



# Colgate: Respetando El Mundo que nos Rodea



*Viviendo Nuestros  
Valores para la  
Sustentabilidad*



Vietnam

## El Mundo De Respeto De Colgate

El respeto es la piedra angular del éxito mundial de Colgate. Siendo una empresa de productos de consumo con negocios por 9,900 millones de dólares, servimos a la gente de todo el planeta con marcas reconocidas que hacen sus vidas más saludables y disfrutables. Dondequiera que operamos, trabajamos con respeto entre nosotros mismos, hacia nuestros socios de negocio, hacia nuestro medio ambiente, hacia las comunidades y hacia otras partes interesadas.

página 2

### Respeto Por La Gente

En todo lo que hacemos, demostramos nuestro respeto mutuo, hacia los accionistas, consumidores, clientes y proveedores. Nuestras iniciativas y políticas refuerzan nuestro compromiso con estos importantes partes interesadas.

página 7

### Respeto Por Las Comunidades

Confirmando nuestro valor global del cuidado por la gente, damos apoyo a programas comunitarios que van desde la promoción de una buena salud e higiene hasta los de alentar la educación para niños y adultos.

página 19

### Respeto Por Nuestro Planeta

Para Colgate, respetar el medio ambiente es parte integral del Respeto al Mundo que Nos Rodea. Hemos avanzado constantemente en el uso cada vez más eficiente de los valiosos recursos; sin embargo, reconocemos que todavía falta mucho por hacer.

página 25

### Respeto Por El Mañana

Como miembro que es de la comunidad global, Colgate está empeñada en cumplir sus responsabilidades hacia la gente, hacia las comunidades y hacia nuestro planeta. Y reconocemos que debemos seguir mejorando continuamente nuestras acciones.

página 31

# Un Mensaje de Nuestros Altos Directivos



Reuben Mark



William S. Shanahan



Lois D. Juliber



Ronald T. Martin

*El éxito de Colgate está cimentado en los valores centrales de la Compañía: Cuidar, Mejora Continua, y Trabajo en Equipo Global. Evidentes en todos los aspectos de nuestros negocios, estos valores son la fuerza impulsora de todo lo que hacemos. Son la razón de nuestro compromiso de proveer productos seguros y de alta calidad que mejoran la vida de los consumidores de todo el mundo. Estos valores alimentan nuestras exitosas acciones de largo plazo para incrementar los rendimientos para los accionistas y guían nuestros esfuerzos por crear un lugar de trabajo donde toda la gente Colgate actúa con integridad y con respeto mutuo.*

*Dada su arrolladora importancia, nuestros valores son el lógico centro de atención del presente reporte, el cual delinea el desempeño social, medioambiental y económico de Colgate y nuestro permanente respeto por la gente y el mundo que nos rodean.*

*Ahora que comenzamos a compartir más ampliamente esta información, nuestro objetivo es comunicar la naturaleza de nuestras operaciones de negocio, nuestro compromiso con la gente y su desarrollo, el impacto de nuestros valores en nuestras actividades, y nuestro apoyo a las comunidades en las que vivimos y trabajamos. A medida que ampliamos nuestra recolección global de datos sobre nuestro desempeño social, medioambiental y económico, así como sobre otros indicadores de sustentabilidad, esperamos que nuestros reportes sigan creciendo y evolucionando. Comprendemos que nuestra labor nunca termina y que tenemos oportunidades para el mejoramiento. En reportes posteriores les mantendremos informados sobre estas áreas y les mostraremos cómo nuestro valor de la Mejora Continua ha mejorado las condiciones de nuestro negocio, de nuestra gente, de las comunidades y del mundo que nos rodea.*

*En este primer reporte sobre nuestros valores en acción, conocerán ustedes evidencias de cómo la gente Colgate se esfuerza por lograr el éxito de negocios y al mismo tiempo aportar a la comunidad global. Verán que el compromiso de Colgate con sus valores incluye programas y procesos uniformes en todo el mundo que generan una cultura basada en la integridad.*

*Creemos firmemente que nuestra responsabilidad de promover los intereses de los accionistas se extiende a nuestro deber de actuar de manera responsable en todos los aspectos de nuestros negocios. Nuestros valores han sido, y seguirán siendo, nuestra guía en el cumplimiento de estos deberes hacia los accionistas, hacia la gente Colgate, hacia los consumidores y hacia todos los que dependen de nosotros. Nos complace saber de su interés por estos aspectos tan importantes de nuestra Compañía.*

Reuben Mark  
Presidente del Consejo  
Directivo y  
Director Ejecutivo

William S. Shanahan  
Presidente

Lois D. Juliber  
Directora Ejecutiva

Ronald T. Martin  
Vicepresidente de Prácticas  
Globales de Negocio y de  
Responsabilidad Social Corporativa

# El Mundo de Respeto de Colgate



*El respeto es la piedra angular del éxito mundial de Colgate. Siendo una empresa de productos de consumo con negocios por 9,900 millones de dólares, servimos a la gente de todo el planeta con marcas reconocidas que hacen sus vidas más saludables y disfrutables. Dondequiera que operamos, trabajamos con respeto entre nosotros, hacia nuestros socios de negocio, hacia nuestro medio ambiente, hacia las comunidades y hacia otras partes con intereses en nuestra actividad.*



Los orígenes de Colgate se remontan a 1806, cuando William Colgate, un inmigrante inglés, inició en la Ciudad de Nueva York un negocio de almidones, jabones y candelera. Dicha compañía se convirtió en Colgate-Palmolive-Peet en 1928, tras unirse con otra empresa.

Posteriormente, la razón social fue cambiada a Colgate-Palmolive Company. Para ese entonces, la Compañía estaba comercializando tanto jabones de lavandería como una gran diversidad de jabones de tocador, perfumes y productos dentales. El liderazgo de la Compañía en el Cuidado Bucal viene desde hace más de un siglo, cuando, tras algún tiempo de vender su crema dental en frascos, Colgate hizo mucho más cómodo el uso de su producto cuando desarrolló tubos exprimibles similares a los usados actualmente.

En 1976, la Compañía se expandió más allá de los productos para el hogar y el cuidado personal, para incluir los alimentos para mascotas cuando adquirió Hill's Pet Products. Otras adquisiciones posteriores incluyen la de los jabones líquidos que se venden bajo la marca Softsoap; la Murphy Oil Soap; la Mennen Company y sus marcas Speed Stick; y Kolynos, uno de los mayores productores latinoamericanos de crema dental. En 1998, Colgate se convirtió en el líder definitivo del mercado de las cremas dentales en los Estados Unidos, gracias al éxito de Colgate Total, la primera pasta dental aprobada por su protección contra las caries, la gingivitis y el sarro.

- 9,900 millones de dólares en ventas
- Sus productos se venden en más de 200 países y territorios
- Aproximadamente el 70% de las ventas proviene de operaciones internacionales
- Líder mundial en el mercado de las cremas dentales, los lavatrastes líquidos, jabón líquido para las manos, limpiadores líquidos y alimentos especializados para mascotas

## Nuestra Visión y Valores

Nuestra visión es muy sencilla: ser la mejor empresa auténticamente global de productos de consumo. En nuestro trabajo hacia el logro de dicha visión, nos guiamos por tres valores centrales: Cuidar, Trabajo en Equipo Global y Mejora Continua.

### Cuidar

La Compañía se interesa por la gente: la gente Colgate, los consumidores, los miembros de las comunidades, los accionistas, los socios de negocio y demás partes interesadas. Colgate está comprometida a actuar con compasión, integridad y honradez en toda circunstancia; a escuchar respetuosamente a los demás y a valorar las diferencias. La Compañía también está comprometida a proteger el medio ambiente global y a mejorar las comunidades en las que la gente vive y trabaja.

Nuestro Código de Conducta global es el cimiento que guía nuestro comportamiento. Colgate cuenta con un Departamento de Prácticas de Negocio Globales, encabezado por un funcionario ejecutivo senior, el cual supervisa el cumplimiento de todos los aspectos del Código y su monitoreo y ejecución. La función de Prácticas de Negocio Globales también mantiene acciones de capacitación a nivel mundial y opera una línea de ayuda (hotline) por teléfono, fax e e-mail a la cual los empleados y proveedores pueden reportar presuntas infracciones del Código de Conducta. Quienes se comuniquen a esta línea de ayuda pueden identificarse, o bien hacer su reporte de manera anónima. Además, la Compañía cuenta con otros programas de auditoría que atienden los temas relacionados con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), incluyendo un programa para auditar periódicamente todas sus instalaciones de manufactura y de investigación en todo el mundo en cuanto al su cumplimiento de las leyes locales y los estándares de Colgate aplicables al medio ambiente y a la seguridad e higiene ocupacionales.



### Trabajo en Equipo Global

Toda la gente Colgate forma parte de un equipo global y está consciente que compartiendo ideas, tecnologías y talentos, la Compañía podrá lograr y mantener un crecimiento rentable.

### Mejora Continua

La gente Colgate está comprometida a mejorar diariamente en todo lo que hace, como individuos y como equipos. Al comprender mejor las expectativas de los consumidores, los clientes y demás partes interesadas, y al trabajar de manera continua para innovar y mejorar los productos, servicios y procesos, Colgate llegará a ser la mejor compañía.

### Compromiso con la Ética en las Prácticas de Negocio

Reconociendo que la cultura corporativa tiene un gran impacto en los resultados, Colgate cuenta con procesos y procedimientos congruentes y bien establecidos para asegurar que los negocios se lleven a cabo de la manera más ética en todos los países donde operamos.

Un consultor independiente, Environmental Resources Management, Inc., ha revisado y confirmado la veracidad y objetividad de este programa de auditorías.

Colgate ha demostrado de muchas maneras su liderazgo en el campo de los derechos humanos. La Compañía se unió a otras nueve empresas multinacionales como signataria fundadora de los "Global Sullivan Principles". El anterior Concejo sobre Prioridades Económicas ha reconocido a Colgate por sus logros en las áreas de igualdad de oportunidades, donaciones filantrópicas, medio ambiente, el mejoramiento de las condiciones de las mujeres y las minorías, y el entorno laboral. También el Departamento de Trabajo de Estados Unidos ha reconocido a la Compañía por sus programas que promueven el mejoramiento de las condiciones de las mujeres, las minorías y la gente con discapacidad. Colgate has sido reconocida por las revistas Hispanic, Latina Style, Fortune y Working Mother, por proporcionar un lugar de trabajo que respeta y valora la diversidad. La Compañía mantiene desde hace mucho su compromiso con los derechos humanos y con normas justas en sus lugares de trabajo en lo que respecta a sus propias operaciones y las de sus proveedores, además de tener implementado un proceso de cumplimiento y ejecución plenamente desarrollado.

## Nuestras Principales Marcas



Categorías	Marcas Principales
Cuidado Bucal	Colgate, Sorriso, Kolynos
Cuidado Personal	Palmolive, Mennen, Speedstick, Softsoap, Protex
Cuidado de Superficies del Hogar	Palmolive, Axion, Murphy Oil Soap, Ajax, Fabuloso
Cuidado de Telas	Soupline, Suavitel, Fab, Ajax
Nutrición para Mascotas	Science Diet, Prescription Diet

### Nuestra Estrategia de Negocios

Colgate es una empresa auténticamente global, con negocios en más de 200 países y territorios. Nuestro éxito está vinculado a nuestra sencilla estrategia operativa de tres frentes: Impulsar el Crecimiento, Financiar el Crecimiento y Convertirnos en el Mejor Lugar para Trabajar.

#### Impulsar el Crecimiento

Impulsar el Crecimiento de nuestras principales marcas globales es crucial para el éxito de Colgate. Nos concentramos estrictamente en cinco negocios globales: Cuidado Oral, Cuidado Personal, Cuidado del Hogar, Cuidado de Telas y Nutrición para Mascotas. Actualmente, las marcas globales en estas categorías representan el 80% de los negocios de la Compañía, vs. el 24% que aportaban en 1980. Hacemos crecer nuestro negocio entregando un flujo constante de productos innovadores que deleitan a nuestros consumidores, crean nuevos segmentos o satisfacen de manera las necesidades existentes. Alineamos cuidadosamente nuestros recursos para lograr el crecimiento. Nuestras funciones de Desarrollo Global de Negocios (GBD), Investigación y Desarrollo (R&D), Manufactura y Tecnología de la Información son todas parte de una sola organización, el Global Growth Group o Grupo de Crecimiento Global.

Nuestra organización de cadena de suministros trabaja para mejorar nuestra velocidad de entrada a los mercados globales como se describe más adelante. Asimismo, trabajamos para que nuestros productos estén fácilmente al alcance de nuestros consumidores y estamos permanentemente en busca de tecnologías de vanguardia, adquisiciones e ideas sobresalientes en mercadotecnia que puedan generar un crecimiento continuado.

#### Financiar el Crecimiento

La capacidad de Colgate para generar fondos que puedan invertirse en el negocio es crucial para Impulsar el Crecimiento y entregar mayores rendimientos a los accionistas. Mantener nuestros negocios actuales, desarrollar y lanzar nuevos productos e invertir en el crecimiento futuro exigen que realicemos gastos en diversas áreas, incluyendo las de publicidad y promoción, conocimiento del consumidor, Investigación y Desarrollo, tecnologías de la información, capacitación y desarrollo de nuestra gente, y desembolsos de capital orientados a lograr ahorros en las cadenas de suministros. Todas y cada una de las áreas de nuestra Compañía pueden contribuir a reducir costos o a incrementar los ingresos. Continuamente lanzamos retos en todas nuestras actividades, a fin de detectar otras formas de incrementar los ingresos y reducir los gastos o para obtener mayor valor por los fondos que se desembolsan.

#### Convertirnos en el Mejor Lugar para Trabajar

Nuestra tercera estrategia de negocio, Convertirnos en el Mejor Lugar para Trabajar, es una acción que se extiende a toda la Compañía para atraer, retener y recompensar los mejores talentos. En Colgate, nuestro largo historial de crecimiento rentable, innovación en los productos, y liderazgo de los mercados globales se debe a la calidad y talento de nuestra gente.

Más que cualquier otro programa, servicio o beneficio, Convertirnos en el Mejor Lugar para Trabajar representa un compromiso de la gente Colgate, de vivir nuestros valores de Cuidar, Trabajo en Equipo Global y Mejora Continua, supervisar y tratarse mutuamente con respeto, y asumir la responsabilidad personal de crear y mantener un mejor lugar de trabajo.

### Nuestra Estrategia de Negocios

La organización de cadenas de suministros de Colgate administra un proceso que abarca desde la búsqueda de proveedores de materias primas hasta la entrega de los productos a los anaqueles de las tiendas. En Colgate, fabricamos la mayoría de nuestros productos en plantas propiedad de Colgate alrededor del mundo, donde constantemente estamos buscando nuevas formas de hacer las cosas mejor, más rápido y con mayor seguridad.

## Financiar el Crecimiento Mediante el Ahorro

En línea con la estrategia de negocio de la Compañía de Financiar el Crecimiento, la cadena de suministros se mejora de manera continua a fin de generar fondos para la Compañía. A fin de preservar ese flujo de fondos para la reinversión y una mayor rentabilidad, Colgate enfoca su gasto de capital en áreas que mejoran los márgenes y financian el crecimiento. El gasto capital representaron 366.6 millones de dólares, o 4.1% de las ventas, en 2000; 340.2 millones de dólares, o 3.7% de las ventas, en 2001; y 343.7 millones de dólares, o 3.7% de las ventas, en 2002. En años recientes, las inversiones clave han incluido líneas de manufactura de alta velocidad en Norteamérica, Europa, América Latina y Asia, las cuales han acelerado la entrega de los productos y, por ende, generado más rápidamente rendimientos sobre lo invertido. Otras inversiones han incrementado la integración vertical, tales como la fabricación de los envases para líquidos en las propias plantas en América Latina.

Seguimos logrando mayores eficiencias gracias a la regionalización de las operaciones de manufactura. Por ejemplo, una planta de crema dental en Tailandia da servicio al sudeste asiático, y una planta de cepillos de dientes en China da servicio a todo el mundo. Una nueva planta regional de jabones en el área Asia-Pacífico ya está surtiendo a grandes secciones de dicha región con más eficiencia, rapidez y seguridad.

En Brasil, nuestras modernas instalaciones de Cuidado Oral exportan cepillos de dientes, hilo dental y cremas dentales a más de cincuenta países. Cuando las consolidaciones o reestructuras ocasionan reducciones en las plantillas de trabajadores, se realizan importantes esfuerzos para ayudar a esa gente Colgate en la identificación de otras oportunidades de trabajo.

