

POLÍTICA DE CALIDAD



Una empresa **cmpec**.

CARTA DE NUESTRO GERENTE GENERAL

En Softys, tenemos la oportunidad de **vincularnos con más 500 millones de consumidores alrededor del mundo** gracias a nuestros productos de higiene y cuidado, productos que se encuentran íntimamente vinculados a las necesidades de las personas, y que juegan un rol tremendamente importante en su día a día y en cada etapa de sus vidas.

Acompañamos a las personas desde que nacen. Nuestros productos entran en contacto con las partes más delicadas de su piel, por lo que la **calidad y seguridad de los mismos es para Softys un pilar trascendente**, con el que buscamos mantener la confianza y preferencia por nuestras marcas, pero por sobre todo, materializar nuestro propósito de cuidado.

La Política de Calidad de Softys, que tienen en sus manos, busca **alinear nuestros esfuerzos en materia de gestión de calidad para cada uno de nuestros negocios**, y generar un estándar transversal a la operación, que aplique a todos los países en donde estamos presentes.

Para ello, focalizamos nuestro trabajo en el aseguramiento de la calidad de nuestros procesos, insumos y productos, lo que requiere un esfuerzo importante de recursos y de la construcción de una cultura organizacional sólida, donde el cumplimiento de estos estándares es responsabilidad de todos aquellos que integramos y trabajamos en Softys.

Este esfuerzo es también parte integral de la mirada a nuestra cadena de suministro, donde lo que ocurre en la definición y compra de insumos, hasta la forma en que entregamos nuestros productos a clientes y consumidores, es clave, y sin duda un elemento diferenciador de nuestra forma de operar.

Tenemos robustos sistemas de control y monitoreo de la calidad, pero sabemos que debemos siempre tener una mirada crítica, que nos haga ir por más, desde una lógica de mejora continua, puesto que aquí se aloja también la oportunidad de seguir “innovando para tu cuidado”.

Así, esta Política de Calidad, que se enmarca en nuestra **Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023**, nos permitirá profundizar en el camino que nos hemos trazado como empresa en el aseguramiento de la calidad de nuestros productos y, con ello, de los procesos de fabricación, articulando iniciativas y acciones bajo un mismo paraguas conceptual, que nos haga relevar la importancia de esta temática y ponerla al centro de nuestra gestión.

Agradecemos a quienes día a día trabajan con compromiso y liderazgo para seguir activando nuestro propósito: **“desarrollar marcas que entreguen el mejor cuidado que las personas necesitan en su día a día y en cada etapa de sus vidas”**, porque hacer del cuidado nuestro pilar fundante es tarea de todos/as. **#TodosSomosSoftys.**

Gonzalo Darraidou,
Gerente General Softys





INTRODUCCIÓN

Asegurar la calidad y seguridad es uno de nuestros temas materiales ASG, el que cobra especial relevancia si consideramos que nuestros productos se encuentran en contacto directo con la piel de las personas. Por ello, la gestión y aseguramiento de la calidad en la cadena de suministro de nuestros procesos productivos e insumos utilizados es imprescindible, no sólo para cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes y consumidores, sino también para abordar las oportunidades y riesgos derivados de un contexto cambiante. Esto, a fin de cuentas, es lo que nos permite cumplir con nuestro propósito: **entregar el mejor cuidado en el día a día, y en cada etapa de la vida de las personas.**

La adopción de un sistema de gestión de la calidad contribuye a **mejorar el desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible**. Al mismo tiempo, nos permite desarrollar una lógica de mejora continua, que proporciona herramientas para construir mejores productos, más alineados a las necesidades de nuestros consumidores, fabricados de maneras más eficientes y por supuesto, más seguras.

En **Softys** desarrollamos y mantenemos diversos procedimientos para asegurar la calidad, seguridad e inocuidad de nuestros productos a lo largo de los años, lo que nos ha permitido generar mejoras en nuestros procesos. Hoy profundizamos aún más en esta materia, a través de la **elaboración y publicación de esta Política de Calidad**, la que se enmarca en la convicción de que desarrollamos productos de primera necesidad, con enorme impacto en el día a día de las personas, sus familias y la sociedad en general, donde sin duda la calidad y seguridad tienen un rol clave que jugar.

Nuestra Política de Calidad busca **asegurar un estándar dentro de Softys, compartido por todas sus filiales y comprendido por sus colaboradores/as**, el que nos permitirá definir con claridad qué entendemos por calidad y seguridad de productos, cuáles son los objetivos que nos proponemos en esta materia a mediano y largo plazo, cuáles serán los indicadores de cumplimiento a medir, como haremos su seguimiento y qué estructuras de gobernanza nos permitirán hacerlo de la forma más efectiva y eficiente.

