo que logren un desempeño sobresaliente en salud y seguridad, y los Premios del Presidente por Logros en Seguridad reconoce las plantas que alcancen records sin pérdida de días laborales por lesiones o enfermedades. Desde 1999 a 2002, 50 plantas recibieron los premios por excelencia en seguridad y 53 plantas ganaron el logro en seguridad. Esto representa aproximadamente 79% del total de plantas de manufactura y laboratorios de Investigación y Desarrollo de Colgate.

Colgate igualmente ha recibido premios de seguridad externos. Por ejemplo, el Ministro del Trabajo y Bienestar Social de México premió a Colgate con el galardón "Industria Segura" en 2003. Muchas plantas ostentan records especialmente sobresalientes. Por ejemplo, la bodega de Colgate en Moncton, Canadá durante 30 años no ha tenido días laborales perdidos por accidentes o enfermedad, y en Sanxiao, China, la planta alcanzó cinco millones de horas sin pérdida de días por accidentes en 2003.

Igualmente, en 2003 seis sitios alcanzaron tres millones de horas trabajadas sin días perdidos por accidentes; una fábrica estuvo diez años sin días perdidos por accidentes; y tres plantas estuvieron cinco años sin días perdidos por incidentes.

Programas de Bienestar a través del Mundo Colgate. El interés de Colgate por el bienestar de sus empleados va más allá de brindar un sitio de trabajo seguro y saludable. La Compañía busca proporcionar cuidado básico en salud para los empleados y sus familias, y ofrece una variedad de programas de bienestar. En algunos países, Colgate tiene médicos o enfermeras entre su personal; en otros países, se utilizan servicios externos. Debido a que cada país tiene diferentes prioridades en salud y sistemas de salud, la implementación de los programas varía en todo el mundo.

Seguimiento de los Registros de Salud & Seguridad					
	1998	1999	2000	2001	2002
Número de falta de cumplimiento con la Administración de Salud y Seguridad Ocupacional de EU (OSHA)	5	4	6	0	2

Multas pagadas	US\$4.32 5	US\$2,62 5	US\$7.16 2	US\$0	US\$12.00 0
----------------	---------------	---------------	---------------	-------	----------------

Muchos de los no cumplimientos reportados desde 1998 a 2002 no fueron considerados como graves por OSHA. El evento de no cumplimiento de 2002 involucró dos citaciones por el mismo incidente. Estas citaciones fueron consideradas graves y fueron eliminadas de inmediato. La planta ha implementado nuevos procedimientos y sistemas para mejorar este aspecto de su programa de salud y seguridad.

En Colombia, República Dominicana y otros países de América Latina, una variedad de programas para trabajadores, sus familias y contratistas incluyen servicios de emergencia médica y no emergencia y acceso a educación en medicina preventiva. Los servicios incluyen chequeos anuales, evaluaciones médicas, asesoría nutricional, y manejo del estrés y consulta psicológica. En una semana anual de salud para los empleados, los programas educativos que usan un enfoque informal y divertido hacen énfasis en las actitudes sanas.

En otros países, los talleres de salud y médicos a domicilio ayudan a los empleados a aprender acerca de salud e higiene. En Colgate-Palmolive Guangzhou, China, los profesionales médicos ofrecen charlas sobre temas como el cuidado oral, la hepatitis B y la salud en la mujer.

En los Estados Unidos, Colgate lanzó una iniciativa este año llamada Su Salud en Colgate (Your Health @ Colgate), la cual promueve una vida y prácticas nutricionales sanas. Incluye pasos que pueden tomarse para evitar enfermedades, incapacidad y muerte prematura. Los programas existentes están siendo incorporados dentro de esta nueva iniciativa, como la que proporciona Recursos Guía, y otra que proporciona a los empleados de Colgate acceso a información en salud en línea y cartas enviadas por correo a sus casas.

El tema de VIH + SIDA. Colgate, al igual que otras compañías globales, comprende el impacto de VIH + SIDA, no solo en una comunidad y su gente, sino también en una compañía y su negocio. La expansión de VIH + SIDA afecta profundamente las vidas individuales en todas partes. Pero en los países en vías de desarrollo del mundo, también causa impacto en la capacidad que tiene el gobierno de ayudar en el crecimiento de la economía y proporcionar servicios, pues se necesitan recursos para educar a los ciudadanos y para evitar y tratar esta enfermedad.

Liderado por un grupo de Colgate en Suráfrica, Zambia, Kenya y Zimbabwe, Colgate ha estudiado sus políticas y prácticas referentes a los empleados y miembros de familia infectados con VIH + SIDA a través de los países africanos al sur del Sahara. El estudio incluye condiciones laborales de los infectados, educación y prevención, asesoría post-diagnóstico, acceso a medicamentos y seguro médico y de vida que cubra a los empleados y sus familias. Como resultado, Colgate patrocina talleres educativos sobre VIH + SIDA para los empleados, sus familias y grupos de interés dentro de las comunidades donde Colgate opera.

Junto con los gobiernos locales, Colgate proporciona cubrimiento de seguro médico y de vida para sus empleados en Kenya, Suráfrica, Zambia y Zimbabwe para cubrir el SIDA y las enfermedades relacionadas con el SIDA, con costos mínimos para los empleados.

A través del mundo Colgate, nos sentimos comprometidos en dar un tratamiento justo a la gente de Colgate. Ofrecemos las mismas oportunidades de planes de beneficios y políticas y procedimientos de personal a los empleados infectados con VIH + SIDA, al igual que a cualquier otro empleado que requiera tratamiento médico.

A través de organizaciones voluntarias, Colgate también ayuda a apoyar los esfuerzos de entidades como la Organización de Prevención y Apoyo al SIDA de Zimbabwe, la Asociación de Personas con SIDA en Kenya, el Centro de Atención de San Francisco en Sudáfrica y otros centros dedicados a desarrollar vacunas para combatir enfermedades terminales y cuidar por aquellos que han contraído la enfermedad.

Con más de 5.5 millones de casos de SIDA reportados en India, China, Tailandia y Vietnam, es obvio que los esfuerzos de la Compañía deben expandirse hacia Asia también.

Manteniendo a la gente de Colgate sana

Algunas plantas de Colgate cuentan entre su personal con profesionales en el cuidado de la salud para atender a la gente de Colgate y sus familias, mientras que otras han establecido arreglos con entidades externas.

Respeto por los Accionistas

Los valores globales de Colgate, el Cuidado, el Trabajo en Equipo Global y el Mejoramiento Continuo son tan importantes en las relaciones de la Compañía con los accionistas como lo son con la gente de Colgate, los socios de negocios, los consumidores y demás grupos de interés.

La Compañía se siente profundamente comprometida con sus accionistas para suministrarles un buen retorno sobre su inversión, y cree que los accionistas tienen derecho a esperar que Colgate no sólo sea rentable sino también ético y un miembro contribuyente del entorno social en los países donde opera.

Demostrando Liderazgo en el Gobierno Corporativo

El gobierno corporativo, las reglas y valores que dirigen nuestro negocio, es más que solo palabras en Colgate. Fuertes principios éticos guían a nuestra Junta Directiva, quien a su vez guía el buen gobierno. Nuestra Junta ha sido reconocida por su integridad, independencia, experiencia y diversidad. Desde 1989, la Junta Directiva de Colgate ha estado conformada por directores externos independientes con excepción del CEO de la Compañía. Todos los directores que sirven en los comités que supervisan asuntos de auditoría, compensación y gobierno son independientes. La Compañía tiene como política que ninguno de sus directores independientes reciba honorarios de

consultoría, legales o de otro tipo de la Compañía. Con su experiencia colectiva en empresas, educación y servicio público, experiencia internacional y diversa, logros educativos y valores éticos y morales, los directores de Colgate proporcionan una visión efectiva del negocio de la Compañía. Somos afortunados de contar con un grupo de personas sobresalientes que suministran asesoría, guía y liderazgo.

La Junta Directiva de Colgate, que ha estado en el centro de las políticas y normas expresadas en el Código de Conducta y Pautas de Prácticas de Negocios, ha sido líder en iniciar las normas que gobiernan la compañía. En 2001, la Compañía recibió el "Premio a la Excelencia de la Junta" Wharton/SpencerStuart, otorgado a una compañía de EU anualmente por Wharton School de la Universidad de Pennsylvania y SpencerStuart por demostrar liderazgo en el gobierno corporativo. En tres ocasiones, la Compañía ha sido calificada por la revista *Business Week* entre las 10 principales Juntas en los Estados Unidos, siendo el más reciente en Octubre 2002. En Septiembre 2002, la Junta Directiva fue nombrada como una de las "Juntas Campeonas" por la revista *Corporate Board Member*, que citó la interacción abierta entre los directores y entre la Junta Directiva y la gerencia.