Adicionalmente, la Compañía abate sus costos totales a través de asociaciones innovadoras con los proveedores, la procuración regional y global de materia prima, empaques y productos terminados, y el mejoramiento de los sistemas de manufactura.

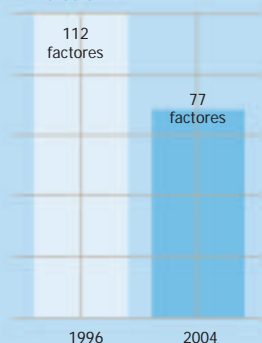
Todo esto refleja el profundo compromiso de la Compañía con el Trabajo en Equipo Global, incluyendo alianzas con los socios de negocio de todo el mundo para el logro de objetivos conjuntos. Otras actividades tendientes al ahorro en costos incluyen la eliminación de las complejidades de los productos a través de una mayor estandarización de productos y empaques y el aprovechamiento de la alianza de la Compañía con la empresa tecnológica SAP, la cual busca mayores eficiencias que generen ahorros. Esta norma de tecnología informática ya está implementada en países que representan el 95% de nuestros negocios en términos de ingresos.

La cada vez más eficiente cadena de suministros de Colgate ha sido una de las principales impulsoras del crecimiento en los márgenes de utilidad bruta de la Compañía. El margen de utilidad bruta de Colgate ha mejorado con los años, del 37.9% en 1984 al 55% en 2003.

### Creciente Eficiencia de la Cadena de Suministros

#### Manufactura Enfocada

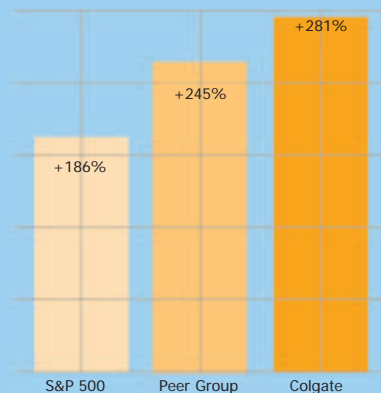
A partir de 1996, la marcha de Colgate hacia la consolidación de sus manufacturas en cada vez menos plantas ha reducido la cantidad de plantas de manufactura de Colgate en el mundo, de 112 a sólo 77.



### Alcanzando un Éxito Financiero Sobresaliente

Rendimientos Totales para los Accionistas en los Últimos 10 Años

A lo largo de los últimos 10 años, Colgate ha proporcionado a sus accionistas mejores rendimientos que los de sus competidores y de las empresas del listado S&P 500.



## Datos Financieros Destacables

Una importante medida del éxito de la Compañía es su desempeño financiero, el cual impulsa un crecimiento económico general que a su vez beneficia a todos los interesados en nuestras actividades. Año tras año, Colgate fija nuevos récords en todos sus indicadores clave. Durante los últimos 19 años, las ganancias de la Compañía han crecido a una tasa compuesta promedio de casi 14%.

Consulte, en un formato interactivo, información detallada sobre la Compañía, especialmente de orden financiero, en la página de Relaciones con Inversionistas del sitio Web de Colgate: [www.colgate.com](http://www.colgate.com)

### Datos Financieros Destacables

Dólares, en Millones, exceptuando Montos por Acción	2003	2002	2001
Ventas Mundiales	\$9,903.4	\$9,294.3	\$9,084.3
Margen de Utilidad Bruta	55.0%	54.6%	53.4%
Utilidad Operativa	\$2,166.0	\$2,013.1	\$1,834.8
Margen de Utilidad Operativa	21.9%	21.7%	20.2%
Ganancias Netas	\$1,421.3	\$1,288.3	\$1,146.6
En Porcentaje de las Ventas	14.4%	13.9%	12.6%
Ganancias Diluidas por Acción	\$2.46	\$2.19	\$1.89
Dividendos Pagados por Acción	\$0.90	\$0.72	\$0.675
Flujo de Efectivo Operativo	\$1,767.7	\$1,611.2	\$1,503.9
En Porcentaje de las Ventas	17.8%	17.3%	16.6%
Rendimiento sobre el Capital	38.0%	34.6%	29.7%
<b>Información sobre Accionistas</b>			
Número de Accionistas Comunes Registrados	37,700	38,800	40,900
Cantidad de Acciones Comunes en Circulación (millones)	533.7	536.0	550.7

# Respeto por la Gente



*Demostramos respeto hacia nosotros mismos, nuestros accionistas, consumidores, proveedores, clientes y demás partes interesadas en nuestras actividades. El núcleo de nuestro éxito es la gente Colgate, pues es nuestra más importante ventaja competitiva. Los accionistas constituyen una de nuestras fuentes importantes de fondos necesarios para lograr un crecimiento continuado. Los consumidores también tienen significativo interés en nuestras actividades; dado que nuestro negocio son los productos de consumo, nuestro éxito depende de la satisfacción del consumidor. Los programas y políticas de Colgate están diseñados para respetar a todas las partes interesadas en nuestras actividades.*



## Respeto por la Gente

En Colgate, la gente realmente hace la diferencia. Dondequiera que tengamos negocios, la gente Colgate pone a nuestra Compañía en una categoría aparte de sus competidores; impulsamos la innovación en los productos, el liderazgo en el mercado y el crecimiento rentable. Para lograr el éxito, la Compañía está obligada a atraer y conservar a la mejor gente. A medida que Colgate se esfuerza por ser la mejor empresa auténticamente global de productos de consumo, seguimos implantando programas para crear lugares de trabajo que reflejen nuestros valores de cuidar y respetar a la gente Colgate y desarrollen sus habilidades para que puedan alcanzar su potencial.

### Guiándonos por Nuestros Valores y Código de Conducta

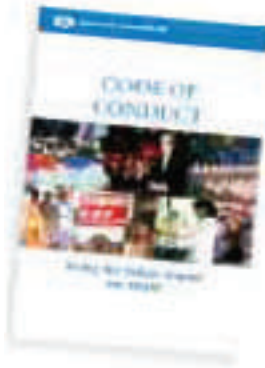
En la creación de una cultura corporativa firmemente cimentada en la confianza y la integridad, la Compañía se guía por nuestros tres valores primordiales: Cuidar, Trabajo en Equipo Global y Mejora Continua.

Toda la gente Colgate recibe capacitación sobre cómo incorporar estos valores a sus acciones cotidianas. Antes de seis meses de haber entrado a la Compañía, todos los empleados asisten al curso "Valorando a La Gente Colgate", diseñado para que la gente, independientemente de sus antecedentes, pueda comprender cómo trabajar juntos en un entorno de equipo y cómo valorar las aportaciones de toda la gente Colgate. Aprenden que, para cuidar a la gente Colgate, a los consumidores, los accionistas, los socios de negocio y demás partes interesadas, tenemos que actuar con compasión, integridad y honradez en todas las circunstancias, escuchar a los demás y valorar las diferencias. Aprenden que toda la gente Colgate es parte de un equipo global, que trabaja conjuntamente en todos los países y en todo el mundo, compartiendo ideas, tecnologías y talentos. Y aprenden también que el éxito se logra mejorando poco a poco y día con día.

A fin de reforzar y mejorar la cultura corporativa, Colgate formalizó por primera vez su Código de Conducta en 1987, a fin de establecer un marco mundial de principios que norman las relaciones con los compañeros de trabajo, con la Compañía, con las empresas externas, los consumidores, los gobiernos, las comunidades locales y los accionistas. El Código define claramente el compromiso de Colgate para con los derechos humanos, incluyendo nuestra política de oponernos a, y

## Código de Conducta de Colgate

El Código refuerza y perfecciona la cultura Colgate. Su versión más actualizada se publicó en enero de 2004, en más de 25 idiomas.



abstenemos de utilizar, el trabajo infantil, definido como el trabajo de personas menores de 16 años. El Código deja también en claro el respeto de Colgate por la legítima libertad de asociación de sus empleados. El Código de Conducta de Colgate se revisa y actualiza de manera periódica, para responder a las necesidades cambiantes. Garantizando que el Código sea comprendido y obedecido mundialmente, se comunican las normas de conducta a los empleados en más de 25 idiomas, tanto mediante folletos como vía la Intranet de Colgate. Una carta del Presidente del Consejo recuerda a todos los empleados su responsabilidad de notificar a sus supervisores cualquier posible infracción al Código. Se les recuerda que pueden reportar conductas cuestionables o inapropiadas vía la Línea Colgate y que lo pueden hacer de manera anónima si así lo desean. Esta línea de ayuda funciona las 24 horas, para que todos los empleados y proveedores reporten posibles violaciones y

plenamente desarrollada. Hemos identificado seis factores que son esenciales para “Convertirnos en el Mejor Lugar para Trabajar.” Dichos factores se muestran en la tabla, abajo a la izquierda.

Para apoyar esta iniciativa, la gente Colgate comparte el éxito que ayuda a generar, porque la filosofía de las remuneraciones en Colgate es la de recompensar la excelencia y pagar por el desempeño. Se trate de la excelencia como individuos, como equipo, como unidad de negocio o a nivel global, mientras mayor sea el desempeño, mayor es la recompensa. Los incentivos se orientan a apoyar los objetivos de la Compañía de Impulsar el Crecimiento, Financiar el Crecimiento y Convertirnos en el Mejor Lugar para Trabajar.

Reconociendo las amplias dimensiones de la vida personal, la Compañía —además de alentar un equilibrio entre la vida laboral y la personal— ofrece varios beneficios más a sus empleados para ayudarles a satisfacer sus necesidades personales. Esas prestaciones varían alrededor del mundo debido a las leyes y costumbres locales, pero pueden incluir guarderías de respaldo cercanas al trabajo, cuidado de emergencia y en el hogar



### Factores para Convertirnos en el Mejor Lugar para Trabajar

- Valores Fundamentales
- Trabajo Interesante
- Medio Ambiente Motivador
- Carreras Estimulantes
- Reconocimientos y Recompensas
- Mantener el Contacto

### Nuestros Valores Centrales

- Cuidar
- Trabajo en Equipo Global
- Mejora Continua

### Principios para Dirigir con Respeto

- Comunicación Efectiva
- Dar y Solicitar Retroalimentación
- Valorar las Aportaciones Únicas
- Promover el Trabajo en Equipo
- Dar el Ejemplo

también para otorgar a los empleados de Colgate consejos sobre ética y aclararles cómo se aplicaría el Código de Conducta en situaciones específicas. Además, todos los supervisores, gerentes y ejecutivos aprenden más sobre los estándares de ética de negocio de la Compañía en un curso obligatorio denominado “Integridad en los Negocios: Los Valores Colgate en Acción.”

Pero producir un Código de Conducta por escrito no es suficiente. El Departamento de Prácticas de Negocio Globales, encabezado por un director, supervisa el cumplimiento de las normas establecidas en el Código de Conducta y los Lineamientos sobre Prácticas de Negocio de la Compañía. Todas las infracciones reportadas se investigan cuanto antes y se tratan de manera confidencial hasta donde sea posible. La gente Colgate cuenta con la seguridad de que no se le aplicarán represalias por haber reportado una posible infracción del Código de Conducta.

### Convirtiéndonos en el Mejor Lugar para Trabajar

El objetivo Colgate de Convertirnos en el Mejor Lugar para Trabajar es tan importante para alcanzar el éxito, que se ha convertido en una iniciativa global

para los hijos y adultos dependientes, servicios de consultoría académica, ayuda con colegiaturas y educación, servicios personales de asesoría legal, financiera, médica y de bienestar, así como otros servicios de consultoría. Algunos de ellos son líderes en su género, como las salas de lactancia en la propia planta y los generosos programas de asistencia en casos de adopción.

### Alentando la Educación y la Capacitación

En todo el mundo Colgate, se llevan a cabo programas de educación y capacitación. Un programa global de capacitación con más de 200 cursos promueve el aprendizaje en todas las disciplinas y en todos los niveles. Impulsadas por nuestra misión de formar habilidades que satisfagan las necesidades clave del negocio y apoyen el desarrollo personal, la educación y capacitación tienen lugar en diversas modalidades. Nuestra gente se inscribe en cursos establecidos —los cuales están identificados para cada competencia funcional y de liderazgo— a través de la Intranet de Colgate. En general, cada empleado recibe en promedio unas 40 horas de capacitación por año.

La filosofía Colgate sobre educación y capacitación se guía por cuatro principios: los programas deben ser específicos para Colgate; compartir prácticas de

Sudafrica



México



Francia



Malasia



Estados Unidos



*Impartidas en todo el mundo, la educación y la capacitación en Colgate tienen lugar en el aula, en el puesto de trabajo y a través del aprendizaje electrónico*



### Desarrollando a la Gente Colgate

Cada año, unos 30,000 participantes toman unos 110 cursos que se imparten en más de 25 idiomas, en todas las funciones de trabajo y en 35 disciplinas técnicas principales. Todos los cursos son impartidos por gente Colgate que cuenta con certificación como entrenadores tras haber completado cursos profesionales de capacitación.

excelencia; tener aplicación práctica en el trabajo, y ser impartidos por líderes Colgate. Esta filosofía crea un entorno de aprendizaje único para cada uno de los cursos de capacitación de Colgate.

Además de que todos deben tomar el curso "Valorando la Gente Colgate" (Valuing Colgate People VCP), hay cursos obligatorios para ciertos puestos de trabajo. Por ejemplo, todos los gerentes nuevos deben completar los de "Dirigir con Respeto" (Managing with Respect MWR y "Asesoría y Retroalimentación" (Coaching & Feedback).

En MWR se refuerzan los cinco principios porque son clave para el logro de resultados superiores de negocio y para Convertirnos en el Mejor Lugar para Trabajar. La gente de diversos puestos de ventas, mercadotecnia y customer marketing debe tomar también "Promo Power!", un curso sobre promociones para el consumidor, y "Administración de Cuentas Clave".

Se ofrece capacitación en más de 50 aplicaciones de computadora, tales como Microsoft Project, SAP y Lotus Notes, a través de la Intranet, lo cual complementa los cursos en aula y da mayor flexibilidad y accesibilidad a nuestra capacitación.

### Identificando y Desarrollando Líderes

Colgate reconoce que la gente de talento desea tareas desafiantes, que les hagan estirar aún más sus habilidades. Usando las mismas herramientas en todos los rincones de la Compañía, Colgate aplica un enfoque global en la identificación, desarrollo y retención de los talentos. En 2003, CEO Magazine clasificó al Programa de Desarrollo de Líderes de Colgate entre los mejores, de entre 240 grandes empresas estadounidenses. La Compañía alienta a su gente a hacerse cargo de trabajos desafiantes e interesantes, y les da la experiencia y apoyo que requieren para realizar su potencial. La planeación individual para el desarrollo permite a los empleados evaluar las habilidades, conductas y conocimientos que necesitan para lograr objetivos específicos, y después les muestra cómo desarrollar dichas cualidades. En consecuencia, la gente Colgate es altamente efectiva y flexible ante el cambio y está preparada para enfrentar los retos del futuro.

Colgate utiliza la Administración de Sucesión (Succession Management) para identificar y desarrollar los líderes del futuro para que continúen nuestro extenso legado de éxitos.

La gente de alto potencial es identificada desde el principio de su carrera, para que pueda seguir la ruta hacia roles de liderazgo mediante pasos de carrera planificados que desarrollan la diversidad de habilidades que se requieren.

Como parte del proceso de desarrollo, los empleados participan en sesiones anuales de fijación de objetivos, en las cuales se establecen las expectativas para su desempeño futuro. Durante sus evaluaciones, se exige a la gente Colgate ser responsable no sólo de lograr resultados, sino de cómo los logra y parcialmente en función de qué tanto demuestran su práctica de los principios de Dirigiendo con Respeto (MWR).

### Celebrando la Diversidad

Las 38,000 personas Colgate forman un puente hacia un mercado multicultural creciente y le otorgan a Colgate una ventaja competitiva en los más de 200 países y territorios donde se venden productos Colgate. La Compañía acoge los puntos de vista diversos y valora las aportaciones de toda la gente Colgate. La estrategia de desarrollo de la Compañía es la de atraer, recompensar y retener una fuerza de trabajo diversa en todas partes del mundo; crear un entorno en el que se valora la diversidad, y asegurar que esa diversidad sea incorporada dentro de la Compañía y en las comunidades donde nuestros empleados viven y trabajan. Siendo una empresa global, Colgate se esfuerza por otorgar oportunidades iguales a todas las personas de todos los lugares y de los más diversos contextos culturales.

