

CERCA DE TI  
EN CADA MOMENTO



## Nuestras marcas con propósito



En Grupo Familia® estamos convencidos de que una marca relevante es la que ofrece a sus consumidores y clientes un producto superior, disponible y asequible en todos los momentos de compra con una experiencia única en todos los puntos de contacto, basada en un ecosistema digital robusto y capaz de lograr un vínculo emocional con sus consumidores, creando valor compartido para el planeta, la sociedad y la compañía.

En tiempos de retos desconocidos como los que vivimos, pusimos a prueba la fortaleza de nuestras marcas, que entendieron el momento, se anticiparon ágilmente a las necesidades de los consumidores, crearon conexiones, hicieron equipo, priorizaron objetivos, se fortalecieron, cuidaron y acompañaron al consumidor. Todas evolucionaron de acuerdo con las circunstancias y hoy enfrentan el mercado llenas de aprendizajes. Para hacerlo, diseñamos un plan ajustado a los diferentes escenarios que nos iba planteando la situación.

En la primera etapa, **privilegiamos los productos esenciales de nuestro portafolio** para mitigar la emergencia, como papel higiénico, gel antibacterial y paños húmedos.

Actuamos de una forma ágil, dejando atrás los días en los cuales construir una página web o una nueva aplicación era cuestión de meses. En este sentido lanzamos 26 nuevos sitios que cambiaron la comunicación con nuestros públicos, personalizándola a cada consumidor

en tiempo real, ofreciendo decenas de servicios de valor agregado y creando con quienes nos siguen un vínculo más potente. Así reafirmamos que **las marcas con propósito superior son las que logran conectarse con el consumidor** en un nivel **íntimo**, y así lo hemos hecho.

Adicional, los mensajes de todas las marcas hicieron especial énfasis en protección y cuidado. Nuestro propósito cobró cada vez más vigencia pues nos centramos en la educación y prevención alrededor del COVID-19.

Nuestra estrategia digital soportó la transformación que necesitábamos para estar cerca de los consumidores. Por medio de diferentes recursos, como asesorías de profesionales de la salud, botones de compra y el fortalecimiento y la creación de nuestras tiendas **online**, **creció la interacción a través de todas las plataformas**, de la mano de nuevos modelos de venta, más ágiles y cercanos, llevando el doble de visitantes que teníamos en 2019 y multiplicando por 3 las ventas en nuestros canales propios.

Una vez estabilizada la situación, nos preparamos para el retorno. En ese momento, retomamos los lanzamientos para fortalecer nuestro portafolio y **conectarnos con las nuevas necesidades de los consumidores y el mercado** como sostenibilidad, desinfección, cuidado y rendimiento. Aparecieron entonces, novedades como Íntima Wear de Nosotras®, Familia® Green y la tecnología ProSkin de TENA®.



## Cuidado de la familia

Con la marca Familia® ofrecemos soluciones prácticas, innovadoras y superiores de cuidado personal para todo tipo de familias y el hogar, que generan bienestar y salud de manera sostenible, a través de tres pilares: aliado confiable, compra inteligente y hacer la vida más fácil.

EN FAMILIA® PROTEGER ES CUIDAR Y CUIDAR ES AMAR.

### Portafolio

Papel higiénico, servilletas, toallas de cocina, eliminadores de olores, pañuelos, toallitas húmedas y gel antibacterial.



#### Gel Antibacterial con Glicerina 55 ml.

Elimina 99.9% de gérmenes y bacterias\*, además cuida la piel gracias a que contiene glicerina. También está enriquecido con vitamina E y aloe vera.

\* *Salmonella choleraesuis, Bacillus subtilis, Pseudomonas aeruginosa, Staphylococcus aureus, Candida albicans y Escherichia coli.*

Disponible en Colombia, Ecuador y República Dominicana.

#### Eliminador de Olores Spray Frutos Verdes

Se encuentra disponible en el canal tradicional. Este producto tiene dos funciones: elimina olores y desinfecta superficies.

Disponible en Colombia.



#### Papel Higiénico Familia® eXpert

El único papel higiénico cuatro hojas del mercado, tan grueso y suave que un rollo rinde hasta 130 usos. Disponible en Ecuador.

#### Papel Higiénico Familia® + Aroma de Bebé

La línea con más aroma tiene nueva textura, es más gruesita y tiene mayor suavidad. Disponible en República Dominicana.