Realizando Auditorías Legales

Cada año, las plantas de Colgate en todo el mundo son seleccionadas por una auditoría legal. Esta auditoría está diseñada para ayudar a asegurar el cumplimiento con las leyes locales, nacionales e internacionales al igual que con el Código de Conducta de la Compañía. Al Comité de Auditoría de la Junta Directiva se le avisa cuándo se van a realizar auditorías y sobre hallazgos significativos. Este proceso sirve como medida preventiva al igual que como oportunidad de aprender.

Valorando a los Accionistas

Para alinear los intereses de los empleados con los de los accionistas, Colgate promueve el que los empleados sean dueños de las acciones de la Compañía. La Compañía hace poco adoptó pautas para que sus directores y gerentes senior puedan adquirir acciones de la Compañía.

Colgate está comprometido con desarrollar y mantener fuertes relaciones y facilitar el acceso de los accionistas a la alta gerencia. Para que las metas de la Compañía estén alineadas con las expectativas de los accionistas, Colgate anima a los accionistas a que ofrezcan sugerencias encaminadas al mejoramiento del negocio contactando a la Compañía por teléfono, correo o e-mail. A través de este diálogo, Colgate sabe que los accionistas no solo se preocupan por el desempeño financiero sino que también se interesan por las políticas y acciones de Colgate relacionadas con asumir una responsabilidad social.

La Compañía ha recibido reconocimiento por sus buenas relaciones con los inversionistas, incluyendo el premio Grand Prix de *Investor Relations Magazine* por las Mejores Relaciones Generales con los Inversionistas en 1999 y por ser la Mejor Compañía de Norteamérica en el mercado del Reino Unido en 2000, 2001 y 2002. La revista *Institutional Investor* calificó en primer lugar a las Relaciones de Colgate con los Inversionistas entre las compañías de productos de consumo.

Reporte de Datos Precisos sobre el Desempeño Financiero

Colgate se siente comprometido con la calidad, integridad y transparencia de sus informes financieros. Este compromiso está reflejado en las políticas y procedimientos de la Compañía, que incluyen un grupo de auditoría interno que monitorea los controles financieros en todo el mundo, auditores independientes que tienen amplia autonomía y un Comité de Auditoría independiente que supervisa estas áreas. Para maximizar la efectividad de estos recursos, se espera que la gente de

Colgate participe en una comunicación abierta y honesta y un intercambio libre de información con auditores internos y externos, y con el Comité de Auditoría. Para información adicional referente al papel importante de los auditores internos, los auditores independientes y el Comité de Auditoría, consulte “Colgate-Palmolive Company Audit Commmittee Charter” (Sección del Comité de Auditoría), que está disponible en la página web de la Compañía.

Información proveniente de los Accionistas

Colgate recibe con agrado información y preguntas de los accionistas en la Reunión Anual que se realiza en Mavn

Auditoría en todo el Mundo

Las normas globales definen las expectativas de desempeño en todo el mundo y son usadas por los auditores en las plantas de Colgate.

El Compromiso del Gobierno Corporativo de Colgate

El gobierno es un compromiso constante compartido por nuestra Junta Directiva, la Gerencia y la demás gente de Colgate. En Colgate, creemos firmemente que un buen gobierno corporativo acompaña y en gran medida ayuda al éxito del negocio a largo plazo. Este éxito ha sido el resultado directo de las estrategias de negocios clave de Colgate, incluyendo el enfoque hacia categorías de productos centrales y marcas globales, los programas de desarrollo de la gente que hacen énfasis en “pagar por el desempeño” y las más altas normas de negocios. La Junta de Colgate ha sido el centro de estas estrategias clave, ayudando a diseñarlas e implementarlas, y asegurándose que guíen las operaciones de la Compañía.

Los Buenos Principios de Gobierno de Colgate

Nuestra Junta Directiva es independiente, experimentada y diversa.

La Junta cree que un director independiente no debe tener ningún vínculo con Colgate o su gerencia senior que pueda afectar la capacidad del director de hacer juicios independientes, y recientemente ha adoptado estrictas normas de independencia basadas en este principio. Desde 1989, la Junta Directiva de Colgate ha estado conformada enteramente por directores independientes externos, con excepción del CEO. Como lo ejemplifican los directores, Colgate también valora la experiencia en el campo de los negocios, educación y servicios públicos, experiencia, logro educativo, valores morales y éticos y diversidad.

Nuestra Junta se enfoca en prioridades clave del negocio y desarrollo de liderazgo.

La Junta juega un papel importante en el desarrollo de la estrategia de negocios de Colgate. Estudia el plan estratégico de la Compañía y recibe informes detallados durante el año sobre aspectos críticos de su implementación. La Junta también participa extensivamente en la planeación de sucesión y desarrollo de la gente con enfoque especial en la sucesión de la gerencia senior.

La comunicación abierta entre los directores y la gerencia fomenta una vigilancia efectiva.

Dentro y fuera de la sala de juntas, los directores de Colgate establecen un contacto frecuente y directo con la gerencia de Colgate. Los gerentes senior clave regularmente se reúnen con los directores durante las reuniones de Junta y en reuniones más informales, y juntos participan activamente en discusiones sobre diversos aspectos del negocio. Entre las reuniones de junta programadas, los directores son invitados y con frecuencia contactan a los gerentes senior con preguntas y sugerencias. La comunicación entre los directores se hace más efectiva gracias al número relativamente pequeño de la Junta de Colgate, que fomenta la apertura y la discusión activa, y a través de reuniones regulares de directores independientes sin el CEO presente.

Políticas establecidas guían el gobierno y la integridad del negocio.

Formalizadas por primera vez en 1996, las “Pautas sobre Asuntos Significativos del Gobierno Corporativo” de Colgate son revisadas anualmente para asegurar que estén actualizadas. Las secciones formales definen los deberes de cada comité de Junta y guían su ejecución. Las Pautas de Gobierno de Colgate y todos los Estatutos del Comité están disponibles en nuestra página web www.colgate.com. Adicionalmente, la Junta patrocina el Código de Conducta y las Pautas de Prácticas de Negocios de la Compañía, que promueven las más altas normas éticas en todos los negocios de la Compañía.

Nuestra Junta juega un papel activo en la supervisión de la integridad de los estados financieros de la Compañía.

La Junta está comprometida con la calidad, integridad y transparencia de los informes financieros de Colgate. Este compromiso se refleja en las políticas y procedimientos de Colgate, incluyendo un grupo de auditoría interno que monitorea los controles financieros en todo el mundo, auditores independientes que tienen un mandato de junta, y un Comité de Auditoría independiente que supervisa estas áreas.

Un buen gobierno es responsabilidad de toda la gente de Colgate.

La gente de Colgate en todo el mundo está comprometida con los valores globales de Cuidado, Trabajo en Equipo Global y Mejoramiento Continuo en todos los aspectos del negocio. Una constante dedicación con el buen gobierno moldea la cultura de Colgate, y en últimas genera buenos resultados de negocios.

Un buen gobierno prospera a partir del mejoramiento continuo.

La Junta ha establecido un procedimiento formal para evaluar su desempeño general contra los criterios que la Junta ha determinado que son importantes para su éxito. Estos criterios incluyen supervisión financiera, planeación de sucesión, compensación, gobierno corporativo, planeación estratégica, y estructura y papel de la Junta. La Junta revisa su desempeño e identifica los pasos para el mejoramiento continuo.

Respeto por los Consumidores

Entender a los Consumidores

Entendiendo mejor a los consumidores y las expectativas de los clientes, continuamente nos esforzamos por innovar y mejorar los productos, servicios y procesos. A través de los departamentos de Asuntos de los Consumidores y Conocimiento de los Consumidores, escuchamos a los consumidores y trabajamos para anticiparnos a sus necesidades y preferencias futuras.

Puesto que nuestro negocio es de productos de consumo, nuestro éxito depende de la satisfacción del consumidor, la confianza y el buen nombre. Podemos lograr mejor nuestros objetivos y servir a las necesidades de los consumidores siguiendo un programa consistente, justo y sensible de comunicación con el consumidor. Por esa razón, Colgate ha establecido un departamento de Asuntos de los Consumidores en 31 lugares en todo el mundo para fomentar el diálogo con los consumidores. La misión de los representantes de Asuntos de los Consumidores que responden a estas llamadas es:

- Escuchar y aprender acerca de los consumidores en una forma profesional, consistente y atenta que supere sus expectativas, de tal forma que siempre queden satisfechos con nuestros productos.
- Llevar la retroalimentación de los consumidores al proceso de toma de decisiones para ayudar a Colgate a mejorar los productos existentes y desarrollar nuevos productos que satisfagan las necesidades de los clientes.

Los departamentos de Asuntos de los Consumidores cuentan con representantes profesionales que conocen perfectamente los productos de Colgate-Palmolive y aprovechan la oportunidad de escuchar a los clientes.

Las opiniones de los consumidores, intereses y dudas comunicados a Colgate referentes a nuestros productos son una fuente importante de información. Las necesidades de los consumidores cambian constantemente, de tal forma que debemos escuchar continuamente lo que la gente desea, y usar nuestra creatividad para satisfacer estas necesidades cambiantes. Cuando un consumidor expresa insatisfacción, atendemos el problema de manera rápida, cortés y justa, y hacemos todos los esfuerzos que estén a nuestro alcance para mantener y volver a ganar el buen nombre de los clientes y que vuelvan a comprar los productos Colgate.