Buscamos dar **“el mejor cuidado, para un mejor mañana”**, y sabemos que este cuidado, que buscamos dar a nuestros clientes y consumidores, es también extensivo a nuestros colaboradores/as, proveedores, partners, medioambiente y a las comunidades que nos acogen, desde una lógica 360° de nuestra forma de operar. En este sentido, nuestra Política de Calidad está completamente alineada a este sueño, transformándose en un nuevo hito que nos permite materializar nuestro propósito y demostrar que seguimos **“innovando para tu cuidado”** de todas las formas y maneras en que podemos hacerlo.

Bienvenidos/as a nuestra Política de Calidad Softys.

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

I. SOFTYS: INNOVANDO PARA TU CUIDADO

Somos una empresa global, con más de 10 mil colaboradores directos, presentes en más de 20 mercados a través de nuestras oficinas comerciales. Contamos con operación industrial en 8 países de América Latina, desde donde realizamos la producción y distribución de productos para nuestros negocios de Consumer Tissue, Personal Care y Away From Home, logrando llegar a más de 500 millones de consumidores alrededor del mundo.

Tras 40 años de trayectoria entregando soluciones de cuidado e higiene, trabajamos por un único propósito claro e inspirador: **innovar para tu cuidado**. Para cumplir con este objetivo, hacemos eco de tres pilares fundamentales, los que guían el espíritu de la marca corporativa y direccionan nuestros esfuerzos frente a los desafíos de corto, mediano y largo plazo para nuestros clientes y consumidores.



INNOVACIÓN EN CALIDAD

Innovamos en procesos y estrategias, poniendo énfasis en la mejora continua a nivel tecnológico, personal y en torno a las necesidades de los consumidores.



COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Velamos porque todas nuestras acciones estén dentro del marco del respeto al entorno, desde una robusta gestión del ámbito ambiental, social y económico.



ACCESIBILIDAD Y CERCANÍA PARA LAS PERSONAS

Nos preocupamos de estar siempre cerca y disponibles para las personas y sus necesidades, en todos los lugares donde ellos están y a un valor conveniente a sus posibilidades.

Estos pilares se complementan con cinco compromisos diferenciadores: cuidado, confianza, trascendencia, logro y excelencia, e integridad; los que forjan el desarrollo del ciclo de vida de cada colaborador/a, quienes pueden co-construir su historia a través de la Experiencia Softys, la que estamos todos llamados a cumplir. Esto se refleja en nuestra propuesta de valor: **cuidamos lo que queremos, haciendo lo que nos cuida**, promesa que se concreta en las siguientes declaraciones:



CUIDADO

Nos guía y nos inspira el cuidado de las personas: nuestros colaboradores, consumidores, clientes y el cuidado de nuestro entorno.

Creemos que a través del cuidado se abren nuevas oportunidades que permiten transformar vidas.



CONFIANZA

Creemos y confiamos en el talento y la capacidad de todos y cada uno de los integrantes de nuestro equipo, y generamos entornos que nos permiten desplegar ese potencial. Colaboramos entre nosotros y trabajamos en equipo, porque juntos somos más.



TRASCENDENCIA

Con humildad y generosidad, trabajamos para dar valor sostenible al negocio, sabiendo que en cada esfuerzo y acción estamos moldeando el Softys del futuro.



LOGRO Y EXCELENCIA

Somos personas de acción en búsqueda de la excelencia y nos encanta lo que hacemos. Somos valientes para tomar riesgos, con agilidad y disciplina, abriendo espacios para la innovación y la creatividad.



INTEGRIDAD

Honramos nuestra historia y actuamos de forma íntegra y transparente. Siempre.



II. BUSINESS PLAN 2020-2023 SOFTYS

Buscamos mantener una rentabilidad con bases sólidas, que nos permita un crecimiento económico sostenible, generando valor compartido con y para nuestros grupos de interés. Este esfuerzo se materializa en nuestro Business Plan 2020-2023, estrategia corporativa que nos proyecta con confianza hacia el futuro, donde se integran nuestros aliados estratégicos, en una visión que incorpora la dimensión social, medioambiental y económica, a través de cinco ejes estratégicos:

Marcas: construir marcas que generan valor.

Go-to-market: ejecutar con pasión el punto de venta.