## Marca con un propósito superior y conectada a la sostenibilidad



### GENERAR BIENESTAR

Todas nuestras soluciones están enfocadas en mejorar el bienestar de las familias todos los días, y la sostenibilidad es el centro de todas nuestras decisiones.



### HACER MÁS CON MENOS

Generamos valor al promover el consumo sostenible, diseño de productos naturales de fuentes responsables y empaques elaborados con menos plástico, además de retar nuestros procesos productivos con metas ambientales ambiciosas.



### PROMOVER LA CIRCULARIDAD

Diseñamos productos y servicios que encajen en una sociedad circular. Nuestros empaques son 100% reciclables, lo cual sensibiliza al consumidor sobre la correcta disposición de los residuos. El 60% de nuestras materias primas para la fabricación de productos Tissue son recicladas.



## Lanzamientos y novedades 2020

### Papel Higiénico Familia® Green

Elaborado con fibras 100% recicladas y empaque producido con plástico 100% reciclado. Además, el 5% de las ventas de Familia® Green, es destinado para mejorar las condiciones de vivienda de los recicladores de oficio en Colombia, con quienes trabajamos hace más de 12 años en nuestra Fundación.



### Familia® Delux Almendras

Fabricado con fibras naturales tipo algodón que lo hacen ultrasuave, con una delicada fragancia a almendras. Disponible en Colombia.

### Pañuelos Familia® Delux Almendras

Son los más suaves de la marca, gracias a que en su fórmula se ha incorporado loción con extracto de almendras. Son triple hoja, así que tienen un rendimiento superior. Disponibles en Ecuador.



### Toallas Desechables Familia® Practiplus

Con su triple hoja retienen más, son resistentes y ofrecen un mayor rendimiento. Disponibles en Colombia.

### Nueva imagen de las Toallas Desechables Familia® AcolchaMAX.

Disponibles en Colombia, Ecuador, República Dominicana, Panamá y Puerto Rico.

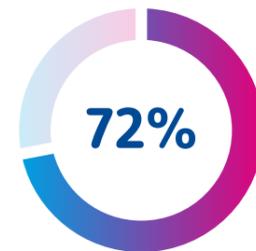


## Invertimos en la sostenibilidad

- › Contamos con la **certificación FSC®** para nuestros productos de papel, lo cual les garantiza a clientes y consumidores que nuestros productos son elaborados con fibras certificadas que evitan la deforestación a nivel global.
- › Destinamos **\$132 millones** para la comunicación y la producción de piezas para resaltar que nuestros empaques son 100% reciclables.
- › Nos vinculamos con la donación de más de **3,600 millones** de unidades para acompañar a los países donde tenemos presencia con la marca durante la pandemia, y a raíz de la ola invernal que afectó a Colombia.
- › Con la campaña de **Familia® eXpert** reunimos **\$100 millones** para ayudar a la reconstrucción integral de San Andrés y Providencia en Colombia, por los daños ocasionados por el huracán Iota.

**Más de 25 millones** de personas fueron alcanzadas con la campaña de eXpert en medios digitales.

## Reconocimientos que nos inspiran



**Top of Mind** acumulado en Colombia  
Fuente: Synapsis.

- › Familia® es la **marca número uno** en recordación (*Top Of Mind*) en papel higiénico en Colombia en todas las edades.
- › Es una de las **seis** marcas imprescindibles para los colombianos según encuesta realizada por Invamer sobre el significado emocional de las marcas, en el estudio de *Top of Mind 2020* publicado por la revista *Dinero*.
- › Somos la **novena marca** que más eligen en los hogares colombianos y la **decimotercera** en los ecuatorianos, en 2019. (Kantar).
- › Familia® es una de las marcas colombianas **más valiosas** de 2020 en la categoría Líderes. (*CompassBranding*)

## Hitos digitales

- › Lanzamos el portal **Familia.com** y una nueva estrategia de *marketing* de contenidos en Colombia, Ecuador, República Dominicana y Puerto Rico.
- › La marca cuenta con una plataforma de comercio electrónico propia, a través de **cuidateenfamilia.com**, donde implementamos una estrategia de pauta diferenciada.
- › Operación regional de la **Marca en Digital**.
- › Por medio de Salesforce, en la marca Familia® usamos **Service Cloud** y **Marketing Cloud** para afianzar las estrategias digitales de CRM y de servicio al cliente.