El Departamento de Conocimiento de Clientes de Colgate también trabaja para anticiparse a las necesidades y preferencias de los consumidores por nuestros productos. Este departamento trabaja para crear una base de conocimiento estratégico a través de investigación de mercados y análisis de tendencias. Como expertos y defensores de la Compañía, son un agente de cambio dentro de la Compañía. Trabajan para ver el futuro y hacerlo una realidad hoy.

Respeto por la Privacidad de los Consumidores

Colgate respeta y honra los derechos de privacidad de nuestros consumidores. En las interacciones de los consumidores con Colgate, a través de solicitudes de información sobre productos o participación en competencias patrocinadas por la Compañía, por ejemplo, los consumidores pueden suministrar información personal como nombres, direcciones de calles e e-mails a la Compañía. Usamos esta información solo por el propósito para el cual es suministrada a nosotros, a menos que el consumidor acepte que se use de otro modo, y según sea necesario para propósitos de llevar registros. Nos ajustamos a los requerimientos legales referentes a la protección de información personal.

Responsabilidad de la Publicidad

Colgate-Palmolive fabrica y vende productos que mejoran las vidas de la gente en todo el mundo. A través de nuestra publicidad, generamos conocimiento sobre nuestras marcas y comunicamos el valor y beneficios unidos de nuestros productos a los clientes. Nuestra publicidad también refleja la reputación de Colgate sobre confiabilidad, seguridad y confianza. Por lo tanto, el contenido y pauta de nuestra publicidad debe ser sensible al público y sus intereses, preocupaciones y sensibilidades.

Nuestra publicidad aparece en diversos medios que incluyen televisión, radio, medios impresos, Internet y exteriores. Buscamos activamente outlets que reflejen la sensibilidad de nuestros target de consumidores. Buscamos outlets de medios que sean generalmente positivos en naturaleza, contengan modelos de rol positivos y tengan una orientación hacia la familia.

Para pautar en televisión o radio, Colgate considera cuidadosamente el contenido de la programación en el aire. Aunque no tenemos control sobre los guiones de los programas de televisión o radio, excluimos los programas que consideramos ofensivos, anti-sociales o de mal gusto, o que puedan estimular una conducta anti-social a través de la imitación del televidente. No pautamos en programas que contengan insultos, hagan el ridículo o denigren de personas por su edad, género, orientación sexual, raza, religión, etnia, salud mental o física.

Para ayudar a asegurar que las pautas publicitarias estrictamente cumplan con esta política, empleamos un servicio de selección que nos alerta inmediatamente sobre alguna programación que sea abiertamente ofensiva. Los programas también son auditados para determinar si son

innecesariamente violentos y tienen muchos detalles sexuales que no sean integrales con la trama o el texto.

Antes de pautar en los medios impresos o en internet, consideramos cuidadosamente las mismas pautas listadas anteriormente referentes al contenido y contexto. En Colgate, las opiniones de los consumidores son un componente crítico de este proceso para determinar la pauta adecuada. Nuestros parámetros para pautas publicitarias son revisados periódicamente para asegurar que sean adecuados y cumplan con las necesidades de la Compañía y las de los consumidores.

Reconociendo las Preferencias e los Consumidores

Una de las maneras más importantes en que demostramos nuestro interés por los consumidores es proporcionándoles información para ayudarles a elegir los productos correctos que satisfagan sus necesidades específicas. Para nuestros consumidores vegetarianos, Colgate ofrece una amplia selección de productos que no contienen ingredientes derivados de los animales. Con un número de clientes cada vez mayor que buscan productos con estas características, Colgate está comprometido en facilitar a los clientes la identificación y selección de estos productos. A solicitud, proporcionamos una lista que incluye los productos de Colgate que se venden en los Estados Unidos que actualmente no contienen ingredientes derivados de animales, y que son apropiados para los consumidores que buscan evitar productos que contengan ingredientes animales. La Guía de Productos para Vegetarianos es actualizada periódicamente para reflejar cambios en los ingredientes de los productos de Colgate. Si los consumidores no están seguros si un producto particular de Colgate es apropiado para consumo vegetariano o no, o desean obtener la información más actualizada, pueden contactar a Asuntos de los Consumidores y verificar la información en www.colgate.com.

Garantizando la Seguridad de los Productos

La seguridad de los consumidores es la prioridad básica y más importante de Colgate. La Compañía está comprometida en asegurar que los consumidores puedan confiar en los productos Colgate por su seguridad, calidad y desempeño superior. Los productos que vende Colgate no sólo deben satisfacer y exceder las normas de seguridad establecidas por la ley, sino también satisfacer las propias normas exigentes de la Compañía. Todos los productos son sometidos a rigurosas evaluaciones de seguridad comenzando desde el ciclo de desarrollo del producto, a partir de los ingredientes, sus interacciones y efectos cuando se usan para el fin indicado o cuando se les da un mal uso accidentalmente. Colgate también participa en programas que proporcionan ayuda inmediata a los consumidores en caso de que un producto sea mal utilizado o mal manipulado.

Elaboración de Productos de Calidad

Respeto por los consumidores y calidad van de la mano. Colgate ha establecido normas de calidad que definen las expectativas de desempeño de las operaciones. Un complejo curriculum de capacitación en calidad ayuda a impulsar los mejoramientos en calidad a través de las organizaciones de manufactura y tecnología. Los programas incluyen temas generales sobre calidad y también sobre áreas altamente específicas como diseño de ingeniería y control microbiológico.

Un programa de auditoría de calidad global monitorea el progreso para las plantas de manufactura, bodegas, centros de distribución y centros de tecnología. Los equipos de auditoría son multifuncionales, y cuentan con expertos en microbiología, limpieza y sanidad, manufactura, desarrollo de producto y otras áreas para evaluar el cumplimiento.

Cada planta de manufactura y centro de tecnología realiza una auditoría de calidad anual. Estas auditorías internas locales son complementadas con unas 20 auditorías al año realizadas por un equipo de la función de Calidad Global de Colgate en diversos sitios en todo el mundo. Cada sitio

recibe una evaluación corporativa aproximadamente cada tres años y desarrolla un plan de acción claramente definido. Cuando se realizan las auditorías, se anotan las mejores prácticas y se comparten con otras plantas.

Una actividad importante alineada con la protección de la gente y los activos es un programa de auditoría de simulacro de recuperación, que se lleva a cabo anualmente en todos los países donde se venden los productos de Colgate. Esto para asegurar que los procedimientos sean implementados en caso de que se requiera la recuperación de un producto. La auditoría de simulacro de recuperación también permite asegurar que Colgate cumpla las normas de rastreo y recuperación de producto.

Respeto por las Comunidades

Viviendo los valores globales de la Compañía, Colgate y su gente trabajan para ser miembros contribuyentes de la comunidad global. Especialmente a través del valor de la protección expresado por actitudes generosas y voluntarias, Colgate demuestra su respeto por la comunidad donde opera.

Respeto por la Comunidad

Colgate se ocupa del cuidado en una variedad de programas que van desde promover la buena salud e higiene y estimular la educación en niños y adultos, a apoyar muchos tipos de servicios sociales.

Este fuerte compromiso con la responsabilidad social se lleva a cabo a través de la integración de Colgate en muchas comunidades donde la gente de Colgate vive y trabaja. Programas tales como “Sonrisas Brillantes, Futuros Brillantes,” “Lather up for Good Health,” “Phelophepa,” “Operación Sonrisa,” “Juventud de Colgate por America,” “Proyecto de Nutrición y Protección Hill” y “Juegos de las Mujeres de Colgate”, y otras contribuciones que hace a alrededor de 500 organizaciones de caridad en todo el mundo son prueba del compromiso continuo de Colgate con el cuidado.

A través de asociaciones con organizaciones sin ánimo de lucro, Colgate se esfuerza por lograr metas comunes donando dinero y productos, patrocinando eventos, y participando en juntas y comunidades. El apoyo de Colgate a los esfuerzos de la comunidad en los últimos tres años, incluyendo su programa mundial de salud oral, “Sonrisa Brillante, Futuro Brillante,” ha superado US\$60 millones.

Pautas Globales para la Responsabilidad frente a la Comunidad

Colgate apoya los Principios Globales Sullivan, un código de conducta corporativo que sirve como guía para las políticas y prácticas de compañías socialmente responsables. La Compañía fue miembro del comité directivo y miembro firmante de los Principios, cuyos objetivos frente al apoyo económico, social y justicia política en países donde operan fueron formulados por el fallecido Reverendo Leon H. Sullivan en 1999. Los Principios conforman un marco de referencia aspiracional al cual se pueden alinear las políticas y prácticas de compañías socialmente responsables.