Competitividad: fortalecer nuestra disciplina y agilidad para ganar.

Sostenibilidad: potenciar una gestión responsable en ámbitos ASG.

Cultura: vivir una cultura que inspire el máximo desempeño.

III. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD 2020-2023 SOFTYS

Para materializar la dimensión de sostenibilidad del *Business Plan 2020-2023* y definir nuestros ámbitos de acción en línea con la Estrategia de Sostenibilidad de CMPC, desarrollamos la **Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023 de Softys**.

A través de ésta, materializamos nuestra hoja de ruta en sostenibilidad en base a cuatro pilares:

- **Facilitar una mejor vida para todos:** existimos para las personas, las acompañamos y cuidamos a lo largo de sus vidas, lo que aplica tanto a nuestros clientes como colaboradores. Por esto, nos importa que todos/as tengan acceso a una vida mejor y a aportar desde sus diferencias en la construcción de un mejor mundo.
- **Co-construir un entorno económico sostenible:** todos somos Softys y, por lo mismo, potenciamos una manera de hacer las cosas que facilite la construcción de relaciones virtuosas y armónicas con todos y entre todos, desde una mirada de “punta a punta” en nuestra forma de operar.
- **Potenciar el desarrollo de las comunidades locales:** vivimos en comunidad, por lo que buscamos generar un relacionamiento proactivo, cercano y de confianzas mutuas, además de entender nuestro rol como ciudadanos corporativos en el desarrollo local de los países donde estamos presentes.
- **Proteger nuestro hogar común:** trabajamos por minimizar los impactos que generamos en el planeta y en el medioambiente, lo que se expresa en ambiciosas metas de reducción de emisiones, agua y residuos, entre otras medidas.

Estos cuatro focos, que aplican en todos los países donde operamos, convergen en un sueño común, compromiso que estamos seguros que sólo juntos/as lograremos alcanzar: **el mejor cuidado, para un mejor mañana.**

IV. PRIORIZACIÓN Y CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030

Para la elaboración de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, fue de vital importancia el vínculo y nuestra definición de contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, donde identificamos seis ODS claves para Softys, a los que buscamos aportar con acciones concretas de cara a sus metas específicas:



ODS 3, Salud y Bienestar: el corazón de Softys, lo que se expresa en nuestro propósito de “dar el mejor cuidado día a día, y en cada etapa de la vida de las personas”, lo que sin duda redunda en nuestra preocupación por la salud e higiene de todos/as.



ODS 5, Igualdad de Género: sabemos que la mejor manera de trabajar con comunidades es trabajando con las mujeres, lo que se respalda en vasta bibliografía que correlaciona el empoderamiento económico femenino con la reducción de pobreza. Adicionalmente, gran parte de nuestras consumidoras son mujeres, y tenemos marcas que les hablan directamente, por lo que ciertamente es un ODS que está íntimamente conectado con nuestro quehacer.



ODS 6, Agua y Saneamiento: “sin agua no hay higiene”, y sin higiene no hay cuidado. Hoy millones de personas en Latinoamérica no cuentan con acceso a agua o a servicios de saneamiento, lo que genera externalidades negativas no sólo en su salud, sino también en otras variables como acceso a educación.



ODS 12, Producción y Consumo Responsable: nuestro trabajo se enfocará en la gestión sostenible, reducción y el uso eficiente de los recursos naturales, donde tenemos especial contribución a través de la elaboración de nuestros productos.



ODS 13 Acción por el Clima: ODS que se relaciona con los compromisos y metas ambientales de Empresas CMPC, a las que adherimos con especial ímpetu desde Softys (1) ser una empresa cero residuo industrial a vertedero el 2025 (2) reducir en un 25% nuestro uso industrial de agua al 2025 y (3) reducir en un 50% nuestras emisiones de gases efecto invernadero al 2030.



ODS 17, Alianzas para Lograr los Objetivos: ODS que se relaciona con la importancia de trabajar colaborativamente, entre actores públicos, privados y organizaciones de la sociedad civil para lograr los objetivos antes planteados.



V. TEMAS MATERIALES ASG DE SOFTYS

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad conecta 100% con los temas materiales bajo criterios ASG de Softys. Este trabajo, en línea con el Estudio de Materialidad que realizó el Centro Vincular de la Universidad Católica el 2018, relevó 26 temas relevantes.