- › Abrimos nuevas redes sociales: **Tik Tok** en Colombia e **Instagram** en Ecuador.



## Nuestro liderazgo



## Cuidado del bebé

Con Pequeñín® ofrecemos bienestar para los bebés a través de productos que cuidan y protegen su piel. Además, facilitamos la labor de ser padres por medio de herramientas e información relevante, que los ayudarán a tomar las decisiones alrededor de la paternidad.

Construimos una marca única y diferente, que brinda a los bebés la libertad de crecer y desarrollarse, y les permite a los padres disfrutar la experiencia de la paternidad de una forma más sencilla.



### Portafolio

Pañales, toallitas húmedas y kit recién nacidos.

## Lanzamientos y novedades 2020

### Nuevas Toallitas Húmedas Antibacteriales

Especiales para el cuidado y la limpieza de los bebés, desde que están recién nacidos. Con este producto también podemos desinfectar las superficies que entran en contacto con los bebés, gracias al componente Clorhexidina, un antibacteriano seguro, utilizado en el sector médico que elimina el 99.9% de gérmenes y bacterias\*. Su fórmula es libre de parabenos y contiene aloe y vitamina E, que humectan y protegen la piel del bebé.

\* *Salmonella enteritidis, Pseudomonas aeruginosa, Staphylococcus aureus, Candida albicans, Escherichia coli.*



### Pañales Baby Pants Etapa 6

Ofrece un ajuste súper flexible y extraelasticidad alrededor de la cintura y las piernas, se ajusta al cuerpo del bebé y le da mayor libertad de movimiento, para que se sienta ligero y cómodo. Cuenta con un núcleo súper absorbente que lo mantiene seco durante doce horas, barrera antifugas y materiales suaves y ligeros que mantienen fresca y sana la piel del bebé.



### Pañales Extraprotección Clásico

Con nueva tecnología y más gel absorbente en su interior que encapsula y retiene los líquidos, le da mayor bienestar al bebé, porque lo mantiene más seco y protegido. Además, son menos gruesos, más livianos y flexibles, y tienen doble barrera antifugas para evitar filtraciones.

## Marca con un propósito superior y conectada a la sostenibilidad



### GENERAR BIENESTAR

**Curso de Cuidadores de la Primera Infancia 2020 en Colombia:** una iniciativa que desarrollamos con la Universidad CES (Antioquia), en la que acompañamos a los padres y cuidadores para que realicen un proceso de crianza adecuado, con información clave y asesoría de expertos

**1,818**  
usuarios registrados.

**93,060**  
puntos redimidos.

**32**  
programas transmitidos en vivo.



Más de **55,000**  
reproducciones.

**Club Pequeñín®:** fidelizamos a los padres al programa *Club Pequeñín*, donde pueden convertir los productos en premios y otros beneficios, por ejemplo, la oportunidad de recibir consejos por parte de médicos especializados.

**90,000**  
registros.



**122,000**  
premios entregados.

**50,000**  
miembros activos.

Más de **6,000**  
consultas atendidas en nuestro consultorio virtual.

Gracias a los **93,060 puntos redimidos**

por los usuarios de Pequeñín®, aportamos \$16 millones al programa *Barriguitas Llenas* de la Fundación de Atención a la Niñez -FAN-, para mejorar la alimentación de niños entre dos y cinco años.



## Hitos digitales

Trabajamos en la unificación de nuestra propuesta de marca en la región a través de redes sociales, con un crecimiento importante en seguidores.\*

**f** En Facebook pasamos de 660,000 seguidores en 2019 a **810,000 seguidores** en 2020.

**i** En Instagram de 52,000 seguidores en 2019 a **118,000 seguidores** en 2020.



Nuestra página web recibió más de **3.3 millones de visitas**, gracias al contenido variado y útil que encuentran los padres.

El **canal de comercio electrónico de Pequeñín®** protagonizó un año de gran aceleración y buenos resultados. Durante las cuarentenas por la emergencia sanitaria, duplicamos las ventas que se hicieron en los meses antes de decretarse el aislamiento.

# \$7,500

millones fueron las ventas alcanzadas por el canal de comercio electrónico en el 2020, un crecimiento de **108% vs. 2019**.