Educación y Tratamiento en Cuidado Oral

En las comunidades del mundo. Colgate brinda educación y tratamiento en salud a millones de niños y sus familias. Una importante labor es “Sonrisas Brillantes, Futuros Brillantes”, que cubre más de 50 millones de niños en 80 países cada año. Este complejo programa brinda educación y tratamiento en salud oral haciendo énfasis en educación y prevención, usando una variedad de materiales y productos de muestra gratuita a escuelas y educadores en salud. Los materiales que están disponibles en 30 idiomas, incluyen videos, libros de cuentos, canciones y actividades interactivas para que los educadores los utilicen en el aula de clase y para que los padres los utilicen en casa.

Estableciendo asociaciones con los gobiernos, los profesionales dentales, profesionales de la educación, escuelas y comunidades, “Sonrisas Brillantes, Futuros Brillantes” contribuye de manera significativa con el objetivo de la Organización Mundial de la Salud de reducir las enfermedades dentales en niños en todo el mundo.

En los Estados Unidos, el programa también cuenta con furgonetas dentales móviles equipadas con dentistas voluntarios que visitan las comunidades locales en áreas urbanas y rurales. Estos dentistas voluntarios realizan análisis dental gratuito, distribuyen material educativo multicultural, y educan a

los niños y a sus familias sobre la importancia de mantener una buena salud oral. Uno de los últimos elementos del programa es un curriculum escolar en línea que contiene actividades divertidas.

Además de “Sonrisas Brillantes, Futuros Brillantes,” Colgate brinda apoyo a varias clínicas y programas que estimulan un buen cuidado y tratamiento dental.

Higiene de las Manos

Según los expertos en salud, una adecuada higiene de las manos es una de las formas más efectivas de prevenir la transmisión de enfermedades; pero el lavado de manos con jabón es una actividad que está muy lejos de practicarse universalmente. Estos expertos dicen que es necesario mejorar el lavado de manos adecuado en todos los países independientemente de su nivel económico y desarrollo social. Como empresa líder en jabones de barra y líquidos, Colgate se asocia con líderes en salud pública en todo el mundo y participa en el comité directivo del Proyecto de Lavado de Manos del Banco Mundial, una iniciativa de asociación pública/privada global para crear mayor conciencia sobre la importancia de lavarse las manos adecuadamente y su papel crítico en salvar la vida de más de un millón de niños cada año.

El programa global de lavado de manos educativo, escolar y comunitario “Manos Limpias, Buena Salud” ha llegado a más de cinco millones de personas en muchos países incluyendo Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Kenya, Malasia, Panamá, Rumania, Senegal, Sudáfrica, Tailandia, Estados Unidos y Zambia.

Con la meta de convertirse en parte de un curriculum escolar regular, el programa diseñado después de “Sonrisas Brillantes, Futuros Brillantes,” proporciona materiales educativos y productos de muestra para escuelas y comunidades, e incluye relaciones públicas y un componente de publicidad de servicio público.

Ayudando a la Juventud a Convertirse en Adultos Productivos

A través de diversas actividades, Colgate ayuda a la juventud a desarrollar un sentido de logro personal. Algunos programas se enfocan especialmente en niñas y mujeres jóvenes. En los Estados Unidos Colgate patrocina dos de los eventos más antiguos que benefician a la juventud americana.

Los Juegos de Mujeres, una competencia deportiva anual cuyos finales se desarrollan en el Madison Square Garden de Nueva York, atrae a más de 10.000 participantes de la Costa Este de los Estados Unidos cada año, muchas de las cuales jamás hubieran considerado participar en un deporte organizado.

Los Juegos han sido un paso de inicio para las futuras Olimpiadas, pero lo más importante es que son una celebración de respeto, determinación y buen espíritu deportivo. Fomentan un espíritu de logro individual y autoestima, y dado que requieren la asistencia a escuelas para poder participar, inculcan la importancia del logro educativo. Los premios educativos a los ganadores son un gran incentivo para estimular el logro educativo en niveles superiores.

Fundado en 1973, Juventud de Colgate por América, un programa que otorga premios al servicio comunitario, premia a las unidades locales de las organizaciones de juventud nacionales por sus proyectos sobresalientes en servicio comunitario. Con más de 300 ganadores seleccionados anualmente, Colgate ha premiado a clubes locales y organizaciones con más de US\$6 millones desde que empezó el programa. El programa ha sido premiado por la Casa Blanca bajo cinco administraciones diferentes, ha recibido al Premio Freedoms Foundation y ha sido galardonado por miembros del Congreso y gobernadores y alcaldes en toda la nación.

En muchas comunidades, las plantas de Colgate “adoptan” y se asocian con escuelas cercanas, proporcionándoles becas, programas, prácticas de verano y voluntarios para diversas actividades. La planta de Colgate en Kansas City, Estados Unidos se ha asociado con estudiantes y personal del Central Middle School durante 15 años, proporcionándoles financiación, programación, ideas y demás apoyo para promover la excelencia académica. Cada año, la gente de Colgate en la Ciudad de New York promueven estudiantes para la Escuela Secundaria Wadleigh. En este programa, los estudiantes pueden obtener ayuda presentando una solicitud a la universidad, hacen práctica en un ambiente laboral o aprenden más acerca de los recursos culturales que ofrece New York. En Australia, la Compañía apoya programas para ayudar a personas de bajos recursos entre los ancianos, al igual que a la juventud, e incluso construyó un parque y realizó otros mejoramientos que proporcionan un ambiente natural para la gente que vive en las cercanías de la planta de Colgate.

Durante más de 25 años, Colgate ha patrocinado Estrellas Colgate en ciudad de México. Éste es un programa que ayuda al desarrollo de carácter en niños de bajos recursos a través de un programa atlético organizado. Además de adquirir habilidades atléticas, los niños reciben comidas nutritivas y aprenden hábitos de higiene personal. También desarrollan técnicas de estudio para prepararlos para convertirse en futuros líderes en sus comunidades y ganar determinación para el éxito en lo que emprendan. El programa ha sido reconocido por varias organizaciones que incluyen la Secretaría de Educación Pública, el Directorio Principal de Educación Física, la Asociación de Atletismo del Distrito Federal y el Comité Olímpico Mexicano.

Desde 1977, Colgate ha construido seis parques deportivos en un territorio donado por la ciudad en Colombia. Más de 700.000 niños cada año usan los parques para jugar fútbol, baloncesto, tenis, volibol y otros deportes. Los programas deportivos que se practican en los parques son apoyados a través de fondos generados por el reciclaje del aluminio, papel, plástico, madera y metal. La Fundación Colgate-Palmolive en Colombia también ha construido dos escuelas y seis centros dentales en áreas deprimidas.

En Filipinas, Colgate también crea oportunidades en los deportes para atletas jóvenes en provincias oprimidas construyendo diversas instalaciones deportivas. A través de la Fundación Deportiva Colgate, la Compañía también patrocina una competencia deportiva de 20 semanas que atrae a más de 2.000 participantes cada año.

Haciendo Realidad los Sueños para Niños Gravemente Enfermos

En los últimos 13 años, Colgate ha donado más de US\$6 millones a la Fundación de Niños Starlight para ayudar a otorgar mas de 1.450 deseos a niños gravemente enfermos y sus familias. Starlight trabaja con más de 1.000 hospitales en los Estados Unidos, Reino Unido, Australia y Canadá. Satisfacer los deseos de los niños se hace de diversas formas: un viaje familiar a un parque de diversiones, el regalo de un computador u otro bien tangible, una visita con una celebridad favorita. Con el apoyo de Colgate también se han suministrado fondos para la colocación en hospitales de 650 “Centros de Diversión,” “unidades de entretenimiento móviles con un monitor de televisión plano, equipo de DVD y juego de Nintendo, al igual que PC Pals, computadores personales que ofrecen acceso a Internet y gran variedad de software.

Proporcionando Salud y Cuidado Dental en Sudáfrica Rural

Para muchas personas de Sudáfrica rural quienes normalmente tienen poca o ninguna atención médica o dental, el Tren Phelopheka para el Cuidado de la Salud de la Fundación Transnet es una moderna planta de atención médica sobre ruedas. Colgate, junto con otras importantes compañías y organizaciones, es patrocinador-fundador del tren Phelopheka que significa “buena salud higiénica”

que por más de una década ha llegado a más de un millón de personas brindando atención en salud, asesoría, cuidado ocular y dental y educación. Aunque el tratamiento y el examen son objetivos clave, la prevención y educación igualmente son metas fundamentales.

Los pacientes reciben instrucción importante sobre cómo cuidarse incluyendo cómo tomar medicamentos prescritos. En cada una de las casi 40 paradas anuales, los voluntarios locales reciben capacitación en aspectos médicos y dentales básicos, que pueden llevar a sus comunidades.

La participación de Colgate comprende enseñar salud oral a unos 1.000 estudiantes de primero y segundo grado cada semana. A cada niño se le da un tubo de dentífrico Colgate y un cepillo de dientes y se les enseña a cepillarse correctamente.