Para garantizar que el enfoque Colgate de Dirigiendo con Respeto (MWR) sea una realidad en todas partes, el programa de capacitación "Valorando a la Gente Colgate" (VCP) se imparte en todas las subsidiarias de Colgate de todo el planeta. Este curso está diseñado para que la gente Colgate de todo el mundo pueda entender cómo alentar y motivar a las personas, independientemente de sus antecedentes, para que realicen sus objetivos personales y los objetivos de Colgate. Buscando ese desarrollo profesional y cultural, nuestros cuadros directivos apoyan grupos de afinidad, tales como el Asian Heritage Group, el Black Action Committee y la Hispanic Action Network de Estados Unidos.

El compromiso de Colgate con la diversidad va más allá de sus empleados, extendiéndose a sus socios de negocio.

Por ejemplo, en Estados Unidos un programa de procuración con negocios emergentes alienta la compra de materias primas a empresas pequeñas y medianas propiedad de mujeres o de miembros de las minorías. La relación comercial de Colgate con estos proveedores selectos se ha incrementado en un 86% desde 1998. Estos socios de negocio contribuyen al lanzamiento exitoso de nuevos productos.

Los logros de Colgate en la integración han sido ampliamente celebrados externamente en los Estados Unidos por publicaciones como Hispanic Magazine, Latina Style y Working Mother, así como por DiversityInc.com.



### Valorando a los Directivos Multiculturales

Los Gerentes Generales de Colgate son ciudadanos de más de 25 países.



**Reconociendo los Logros**



Desde 1986, más de 11,000 personas Colgate han sido honradas en el programa de reconocimientos "Tú Puedes Hacer la Diferencia" del Presidente del Consejo, que reconocen aquellos logros que van más allá de lo esperado.

La Compañía ha sido incluida por la revista Fortune en su listado de las "50 Mejores Compañías para las Minorías", así como el de las "100 Mejores Compañías Donde Trabajar." La Hill's ha sido nominada como una empresa con prácticas de excelencia por parte del Consejo Consultivo pro Igualdad en el Empleo estadounidense, por su apoyo al Día de Martin Luther King, Jr. La gente Colgate se cuenta entre las personas homenajeadas por el National Salute to Black Achievers ("reconocimiento nacional a triunfadores de color") de la YMCA de Harlem, Nueva York.

**Reconociendo los Logros Sobresalientes**

Colgate cree firmemente que los reconocimientos y recompensas son un importante factor para retener a la gente efectiva. Más allá de simplemente recompensar los logros sobresalientes, sus programas homenajean públicamente a los individuos cuyos logros rebasan las expectativas.

En la Compañía, el programa de reconocimientos "Tú Puedes Hacer la Diferencia" del Presidente del Consejo, presentado en 1986, está diseñado para recompensar el espíritu empresarial de la gente Colgate de todo el mundo. Este programa reconoce los logros que demuestran innovación, ingenio y excelencia de ejecución en todos los ámbitos de trabajo de Colgate y por la gente de todos los niveles.

Al alinear los proyectos nominados con los tres objetivos centrales de Colgate de Impulsar el Crecimiento, Financiar el Crecimiento y Convertirnos en el Mejor Lugar para Trabajar, sirve también para reforzar los vínculos de cada uno de los empleados con nuestros negocios.

Tres veces al año, se selecciona a los ganadores locales en todo el mundo Colgate, de entre los proyectos nominados por sus colegas.

Entre estos ganadores cuatrimestrales se elige a los ganadores de los reconocimientos anuales, que posteriormente son evaluados, en un certamen global, por representantes de la alta directiva y por altos líderes funcionales. Vinculando las aportaciones de sus empleados con el éxito de la Compañía, Colgate han elegido las acciones de la Compañía como el principal premio para esos ganadores, cuyos valores van de los 250 dólares para los ganadores cuatrimestrales hasta los 2,500 dólares para los ganadores globales.

El programa ha logrado un extenso apoyo y participación, tal como lo demuestran los millares de proyectos que se nominan año con año. Muchos de los proyectos ganadores llegan a establecerse como prácticas de excelencia, y otros han fortalecido la presencia de Colgate en las comunidades locales, al otorgar educación para la salud y otras ayudas a la comunidad. Además de un amplio apoyo en el ámbito interno, el programa ha cosechado importantes reconocimientos externos, incluyendo el "Premio al Liderazgo Internacional" de la Sociedad Estadounidense para la Capacitación y el Desarrollo.

También se reconoce a los empleados a través de los programas de premiación específicos de las diversas áreas. Por ejemplo, Colgate North America cuenta con un programa de premios "Star" que honra a los individuos que demuestran liderazgo personal, desempeño más allá de las expectativas, o acciones que los convierten en ejemplos para sus compañeros.

Al exterior de la Compañía, Colgate ha cosechado gran diversidad de reconocimientos al desempeño excepcional. En los Estados Unidos, la revista Fortune ha incluido a Colgate entre las "Compañías más Admiradas de Estados Unidos", y la CEO Magazine incluye a Colgate entre sus "20 Mejores Empresas para los Líderes". En Argentina, Colgate ha estado entre las citadas por la revista Apertura como "Mejores Lugares para Trabajar". Colgate-Palmolive India fue citada entre los mejores empleadores de la India en un estudio de Business Today realizado en 2003.

## Manteniendo Saludable a la Gente Colgate y a Sus Familias

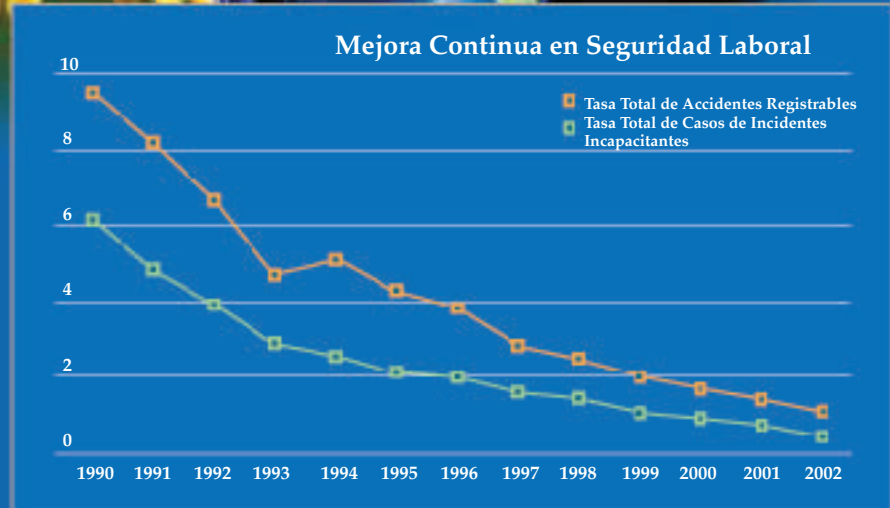
**Haciendo de la Seguridad e Higiene Ocupacionales una Alta Prioridad.** Colgate está comprometida a mantener condiciones de trabajo sanas y seguras de trabajo en todas sus instalaciones. En sus operaciones de manufactura, de mercadotecnia, etc., es política mundial de la Compañía el cumplir o exceder todas las leyes y reglamentos locales aplicables sobre seguridad e higiene. Se espera que los contratistas de Colgate se apeguen a las normas globales de Colgate. Los principios de seguridad e higiene que guían en todo el mundo las acciones de la Compañía son parte de una incluyente Declaración de Políticas sobre Medio Ambiente y Seguridad e Higiene Ocupacionales (EOHS, siglas en inglés), que está disponible en [www.colgate.com](http://www.colgate.com).

Los equipos de EOHS de Colgate en todo el mundo sirven como recurso de la Compañía en materia de Medio Ambiente y Seguridad e Higiene Ocupacionales, proporcionando asesoría y evaluación de riesgos con independencia de criterios comerciales. Cada una de las instalaciones de Colgate es responsable de implementar las normas globales y es auditada respecto de ello.

Los coordinadores de EOHS en todos nuestros sitios reciben programas de capacitación para que comprendan y aseguren el cumplimiento en las fábricas y centros de investigación. Los programas de capacitación incluyen cursos técnicos sobre temas generales de seguridad, así como capacitación sobre temas más específicos como los de las enzimas y la ergonomía. En 2003, las acciones de capacitación para coordinadores de EOHS se centraron en la Gestión de la Seguridad de los Procesos, un sistema para asegurar la prevención de la liberación de sustancias químicas



*Trabajando hacia nuestra “meta cero”, las tasas de Colgate en incidentes incapacitantes y accidentes registrables han disminuido en más de un 80% a partir de 1990, como se muestra en la gráfica de la derecha.*



Colgate también comparte sus casos de estudio en seguridad, a fin de difundir los conocimientos y generar ideas. La información sobre situaciones de EOHS potencialmente peligrosas se comparte globalmente, a fin de prevenir lesiones, accidentes o incidentes medioambientales similares.

La Compañía mantiene y reporta tres mediciones de Seguridad Laboral:

- Tasa Total de Casos de Incidentes Incapacitantes, medida como la tasa de lesiones por cada 100 trabajadores laborando un año. Incluye todos los casos que implican días en que no pudieron trabajar.

- Tasa Total de Accidentes Registrables, medida en función de todos los casos que ocasionan pérdida del conocimiento, días de trabajo perdidos, impedimentos de trabajo o movimiento, transferencia a otro puesto por razones médicas, o tratamiento más allá de los primeros auxilios.

- Índice de Severidad, medido en función de todos los días perdidos por causa de accidentes

Rastreando Nuestros Récords de Seguridad e Higiene					
	1998	1999	2000	2001	2002
Cantidad de Incumplimientos según la Administración de Seguridad e Higiene Laboral (OSHA) estadounidense (Instalaciones en Estados Unidos)	5	4	6	0	2
Multas Pagadas	\$4,325	\$2,625	\$7,162	\$0	\$12,000

Muchos de los incumplimientos reportados de 1998 a 2002 no fueron considerados como serios por la OSHA. El evento de incumplimiento en 2002 implicó dos citatorios por un mismo incidente. Estas infracciones fueron consideradas como serias y fueron corregidas inmediatamente. La planta ha instituido nuevos procedimientos y sistemas para mejorar este aspecto de su programa de seguridad e higiene.

incapacitantes. Comenzamos a hacer el seguimiento de estos datos en 2001, y planeamos reportarlos en los informes subsecuentes.

Colgate sigue avanzando de manera significativa hacia lugares de trabajo más seguros. Acumulativamente, a partir de 1990 las tasas totales de accidentes registrables y de casos de incidentes incapacitantes han disminuido 81% y 85%, respectivamente. En los últimos seis años, el total de accidentes registrables ha disminuido desde más de cinco por cada 100 empleados en 1995 a sólo 1.06 en 2002.

La Compañía también ha seguido abatiendo la tasa de casos de incidentes incapacitantes, de 2.1 por cada 100 personas hasta 0.4 en 2002. La disminución del 45% vs 0.73 en 2001 representó la mayor reducción anual de la historia, y rebasó con un año de anticipación las metas fijadas.

Cada año, Colgate compara sus estadísticas de seguridad contra las de un consorcio de más de 40 compañías multinacionales globales. En cuanto a sus resultados de seguridad de 2002, se clasificó en el segundo cuartil de desempeño a comparación de otras 45 empresas que reportaron sus estadísticas de seguridad. Esto es una mejora considerable respecto a las condiciones de hace 11 años, cuando se reportaron por primera vez las estadísticas y Colgate quedó al final del cuarto cuartil de desempeño.

Trabajando hacia la "meta cero": cero accidentes fatales, cero eventos que alteran la vida, cero incidentes incapacitantes y cero incidentes registrables, Colgate tiene en marcha programas para lograr esos objetivos y cuidar la seguridad de sus empleados.

En el área de manufacturas, la Compañía cuenta con más de 65 normas internas de EOHS relacionadas con dichos temas. Esas normas establecen expectativas mínimas de desempeño en cuanto a protección medioambiental y seguridad e higiene laborales, y proveen lineamientos y ejemplos sobre cómo

cada planta puede cumplir las expectativas.

Además de normas y lineamientos, el programa global de seguridad de Colgate incluye capacitación, auditorías de seguridad, estadísticas de seguridad, sistemas de reporte y la creación de equipos de seguridad divisionales.

Las divisiones europea y centroeuropea de Colgate colaboran con la Dirección de Seguridad e Higiene de la Unión Europea y con los gobiernos locales para participar en la Semana Europea de la Seguridad en cada una de sus instalaciones de manufactura y de investigación y desarrollo.

Durante la Semana Europea de la Seguridad 2003, los equipos de Colgate se concentraron en el manejo seguro de sustancias químicas potencialmente peligrosas.

En otro ejemplo de cómo un programa de seguridad alienta el compromiso de tener cero accidentes, en Colombia los trabajadores de Colgate, sus familias, sus proveedores y la comunidad participan en diversas actividades durante la Semana de la Seguridad y el Medio Ambiente. Las actividades relacionadas con la seguridad incluyen concursos de dibujo, recitales de baile por los hijos de empleados de Colgate, simulacros de incendio y seminarios.

Colgate cuenta con programas internos de premiación para reconocer y alentar un desempeño de excelencia en materia de seguridad. Las instalaciones de manufactura e investigación y desarrollo que logran desempeños sobresalientes en seguridad e higiene reciben Premios Anuales del Presidente de Consejo a la Excelencia en Seguridad, y se otorgan Premios Anuales del Presidente de Consejo a los Logros en Seguridad a las instalaciones que cumplen periodos significativos sin una sola lesión o enfermedades incapacitantes.

De 1999 a 2002, 50 instalaciones recibieron distinciones a la excelencia en seguridad y 53 plantas las recibieron por logros en seguridad. Tal cosa representa aproximadamente el 79% de todas las instalaciones de manufactura y de investigación y desarrollo de Colgate.

Colgate ha recibido asimismo distinciones externas de seguridad. Por ejemplo, en México la Secretaría del Trabajo y Previsión Social otorgó a Colgate el premio "Industria Segura" en 2003. Muchas de sus plantas cuentan con historiales especialmente sobresalientes. Por ejemplo, la bodega de Colgate en Moncton, Canadá, ha logrado 39 años sin un solo accidente o enfermedad incapacitante, y la planta en Sanxiao, China, llegó en 2003 a cinco millones de horas sin un solo accidente incapacitante.

También en 2003, seis sitios alcanzaron los tres millones de horas sin un solo accidente incapacitante; una fábrica logró los diez años sin un solo accidente incapacitante; y tres plantas alcanzaron los cinco años de funcionamiento sin un solo accidente incapacitante.

#### Programas de Bienestar en Todo el Mundo Colgate.

El cuidado de Colgate por el bienestar de sus empleados va más allá de proveer un lugar de trabajo seguro y saludable. La intención de la Compañía es proporcionar cuidados primarios de salud a sus empleados y familias, ofreciéndoles una diversidad de programas de bienestar.



### Manteniendo Saludable a La Gente Colgate

Algunas instalaciones de Colgate cuentan entre su personal a profesionales de salud a servicio de la gente Colgate y sus familias, mientras que otras tienen convenios con servicios externos.

En algunos países, Colgate incluye en su personal algún médico o enfermera; en otros, se recurre a servicios externos. Dado que cada país tiene distintas prioridades y sistemas en materia de salud, la implementación de los programas es diferente en las distintas partes del mundo.

En Colombia, la República Dominicana y otras naciones latinoamericanas, se tiene una diversidad de programas para los trabajadores, sus familias y los contratistas que incluyen servicios médicos normales y de emergencia, así como acceso a educación preventiva para la salud.

Entre esos servicios se cuentan exámenes médicos anuales, valoraciones, consejos sobre nutrición, y consultoría en manejo del estrés y psicología. Anualmente, en la semana de la salud para los empleados, hay programas educativos que enfatizan los hábitos y actitudes saludables de manera informal y divertida.

En otros países, hay talleres de salud y médicos visitantes que ayudan a los empleados a aprender sobre salud e higiene. En Colgate-Palmolive Guangzhou, China, profesionales médicos dan pláticas sobre el cuidado bucal, la hepatitis B y la salud de la mujer.

En los Estados Unidos, Colgate emprendió este año una iniciativa llamada Your Health @ Colgate (“tu salud en Colgate”) la cual promueve prácticas sanas de vida y nutrición. Incluye los pasos que pueden darse para evitar enfermedades, discapacidades y la muerte prematura. A esta nueva iniciativa se le están incorporando los programas existentes, tales como el que proporciona Recursos de Tutoría y otro que provee a los empleados de Colgate el acceso a información de salud vía Internet y mediante boletines que les llegan por correo a sus casas.