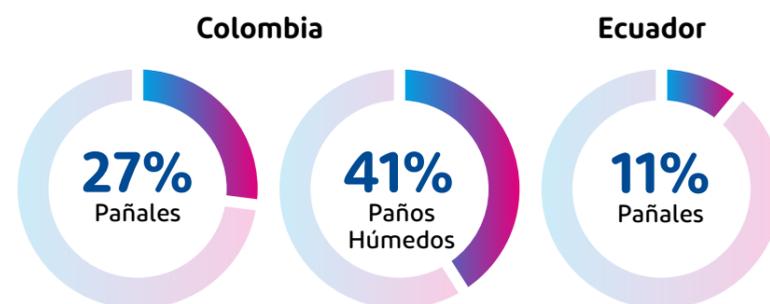
\* Datos a noviembre de 2020.



## Marca con un propósito sostenible

Desde lo ambiental: trabajamos con dedicación para utilizar menos recursos en la elaboración de los productos y de los empaques y, así, ofrecer un portafolio cada vez más amigable con el medio ambiente. De esta manera, facilitamos a los padres el cuidado del planeta y aportamos a la sostenibilidad.

### Top of Mind acumulado 2020



Fuentes: Kantar y Synapsis.

## Nuestro liderazgo





## Cuidado de la mascota

Desde Petys® ofrecemos un portafolio de soluciones avalado por expertos, para el cuidado, el aseo corporal de la mascota y la higiene de su hogar.

Nos inspiran el cuidado y la cultura alrededor de las mascotas, por eso somos una marca socialmente responsable que construye comunidad, educa y comparte soluciones prácticas, superiores e innovadoras para los dueños que aman y consideran a sus mascotas como integrantes de la familia.

### Portafolio

Pañitos húmedos, eliminador de olores, *shampoo*, *spray* repelente, tapetes absorbentes y arena para gatos.

## Lanzamientos y novedades 2020

### Arena para Gatos Petys®

Controla los malos olores, su alto poder aglomerante facilita la recolección de los desechos y deja una agradable fragancia. Viene en presentaciones de 4.5 kg y 10 kg.

### Paños Húmedos Petys® con Fragancia

Su nueva tela más gruesa permite una mejor remoción de la suciedad. Tiene un pH especial para las mascotas, limpia y neutraliza los malos olores con una agradable fragancia.

### Paños Húmedos Petys® Clorhexidina

Son especiales para mascotas con piel sensible, enriquecidos con vitamina E y aloe vera. No tienen fragancia.



### Marca con un propósito sostenible

Bajo nuestra campaña **Compromiso con Amor** trabajamos en dos frentes de acción.

**Donaciones.** Realizamos la mayor entrega de arena Petys® en nuestra historia, a diferentes fundaciones del país. Lo hicimos a través de nuestro canal de Instagram, donde por cada publicación compartida, entregamos un paquete de arena.

**36 toneladas** de arena para gatos entregadas, con una inversión de más de **\$83 millones**.

**Kits de adopción.** Cuando una persona adopta una mascota se le entrega un *kit* a través de diferentes fundaciones.

**276 kits** entregados durante 2020 para el cuidado de las mascotas que estrenaron hogar.



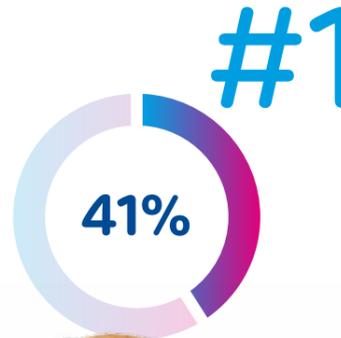
## Reconocimientos que nos inspiran



Petys® ocupó el tercer lugar en la categoría Branded Content en el **Top 10** que publica la revista *P&M*.

### Top of Mind acumulado en 2020 Colombia

Fuente: Synapsis.



## Nuestro liderazgo

**41%**

Petys® es la marca que más recuerdan los colombianos en el segmento de productos para mascotas. Pasamos de 32% en 2019 a 41% en 2020.

## Hitos digitales



En Instagram alcanzamos **1,000 nuevos seguidores** en una semana, con el lanzamiento del Calendario Petys®.

Más de **5,000 personas participaron** en la actividad Embajadores Petys®. Elegimos 34 en el ámbito nacional, a quienes entregamos producto para ellos y para compartir con cinco amigos, durante todo el año.