Adicionalmente, Colgate ha donado equipo dental y ha financiado una clínica dental dentro del tren, incluyendo seis salas de tratamiento totalmente equipadas, donde se realiza limpieza, restauraciones y extracciones de dientes. El tren cuenta con un dentista residente y estudiantes de odontología graduados o haciendo su último año. A cambio de su trabajo, los estudiantes de odontología adquieren valiosa experiencia práctica en dentistería comunitaria en un ambiente multicultural pues proporcionan un servicio esencial a las comunidades rurales. La clínica se abre mientras haya pacientes, y no es raro que se atiendan unos 90 pacientes al día. En los cinco años que lleva abierta la clínica, unos 71.000 pacientes han sido tratados y evaluados.

Compromiso con el Cuidado en Todas las Comunidades

Aunque nuestro enfoque global es sobre iniciativas como “Sonrisas Brillantes, Futuros Brillantes,” y “Lather Up for Good Health,” nuestro compromiso con el cuidado también se extiende a muchos programas locales en todo el mundo. A través de estos, Colgate marca una gran diferencia en muchas comunidades. En cada uno de los 80 países donde Colgate tiene plantas, la Compañía apoya programas que van desde iniciativas de salud, proyectos de servicio social hasta programas escolares para niños de bajos recursos. A través de asociaciones con organizaciones sin ánimo de lucro, Colgate trabaja activamente para lograr metas comunes dirigidas a la salud, educación y desarrollo de liderazgo.

Dentro del mismo espíritu que la Compañía demuestra con su protección de la comunidad, mucha gente de Colgate también dona generosamente sus recursos y tiempo a causas valiosas. En Estados Unidos, el Programa Matching Gift estimula las donaciones que hacen los empleados para programas comunitarios; Colgate casi que duplica la cantidad de la donación del empleado para enviarla instituciones elegidas. En reconocimiento y apoyo a los esfuerzos voluntarios de la gente de Colgate, la Compañía en 2003 estableció el Programa CARES Grants, que proporciona ayuda financiera a organizaciones sin ánimo de lucro donde los empleados donan su tiempo. Las donaciones se enfocan en áreas de alguna necesidad de la comunidad como educación, recreación, asuntos cívicos y culturales, salud y bienestar social.

Dondequiera que exista una necesidad, Colgate y su gente pueden encontrarse. El conocimiento que tiene Colgate por las mascotas a través de Hills hace que su participación en “Perros para los Discapacitados” en el Reino Unido sea un aliado perfecto. El programa proporciona a personas discapacitadas perros especialmente entrenados que pueden llevar a cabo tareas diarias como abrir y cerrar puertas, sacar ropa de máquinas lavadoras y encender y apagar luces.

En otros mercados, Hill’s apoya una variedad de programas y eventos relacionados con el tratamiento humano de animales. En alianza con Humane Society en los Estados Unidos, Hill’s proporciona alimento Science Diet para perros y gatos alojados en resguardos. Hill’s también proporciona alimento a mascotas maltratadas en algunos hospitales veterinarios y patrocina

programas para apoyar las unidades K-9 y otras organizaciones. A través del “Programa de Cupones del Servicio K-9” a las personas cuyos animales están siendo atendidos se les proporciona un folleto de cupón anual para contribuir a la compra del alimento para mascotas Science Diet o Prescription Diet.

Apoyo Activo para las Organizaciones en todo el Mundo

Las comunidades en todo el globo se benefician de las contribuciones caritativas de Colgate. Las donaciones que hace la Compañía van a programas dirigidos principalmente hacia la educación, juventud, mujeres y sectores deprimidos.

En Estados Unidos únicamente, Colgate hizo un aporte de más de US\$5 millones durante cada uno de los tres últimos años a más de 150 organizaciones, incluyendo la suma de US\$1.5 millones adicionales donados por los empleados. Estas cifras no incluyen las contribuciones de Colgate al programa “Sonrisas Brillantes, Futuro Brillante.” Las Organizaciones que se han beneficiado incluyen escuelas, bibliotecas y otros programas.

Además del programa “Sonrisas Brillantes, Futuro Brillante,” Colgate usa su liderazgo y experiencia en cuidado de la salud oral para restituir a las comunidades en diversas formas, incluyendo apoyo al Mes de la Salud Dental de las escuelas, otorgando becas para estudiantes, minorías y dentistas, y apoyando a la Asociación Dental Nacional.

En apoyo a la educación de sectores deprimidos, la gente de color y la mujer, Colgate realiza donaciones a una variedad de organizaciones. Por ejemplo, algunas de las organizaciones que reciben apoyo en los Estados Unidos son United Negro College Fund, la organización de ayuda a la educación Afro-americana más exitosa y más antigua de los Estados Unidos; Aspira, un grupo defensor de la educación y liderazgo de la juventud latina; Catalyst, una organización de investigación y asesoría sin ánimo de lucro que trabaja por el progreso de la mujer; Girls Incorporated, una organización sin ánimo de lucro para la juventud dedicada a inspirar a mujeres jóvenes a ser “fuertes, inteligentes e intrépidas”; y Financial Women’s Association, una organización de ejecutivas financieras en negocios, que apoya a la mujer a través de programas educativos, al igual que becas, consejería y capacitación.

En Sudáfrica, los programas de servicio comunitario son apoyados por la Fundación Colgate. Esto incluye apoyo a la educación pública y privada a todo nivel desde cuidado diario a cuidado médico y capacitación dental. La Fundación también contribuye con los centros que cuidan a niños abandonados que tienen VIH+SIDA y aquellos con problemas físicos y mentales.

En otras partes de Africa, al igual que en Latinoamérica y Asia, Colgate patrocina Operación Sonrisa, una organización de servicios médicos voluntarios sin ánimo de lucro que proporciona cirugía reconstructiva y relacionada con la salud para niños y adultos jóvenes de escasos recursos.

En India, se proporcionan fondos para comprar y mantener ayudas auditivas a niños, la Sociedad de Cáncer de India y asociaciones que trabajan con niños. En Tailandia, los fondos van a instalaciones deportivas y actividades relacionadas para niños.

La Compañía acude donde hay una necesidad, como en 2002 cuando severas inundaciones ocurrieron en Alemania, y en 2003 cuando un incendio destruyó una extensa área donde personas deprimidas vivían en Filipinas. Durante otros desastres naturales, Colgate ha donado productos para limpieza de tal forma que las personas puedan restaurar sus hogares y negocios, y la gente de Colgate proporcionó ayuda voluntaria. Además, Hill’s ha donado alimento Science Diet para mascotas desplazadas por incendios en Colorado y California.

Estos programas apoyados por Colgate son solo unos pocos de los que tienen lugar en todo el mundo.

En comunidades en todo el mundo, Colgate proporciona educación y salud y tratamiento a millones de niños y sus familias. Estos son algunos ejemplos.

Apoyo a la Educación en Protección Oral

Desde sus comienzos en 1991, el programa “Sonrisas Brillantes, Futuros Brillante” ha llegado a cientos de millones de niños en 80 países con educación y tratamiento en salud oral.

Brindando Protección Dental

Colgate es un importante patrocinador de Phelopheapa, una planta médica y dental sobre ruedas que presta servicio a mucha gente en Sudáfrica que de otro modo no tendría ningún acceso a tratamiento.

Enseñando buena higiene para el lavado de manos

Colgate se asocia con líderes en salud pública en todo el mundo apoyando una iniciativa global para que haya una mayor conciencia sobre la importancia de un adecuado lavado de manos, especialmente para prevenir la transmisión de enfermedades.

Respeto por Nuestro Planeta

Para Colgate, promover un ambiente sano es una parte integral de nuestro compromiso de respetar el mundo que nos rodea. El enfoque de Colgate va más allá de simplemente cumplir con las regulaciones ambientales. Hemos progresado constantemente en el uso de recursos preciosos de una manera más eficiente, aunque reconocemos que aún queda mucho por hacer.

Colgate se esfuerza por superar los requerimientos mínimos, lo cual queda demostrado en nuestras metas para mejorar la eficiencia del uso del agua y energía, y reducir los contaminantes de las aguas residuales. Adicionalmente, nuestra meta es eliminar derramamientos y liberaciones accidentales. Estas metas generales son comunicadas a las plantas de manufactura y a otros sitios relevantes para ser implementadas e integradas a los procesos de negocios junto con las metas de negocios existentes que ayudan a impulsar las iniciativas de mejoramiento de Colgate.

El mejoramiento continuo del desempeño ambiental de Colgate requiere que se hagan inversiones constantemente. Desde 1994, Colgate ha dedicado más de US\$80 millones de su presupuesto de gastos a construir y mejorar su infraestructura de protección ambiental, como por ejemplo las plantas de tratamiento de aguas, controles de polución de aire y sistemas de protección de aguas lluvias. Por ejemplo, cerca de US\$2 millones se gastaron en ofrecer una mayor protección contra derramamientos en el sitio donde se descargan los vagones de la planta de Colgate en Cambridge, Ohio. En Uruguay, se hicieron mejoramientos en la planta para el tratamiento de aguas residuales. En Francia, se hicieron mejoramientos para recoger y evaluar las aguas lluvias, que pueden recoger impurezas en su camino hacia la planta de manufactura.