En el marco de la elaboración de nuestro primer Reporte de Sostenibilidad 2019, desarrollamos un profundo proceso de consulta para indagar en estas temáticas y sus etapas de desarrollo, lo que consideró un total de 40 entrevistas a todas las áreas de la organización, dentro de las cuales incluimos a los Gerentes Generales de los países de operación y a los ejecutivos principales de Softys y Empresas CMPC, identificando sus percepciones, enfoques y profundizando en los temas definidos como relevantes.

Consistentes con el contexto de sostenibilidad y la materialidad de Empresas CMPC, presentamos nuestros 19 temas relevantes en materias sociales, medioambientales y de gobernanza.



Ámbito	Tema Material
Gobernanza	Ética e integridad
Colaboradores	Talentos
	Salud y seguridad laboral
	Diversidad e inclusión
	Conciliación laboral
Clientes y consumidores	Marketing sostenible
	Innovación de productos
	Calidad y seguridad de productos
	Digitalización
Medioambiente	Agua
	Energía
	Emisiones
	Residuos
Proveedores	Materiales y embalajes
	Abastecimiento sostenible
Comunidad y sociedad	Relacionamiento comunitario
	Cuidado e higiene
Económico	Crecimiento sostenible
	Desarrollo local

Calidad y seguridad de productos fue uno de los temas levantados dentro de la materialidad y priorizado como relevante por los grupos de interés de Softys, lo que a su vez conecta con la elaboración y publicación de esta nueva Política de Calidad, que da cuenta de un trabajo sistemático y desde una lógica de mejora continua, para así seguir **“innovando para tu cuidado”**.

ASPECTOS GENERALES

I. OBJETIVO:

Esta Política de Calidad tiene, como objetivo principal, **establecer las directrices con respecto a la gestión de la calidad de Softys**, generando prácticas transversales a toda la organización.

II. ALCANCE:

Nuestra Política de Calidad cubre toda la cadena de abastecimiento y comercialización: desde la comprensión de los requerimientos y necesidades de clientes y consumidores, el diseño y la innovación de productos y servicios, los requisitos regulatorios aplicables, hasta los controles en los procesos de fabricación, almacenamiento y despacho, aplicable a todos los negocios y filiales de la empresa donde está presente su operación.

III. CONCEPTOS CLAVE

- **Calidad:** grado en que un producto cumple con las especificaciones del diseño y las especificaciones legales locales y las definidas por la compañía.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** sistema compuesto por normas, lineamientos, procedimientos y controles en los distintos procesos de la compañía, que busca asegurar las características que hacen que un producto sea aceptado y comercializable, así como también la mejora continua.
- **Quality Assurance (QA):** aseguramiento de calidad, el que se basa en la definición de componentes de calidad clave de los procesos, un continuo monitoreo de ellos y el cumplimiento de estándares definidos por Softys.
- **Comunidad QA:** grupo de representantes líderes de calidad de todas las filiales de Softys, encargados de movilizar, monitorear, capacitar y orientar al resto de la organización sobre esta temática.



POLÍTICA DE CALIDAD

En Softys, elaboramos y comercializamos marcas y productos de cuidado e higiene, tanto para dentro como fuera del hogar, con las que buscamos **“desarrollar marcas que entreguen el mejor cuidado que las personas necesitan en su día a día, y en cada etapa de sus vidas”**, propósito que orienta nuestras acciones y forma de operar.

Buscamos superar las expectativas de los consumidores con una oferta amplia de productos y servicios, y así garantizar la confianza, preferencia y fidelidad hacia nuestras marcas a través de un compromiso con la mejora continua y el cumplimiento de las normas y legislación en cada país de operación.

Principios de Calidad:

- **Proporcionaremos productos con calidad y seguridad**, a través de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, asegurando que éstos cumplan con las expectativas de nuestros clientes/as y consumidores/as.
- **Trabajaremos en la mejora continua de nuestros procesos**, desarrollando las competencias necesarias en equipos de todas las áreas y en los grupos autónomos, para así dominar las herramientas de análisis de no-conformidades y construir estándares en búsqueda del “cero defectos”.
- **Actuaremos conforme a la legislación aplicable en las jurisdicciones** en las que operamos y a la normativa interna que nuestra propia Compañía ha emitido para regular sus procesos y productos.
- **El conocimiento de la Política y el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad será auditado** y revisado por lo menos una vez al año.
- **El cumplimiento de la Política de Calidad es parte de las obligaciones y responsabilidades de todos/as quienes trabajamos en Softys**. Todos somos parte del proceso de aseguramiento de calidad para brindar y/o superar las expectativas de nuestros consumidores o clientes.