**Atención al VIH-SIDA.** Colgate, al igual que otras empresas globales, comprende el impacto del VIH-SIDA, no sólo en las comunidades y en su gente, sino también en las compañías y sus negocios. La proliferación del VIH-SIDA afecta profundamente las vidas de los individuos de todas partes del mundo. Pero en las regiones en vías de desarrollo, también perjudica la capacidad de los gobiernos

locales de hacer crecer la economía y de proporcionar servicios, ya que hacen falta recursos para educar a los ciudadanos y para prevenir y tratar esa enfermedad. Con el liderazgo de grupos de gente Colgate de Sudáfrica, Zambia, Kenya y Zimbabwe, Colgate ha modificado sus políticas y prácticas para con los empleados y sus familiares infectados de VIH-SIDA en toda el África sub-sahariana. Los cambios atendieron a las condiciones de trabajo de las personas infectadas, la educación y la prevención, asesoría post-diagnóstico, accesibilidad de los medicamentos, y cobertura de seguros médicos y de vida para los empleados y sus familias. En consecuencia, ahora Colgate patrocina talleres educativos sobre VIH-SIDA para empleados, sus familias y personas interesadas de las comunidades donde opera la Compañía.

Colaborando con los gobiernos locales, Colgate proporciona cobertura de seguros médicos y de vida a la gente Colgate de Kenya, Sudáfrica, Zambia y Zimbabwe, que cubren el SIDA y sus enfermedades relacionadas a un costo mínimo para los empleados.

En todo el mundo Colgate, estamos comprometidos a tratar con justicia a toda la gente Colgate. Otorgamos a los empleados con VIH-SIDA la misma aplicación de los planes de prestaciones y políticas y procedimientos de personal que se otorgan a cualquier otro empleado que requiera tratamiento médico.

A través de organizaciones de voluntarios, Colgate también ayuda a apoyar esfuerzos tales como la Organización para la Prevención y Apoyo del VIH-SIDA en Zimbabwe, la Asociación de Personas con SIDA en Kenya, el Centro de Atención St. Francis en Sudáfrica y otras organizaciones dedicadas al desarrollo de vacunas para combatir las enfermedades terminales y al cuidado de los infectados con la enfermedad.

Habiendo más de 5.5 millones de casos reportados de SIDA en la India, China, Tailandia y Vietnam, es evidente que la Compañía tiene que incluir a Asia en sus acciones.

## Respeto por Nuestros Accionistas



### Acogiendo los Comentarios de los Accionistas

Colgate recibe con agrado los comentarios y preguntas de sus accionistas en su Asamblea Anual, que tiene lugar cada mes de mayo.

Los valores globales de Colgate, de Cuidar, Trabajo en Equipo Global y Mejora Continua, son igual de importantes en la relación de la Compañía con sus accionistas como lo son con la gente Colgate, los socios de negocio, los consumidores y todas las personas que tienen intereses en nuestra actividad. La Compañía toma muy en serio sus acciones para otorgar a sus accionistas buenos rendimientos sobre

inversión, y está convencida de que los accionistas tienen derecho a esperar no sólo que Colgate sea rentable sino también ética, y que contribuya al entorno social de los países donde opera.

### Demostrando Buen Liderazgo en la Administración Corporativa

La administración corporativa —es decir las reglas y valores que dan rumbo a nuestros negocios— es algo más que meras palabras en Colgate. La ética más sólida es la guía de nuestro Comité Directivo, el cual a su vez dirige una buena administración. Nuestro Comité ha sido reconocido por su integridad, independencia, experiencia y diversidad. Desde 1989, el Consejo de Administración de Colgate se ha constituido por directivos independientes externos, exceptuando al Director Ejecutivo (CEO) de la Compañía. Todos los directivos de los comités supervisores en materia de auditoría, remuneraciones y administración de la empresa son independientes. Es política de la Compañía que ninguno de sus directivos independientes reciba honorario alguno de la Compañía por sus servicios de asesoría, legales o de cualquier otra naturaleza. Aplicando su experiencia colectiva en los negocios, la educación y el servicio al público, su historial internacional y diverso, sus logros académicos y sus cualidades morales y éticas, los directivos de Colgate llevan a cabo una eficaz supervisión de los negocios de la Compañía. Tenemos la fortuna de contar con un grupo de personas sobresalientes que nos proporcionan asesoría, rumbo y liderazgo.

El Consejo de Administración de Colgate, que siempre ha estado al centro de las políticas y estándares expresados en el Código de Conducta y la Guía de Prácticas de Negocios, ha sido líder en el lanzamiento de normas de administración corporativa. En 2001, la Compañía recibió el "Premio a la Excelencia" del comité Wharton-Spencer Stuart, otorgado cada año por la Wharton School de la Universidad de Pennsylvania y por Spencer Stuart a una sola empresa estadounidense cotizada en bolsa que demuestre liderazgo en la administración de empresas. Ya son tres las ocasiones —la más reciente en octubre de 2002— en que la Compañía ha sido clasificada por la revista Business Week entre los 10 Consejos de Administración más importantes de Estados Unidos. En septiembre de 2002, el Comité Directivo fue designado uno de los "Consejos de Administración Campeones" por la revista Corporate Board Member, la cual mencionó la abierta interacción entre los directivos y entre el Comité Directivo y la gerencia de la empresa.

### Realizando Auditorías Jurídicas

Cada año, Colgate selecciona algunos sitios para hacerles auditorías jurídicas. Tales auditorías están diseñadas para ayudar

al cumplimiento de las leyes y reglamentos locales, nacionales e internacionales y del Código de Conducta de la Compañía. El Comité de Auditorías del Consejo de Administración es notificado de dónde se realizan las auditorías y sobre sus hallazgos significativos. Este proceso tiene carácter preventivo, además de presentar oportunidades de aprendizaje para la Compañía.

### Valorando a Nuestros Accionistas

A fin de alinear los intereses de sus empleados y accionistas, Colgate alienta la tenencia de acciones de Colgate por sus empleados. La Compañía adoptó recientemente lineamientos sobre la tenencia de acciones por sus directivos y gerentes senior. Colgate está comprometida a construir y mantener relaciones sólidas con los accionistas y a facilitar la comunicación de los mismos con sus altos funcionarios. Para que los objetivos de la Compañía estén en línea con las expectativas de los accionistas, Colgate alienta a sus accionistas a ofrecer sugerencias sobre cómo mejorar las operaciones comunicándose con la Compañía por teléfono, correo o la dirección de correo electrónico provista en el sitio Web de Colgate. A través de ese diálogo, Colgate sabe que sus accionistas se interesan no solamente por su desempeño financiero, sino también por las políticas y acciones de Colgate tendientes a atender sus responsabilidades sociales.

La Compañía ha sido reconocida por sus relaciones con los inversionistas, incluyendo el Grand Prix 1999 de la revista Investor Relations a las Mejores Relaciones con Inversionistas y a la Mejor Compañía de Norteamérica en el mercado británico, en 2000, 2001 y 2002. En su listado de relaciones con inversionistas de 2003, la revista Institutional Investor clasificó al área de Relaciones con Inversionistas de Colgate en el primer lugar entre las empresas de productos de consumo.

### Reportando Datos Precisos sobre nuestro Desempeño Financiero

Colgate está comprometida con la calidad, integridad y transparencia de sus informes financieros. Este compromiso se refleja en las ya tradicionales políticas y procedimientos de la Compañía, incluyendo un grupo de auditoría interna que monitorea los controles financieros alrededor del mundo, auditores independientes ampliamente empoderados, y un Comité de Auditoría independiente que supervisa todas esas áreas. Para maximizar la efectividad de estos recursos, se cuenta con que la gente Colgate practique la comunicación abierta y honesta, así como el libre intercambio de información con los auditores internos y externos y con el Comité de Auditoría. Si desea información adicional sobre el importante papel de los auditores internos de la Compañía, de los auditores independientes y del Comité de Auditoría, consulta la "Carta Constitutiva del Comité de Auditoría de Colgate-Palmolive Company", disponible en el sitio Web de la Compañía.



### Haciendo Auditorías Alrededor del Mundo

Existen normas globales que definen las expectativas de desempeño y que son utilizadas por los auditores en las instalaciones de Colgate.

## Compromiso de Colgate con la Administración Corporativa

La administración es un compromiso permanente compartido por nuestro Consejo de Administración, nuestra Gerencia y el resto de la gente Colgate. En Colgate, creemos firmemente que la buena administración va aparejada a nuestro éxito duradero de negocio y contribuye enormemente a él. Este éxito se ha debido directamente a las estrategias clave de negocio de Colgate, incluyendo las de concentrarse en sus categorías básicas de producto y sus marcas globales, programas de desarrollo para su gente que enfatizan el "pago por desempeño" y las más elevadas normas de negocio. El Consejo de Administración de Colgate siempre ha estado al centro de esas estrategias clave, ayudando a diseñarlas e implementarlas y cerciorándose que realmente guien las operaciones de la Compañía.

## Principios Colgate de la Buena Administración Corporativa

### Nuestro Comité Directivo es independiente, con experiencia y diverso.

El Comité considera que un directivo independiente debe estar libre de cualquier relación con Colgate o con su alta gerencia, la cual en los hechos o las apariencias pueda restringir la capacidad del directivo para tomar decisiones independientes, y ha adoptado recientemente nuevas y estrictas normas de independencia basadas en este principio. A partir de 1989, el Consejo de Administración de Colgate ha estado formado en su totalidad por directivos independientes externos, a excepción del Director Ejecutivo (CEO). Tal como lo ejemplifican sus directivos actuales, Colgate valora también la experiencia en los negocios, la educación y el servicio público, la experiencia internacional, la excelencia académica, la solidez moral y ética, y la diversidad.

### Nuestro Comité se concentra en las prioridades clave del negocio y el desarrollo de líderes.

El Comité tiene un papel preponderante en el desarrollo de la estrategia de negocios de Colgate. Revisa el plan estratégico de la Compañía y a lo largo del año recibe informes detallados sobre los aspectos críticos de su implementación. Asimismo, el Consejo de Administración tiene amplia participación en la planeación de las sucesiones y el desarrollo de la gente, con un especial énfasis en las sucesiones de los altos directivos.

### La comunicación abierta entre los directivos y la gerencia promueve una supervisión efectiva.

Dentro y fuera de la sala de consejo, los directivos de Colgate mantienen contactos directos y frecuentes con la gerencia de Colgate. Altos gerentes suelen participar con los directivos en las juntas del Consejo de Administración y también en ocasiones menos formales, y juntos debaten abiertamente los diversos temas de negocio. Entre las juntas programadas del Consejo, los directivos están invitados a contactar a los altos ejecutivos con sus preguntas y sugerencias, y lo hacen a menudo. El tamaño relativamente pequeño del Comité de Colgate —al igual que las reuniones de los directivos sin la presencia del CEO— mejora la comunicación entre los directivos, lo cual promueve la apertura y el debate activo.

### Políticas formales que guían la administración corporativa y la integridad empresarial.

Formalizados inicialmente en 1996, los "Lineamientos sobre Temas Significativos de Administración Corporativa" de Colgate se revisan anualmente para garantizar su actualidad. Reglamentos formales definen las responsabilidades de cada subcomité y los lineamientos para su actuación. Los Lineamientos sobre Administración Corporativa y todas las cartas constitutivas de los comités están disponibles en nuestro sitio Web, [www.colgate.com](http://www.colgate.com). Adicionalmente, el Comité patrocina el Código de Conducta y los Lineamientos sobre Prácticas de Negocio de la Compañía, los cuales preconizan las más elevadas normas de ética en todos los procesos de negocio de Colgate.

### Nuestro Consejo de Administración tiene un rol activo en la supervisión de la integridad de los estados financieros de la Compañía.

El Comité está comprometido con la calidad, integridad y transparencia de los informes financieros de Colgate. Este compromiso se refleja en las tradicionales políticas y procedimientos de Colgate, incluyendo un grupo de auditoría interna que monitorea sus controles financieros en todo el mundo, auditores independientes ampliamente empoderados y un Comité de Auditoría independiente que supervisa estas áreas.

### La buena administración corporativa es responsabilidad de toda la gente Colgate.

La gente Colgate de todo el mundo está comprometida a vivir nuestros valores de Cuidar, Trabajo en Equipo Global y Mejora Continua en todos los aspectos de nuestro negocio. Una permanente dedicación a la buena administración da forma a nuestra cultura Colgate y a la postre genera buenos resultados de negocio.

### La buena administración corporativa se beneficia de la mejora continua.

El Comité ha establecido procedimientos formales para evaluar su desempeño general respecto de los criterios que el Comité ha identificado como importantes para el éxito. Esos criterios incluyen la supervisión financiera, la planeación de las sucesiones, las remuneraciones, la administración corporativa, la planeación estratégica y la estructura y roles del Comité. El Comité revisa su propio desempeño e identifica pasos para su mejora continua.



#### Nuestro Comité Directivo

1. Reuben Mark  
Presidente del Consejo Directivo y Director Ejecutivo Directivo desde 1983.
2. Jill K. Conway  
Directiva Independiente desde 1984.
3. Ronald E. Ferguson  
Directivo Independiente desde 1987.
4. Carlos M. Gutierrez  
Directivo Independiente desde 2002.
5. Ellen M. Hancock  
Directiva Independiente desde 1988.
6. David W. Johnson  
Directivo Independiente desde 1991.
7. Richard J. Kogan  
Directivo Independiente desde 1996.
8. Delano E. Lewis  
Directivo Independiente desde 1991 a 1999 y desde 2001.
9. Elizabeth A. Monrad  
Directiva Independiente desde 2004.
10. Howard B. Wentz  
Directivo Independiente desde 1982. (Se retirará en mayo de 2004)

### Comprendiendo a los consumidores

Comprendiendo mejor las expectativas de los consumidores y los clientes, trabajamos de manera continua para innovar y mejorar nuestros productos, servicios y procesos. A través de nuestros departamentos de Relaciones con Consumidores (Consumer Affairs) y de Conocimiento del Consumidor (Consumer Insight), escuchamos a los

Estados Unidos



#### Escuchando a los consumidores

A través de nuestros departamentos de Relaciones con Consumidores y de Conocimiento del Consumidor, escuchamos a los consumidores y trabajamos para anticiparnos a sus necesidades y preferencias futuras.

consumidores y trabajamos para anticiparnos a sus necesidades y preferencias futuras. Debido a que nuestro negocio es el de los productos de consumo, nuestro éxito depende de la satisfacción y confianza del consumidor y del concepto que el consumidor tenga de nosotros. La mejor manera de lograr nuestros objetivos y servir las necesidades de los consumidores es seguir un programa congruente, justo y sensible de comunicaciones con los consumidores. Por esta razón, Colgate ha establecido departamentos de Relaciones con Consumidores en 31 lugares

alrededor del mundo, para propiciar el diálogo con los consumidores. La misión de los representantes de Relaciones con Consumidores que contestan estos teléfonos consiste en:

Escuchar a los consumidores y aprender sobre ellos, de manera profesional, congruente, sensible y de modo que excedan las expectativas del consumidor para que siempre se sientan satisfechos con nuestros productos.

- Incorporar los comentarios de los consumidores en el proceso de toma de decisiones, para permitir a Colgate mejorar sus productos existentes y desarrollar otros nuevos que satisfagan las necesidades de los consumidores.

El personal de los departamentos de Relaciones con Consumidores (Consumer Affairs) consiste de representantes profesionales que conocen los productos de Colgate-Palmolive y que se complacen en poder escuchar a los consumidores.

Las opiniones, inquietudes y consultas que los consumidores comunican a Colgate respecto de nuestros productos constituyen una importante fuente de información. Las necesidades del consumidor cambian constantemente, por lo cual debemos escuchar continuamente lo que la gente desea y aplicar nuestra creatividad para satisfacer esas necesidades cambiantes.

Cuando un consumidor expresa insatisfacción, atendemos el problema con prontitud, cortesía y justicia, y hacemos todos los esfuerzos razonablemente posibles para preservar o restablecer la buena voluntad del consumidor y su preferencia por los productos Colgate. El departamento de Conocimiento del Consumidor (Consumer Insight) de Colgate trabaja también para que nuestros productos se anticipen a las necesidades y preferencias de los consumidores. Este departamento se esfuerza por generar una base estratégica de

conocimientos, a través de la investigación de mercados y el análisis de las tendencias. Como expertos y promotores de la Compañía, los miembros de este departamento son un agente de cambio en Colgate. Su trabajo es avizorar el futuro y convertirlo en la realidad de hoy.

### Respetando la Privacidad de los Consumidores

Colgate respeta y protege los derechos de privacidad de nuestros consumidores. En las interacciones de los consumidores con Colgate, por ejemplo a través de solicitudes de información sobre los productos o su participación en concursos patrocinados por la Compañía, los consumidores podrían proporcionarle información personal, como su nombre, domicilio o dirección de e-mail. Salvo en caso de que el consumidor consienta en que se utilice para otros propósitos, Colgate destina dicha información solamente a los usos para los cuales nos fue otorgada o para nuestros registros indispensables. Nos apegamos a las normas legales de cada localidad relacionadas con la protección de la información personal.