Diferentes negocios de Colgate y sitios individuales emprenden diversos tipos de proyectos de mejoramiento ambiental que permiten a cada sitio enfocarse en el área más significativa para su comunidad y negocio. Las metas se fijan globalmente y todos los negocios, divisiones y plantas hacen seguimiento y presentan reportes en tres áreas importantes: eficiencia de energía, eficiencia en el uso del agua y contaminantes de aguas residuales. Esto asegura consistencia y alineación de la Compañía alrededor de indicadores ambientales clave.

Los datos globales de agua y energía incluidos en esta sección son representativos de las plantas más grandes de Colgate en toda la geografía y representan aproximadamente el 95% de la producción global de la Compañía. En general, las toneladas de producción se utilizan como una base de comparación con el fin de revelar variaciones anuales del producto fabricado y despachado.

Para validar estos datos de desempeño ambiental, Colgate ha implementado un riguroso proceso interno, que incluye capacitación periódica para asegurar consistencia. La Compañía proporciona a las plantas de manufactura y a los laboratorios de Investigación y Desarrollo recolección de datos y un sistema de reportes común. Para asegurar aún más la validez de los datos, URS, una firma consultora ambiental independiente fue contratada en 2001 para evaluar y validar los sistemas de Colgate en la recolección global de datos ambientales. URS evaluó la base de datos de todas las fábricas y visitó plantas que representan aproximadamente 35% de la producción global de Colgate. Aunque no existen normas formalmente reconocidas para verificar la información ambiental, el trabajo de la firma fue organizado para obtener un aseguramiento razonable de la precisión de los datos ambientales de Colgate. URS concluyó que Colgate cuenta con un completo proceso de recolección de datos ambientales y citó algunas de las áreas donde se podrían hacer mejoramientos. Desde la evaluación de 2001, Colgate ha contratado a URS para realizar validación de datos anualmente.

Progreso de Colgate en la Reducción del Impacto Ambiental

Eficiencia del Uso del Agua. Como uno de nuestros recursos naturales más preciosos, el agua es parte integral de las formulaciones de producto y las operaciones de manufactura de Colgate. La Compañía se esfuerza en hacer un uso del agua altamente eficiente. Desde 1998 hasta 2003, Colgate redujo la cantidad de agua que se requería para producir una tonelada de producto en un 19%. Las plantas de Colgate en todo el mundo han emprendido numerosas iniciativas para mejorar la eficiencia del uso del agua.

Por ejemplo, la planta de Colgate en Gebze, Turquía, rediseñó su sistema de recolección de aguas lluvias para permitir atrapar y reutilizar el agua para irrigación, reduciendo así la dependencia del agua de la ciudad y disminuyendo el flujo a corrientes cercanas propensas a crear inundaciones.

Cambios en el proceso de manufactura como hacer fórmulas comunes, reducir el número de tiempos para limpiar las líneas de producción que se requieren, y el uso de alta presión y técnicas de limpieza han contribuido a reducir el uso del agua.

Eficiencia de la Energía. Durante varios años, la gente de Colgate ha encontrado formas de mejorar la eficiencia de energía en las plantas de manufactura, y estos esfuerzos por conservar la electricidad, el gas natural, los aceites combustible y el carbón continúan. En el período comprendido entre 1998 y 2003, el consumo de energía por tonelada de producto para estos cuatro recursos energéticos comprados por Colgate ha disminuido en más de un 9%.

Adicionalmente, cerrando algunas plantas más viejas y menos eficientes y consolidando la manufactura en plantas modernas y más eficientes se ha podido reducir el consumo de energía, al igual que el cambio de Colgate de productos de jabón en polvo que demandan alto uso de energía a productos líquidos, cuya producción permite un uso más eficiente de este recurso.

Aguas residuales. Al igual que todas las compañías, Colgate genera aguas residuales que retornan al ambiente después de un tratamiento necesario. Nuestras plantas se enfocan en reducir el desecho de materias primas que van a las aguas residuales, ayudando a reducir costos y mejorar el desempeño ambiental.

Colgate ha iniciado un mejorado proceso de recolección de datos para medir y rastrear la cantidad de materias primas que entran a los sistemas de aguas residuales de nuestras plantas antes del tratamiento.

Entre tanto, los esfuerzos de Colgate hasta ahora han sido reconocidos por las comunidades locales. Por ejemplo, Colgate ha sido reconocido en los últimos cuatro años por la Asociación Ambiental de Aguas de Kansas. El grupo ha otorgado a la planta de jabón de Colgate en Kansas City premios por el cumplimiento completo y consistente de la planta con los requerimientos de pre-tratamiento de aguas residuales industriales de la agencia.

Desechos. En el área de desechos, se están realizando esfuerzos para reutilizar y reciclar materiales además de cambiar los procesos, de tal forma que se generen menos desechos. Esto está en línea con el compromiso de Colgate con el manejo de la jerarquía de desechos, que comienza con la eliminación de los desechos, seguido por la reducción y reutilización de desechos, luego el reciclaje de los desechos y finalmente la eliminación segura del resto.

Educar a la gente de Colgate acerca de los beneficios de la reducción de desechos también es importante. Estos esfuerzos incluyen capacitación, mejoramiento de las comunicaciones y programas de compensación y reconocimiento. Como resultado, la planta de Colgate en Kenya ha

reducido la cantidad de desperdicios y pérdidas de material en un 31% aproximadamente en los tubos de dentífrico y en un 48% en las cajas de dentífrico.

En Salford, Reino Unido, se ha desarrollado un agresivo programa de reducción de desechos peligrosos para reducir sustancialmente la cantidad de desechos peligrosos disponibles para la eliminación.

Bajo la Ley de Enmiendas Superfund y Reautorización de EU (SARA), las corporaciones deben reportar anualmente a la Agencia de Protección Ambiental (EPA) la cantidad de químicos tóxicos liberados al ambiente. Las liberaciones se definen ampliamente en la sección 313 de SARA que incluye la transferencia fuera del sitio de químicos además de las emisiones al aire y descargas a aguas residuales. Desde 1998 a 2002 las liberaciones totales SARA 313 realizadas por Colgate promediaron 2.67 toneladas al año.

Los desechos peligrosos de Colgate, según lo define la Ley de Conservación y Recuperación de Recursos (RCRA) que fueron transportados fuera del sitio promedió 62.8 toneladas entre 1998 y 2002. Esto equivale a un promedio de 4.5 toneladas por planta de Colgate al año, comparado con un promedio general de 2.146 toneladas de desechos peligrosos por planta al año entre todos los generadores que se reportaron en los Estados Unidos en 2001.

Empaques. El empaque de nuestros productos debe cumplir con diversos objetivos que incluyen mínimo impacto ambiental. Durante más de una década, Colgate se ha centrado principalmente en eliminar el exceso de empaques y fabricar materiales de empaque que sean compatibles con los programas de reciclaje de la comunidad. Una importante innovación que Colgate ha ayudado a liderar ha sido la introducción de productos concentrados. Con una mayor concentración de ingredientes activos que los productos tradicionales, estos reducen la cantidad de producto que un consumidor necesita para un desempeño equivalente. Los productos concentrados usan una menor cantidad de material de empaque porque caben en empaques más pequeños.

En Norteamérica, se ha logrado una reducción del 15% en materiales de empaque debido a la conversión a plástico PET para acomodarse a los programas de reciclaje de la comunidad. Estos mejoramientos ambientales han sido complementados aún más usando PET reciclado en las botellas de Palmolive y Ajax a un nivel de 25% a 50%, dependiendo del suministro disponible en el mercado de resinas recicladas.

En el pasado, nuestro progreso en la reducción de los materiales de empaque ha sido rastreado localmente por las plantas de Colgate. Comenzamos recolectando datos de empaques globalmente en 2002 y nos anticipamos al incluir datos de empaque en los reportes posteriores.

Emisiones al Aire. Muchas subsidiarias de Colgate han recolectado datos de energía y otras emisiones al aire, en cumplimiento con los requerimientos regulatorios locales durante varios años. En 2002, comenzamos por recolectar más datos detallados de energía y fuentes de combustible que nos permitirán proporcionar información sobre dióxido de carbono (CO₂) para nuestras plantas de manufactura globales. Esta información también será incluida en reportes posteriores.

Cambios Climáticos

La emisión más significativa de gas que crea efecto de invernadero asociada con las operaciones de manufactura de Colgate es el CO₂. Este se origina en la producción de vapor y agua caliente usando aceite combustible y gas natural y en el uso de electricidad comprada a una planta eléctrica local.

Colgate ha mejorado la eficiencia de energía en más del 9% desde 1998 a 2003. Como resultado de este mejoramiento, las emisiones de CO₂ por tonelada de producto producido también disminuyeron.