Gonzalo Darraidou,
Gerente General Softys

Sebastian Reyes,
Gerente General Softys Chile



V. MODELO DE GESTIÓN

En Softys, el monitoreo y aseguramiento de la calidad se basa en un proceso de 5 etapas, las que están claramente definidas y que nos permiten mantener los altos estándares esperados:



Ciclo de monitoreo y aseguramiento de calidad de Softys

Materias primas y materiales	Realizamos un control a las materias primas según su composición y características a través de revisiones periódicas y/o en un trabajo conjunto con los diversos proveedores.
Monitoreo de los productos en proceso	El segundo control mide la calidad en la fabricación del papel (jumbos), antes de ingresar al proceso de conversión. En esta etapa evaluamos el gramaje, la humedad, la blancura y resistencia del papel, entre otros.
Control de los procesos de producción	El tercer control es realizado durante la fabricación en dos instancias: a través de dispositivos de control automáticos (cámaras, scanner, entre otros) y por las personas que conforman los equipos de calidad, teniendo como principal herramienta la metodología del Pilar MQ del TPM. Los operadores de producción realizan diversos autocontroles de variables, atributos y procesos, con auditorías periódicas realizadas por los equipos de Calidad. Nuestras máquinas y procesos cumplen con todos los estándares definidos en nuestro Sistema de Gestión de Calidad y buenas prácticas de manufactura que nos permiten fabricar productos seguros para el uso que fueron diseñados. Además, contamos con inspectores de calidad en nuestras plantas, quienes monitorean la aplicación rigurosa de los estándares de Calidad y realizan controles a productos, de acuerdo con protocolos de muestreo específico.
Control de productos terminados	Realizamos continuos muestreos y evaluaciones aleatorias a los productos terminados en todas las categorías, tales como: suavidad, blancura, posiciones de los elementos, dimensiones, empaquetado, peso, absorción, entre otros, para garantizar que estén dentro de los límites establecidos. Para ello, contamos con laboratorios en planta, los que tienen el equipamiento necesario para medir diferentes variables físicas y de desempeño.
Control en el punto de venta	El último control mide la calidad de los productos existentes en los diferentes puntos de venta, para asegurar que lleguen a los clientes con la misma calidad que salieron de nuestras plantas. Realizamos esta evaluación una vez al año, a través de un panel de expertos, quienes chequean los producto y hacen comparaciones con lo que cada país reporta como nivel de calidad interno. Esta retroalimentación es utilizada para mejorar continuamente nuestros procesos. Finalmente, contamos con auditorías externas que desarrollamos una vez al año y que complementan nuestros procesos de revisión y monitoreo interno.



#LACALIDADLAHACEMOSTODOS

En **Softys**, sabemos que nuestras marcas son parte del día a día de las personas, las que nos abren las puertas de sus casas y donde muchas veces nuestros productos están en contacto con las partes más delicadas de su piel. Esto es un voto de confianza, y por lo mismo también una responsabilidad, donde la **calidad y seguridad de nuestros procesos juega un rol clave**.

Estoy convencido que el trabajo de cada colaborador/a de **Softys** juega un rol en lo anterior, ya que es el trabajo realizado con calidad el que nos permite construir nuestro posicionamiento, nos asegura la preferencia de nuestros clientes y consumidores y, finalmente, se refleja en el buen desempeño de la compañía, haciendo del **“TodosSomosSoftys”** una realidad.

Nuestro modelo de excelencia operacional, TPM, a través de su pilar **“Mantenimiento de la Calidad”**, seguirá siendo el motor de este sueño, permitiéndonos eliminar cualquier defecto o brecha en nuestras opera-

ciones, y así hacer de la sostenibilidad una realidad en el piso de planta, donde la calidad y seguridad son temas materiales ASG – ambientales, sociales y gobernanza – para nuestra compañía.

“Después de escalar una montaña muy alta, descubrimos que hay muchas otras montañas por escalar”, acuñó Nelson Mandela hace más de 10 años, lo que aún es cierto y especialmente aplicable para nuestra cultura **Softys**: sigamos avanzando, desde una lógica de mejora continua, porque siempre hay espacio para mejorar y así superar las expectativas de todos nuestros grupos de interés. Porque la seguridad y calidad de nuestras marcas y productos es para Softys una condición necesaria, para realmente poder decir con fuerza que **“entregamos el mejor cuidado, para un mejor mañana”**.

Christian Porturas Busso
Sub Gerente Regional de Quality Assurance