### Anunciándonos con Responsabilidad

Colgate-Palmolive fabrica y comercializa productos que mejoran las vidas de la gente de todo el mundo. A través de nuestra publicidad, damos a conocer nuestras marcas y comunicamos a los consumidores los singulares valores y beneficios de nuestros productos. Nuestra publicidad refleja también la reputación de fiabilidad y confianza de Colgate.

Por lo tanto, el contenido y colocación de nuestra publicidad tiene que tener en cuenta al público y a sus inquietudes, intereses y sentimientos.

Colocamos publicidad en diversos medios, incluyendo la televisión, la radio, los impresos, la Internet y los anuncios fijos. Buscamos activamente canales que respondan a la sensibilidad de los consumidores a los que nos dirigimos. Buscamos canales cuya naturaleza general sea positiva, que contengan ejemplos positivos y estén orientados a la familia. En la colocación de sus anuncios de televisión o radio, Colgate considera cuidadosamente el contenido de los programas difundidos. Si bien no tenemos control sobre los guiones de los espectáculos en radio o televisión, si excluimos programas que consideramos ofensivos, antisociales o de mal gusto, o que podrían estimular la conducta antisocial de los televidentes o radioescuchas a través de la imitación. No colocamos publicidad en programas cuyo contenido insulte, ridiculice o denigre a las personas por su edad, sexo, preferencias sexuales, raza, religión, características étnicas o salud física o mental.

Para ayudarnos a tener la seguridad de que la colocación de publicidad cumpla estrictamente estas políticas, recurrimos a servicios de monitoreo que nos alertan de inmediato sobre programaciones abiertamente ofensivas. También se escuchan los programas para detectar detalles innecesariamente violentos o sexuales que no sean parte integral de la trama o guión. Antes de insertar nuestra publicidad en medios impresos o en Internet, consideramos cuidadosamente los mismos lineamientos arriba citados en cuanto a contenidos y contextos. En Colgate, la opinión de los consumidores es un elemento crítico de este proceso para determinar la apropiada colocación de publicidad. Nuestros lineamientos de política publicitaria se revisan y actualizan periódicamente para garantizar que respondan tanto a las necesidades tanto de la Compañía como de nuestros consumidores.

### Reconociendo las Preferencias del Consumidor

Una de las maneras más importantes de demostrar que cuidamos a nuestros consumidores es dándoles información que les permita elegir los productos adecuados para sus necesidades específicas. Para nuestros consumidores vegetarianos, Colgate ofrece una amplia selección de productos libres de sustancias de origen animal. Dado que día con día son más los consumidores que buscan estos productos, Colgate está comprometida a hacerle más fácil al consumidor la identificación y selección de tales mercancías. A las personas que lo soliciten les proporcionamos un listado que incluye los productos Colgate vendidos en los Estados Unidos y que están libres de ingredientes de origen animal y que son adecuados para los consumidores que desean evitar productos con contenidos origen animal. Nuestra Guía de Productos para Vegetarianos se actualiza periódicamente para reflejar cualesquier cambios en los ingredientes de los productos de Colgate. Si un consumidor tiene dudas sobre si algún producto es adecuado para su uso o consumo por vegetarianos, o si desea obtener la información más actual, puede comunicarse a Consumer Affairs o consultar la información para consumidores vegetarianos contenida en [www.colgate.com](http://www.colgate.com).

### Asegurando la Seguridad de los Productos

La seguridad de los consumidores es la primera y más grande prioridad de Colgate. La Compañía está comprometida a asegurar que los consumidores puedan confiar en la seguridad, calidad y superior desempeño de los productos Colgate. Los productos que Colgate vende deben cumplir o exceder no solamente las normas de seguridad que las leyes establecen, sino también las estrictas normas de la Compañía. Todos los productos se someten a rigurosas evaluaciones de seguridad en todo su ciclo de vida desde los primeros pasos de desarrollo de producto, comenzando por sus ingredientes, sus interacciones y sus efectos cuando se usan como se debe o se hace un mal uso accidental de ellos. Colgate participa también en programas para otorgar asistencia rápida a los consumidores en caso de alteraciones o usos inadecuados de los productos.

### Haciendo Productos de Calidad

El respeto por los consumidores es inseparable de la calidad. Colgate tiene implantadas normas de calidad que definen las expectativas de desempeño de cada una de sus operaciones. Un programa completo de capacitación para la calidad contribuye a impulsar las mejoras de calidad en cada rincón de nuestras organizaciones de manufactura y tecnología. Las materias incluyen temas generales de calidad, así como áreas muy específicas tales como el diseño, la ingeniería y los controles microbiológicos.

Un programa global de auditorías de calidad monitorea los avances de las plantas de manufactura, las bodegas, los centros de distribución y los centros de tecnología. Los equipos de auditoría implicados son multidisciplinarios e incluyen o consultan a expertos en microbiología, limpieza y sanitización, manufactura, desarrollo de productos y otras áreas más, a fin de asegurar el cumplimiento de las normas.

En cada planta de manufactura y centro de tecnología se realizan anualmente auditorías de calidad. Estas auditorías internas locales se complementan con aproximadamente 20 anuales llevadas a cabo en diversas instalaciones alrededor del mundo por un equipo enviado por el área de Calidad Global de Colgate. Cada sitio se somete a una evaluación corporativa aproximadamente cada tres años y desarrolla planes de acción futura claramente definidos. En cada auditoría realizada, se toma nota de las prácticas de excelencia y se comparten con otras instalaciones.

Una actividad importante dirigida a proteger nuestra gente y activos es el programa de simulacros de auditoría de recuperación, el cual se realiza anualmente en todos los países donde se venden productos Colgate. Así, se asegura que se tienen implantados procedimientos para el caso de que se requiera recoger o recuperar algún producto. Esos simulacros de auditoría de recuperación garantizan también que Colgate está cumpliendo con nuestras normas de rastreabilidad y recuperabilidad de los productos. ■

#### Compromiso con la Calidad

En todo el mundo, la gente Colgate se asegura que nuestros productos cumplan todas las normas de calidad.



# Respeto por las Comunidades



*Viviendo sus valores globales, Colgate y su gente trabajan para aportar algo a la comunidad global. Especialmente a través del valor de cuidar, expresado en sus donativos locales y el voluntariado, Colgate demuestra su respeto por las comunidades donde la Compañía tiene negocios.*



Filipinas



Reino Unido

## Respeto por las Comunidades

Cuidar tiene su expresión en diversos programas, desde promover la salud y la buena higiene y alentar la educación de niños y adultos hasta dar apoyo a múltiples tipos de servicios sociales.

Este firme compromiso con la responsabilidad social se materializa en la participación de Colgate en muchas de las comunidades donde vive y trabaja la gente Colgate. Programas como "Sonrisas Brillantes, Futuros Brillantes", "Enjabónate para la Buena Salud", "Phelophepa", "Operación Sonrisa", "Colgate Youth for America", "Hill's Shelter Nutrition Project" y los "Juegos Colgate para la Mujer" y sus aportaciones a unas 500 organizaciones filantrópicas de todo tipo y todo el mundo atestiguan el permanente compromiso de Colgate de cuidar.

A través de colaboraciones con organizaciones no lucrativas, Colgate trabaja hacia el logro de los objetivos comunes donando dinero y productos, patrocinando eventos y participando en patronatos y comités.

Los apoyos de Colgate a las acciones comunitarias, incluyendo su programa mundial de salud bucal "Sonrisas Brillantes, Futuros Brillantes", han rebasado los 60 millones de dólares en estos últimos tres años.

## Lineamientos Globales de Responsabilidad Hacia las Comunidades

Colgate apoya los "Global Sullivan Principles", código de conducta corporativa que sirve como guía para las políticas y principios de las empresas socialmente responsables. La Compañía fue miembro del comité directivo y signataria fundadora de estos Principios, cuyos objetivos de apoyar la justicia económica, social y política en los países donde las empresas tienen operaciones fueron formulados por el difunto Rev. Leon H. Sullivan en 1999. Los Principios constituyen un marco de aspiraciones para modelar las políticas y prácticas internas de las empresas socialmente responsables.

## Educación y Tratamientos para el Cuidado Bucal

En comunidades de todo el planeta, Colgate proporciona educación y tratamiento para la salud a millones de niños y sus familias. Una de sus grandes iniciativas es "Sonrisas Brillantes, Futuros Brillantes", la cual se extiende anualmente a más de 50 millones de niños de 80 países. Este programa de múltiples niveles entrega educación y tratamientos para la salud bucal, con énfasis en la educación y la prevención y utilizando diversos materiales y muestras de productos que se proporcionan gratuitamente a las escuelas y al personal de

educación en salud. Disponibles en 30 idiomas, los materiales incluyen videos, libros de cuentos, canciones para participar y actividades interactivas que los educadores pueden usar en el aula y los padres de familia pueden utilizar en el hogar.

A través de su colaboración con gobiernos, profesionales dentales, profesionales educativos, escuelas y comunidades, “Sonrisas Brillantes, Futuros Brillantes” está haciendo una importante aportación al objetivo de la Organización Mundial de la Salud de reducir las enfermedades dentales entre la niñez de todo el planeta.

En los Estados Unidos, el programa también incluye camionetas de servicio dental, tripuladas por dentistas voluntarios y que visitan a las comunidades de áreas urbanas y rurales. Estos dentistas voluntarios realizan exámenes dentales gratuitos, distribuyen materiales educativos multiculturales y educan a los niños y sus familias sobre la importancia de mantener una buena salud bucal. Uno de los más recientes elementos es un programa por Internet para las escuelas, donde se presentan divertidas y entretenidas actividades.

de muchos países, entre ellos Colombia, Costa Rica, los Estados Unidos, El Salvador, Guatemala, Kenya, Malasia, Panamá, Rumania, Senegal, Sudáfrica, Tailandia y Zambia.

Con el objetivo de convertirlo en parte de los programas regulares de las escuelas, este programa, muy similar a “Sonrisas Brillantes, Futuros Brillantes” provee materiales educativos y muestras de producto a las escuelas y comunidades e incluye componentes de relaciones públicas y publicidad de servicio social.

### Ayudando a los Jóvenes a Convertirse en Adultos Productivos

A través de muchas de sus actividades, Colgate ayuda a los jóvenes a desarrollar un sentido de realización personal. Ciertos programas se enfocan especialmente a las niñas y jovencitas. En los Estados Unidos, Colgate patrocina dos de los más antiguos eventos apoyados por las empresas y en beneficio de los jóvenes estadounidenses.



Cuidando a la Comunidad Global

Rusia

Sudáfrica

Niños y adultos de todo el mundo se benefician de los múltiples y variados programas de Colgate, que les apoyan con donativos y acciones de voluntariado. Encima de estas líneas se ilustran unos pocos: niños aprendiendo sobre el cuidado de su salud bucal; un joven con su perro de ayuda; un paciente recibiendo tratamiento en una de las clínicas dentales apoyadas por Colgate; y participantes en el programa “Manos Limpias, Buena Salud” de Colgate, que enseña a lavarse las manos.

Además de “Sonrisas Brillantes, Futuros Brillantes,” Colgate patrocina diversas clínicas y programas que alientan el buen cuidado y tratamiento de los dientes.

### Higiene en el Lavado de las Manos

Según los expertos en salud, una buena higiene de las manos es una de las más eficaces maneras de prevenir la transmisión de enfermedades; sin embargo, lavarse las manos con jabón dista mucho de ser una práctica universal. Estos expertos indican que es necesario mejorar la manera de lavarse las manos en todos los países, independientemente de su nivel de desarrollo económico y social. Como líder en la comercialización de jabones líquidos y en pastilla, Colgate colabora con los líderes de salud pública de todo el mundo y participa en el comité directivo del Proyecto Lavamanos del Banco Mundial, iniciativa de alcance global de los sectores público y privado que busca fomentar la conciencia sobre la importancia de lavarse bien las manos y el crucial papel que podría tener para salvar las vidas de más de un millón de niños anualmente.

La campaña global “Manos Limpias, Buena Salud” de la Compañía, un programa educativo en escuelas y comunidades para mejorar el lavado de las manos, ya se ha extendido a más de cinco millones de personas

Los Juegos Colgate para la Mujer, competencia anual de atletismo que tiene sus finales en el Madison Square Garden de la Ciudad de Nueva York, atrae a más de 10,000 participantes de la costa Este, muchas de las cuales jamás hubieran pensado en participar en deportes organizados.

Esos Juegos han sido escalón para muchas futuras atletas olímpicas, pero son más importantes como celebración del respeto, la decisión y el espíritu deportivo. Promueven una sensación de logro individual y autoestima y, como uno de los requisitos de participación es estar inscritas en una escuela, también subrayan la importancia de la formación académica. Las becas educativas otorgadas a las ganadoras son un incentivo más para alentarlas a perseverar en su educación.

Fundado en 1973, el programa de premios al servicio comunitario Colgate Youth for America (juventud por América) honra a las unidades locales de organizaciones juveniles nacionales por sus proyectos sobresalientes de servicio comunitario. Seleccionando a más de 300 ganadores al año, Colgate ha otorgado ya casi 6 millones de dólares a clubes y organizaciones locales desde que se inició el programa. Youth for America ha sido distinguido por la Casa Blanca bajo

cinco distintos Presidentes; ha recibido un galardón Freedoms Foundation, y ha sido alabado por miembros del Congreso estadounidense y por gobernadores y alcaldes de todo ese país.

En muchas comunidades, instalaciones de Colgate “adoptan” y colaboran con escuelas cercanas, otorgando becas y subvenciones, programas de prácticas veraniegas y voluntarios en diversas actividades. La planta de Colgate en Kansas City, E.U., ha colaborado desde hace 15 años con los estudiantes y personal de la Central Middle School, proveyéndoles de fondos, programación, ideas y otros apoyos que promueven la excelencia académica. Cada año, la gente Colgate de la Ciudad de Nueva York asesora a estudiantes de la Wadleigh Secondary School. En dicho programa, los alumnos pueden recibir ayuda en sus solicitudes de ingreso a la universidad, se familiarizan con un ambiente de trabajo o aprenden más sobre los recursos culturales que ofrece su ciudad. En Australia, la Compañía apoya programas de ayuda a los necesitados, tanto ancianos como jóvenes, e incluso ha construido un parque y hecho otras mejoras que ofrecen un entorno natural para las personas que viven cerca de la fábrica de Colgate.

Desde hace más de 25 años, Colgate ha patrocinado en México Estrellas Colgate, programa que alienta la formación del carácter entre niños y niñas de escasos recursos, a través de un programa organizado de atletismo de pista y campo. Además de desarrollar habilidades atléticas, los jovencitos reciben comidas nutritivas y aprenden hábitos de higiene personal. También desarrollan técnicas de estudio, para prepararse y convertirse en líderes de sus comunidades en un futuro y para tener la decisión de triunfar en cualquier actividad que emprendan. El programa se ha ganado el reconocimiento de diversas organizaciones, tales como la Secretaría de Educación Pública, la Dirección General de Educación Física, la Asociación de Atletismo del Distrito Federal y el Comité Olímpico Mexicano.

A partir de 1977, Colgate ha construido seis parques deportivos en terrenos donados por los gobiernos municipales de Colombia. Cada año más de 700,000 niños van a los parques a jugar fútbol soccer, básquetbol, tenis, voleibol y otros deportes. Los programas deportivos de los parques son financiados por fondos generados del reciclaje de aluminio, papel, plásticos, madera y chatarra metálica. La Fundación Colgate-Palmolive de Colombia ha construido también dos escuelas y seis centros de atención dental en áreas de escasos recursos.

También en las Filipinas Colgate genera oportunidades deportivas para atletas jóvenes de provincias deprimidas, construyendo diversas instalaciones deportivas. A través de su fundación local del deporte, la Compañía patrocina una competencia de atletismo de pista y campo cuyas eliminatorias duran 20 semanas y atraen a más de 2,000 participantes anuales.

### **Haciendo Realidad los Sueños de Niños con Enfermedades Graves**

A lo largo de los últimos 13 años, Colgate ha donado más de 6 millones de dólares a la Starlight Children's Foundation, para ayudar a conceder más de 1,450 deseos a niños gravemente enfermos y sus familias.