Colgate no ha asumido una posición formal sobre el asunto de los cambios climáticos o los puntos de vista asociados expresados por la comunidad científica, los gobiernos y los ambientalistas. Colgate cree que su papel en este asunto es operar sus plantas de la manera más eficiente posible en una forma que redunde en beneficios para el medio ambiente y el negocio.

Cumplimiento con las Regulaciones.

En general, Colgate ha cumplido con los requerimientos en todos los sitios donde realiza negocios. En ocasiones, surgen situaciones donde los inspectores del gobierno determinan que se deben hacer mejoramientos. La tabla de la derecha resume la información reportada en Estados Unidos desde 1998 a 2002.

Colgate continúa reduciendo la cantidad de material de empaques en todo el mundo.

Estados Unidos
Tapas rediseñadas para usar un 30% de menos plástico.

Europa
Rediseño para usar 12% menos de plástico

China
Rediseño para usar un 21% menos de plástico

México
Rediseño para usar 14% menos de plástico

Se toman medidas correctivas cuando un evento no cumple con las regulaciones. Cuando ocurre un incidente, Colgate ha establecido procedimientos de reporte para informar a la gerencia senior y a otros funcionarios adecuados dentro de las 24 horas siguientes. Adicionalmente, Colgate usa estas experiencias para mejorar las prácticas y aprovechar todas las herramientas de comunicación para fines educativos, incluyendo un sitio en internet de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, así como reuniones periódicas de los equipos de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente en todas las regiones. Otras actividades se realizan durante todo el año para crear mayor conciencia sobre la importancia de un ambiente limpio entre todos los empleados. Por ejemplo, en noviembre 2002, Colgate México organizó la Semana del Medio Ambiente que incluía seminarios, exhibiciones y mejores prácticas y por cuarto año consecutivo, Colgate México obtuvo el reconocimiento como "Industria Limpia Certificada" del Procurador Federal de Mexico por la Protección Ambiental.

Realización de Auditorías de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente

Las normas de la política Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente de Colgate definen las expectativas de desempeño para las operaciones en todo el mundo. Estas normas consisten en componentes técnicos extensivos y también requieren un activo sistema de manejo de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente en cada sitio. Colgate realiza capacitación sobre las normas, asigna a una persona a cada sitio para que se haga responsable de

Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, y realiza auditorías en las plantas de la Compañía contra el cumplimiento de las regulaciones locales al igual que contra las normas de Colgate.

Rastreado Nuestros Registros Ambientales

	1998	1999	2000	2001	2002
Número de notificaciones de violaciones ambientales	3	3	2	7	5
Multas pagadas	US\$1.80 0	US\$39.5 00	US\$0	US\$5.00 0	US\$0

La mayoría de las Notificaciones de Violaciones fueron problemas menores referentes a aguas residuales. Las multas pagadas en 1999 fueron por dos Notificaciones de Violaciones en la misma planta. Fueron de carácter administrativo y no tuvieron ningún impacto ambiental. La situación ha sido corregida y no ha sido recurrente.

Los programas de capacitación incluyen cursos técnicos diversos sobre seguridad y temas ambientales, al igual que capacitación más específica sobre temas como enzimas y ergonomía.

Colgate mantiene un activo programa de auditoría en Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente en todo el mundo consistente en unas 20 a 25 auditorías al año para plantas de manufactura, centros de tecnología, oficinas de ventas y administrativas, y otras plantas que se consideran adecuadas. Comenzando por las auditorías ambientales en 1991, Colgate ha expandido el programa de auditorías para incluir auditorías en Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente y en absorción de cloro. Las auditorías también identifican riesgos, peligros, conductas inseguras y oportunidades para mejorar.

Cada planta es evaluada por inspectores globales aproximadamente cada tres años. El programa se realiza bajo la dirección del departamento legal corporativo y Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente corporativo. Las auditorías son realizadas por profesionales de Colgate en Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente desde sitios independientes al sitio que se está analizando. Cada auditoría comúnmente cuenta con un equipo de seis auditores. La auditoría incluye una evaluación de los sistemas gerenciales; una revisión de los registros; observación de condiciones físicas, equipo y personal; y entrevistas con empleados de todos los niveles de la planta. Los informes son presentados aproximadamente cada seis semanas, y las plantas desarrollan un plan de acción de seguimiento dentro de los 30 días siguientes al recibo del informe.

Periódicamente se realiza una revisión independiente del programa de auditoría. En la revisión más reciente realizada en 2000 por Environmental Resources Management, Inc., una firma consultora independiente, el programa de Auditoría de Colgate resultó ser en general consistente con los criterios establecidos y en algunos casos superaba las expectativas.

Preocupación por el Bienestar Animal

La meta de Colgate es cumplir con los requerimientos en lo posible a través del uso de datos o pruebas existentes que no implican riesgo ni para el hombre ni para los animales. Hoy día en Colgate, las pruebas con animales se limitan y realizan únicamente después de haber agotado otras opciones. Más del 98% de todas las solicitudes internas para garantizar la seguridad de un producto se satisfacen usando alternativas no animales y bases de datos disponibles. En 1999, Colgate

declaró una moratoria voluntaria sobre pruebas con animales para los Productos de Cuidado Personal diseñados para adultos.

En otras categorías de producto, existen condiciones y regulaciones en algunos países que requieren que se realicen pruebas animales para establecer si un producto es seguro y determinar las instrucciones de etiquetado como condición para la venta. Adicionalmente, en algunas circunstancias es necesario demostrar la seguridad y no existe ninguna alternativa científicamente reconocida que no sea la prueba con animales. Salvo las pruebas de nutrición de mascotas, todas las pruebas con animales se realizan en laboratorios externos bajo la supervisión de Colgate usando un número mínimo de animales.

Desde 1982, Colgate ha emprendido un amplio programa dedicado a avanzar en alternativas científicamente aceptables y adecuadamente válidas. Esto es con el fin de eliminar la necesidad de llevar a cabo investigaciones con animales. Colgate está trabajando con otras compañías, gobiernos y asociaciones que comparten la misma meta de eliminar completamente las pruebas con animales. Como parte del compromiso de Colgate con esta meta, la Compañía también presenta alternativas científicamente válidas a los reguladores del gobierno para su aceptación.

En Hill's, hemos creado una reputación como Compañía con altas normas éticas. Nuestra misión es ayudar a enriquecer y prolongar las relaciones especiales entre la gente y sus mascotas. Creemos que la buena ciencia y un cuidado adecuado a los animales van de la mano. No toleramos el tratamiento inhumano que se le da a perros y gatos por ninguna razón. Por lo tanto, todos los estudios respaldados por Hill's deben cumplir con las políticas de asegurar un cuidado animal y humano excepcional. Los estudios animales, bien sea realizados en el Centro de Nutrición de Hill's o en laboratorios externos como escuelas de veterinaria o universidades, están gobernados por reglas para asegurar que perros y gatos sean tratados éticamente. Nuestra política de bienestar animal puede encontrarse en www.hillspet.com.

Respeto por el Mañana

En el Primer Informe de Valores Globales, hemos reunido información que demuestra los logros financieros de la Compañía al igual que el progreso que ha realizado en la protección del medio ambiente y la salud y seguridad de los empleados, clientes y la comunidad, donde vivimos y trabajamos. Aún así sabemos que falta mucho por hacer, y para ello, la Compañía está comprometida con el mejoramiento continuo del desempeño.

Colgate ha construido fuertes cimientos y creado un esquema para el futuro, siguiendo una sólida estrategia diseñada para sostener un crecimiento rentable durante muchos años. Dentro del espíritu del mejoramiento continuo, estamos dedicados a hacer lo que hacemos – de una manera mejor, más inteligente y más rápido – para crear un futuro más brillante para la gente relacionada con la Compañía, incluyendo empleados y sus familias, socios de negocios, la comunidad, clientes, accionistas y demás grupos de interés.

Nuestros valores de Cuidado, Trabajo en Equipo Global y Mejoramiento Continuo están bien desarrollados como lo demuestran los ejemplos de este informe. En la medida que continúa adoptándolos, se percibe una gran oportunidad de avanzar.

Seguimos expandiendo nuestro software de integración global SAP, para mejorar la efectividad y éxito del negocio. A través de estas iniciativas, lograremos niveles incluso más altos de productividad y desempeño, y generaremos más información que pueda ser utilizada para identificar y analizar las oportunidades de mejoramiento.

Continuaremos buscando oportunidades para que el negocio de Colgate crezca sobresaliendo en las áreas donde hacemos negocios y también donde haya oportunidades lógicas, sinérgicas de expansión. Al mismo tiempo, continuaremos guiándonos por la excelencia a través de la innovación y la ejecución.

Con frecuencia cuando las corporaciones buscan la innovación se asume que se refieren únicamente a nuevos productos. En Colgate pensamos que la innovación es mucho más que eso. Buscamos crear una cultura donde la gente de Colgate de todo el mundo tenga libertad para innovar en cualquier actividad que realicen. Nos esforzamos por insertar esta “cultura de innovación” dentro del tejido total de la Compañía.

Respeto por la Gente

Colgate está comprometido con el mejoramiento continuo de nuestros programas de respetar la gente de Colgate, los accionistas, consumidores y demás grupos de interés. Reconocemos que existe espacio para mejorar en cualquier tarea.

Gente de Colgate. A medida que buscamos ser mejores cada día, estamos comprometidos con lograr que el sitio de trabajo sea valorado y respetado por la gente. Aseguraremos que la gente de Colgate, independientemente del lugar del mundo donde se encuentren, ganen salarios que les permita satisfacer las necesidades básicas.

Comprendemos las ventajas de un sitio de trabajo multicultural, y continuaremos con nuestros esfuerzos de crear un ambiente donde se valore la diversidad. Como compañía global, Colgate continuará proporcionando oportunidades iguales para todos en todas partes, dentro de contextos culturales ampliamente diversos.

Continuaremos enfocando los recursos y esfuerzos en la educación y en expandir la capacitación porque esto permite mejorar y desarrollar a la gente de Colgate, al tiempo que se satisfacen las necesidades de la Compañía. En el área de seguridad de los empleados, estamos comprometidos con una “meta de cero” – cero fatalidades, cero eventos que alteren la vida y cero pérdida de días laborales e incidentes registrables – y continuamos expandiendo los programas referentes a este importante aspecto.

Continuamos divulgando programas que mantengan a la gente de Colgate y a sus familias sanas. Por ejemplo, estamos comprometidos con iniciar programas en Asia para ayudar a evitar la expansión de HIV y SIDA y ofrecer tratamientos similares a los que Colgate ha implementado en Africa.

Accionistas. Colgate reconoce su responsabilidad con los que invierten en la Compañía y continuará enfocándose en un crecimiento rentable con el fin de proporcionar un buen retorno a los accionistas. Creemos, al igual que muchos otros, que las compañías que valoran a la gente (empleados y comunidades), nuestro planeta (el medio ambiente) y el desempeño (resultados financieros sólidos), tendrán éxito en servir a los accionistas al igual que en el largo plazo.

Agradecemos que los accionistas y a otros grupos de interés expongan sus ideas e inquietudes sobre puntos específicos. Como lo hemos hecho en el pasado, también continuaremos conversando con las organizaciones no gubernamentales y grupos defensores sobre temas de importancia. Reconocemos su experiencia y estamos abiertos a un dialogo productivo que pueda afectar y haya afectado nuestro negocio de manera positiva.

Con el conocimiento y el apoyo total de la Junta Directiva de Colgate, la Compañía continuará manteniendo su enfoque en el gobierno y ética corporativa. Tenemos un Código de Conducta global que determina el papel de la Junta Directiva, el papel de los auditores internos y externos, y la importancia de informar sobre los aspectos financieros inadecuados. Mientras tanto, se harán esfuerzos para asegurar que todos los proveedores y contratistas cumplan el Código de Conducta, que establece las normas de ética para la forma como Colgate realiza negocios en todo el mundo. Continuaremos buscando nuevas formas de implementar las iniciativas de cumplimiento de nuestros socios, proveedores y contratistas.

Consumidores. En Colgate nos sentimos profundamente orgullosos de los productos de alta calidad, consistentemente superiores que producimos. Nuestro compromiso con la calidad es vital en todo lo que hacemos. Comprometidos con comercializar productos que ofrezcan un excelente desempeño y satisfagan o superen las normas de seguridad, Colgate continuará tomando todas las precauciones, para preservar la confianza que los consumidores han depositado en la Compañía y sus productos. Aunque continuamos anticipándonos a las necesidades y preferencias de los consumidores, también continuaremos valorando las inquietudes y escuchando atentamente. Esta es la mejor forma de beneficiar a nuestros consumidores, accionistas, gente de Colgate y a las comunidades donde operamos.

Respeto por las Comunidades

Colgate sigue estando fuertemente comprometido con restituir a las comunidades donde la gente y los socios de Colgate laboran y viven, y donde la Compañía vende sus productos. Además de continuar contribuyendo con recursos corporativos, continuaremos estimulando a la gente de Colgate para que haga donaciones y se ofrezca de voluntaria para ayudar a otros. Nuestro principal interés sigue siendo el de trabajar con organizaciones que mejoren y atiendan las necesidades educativas de la juventud, la mujer y la gente de color. Continuaremos escuchando a los consumidores y a otros grupos de interés en miras a convertirnos en el mejor ciudadano que podamos ser.

Nos sentimos orgullosos de nuestros esfuerzos por mejorar la educación oral, la salud dental y las prácticas de lavado de manos de millones de personas en todo el mundo porque una buena higiene y cuidado dental dan lugar a un buen cuidado médico, que a su vez juega un papel importante en desarrollar la auto-estima y comunidades fuertes. Sabemos que aún necesitamos llegar a mucha gente, y para ello divulgaremos continuamente estos programas.

También sabemos que los programas deportivos no sólo producen atletas sino que también estimulan la educación y el desarrollo del carácter, la razón de nuestro interés y continuado apoyo.

Creemos que una de las responsabilidades de una Compañía global como Colgate es la capacidad de transferir know-how, capital y mejores prácticas a los países en vías de desarrollo. Colgate se siente orgulloso por el amplio alcance geográfico del negocio de la Compañía y se siente comprometido con expandir los aspectos positivos asociados con la globalización asegurándose que los recursos de Colgate contribuyan al desarrollo económico de las comunidades donde hace negocios. Esto incluye ofrecer productos a un costo razonable, crear empleo, mejorar la educación y capacitación y hacer obras de caridad localmente.

Respeto por Nuestro Planeta

Como parte de nuestro compromiso continuo con el respeto por el medio ambiente, Colgate planea refinar y comunicar metas ambientales globales para atender áreas clave. Adicionalmente, reportaremos lo siguiente:

- Derramamientos y liberaciones accidentales significativas
- Reducción del material de empaque
- Eficiencia del uso de agua
- Eficiencia del uso de energía
- Contaminantes y tratamiento de aguas residuales

Cada una de las operaciones de Colgate establecerá objetivos para contribuir con su parte con el cumplimiento de las metas globales. Para tener en cuenta el crecimiento del negocio de la Compañía en el tiempo, los datos ambientales serán normalizados con base a tonelada de producción. Nos centraremos principalmente en mejorar nuestra eficiencia en el uso del agua y uso de la energía, reducción de la contaminación de aguas residuales y aumento de nuestros esfuerzos para reducir la cantidad de material utilizado en los empaques de nuestros productos. Al mismo tiempo, buscaremos oportunidades en otras áreas de nuestro negocio para desarrollar nuevas formas de hacer las cosas que sean ambientalmente seguras.

Para poder evaluar el progreso, Colgate registrará información sobre liberaciones al medio ambiente (aire, agua y tierra) pues buscamos disminuir el impacto por tonelada de producto elaborado. En lo que respecta a los cambios climáticos, aunque las emisiones de Colgate son insignificantes, la Compañía reconoce que este aspecto importante debe tratarse.

En el área de las pruebas animales, Colgate continúa trabajando con grupos de la industria y gobiernos y organizaciones externas para encontrar alternativas, de tal forma que se pueda eliminar la prueba con animales.

Respeto por el Futuro

Este informe es tan sólo el comienzo de los esfuerzos a largo plazo de Colgate para comunicar su compromiso con la responsabilidad social corporativa. Para medir el progreso Colgate refinará su

sistema de recolección de datos para facilitar el reporte de información importante para nuestros grupos de interés. Expandiremos nuestros programas de auditoría y reportaremos periódicamente los resultados. Continuaremos haciendo benchmarking contra compañías semejantes para reunir las mejores prácticas sobre sostenibilidad y estableceremos indicadores de desempeño clave en áreas relevantes. Nuestra meta es continuar expandiendo la retroalimentación y el reporte sobre indicadores sociales y ambientales para demostrar nuestro compromiso con una buena ciudadanía corporativa.

A través del liderazgo e innovación, Colgate crecerá su negocio y se convertirá en un mejor ciudadano corporativo. Desde una perspectiva de negocios, continuaremos liderando en áreas que creemos son importantes, incluyendo crecer la participación en el mercado y los mercados donde competimos. Para asegurar que Colgate puede beneficiarse de individuos con habilidades de liderazgo superiores, nos enfocaremos en capacitación en liderazgo incluyendo sistemas que involucran desarrollo de la gente y enfoques organizacionales que estimulen y formen futuros líderes. Nuestro fuerte compromiso con el medio ambiente y el bienestar social para toda la gente se hará más evidente día a día en la medida en que implementemos programas que reflejen el valor de la diversidad en su sentido más amplio, no solo en raza y género, sino también en educación y cultura. Con estas aspiraciones e iniciativas, Colgate logrará su meta de ser la mejor compañía global de productos de consumo.

Agradecemos sus comentarios y sugerencias. Siéntase libre de contactarnos usando la información de este folleto.