Starlight colabora con más de 1,000 hospitales de Estados Unidos, el Reino Unido, Australia y Canadá. Hacer realidad los sueños de esos niños tiene muchas vertientes: ir con la familia a un parque de diversiones, recibir una computadora u otros bienes tangibles, una cirugía correctiva o la visita de su celebridad favorita. Asimismo, el apoyo de Colgate ha financiado la instalación en los hospitales de 650 “Fun Centers”, que son unidades móviles autocontenidas de entretenimiento con pantalla plana de televisión, un reproductor de DVD y un game cube de Nintendo, y también de “PC Pals”, computadoras personales móviles también autónomas y que permiten el acceso a Internet y a una amplia gama de aplicaciones de software.

### **Proporcionando Salud y Cuidado Dental en la Sudáfrica Rural**

Para muchas personas en las áreas rurales de Sudáfrica que de otra manera contarían con pocos o nulos cuidados médicos o dentales, el “Tren Phelophepa de Cuidados de la Salud” de la Transnet Foundation es una moderna clínica de salud sobre ruedas. Colgate, junto con otras importantes empresas y organizaciones, es patrocinador-fundador del tren Phelophepa (se pronuncia pelopepa y significa “salud limpia y buena”) el cual a lo largo de más de 10 años ha servido a más de un millón de personas con cuidados y asesoría médica, atención oftalmológica y dental, y educación relacionada. Si bien los objetivos principales son realizar exámenes y dar tratamiento, la prevención y la educación también son muy importantes.

Los pacientes reciben importante instrucción sobre su cuidado personal, incluyendo cómo tomar sus medicamentos. En cada una de sus casi 40 paradas anuales, se da a voluntarios locales capacitación sobre problemas médicos y dentales básicos, para que los apliquen en sus comunidades.

La participación de Colgate significa que cada semana unos 1,000 alumnos de primero y segundo años aprenden sobre el cuidado bucal. A cada niño se le da un tubo de crema dental y su cepillo, y se le enseña cómo lavarse correctamente los dientes.

Además, Colgate ha donado equipos dentales y financiado una clínica dental dentro del tren, la cual incluye seis salas de atención con equipo completo y donde se realizan limpiezas, restauraciones dentales y extracciones. El personal del tren incluye a un dentista residente y estudiantes de último año de Odontología o postgraduados. A cambio de su trabajo, los estudiantes de Odontología obtienen valiosas experiencias prácticas en la atención dental a comunidades en un entorno multicultural, al tiempo que proporcionan servicios esenciales a las comunidades rurales. La clínica permanece abierta hasta que se agotan los pacientes, y no es raro que se atienda hasta a 90 personas diarias. En los más de cinco años que lleva operando esta clínica, se ha tratado o evaluado a unos 71,000 pacientes.

### **Compromiso de Cuidar en Todas Las Comunidades**

Aunque nuestro enfoque global es hacia iniciativas como “Sonrisas Brillantes, Futuros Brillantes” y “Enjabónate para la Buena Salud”, nuestro compromiso de cuidar se extiende a muchos otros programas locales

En comunidades de todo el planeta, Colgate provee educación y tratamientos para la salud a miles de niños y sus familias. He aquí algunos ejemplos.

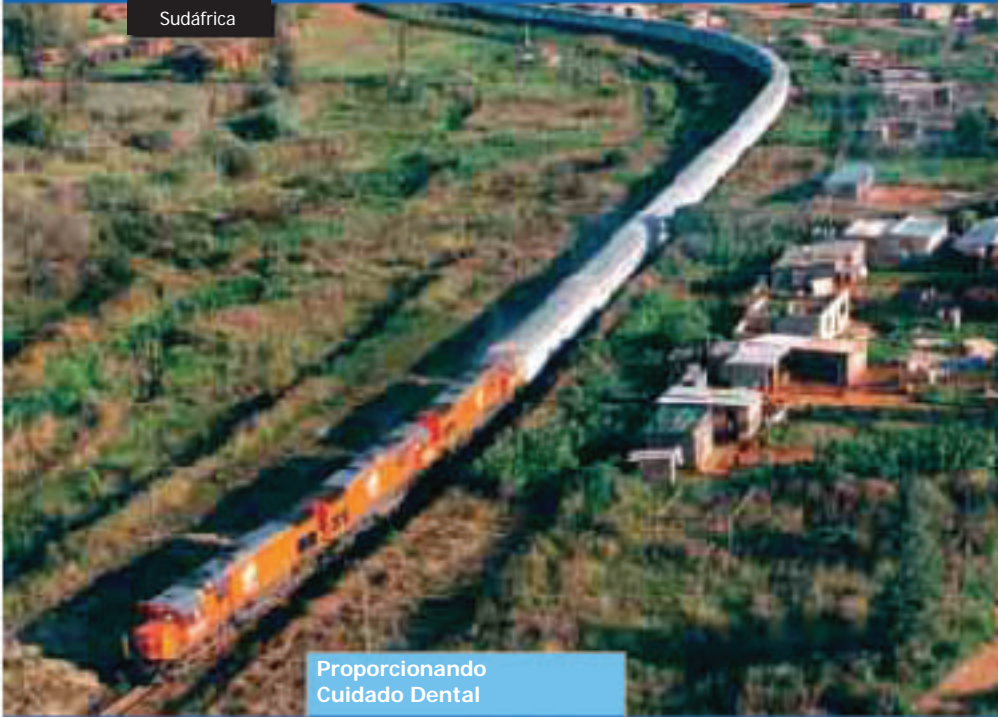


China

#### Apoiando la Educación sobre el Cuidado Bucal

Desde su lanzamiento en 1991, el programa "Sonrisas Brillantes, Futuros Brillantes" de Colgate ha llegado a cientos de millones de niños de 80 países con educación y tratamientos para la salud bucal.

Sudáfrica



#### Proporcionando Cuidado Dental

Colgate es uno de los principales patrocinadores de Phelophepa, una clínica médica y dental sobre ruedas que llega a mucha gente en Sudáfrica que de otra manera no tendría acceso a atención alguna.

#### Enseñando la Buena Higiene del Lavado de Manos

Colgate hace equipo con líderes de la salud pública de todo el mundo, apoyando una iniciativa global para aumentar la conciencia sobre la importancia de lavarse bien las manos, especialmente para evitar la transmisión de enfermedades.

Guatemala



*A través de programas como los Juegos Colgate para la Mujer y Estrellas Colgate, nuestra Compañía ayuda a los jóvenes y las jóvenes a desarrollar un sentido de realización personal y autoestima.*

#### Alentando a las Niñas y Mujeres Jóvenes

Los Juegos Colgate para la Mujer, en los que año con año participan más de 10,000 niñas y mujeres jóvenes, son una celebración de respeto, decisión y espíritu deportivo.



Estados Unidos

#### Desarrollando a los Líderes del Mañana

El programa de atletismo Estrellas Colgate promueve la formación del carácter en niños de escasos recursos. Además de desarrollar sus habilidades atléticas, los niños y jovencitos desarrollan técnicas que les preparan para ser, en un futuro, los líderes de sus comunidades.



México

de todo el mundo. A través de ellos, Colgate está logrando un importante impacto en muchas comunidades. En cada uno de los 80 países donde Colgate tiene instalaciones, la Compañía apoya programas que van desde las iniciativas de salud y los servicios sociales a los programas escolares para niños de escasos recursos. A través de la colaboración con organizaciones no lucrativas, Colgate trabaja activamente para lograr objetivos comunes orientados principalmente a la salud, la educación y el desarrollo de líderes.

Ese mismo espíritu que la Compañía demuestra al cuidar las comunidades, lo muestra también mucha gente Colgate que generosamente dona sus recursos y su tiempo a causas que realmente valen la pena. En los Estados Unidos, el programa Matching Gift (“igualamos tu donativo”) de Colgate refuerza los donativos de los empleados a los programas comunitarios; Colgate aporta hasta el doble del monto de los donativos que los empleados hacen a las instituciones participantes. Reconociendo y apoyando las importantes acciones de voluntariado de la gente Colgate, la Compañía en 2003 instituyó el programa de Colgate CARES Grants (subvenciones “Colgate Cuida”), el cual otorga ayuda financiera directa a organizaciones no lucrativas a las cuales los empleados donan su tiempo. Esas ayudas se enfocan a áreas de necesidades comunitarias como la educación, la recreación, temas cívicos y culturales, salud y bienestar social.

Doquiera que haya una necesidad, allí estarán Colgate y su gente. El conocimiento de Colgate sobre las mascotas a través de Hill's hace perfecta su colaboración con el programa “Dogs for the Disabled” (perros para los discapacitados) del Reino Unido. Se proporciona a las personas con discapacidad perros especialmente entrenados que realizan tareas cotidianas como abrir y cerrar puertas, sacar la ropa de las máquinas lavadoras y encender o apagar las luces.

En otros mercados, Hill's da apoyo a diversos programas y eventos relacionados con el tratamiento humanitario de los animales. En una alianza con la Humane Society de los Estados Unidos, Hill's proporciona alimentos Science Diet para los gatos y perros recogidos por los asilos participantes. Igualmente, Hill's proporciona el alimento para mascotas maltratadas en algunos hospitales veterinarios y patrocina programas de apoyo a unidades K-9 (caninas) de la policía y otras organizaciones. A través del programa “Service K-9 Coupon” de Hill's, se le otorga a las personas con animales de servicio libretas anuales de cupones para ayudarles a adquirir cualquier tipo de fórmulas para mascotas Science Diet o Prescription Diet.

### Ayorando Activamente a Organizaciones de Todo el Mundo

Los donativos filantrópicos de Colgate benefician a comunidades de todo el planeta. Esos donativos van a programas primariamente dirigidos a la educación, la juventud, las mujeres y las áreas desfavorecidas de las ciudades.

Tan sólo en los Estados Unidos, en los últimos tres años Colgate aportó más de 5 millones de

dólares anuales a más de 150 organizaciones, incluyendo su igualación de otros 1.5 millones de dólares donados por sus empleados. Estas cifras no incluyen las aportaciones de Colgate al programa “Sonrisas Brillantes, Futuros Brillantes”. Entre las organizaciones beneficiadas se cuentan escuelas, bibliotecas y otros programas.

Además del programa “Sonrisas Brillantes, Futuros Brillantes”, Colgate aplica su liderazgo y experiencia en el cuidado de la salud bucal para retribuir a las comunidades de muy diversas formas, incluyendo el apoyo al Mes de la Salud Dental en las escuelas, otorgando becas a estudiantes de odontología y dentistas pertenecientes a minorías, y apoyando la Asociación Dental Nacional de los Estados Unidos.

Para apoyar la educación en áreas desfavorecidas de las ciudades, de la gente de color y de las mujeres, Colgate hace donativos a diversas organizaciones. Por ejemplo, las organizaciones estadounidense que reciben apoyos de Colgate incluyen el United Negro College Fund, la más antigua y exitosa organización de asistencia a la educación de afro-americanos del país; Aspira, un grupo de promoción que trabaja por la educación y desarrollo de líderes de origen latino-hispano; Catalyst, organización no lucrativa de investigación y asesoría que busca mejorar la situación de la mujer en el mundo empresarial; Girls Incorporated, organización juvenil nacional no lucrativa dedicada a inspirar a las muchachas a ser “fuertes, inteligentes y audaces”, y la Financial Women's Association, una organización de ejecutivas financieras que apoya a las mujeres a través de programas educativos y redes de contactos y oportunidades, así como becas, mentorías y programas de capacitación.

En Sudáfrica, los programas de servicio comunitario reciben apoyo de la Colgate Foundation. Esto incluye apoyos a la educación pública y privada de todos los niveles, desde guarderías hasta la capacitación médica y dental. La Fundación también ayuda a centros de atención de niños abandonados con VIH-SIDA y con discapacidades físicas o mentales.

En otras partes de África, al igual que en América Latina y Asia, Colgate apoya “Operación Sonrisa”, una organización no lucrativa y de voluntarios en servicios médicos que proporciona cirugías reconstructivas y cuidados de salud similares a niños y adultos jóvenes de escasos recursos.

En la India, nuestros fondos han ayudado a la compra y mantenimiento de aparatos auditivos para niños y contribuido a la Sociedad India para el Cáncer y a asociaciones que trabajan con invidentes. En Tailandia, aportamos instalaciones deportivas y actividades similares para la niñez.

La Compañía siempre interviene cuando surge alguna necesidad, como en 2002 cuando ocurrieron inundaciones graves en el oriente de Alemania y en 2003, cuando el fuego destruyó una enorme área de las Filipinas donde viven personas de escasos recursos. Ante otros recursos naturales, Colgate ha respondido donando productos de limpieza para que la gente pueda restaurar sus hogares y negocios, y la gente Colgate ha aportado su trabajo voluntario. Además, Hill's ha donado alimentos Science Diet para las mascotas desplazadas por incendios forestales en Colorado y California.

Contribuyendo a Organizaciones Filantrópicas de los Estados Unidos (dólares)	
2003:	\$5,497,000
2002:	\$5,252,000
2001:	\$5,327,000

# Respeto Por Nuestro Planeta



*Para Colgate, promover un medio ambiente saludable es parte integral de nuestro compromiso de Respetar el Mundo que Nos Rodea. El enfoque de Colgate va más allá de simplemente cumplir los reglamentos medioambientales. Hemos logrado avances constantes en el uso más eficiente de los recursos valiosos, aunque reconocemos que falta mucho camino por andar.*



Colgate se esfuerza por ir más allá de los requisitos mínimos, y lo demostramos en nuestros objetivos de mejorar la eficiencia en el uso del agua y la energía y de reducir los contaminantes en nuestras aguas residuales. Otro de nuestros objetivos es el de eliminar todo tipo de derrames y fugas accidentales. Estos objetivos generales son comunicados a todas nuestras instalaciones de manufactura y otros sitios relevantes, para su implementación e integración a los procesos de negocio, junto con los objetivos empresariales ya existentes y que ayudan a impulsar las iniciativas de mejoramiento de Colgate.

Mejorar continuamente el desempeño medioambiental de Colgate exige continuas inversiones. Desde 1994, Colgate ha destinado más de 80 millones de dólares de sus presupuestos de desembolsos de capital a la construcción y mejoramiento de su infraestructura de protección medioambiental, incluyendo plantas de tratamiento de aguas residuales, controles contra la contaminación del aire y protección para los sistemas de drenaje de aguas pluviales. Por ejemplo, se invirtió cerca de 2 millones de dólares para mejorar aún más la protección contra derrames en el área de descarga de vagones de ferrocarril en la planta de Colgate en Cambridge, Ohio, E.U.A. En Uruguay, se mejoró la planta

para tratar las aguas residuales. En Francia, se hicieron mejoras para captar y evaluar el agua de lluvia, la cual puede recoger impurezas a medida que fluye por una planta de manufactura.

Diversas unidades de negocio y plantas de Colgate emprenden distintos tipos de proyectos de mejoramiento del medio ambiente, tendientes a que cada sitio se concentre en los aspectos más significativos para la comunidad cercana y para sus actividades. Se fijan objetivos de alcance global, y todas las unidades de negocio, divisiones y sitios hacen el seguimiento y producen reportes sobre tres grandes áreas: eficiencia en el uso de la energía; eficiencia en el uso del agua, y contaminación de aguas residuales. Esto garantiza la uniformidad y alineamiento en cada rincón de la Compañía en torno a los indicadores medioambientales clave.

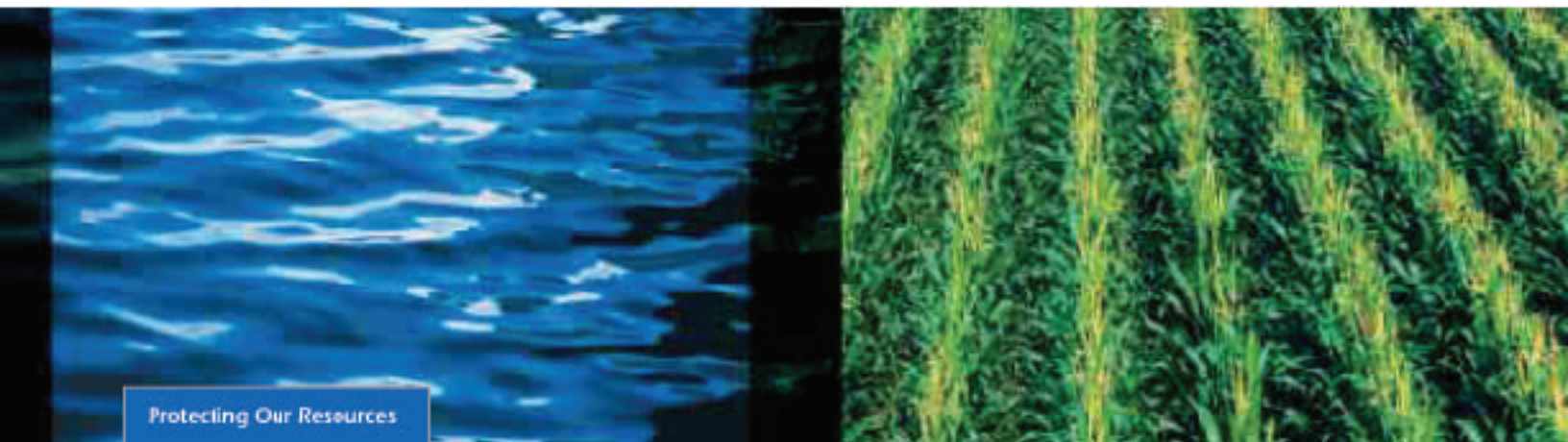
Los datos mundiales sobre agua y energía incluidos en esta sección representan a los principales sitios de manufactura de Colgate en todas las zonas geográficas, y representan aproximadamente el 95% de la producción manufacturera global de la Compañía. En general, el criterio de comparación utilizado es el de tonelaje de producción, a fin de incluir las variaciones anuales en los productos fabricados y embarcados.

Para validar estos datos de desempeño medioambiental, Colgate cuenta con un riguroso proyecto interno —que incluye capacitaciones periódicas— para garantizar la

uniformidad. La Compañía proporciona a las instalaciones de manufactura y de investigación y desarrollo de todo el mundo un sistema común de recolección de datos y de reporte. Para garantizar todavía más la validez de los datos, la URS, una firma independiente de consultoría medioambiental, está contratada desde 2001 para evaluar y validar los sistemas de Colgate para la recolección de datos medioambientales globales. URS evaluó la base de datos sobre todas las plantas y visitó sitios que representaban aproximadamente el 35% de la producción manufacturera de Colgate. Si bien no existen estándares formalmente reconocidos para verificar la información medioambiental, esta firma

cercanos, que tienen tendencia a desbordarse. Los cambios a los procesos de manufactura, tales como la preparación de fórmulas comunes, la reducción en la cantidad de veces que se necesita limpiar las líneas de producción entre y durante los cambios de tarea, y el uso de alta presión y de otras técnicas de limpieza, todo ha contribuido a reducir el uso de agua.

**Eficiencia en el Uso de la Energía.** Con el paso de los años, la gente Colgate ha descubierto multitud de maneras de mejorar la eficiencia energética de las plantas de manufactura, y estos esfuerzos por conservar la electricidad, el gas natural, los combustibles y el carbón



#### Protecting Our Resources

Colgate otorga una alta prioridad a la protección de los recursos naturales de la Tierra y sigue descubriendo maneras de mejorar los procesos para que el mundo sea cada vez más limpio y saludable.

organizó sus trabajos de manera que se obtuviera una seguridad razonable de la precisión y alcance integral de los datos medioambientales de Colgate. URS concluyó que Colgate cuenta con un proceso incluyente para la recolección de datos medioambientales, y mencionó ciertas áreas donde podrían hacerse mejoras. Desde esa evaluación de 2001, Colgate ha contratado a URS para realizar cada año la validación de los datos.

#### Avances de Colgate en la Reducción de los Impactos Medioambientales

**Eficiencia en el Uso del Agua.** El agua, uno de nuestros más preciados recursos naturales, es parte integral de las fórmulas de los productos de Colgate y de sus operaciones de manufactura. La Compañía se esfuerza por usar el agua con máxima eficiencia. De 1998 a 2003, Colgate redujo en 19% la cantidad de agua requerida para fabricar una tonelada de producto. Las fábricas de Colgate en todo el mundo han emprendido numerosas iniciativas para mejorar la eficiencia en el uso del agua.

Por ejemplo, la planta de Colgate en Gebze, Turquía, rediseñó su sistema de colección de aguas pluviales para permitir la captación y reutilización del agua de lluvia para la irrigación del sitio, disminuyendo así su dependencia del sistema municipal y reduciendo los flujos hacia los ríos

van a continuarse. Durante el periodo 1998 - 2003, el consumo de estas cuatro fuentes de energía que Colgate usa para sacar cada tonelada de producto se ha reducido en más del 9%.

Adicionalmente, el cierre de ciertas plantas obsoletas y menos eficientes y la consolidación de la manufactura en plantas más modernas y eficientes ha contribuido a reducir el consumo de energía, al igual que la migración de Colgate de la fabricación de jabones en polvo —que exigen más energía— hacia los de tipo líquido, cuya producción es más eficiente en el uso de la energía.

**Aguas Residuales.** Al igual que cualquier otra empresa, Colgate genera aguas residuales que son devueltas a la naturaleza después de darles el necesario tratamiento. Nuestras fábricas ponen especial cuidado en reducir el desperdicio de materias primas que se van a las aguas residuales, lo que contribuye a reducir sus costos y a mejorar su desempeño medioambiental.

Colgate ha iniciado un proceso mejorado de recolección de datos para medir y rastrear las cantidades de materias primas que pasan a los sistemas de aguas residuales de nuestras instalaciones previo a su tratamiento.

Mientras tanto, las acciones de Colgate ya han sido

reconocidas por las comunidades. Por ejemplo, estos últimos cuatro años Colgate ha sido reconocida por la Kansas Water Environment Association. El grupo ha otorgado a la planta de jabones de la Compañía en Kansas City reconocimientos por su completo y constante cumplimiento de las normativas de esa agencia sobre el pretratamiento de aguas residuales industriales.

**Desechos.** En materia de desechos, se están desarrollando esfuerzos para reutilizar y reciclar materiales, además de modificar los procesos para que generen menos desperdicios. Esto es congruente con el compromiso de Colgate con la jerarquía del manejo de los desechos, la cual comienza por evitar desperdicios, seguido de la reducción y reutilización de los desperdicios,

el reciclado de los desechos y finalmente la eliminación segura de los desechos restantes.

Educar a la gente Colgate sobre los beneficios de reducir los desperdicios también es importante. Nuestras acciones en esta área incluyen capacitación, comunicaciones mejoradas, y programas de recompensas y reconocimientos. Como resultado, la planta de Colgate en Kenya ha disminuido su cantidad de basura y pérdidas de materiales en aproximadamente 31% para los tubos de crema dental y 48% para las cajas de crema dental.

En Salford, Reino Unido, se ha desarrollado un decidido programa de reducción de desechos peligrosos a fin de eliminar de manera significativa la cantidad de materiales que deben eliminarse.



Holanda

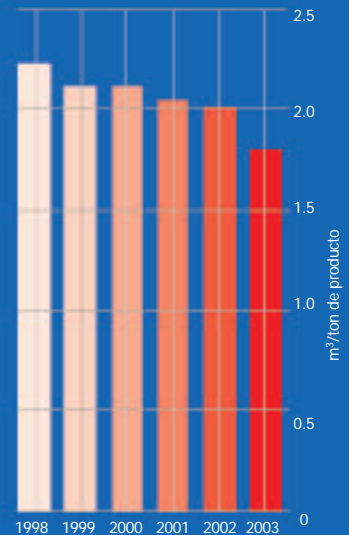
### Monitoreo de Aguas Residuales

Los empleados de Hill's Pet Nutrition realizan pruebas periódicas de las aguas cercanas a la planta de alimentos para mascotas en los Países Bajos.

### Uso Más Eficiente del Agua

De 1998 a 2003, redujimos en 19% la cantidad de agua necesaria para fabricar una tonelada de producto.

### Eficiencia en el Uso de Agua



(Agua total menos agua contenida en el producto)

Conforme a la Ley SARA (Superfund Amendments and Reauthorization Act) estadounidense, las empresas están obligadas a reportar anualmente a la Agencia de Protección Medioambiental (EPA) la cantidad de sustancias químicas tóxicas definidas por la EPA que liberan al medio ambiente. La Sección 313 de la SARA define de manera amplia los materiales liberados, incluyéndose la transferencia de sustancias químicas hacia fuera de los sitios además de las emisiones a la atmósfera y la descarga de aguas residuales. De 1998 a 2002, el total de materiales emitidos por Colgate conforme a SARA-313 promedió aproximadamente 2.67 toneladas anuales.

Los desechos peligrosos de Colgate en los Estados Unidos, tal como los define la Ley RCRA (Resource Conservation & Recovery Act) y que fueron transportados

fuera de sus plantas de 1998 a 2002, han promediado 62.8 toneladas anuales. Esto equivale a un promedio de 4.5 toneladas anuales por cada planta Colgate, a comparación del promedio general de 2,146 toneladas anuales de desechos peligrosos por planta para todas las entidades que reportaron generarlos en los Estados Unidos en 2001.

**Empaques.** Los empaques de nuestros productos deben cumplir diversos objetivos, incluyendo el de un mínimo impacto medioambiental. Desde hace más de una década, Colgate ha prestado importante atención a la eliminación de empaques superfluos y a hacer que sus materiales de empaque sean compatibles con los programas de reciclaje de las comunidades.

### Administrando el Consumo de Energía

En las tres plantas de manufactura de Colgate en Brasil, se recortó en 21% el consumo de energía en 2001, gracias a un esfuerzo concertado que lo abarcó todo: desde reducir la iluminación excesiva en las salas de juntas y los pasillos hasta la automatización de los grandes compresores de aire y los enfriadores.

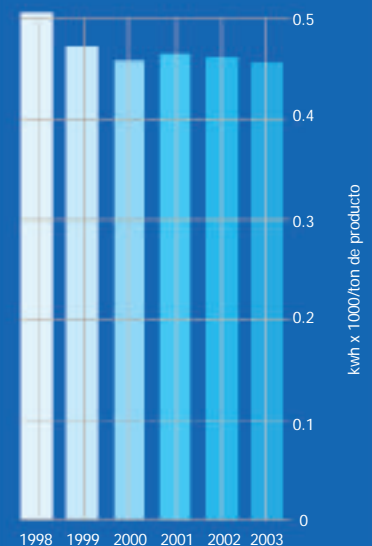


Brasil

### Mejorando la Eficiencia en el Uso de Energía

De 1998 a 2003, la energía utilizada por tonelada de producto ha disminuido en más del 9%.

#### Eficiencia en el Uso de Agua



(Energía quiere decir la electricidad, el gas natural, el combustóleo y el carbón adquiridos)

Colgate sigue reduciendo en todo el mundo la cantidad de materiales usados en sus empaques.



Una de las innovaciones importantes en las cuales Colgate ha estado entre los líderes ha sido la introducción de productos concentrados. Gracias a que su concentración de ingredientes activos es mayor que la de los productos tradicionales, los concentrados disminuyen la cantidad de producto que el consumidor requiere para obtener un desempeño equivalente. Los productos concentrados requieren menos material de empaque porque caben en paquetes más pequeños.

En América del Norte, se ha logrado una reducción del 15% en materiales de empaque gracias a la reconversión hacia el plástico PET a fin de adaptarse a los programas de reciclaje de las comunidades. Estas mejoras medioambientales han sido complementadas aún más con el uso de PET reciclado en las botellas de Palmolive y Ajax en niveles del 25% al 50%, dependiendo de los suministros disponibles en el mercado de las resinas recicladas.

Anteriormente, nuestros avances en la reducción de materiales de empaque se controlaba localmente en cada planta Colgate. Comenzamos a recolectar datos mundiales de empaque desde 2002 y esperamos incluir, de aquí en adelante, datos sobre empaques en nuestros reportes.

**Emisiones a la Atmósfera.** Muchas subsidiarias de Colgate han recabado durante años sus datos sobre energía y otras emisiones a la atmósfera, conforme a las leyes y reglamentos locales. En 2002, comenzamos a recolectar datos más detallados sobre energía y combustibles que nos permitirán proporcionar información sobre el bióxido de carbono (CO2) generado por nuestras plantas de manufactura de todo el mundo. Dicha información también será incluida en nuestros próximos reportes.

#### Cambio Climático

El gas de efecto invernadero cuya emisión está más asociada a las operaciones de manufactura de Colgate es el CO2. Esto se deriva de la producción de vapor y agua caliente empleando combustóleo y gas natural y del uso de electricidad adquirida de las empresas proveedoras locales. Colgate ha mejorado su eficiencia en el uso de energía en más del 9% de 1998 a 2003. Gracias a esta mejoría, también han disminuido sus emisiones de CO2 por tonelada de producto.

Colgate no ha asumido una postura formal sobre el tema del cambio climático ni sobre los puntos de vista al respecto presentados por la comunidad científica, los gobiernos y los activistas medioambientales. La opinión de Colgate es que su rol a este respecto es operar sus fábricas con la mayor eficiencia posible, lo cual redundará en beneficios para el medio ambiente y para sus negocios.

#### Cumpliendo Leyes y Reglamentos

Colgate cuenta en general con un sólido historial de cumplimiento de los requisitos legales, dondequiera que la Compañía tiene operaciones. Ocasionalmente surgen situaciones en las cuales los inspectores gubernamentales determinan que hace falta realizar mejoras. La tabla de la derecha resume la información reportada para Estados Unidos de 1998 a 2002.

Se toman acciones correctivas en caso de que un evento no cumpla las normas. En caso de ocurrir un incidente, Colgate cuenta con procesos establecidos para informarlo a su alta gerencia y demás funcionarios pertinentes en un plazo de 24 horas. Es más, Colgate aprovecha tales experiencias para mejorar sus

prácticas, y utiliza todas sus herramientas de comunicación para propósitos educativos, incluyendo su sitio Web sobre Medio Ambiente y Seguridad e Higiene Ocupacionales (EOHS, siglas en inglés) y juntas periódicas de los equipos de EOHS en todas sus regiones. Se realizan además otras actividades durante el año para promover la conciencia de los empleados respecto a la importancia de un medio ambiente limpio. Por ejemplo, en Noviembre de 2002 Colgate México organizó una Semana del Medio Ambiente con seminarios, exposiciones y prácticas de excelencia, y por cuarto año consecutivo Colgate México fue certificada como "Industria Limpia" por la Procuraduría Federal de Protección del Ambiente de ese país.

### Realizando Auditorías Medioambientales y de Seguridad e Higiene Ocupacionales

Los estándares de las políticas de Colgate sobre EOHS definen expectativas de desempeño para sus operaciones por todo el mundo. Dichos estándares consisten de extensos elementos técnicos y también exigen implementar sistemas activos de gestión del EOHS en cada una de las plantas.

Colgate lleva a cabo capacitación sobre dichos estándares, designa a una persona en cada planta para hacerse responsable de los aspectos de EOHS, y audita las instalaciones de la Compañía en cuanto a su cumplimiento de las normativas locales y también de los estándares de Colgate.

personal, y entrevistas con trabajadores de todos los niveles y ubicaciones dentro de la planta. Los reportes son emitidos aproximadamente a las seis semanas y las instalaciones implicadas desarrollan un plan de acciones de seguimiento a más tardar a los 30 días de recibir sus reportes.

De manera periódica, un tercero independiente hace una valoración del programa de auditorías. En la revisión más reciente, realizada en el año 2000 por la consultoría independiente Environmental Resources Management, Inc., se determinó que, en general, el programa de auditorías de Colgate era congruente con los criterios establecidos y que en ciertos casos incluso rebasaba las expectativas.

### Cuidando el Bienestar de los Animales

El objetivo de Colgate es cumplir los requisitos de seguridad siempre que sea posible, a través de datos existentes o de pruebas que no pongan en riesgo a los seres humanos ni a los animales. En la actualidad, en Colgate las pruebas con animales están muy restringidas, y se realizan únicamente después de agotar cualquier otra opción. Más del 98% por ciento de las solicitudes de verificación de la seguridad de los productos se cumplen empleando las bases de datos disponibles y sin recurrir a métodos con animales. En 1999, Colgate declaró una moratoria voluntaria contra pruebas con animales de sus productos de Cuidado Personal diseñados para adultos.

Para otras categorías de producto, existen condiciones y reglamentos en ciertos países que exigen la realización de pruebas con animales a fin de comprobar que el producto es seguro y determinar las instrucciones de la etiqueta, como parte de las condiciones para su venta. Además, existen circunstancias en las que se requiere demostrar la seguridad de los productos y para las cuales las pruebas con animales son la única alternativa reconocida científicamente. Exceptuando nuestras pruebas de nutrimentos para mascotas, todos los ensayos con animales se realizan en laboratorios externos, bajo supervisión de Colgate y empleando la menor cantidad posible de animales.

Desde 1982, Colgate se ha empeñado en un extenso programa dedicado a promover alternativas científicamente aceptables y adecuadamente validadas. Este esquema está diseñado para eliminar la totalmente necesidad de realizar investigaciones con animales. Colgate sigue colaborando con otras empresas, asociaciones y gobiernos que comparten nuestro objetivo de eliminar totalmente las pruebas con animales. Como parte del compromiso de Colgate con este objetivo, también presentamos alternativas científicamente válidas a la consideración de los reguladores gubernamentales, urgiéndoles a aceptarlas.

En Hill's, nos hemos labrado la reputación de ser una compañía con las más elevadas normas éticas. Nuestra misión es ayudar a enriquecer y prolongar esa relación tan especial que las personas tienen con sus mascotas. Sostenemos que las buenas prácticas científicas y el cuidado compasivo de los animales son cuestiones inseparables. Por ningún motivo toleramos el tratamiento inhumano de perros o gatos. Por lo tanto, todos los estudios que Hill's apoya deben cumplir políticas que garanticen un cuidado humano y excepcional de los animales. Los estudios con animales, ya sean los realizados en el Hill's Nutrition Center o en escuelas de veterinaria, universidades y demás instalaciones externas, están sujetos a reglamentos que garantizan que los perros y gatos sean tratados éticamente. Consulta los detalles de nuestra política sobre el bienestar de los animales en [www.hillspet.com](http://www.hillspet.com). ■

Seguimiento de Nuestros Registros Medioambientales					
	1998	1999	2000	2001	2002
Cantidad de Notificaciones de Infracciones Medioambientales (Plantas de E.U.)	3	3	2	7	5
Multas Pagadas	\$1,800	\$39,000	\$0	\$5,000	\$0

La mayoría de las Notificaciones de Infracción (NOVs, siglas en inglés) fue por temas leves relacionados con aguas residuales. Las penalizaciones pagadas en 1999 fueron por dos NOVs en una misma planta. Fueron de naturaleza administrativa y no tuvieron impacto medioambiental alguno. La situación ha sido corregida y no ha vuelto a ocurrir posteriormente.

Los programas de capacitación incluyen cursos técnicos sobre una amplia gama de materias de seguridad y medioambientales, así como capacitación más especializada en temas específicos, tales como las enzimas o la ergonomía.

Colgate mantiene un programa activo de auditorías de EOHS en todo el mundo, que consiste de aproximadamente 20 a 25 auditorías anuales a instalaciones de manufactura, centros tecnológicos, oficinas de ventas y administrativas, y demás instalaciones donde se requieran. Habiendo comenzado con auditorías medioambientales en 1991, Colgate ha ampliado su programa para incluir auditorías sobre Seguridad e Higiene Ocupacionales y sobre absorción de cloro. Asimismo, las auditorías identifican riesgos, peligros, conductas inseguras y oportunidades de mejoría.

Cada sitio es evaluado por nuestros inspectores globales cada tres años aproximadamente. El programa se lleva a cabo bajo la dirección del departamento jurídico corporativo y el departamento corporativo de EOHS. Las auditorías son realizadas por profesionales de EOHS de Colgate provenientes de sitios independientes de las instalaciones que se están auditando. Típicamente, cada auditoría es realizada por un equipo de cuatro a seis especialistas. La auditoría incluye una evaluación de los sistemas administrativos; la revisión de los registros; la observación de las condiciones físicas, los equipos y el

# Respeto por el Mañana



*En este primer Reporte Global sobre Valores, hemos reunido información que demuestra tanto los logros financieros de la Compañía como sus avances en la protección del medio ambiente y de la salud y la seguridad de los empleados, los clientes y las comunidades donde vivimos y trabajamos. Sin embargo, reconocemos que todavía hay mucho camino por andar, y la Compañía está comprometida a mejorar continuamente su desempeño.*



Colgate ha echado firmes cimientos y construido el armazón para el futuro, siguiendo una estrategia sana y diseñada para que tener un crecimiento rentable y sostenible durante muchos años más. Congruentes con el espíritu del mejoramiento, estamos empeñados en hacer todo lo que hacemos mejor, con más inteligencia y más rápido, a fin de mejorar el futuro de todas las personas afectadas por la Compañía, incluyendo a los empleados y sus familias, los socios de negocio, comunidades, clientes, accionistas y demás partes interesadas.

Nuestros valores de Cuidar, Trabajo en Equipo Global y Mejora Continua están bien desarrollados, tal como lo demuestran los ejemplos presentados en este reporte. Seguiremos viviéndolos, y también vemos grandes oportunidades para el futuro.

Seguimos expandiendo nuestro software SAP para la integración global software, a fin de mejorar la efectividad y el éxito de nuestros negocios. A través de estas iniciativas, alcanzaremos niveles aún más elevados de productividad y desempeño y generaremos más información que pueda usarse para identificar y analizar oportunidades de mejora. Seguiremos a la busca de oportunidades para expandir los negocios de Colgate, alcanzando la excelencia en aquellas áreas donde ya tenemos actividades y también dondequiera que existan oportunidades de crecimiento lógicas y sinérgicas.

Al mismo tiempo, seguiremos nuestra marcha hacia la excelencia a través de la innovación y la ejecución de las estrategias.

Cuando las empresas buscan la innovación, suele asumirse que se refieren únicamente a productos nuevos. Pero en Colgate creemos que la innovación es mucho más que eso. Buscamos crear una cultura en la cual la gente Colgate de todo el mundo tenga la libertad de innovar en todas las cosas que hace. Nos esforzamos por imbuir esta "cultura de la innovación" en cada aspecto y rincón de la Compañía.

## **Respeto por la Gente**

Colgate está comprometida a mejorar continuamente sus programas para respetar a la gente Colgate, a los accionistas, a los consumidores y demás partes interesadas. Estamos conscientes que siempre habrá áreas que mejorar en todas nuestras actividades.

**La Gente Colgate.** Ya que buscamos mejorar cada día en todo lo que hacemos, estamos comprometidos a hacer de nuestros lugares de trabajo sean sitios en que la gente sepa que se le respeta y valora. Garantizaremos que toda la gente Colgate, independientemente de dónde se halle en el mundo, ganará salarios que les permitirán al menos solventar sus necesidades básicas.

Comprendemos las ventajas de un lugar de trabajo multicultural, y seguimos con nuestras acciones para crear un entorno en el que se valore la diversidad. Como empresa global que es, Colgate continuará ofreciendo oportunidades iguales a todas las personas de todos los lugares, en los más diversos contextos culturales. Seguiremos destinando recursos y acciones a la educación, así como expandiendo la capacitación, debido a que estas tareas mejoran y desarrollan a la gente Colgate al tiempo que responden a las necesidades siempre crecientes de la Compañía. En materia de seguridad de los empleados, mantenemos nuestro

organizaciones no gubernamentales y grupos de acción comunitaria para hablar de los temas importantes. Reconocemos su capacidad y experiencia, y el hecho de que están abiertos a un diálogo productivo capaz de seguir afectando positivamente nuestros negocios.

Con el conocimiento y apoyo pleno del Consejo de Administración de Colgate, la Compañía seguirá manteniendo su enfoque a la administración y ética corporativas. Contamos con un Código de Conducta de alcance global que gobierna los roles del Consejo de Administración y de los auditores internos y externos, y que declara que es crítico denunciar cualquier sospecha de actos financieramente impropios.



compromiso con la “meta cero”: cero fatalidades, cero eventos que alteran la vida, cero incidentes incapacitantes, cero incidentes registrables. Asimismo, seguimos ampliando nuestros programas para atender este importante tema.

Seguimos expandiendo los programas que mantienen sanos a la gente Colgate y a sus familias. Por ejemplo, nos hemos comprometido a iniciar programas en Asia tendientes a prevenir la proliferación del VIH-SIDA y ofrecer tratamientos similares a los que Colgate tiene establecidos en África.

**Los accionistas.** Colgate reconoce su responsabilidad hacia quienes invierten en la Compañía y nos seguiremos dedicando a buscar el crecimiento rentable para otorgar buenos rendimientos a los accionistas. Creemos, como otros muchos, que las compañías que valoran a la gente (a los empleados y comunidades), a nuestro planeta (el medio ambiente) y el desempeño (los resultados financieros sólidos), son las que mejor servirán siempre a sus accionistas.

Solicitamos a los accionistas y demás partes interesadas a que nos hagan notar los temas importantes, de modo que podamos atenderlos. Como siempre lo hemos hecho, seguiremos también reuniéndonos con

Mientras tanto, seguiremos esforzándonos para garantizar que todos nuestros proveedores y contratistas se adhieran al Código de Conducta, el cual estipula las normas éticas conforme a las cuales Colgate lleva a cabo sus negocios alrededor del mundo. Continuaremos buscando nuevas maneras para implementar iniciativas de cumplimiento del Código en nuestras propias instalaciones y para asegurar su cumplimiento por nuestros socios de negocio, proveedores y otros contratistas.

**Los consumidores.** En Colgate estamos muy orgullosos de los productos siempre superiores y de elevada calidad que fabricamos. Nuestro compromiso con la calidad es vital en todo lo que hacemos. Estamos comprometidos a comercializar productos que ofrecen un desempeño excelente y cumplen o rebasan todas las normas de seguridad, por lo que Colgate seguirá actuando para preservar la confianza que los consumidores tienen en la Compañía y sus productos. Al tiempo que seguimos anticipándonos a las necesidades y preferencias de los consumidores, seguiremos valorando las inquietudes del consumidor y escuchándolas cuidadosamente. Es la mejor manera de beneficiar a nuestros consumidores y accionistas, a la gente Colgate y a las comunidades en las que trabajamos..

### Respeto por las Comunidades

Colgate sigue fuertemente comprometida a compensar a las comunidades donde viven y trabajan la gente Colgate y sus asociados y donde la Compañía vende sus productos. Además de seguir aportando recursos de la Compañía, seguiremos alentando a la gente Colgate a hacer donaciones materiales y en tiempo y trabajo voluntario para ayudar a los demás. Nuestro principal interés seguirá siendo colaborar con organizaciones que buscan mejorar la vida y atender las necesidades educacionales de los jóvenes, las mujeres y las minorías. Seguiremos escuchando a los consumidores y demás personas que apuestan por nosotros, para comprender cómo podemos seguir siendo los mejores ciudadanos del mundo.

Estamos orgullosos de nuestra labor de promoción del cuidado oral, de la salud dental y del hábito de lavarse las manos entre millones de personas de todo el mundo, pues una buena higiene y el cuidado dental conducen a una buena atención médica, la cual a su vez contribuye a desarrollar la autoestima y a fortalecer las comunidades. Sabemos que todavía tenemos que llegar a muchas personas más y seguimos expandiendo continuamente estos vigorosos programas.

Sabemos también que los programas de deportes producen grandes atletas, pero además pueden alentar la educación y la formación del carácter, y por eso nos interesamos en esos programas y los seguimos apoyando.

Creemos que una de las grandes responsabilidades de una compañía global como Colgate es su capacidad de transferir tecnologías, capitales y prácticas de excelencia a los países en vías de desarrollo. Colgate se enorgullece del extenso alcance territorial de sus negocios y está comprometida a reforzar los aspectos positivos de la globalización al asegurar que los recursos de Colgate contribuyan al desarrollo económico de las comunidades en las que operamos. Eso incluye vender sus productos a precios accesibles, crear puestos de trabajo en la medida de sus posibilidades, mejorar la educación y la capacitación, y hacer contribuciones filantrópicas locales.

### Respeto por Nuestro Planeta

Como parte de nuestro compromiso constante con el respeto al medio ambiente, Colgate tiene planeado refinar y comunicar sus objetivos medioambientales globales a fin de atender las áreas clave. Además, emitiremos reportes sobre lo siguiente:

- Derrames y fugas significativas, en caso de haberlas
- Reducciones en empaques
- Eficiencia en el uso del agua
- Eficiencia en el uso de la energía
- Contaminantes y tratamientos de aguas residuales

Cada una de las operaciones de Colgate se fijará metas para llevar a cabo sus aportaciones al logro de nuestras metas globales. A fin de tener en cuenta el crecimiento gradual de los negocios de la Compañía, los datos medioambientales serán normalizados con base en el tonelaje de producción. Nos dedicaremos primordialmente a mejorar nuestra eficiencia en el uso del agua y de la energía; trabajaremos para reducir la

contaminación de las aguas residuales y redoblabremos nuestras acciones para reducir la cantidad de materiales utilizados en el empaque de nuestros productos. Al mismo tiempo, buscaremos oportunidades en otras áreas de negocio donde podamos desarrollar maneras nuevas de hacer cosas benéficas para el medio ambiente.

A fin de poder medir sus avances, Colgate llevará un registro de los materiales liberados al medio ambiente (al aire, al agua y al suelo) a medida que seguimos tratando de disminuir nuestro impacto general por tonelada de producto generado. En cuanto al cambio climático, y no obstante que las emisiones de Colgate son prácticamente nulas, la Compañía está consciente de que es indispensable atender este importante problema.

En el área de las pruebas con animales, Colgate sigue colaborando con grupos industriales, gobiernos y organizaciones externas para hallar alternativas que permitan eliminar todo tipo de pruebas con animales.

### Respeto por el Mañana

El presente reporte es apenas el inicio de las acciones permanentes de Colgate para comunicarte nuestro compromiso por la responsabilidad social corporativa. A fin de medir sus avances, Colgate irá refinando su recolección de datos y sus sistemas, para facilitar la difusión de información importante para quienes tienen intereses en nuestra actividad. Ampliaremos nuestros programas de auditoría y emitiremos reportes periódicos sobre los resultados. Seguiremos estableciendo marcas de comparación (benchmarks) contra compañías similares a la nuestra, a fin de conocer y acumular prácticas de excelencia en materia de acciones por la sustentabilidad, y trabajaremos para establecer indicadores clave de desempeño para áreas relevantes. Nuestro objetivo es seguir ampliando nuestro seguimiento y disseminación de indicadores sociales y medioambientales, para hacer patente nuestro compromiso de ser cada vez mejores ciudadanos corporativos.

A través del liderazgo y la innovación, Colgate seguirá expandiendo sus negocios y al mismo tiempo seguirá mejorando su conducta como ciudadano corporativo. En el ámbito empresarial, seguiremos siendo líderes en las áreas que consideramos importantes, tales como expandir nuestra participación del mercado y los mercados en que competimos. Para asegurar que Colgate pueda prosperar gracias a individuos con capacidades superiores de liderazgo, nos concentraremos en programas de capacitación para el liderazgo y en políticas organizacionales que alienten y eduquen líderes futuros. Nuestro firme compromiso con el medio ambiente y el bienestar social de las personas se hará más evidente cada día que pase, a medida que vayamos implementando programas que reflejan el valor que le damos a la diversidad en su sentido más amplio, no sólo en cuanto a raza o sexo, sino también en cuanto a antecedentes y cultura. Mediante estas aspiraciones e iniciativas, Colgate alcanzará su objetivo de ser la mejor empresa auténticamente global de productos de consumo.

Esperamos recibir tus comentarios y sugerencias. No dudes en contactar con nosotros a través de la información impresa en la tercera de forros. ■



### Información de Contacto

Prácticas de Negocio y  
Responsabilidad Social Corporativa

Colgate-Palmolive Company  
300 Park Avenue  
New York, NY 10022 USA  
Phone: 212-310-3710  
Fax: 212-310-3745  
Email: [csr@colpal.com](mailto:csr@colpal.com)

Esperamos recibir tus comentarios.  
Nuestro Reporte Global sobre Valores  
se puede consultar por Internet, en  
[www.colgate.com](http://www.colgate.com)

### Otras Publicaciones Colgate Disponibles

- Declaración de Políticas sobre Colocación de Publicidad
- Reporte Anual
- Reporte Anual sobre Investigaciones en Laboratorio con Animales
- Programa "El Mejor Lugar para Trabajar" de Colgate
- Código de Conducta de Colgate-Palmolive
- Declaración de Políticas sobre Medio Ambiente y Seguridad e Higiene Ocupacionales de Colgate-Palmolive
- Declaración sobre Políticas para Investigaciones de la Seguridad de los Productos de Colgate-Palmolive
- Declaración de Políticas de Calidad de Colgate-Palmolive
- Guía de Productos Colgate-Palmolive para los Vegetarianos
- Programas de Juegos Deportivos Femeniles de Colgate
- Concurso de Servicio Comunitario "Youth for America" de Colgate
- Programa de Reconocimiento de Empleados "Tú Puedes Hacer la Diferencia", del Presidente del Consejo

Ⓢ Impreso en su totalidad sobre papel reciclado.

© 2004 Colgate-Palmolive Company  
Diseño: Robert Webster Inc. (RWI),  
[www.rwidesign.com](http://www.rwidesign.com)

Impreso por Quebecor World Acme.



*Viviendo Nuestros  
Valores para la  
Sustentabilidad*