**21 influenciadores** recibieron nuestras soluciones y compartieron a sus respectivas comunidades, contenido relacionado con nuestros productos.

**2,000 pañitos húmedos clorhexidina** y **200 paquetes de arena** para gatos fueron entregados a nuestros contactos.



## Cuidado femenino

Nuestro propósito es crear un mundo donde las mujeres puedan vivir la vida que quieran sin tabúes de la "Zona V", y nuestro compromiso es brindarles la confianza que necesitan para ser su mejor versión todos los días.

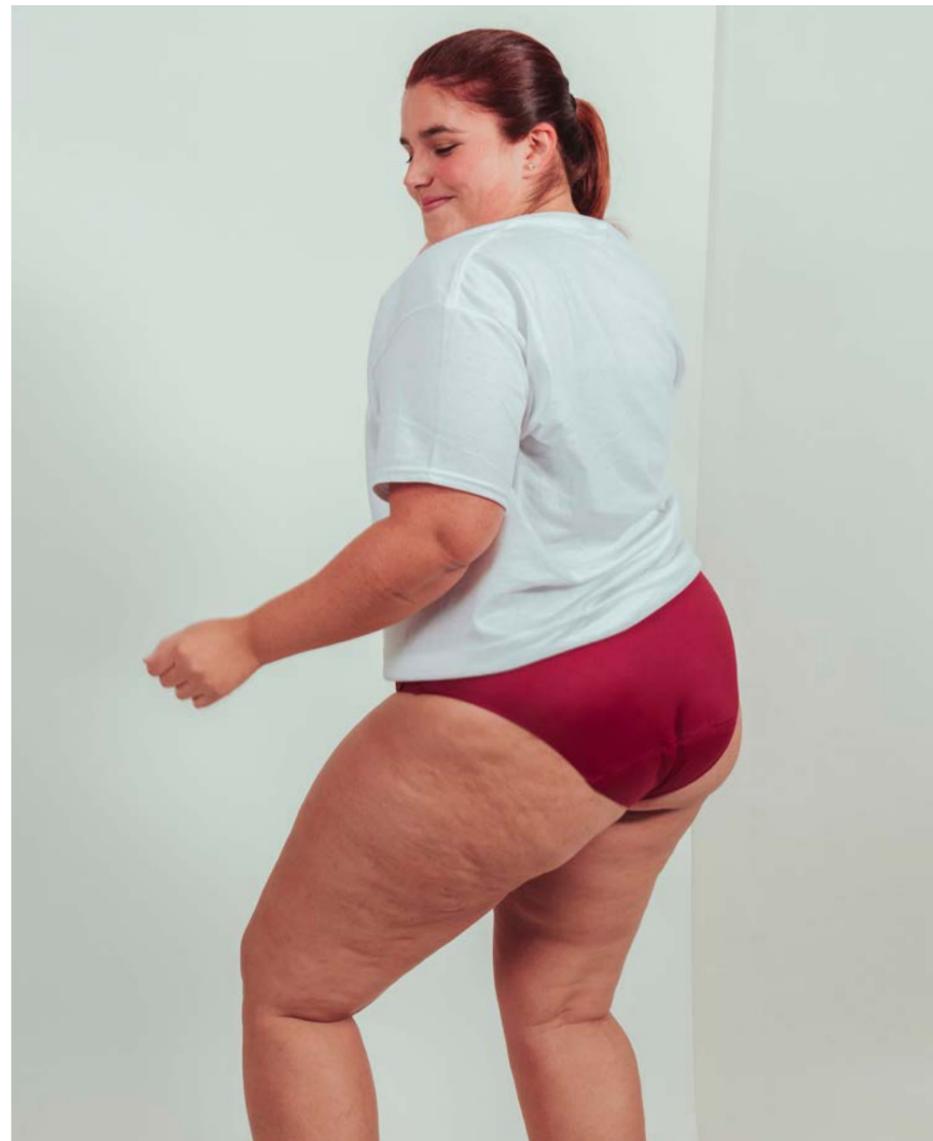
En el 2020, fortalecimos aún más la relación con nuestras consumidoras y nos adaptamos con flexibilidad a los diferentes retos.

La innovación y la sostenibilidad son nuestros principales pilares para desarrollar acciones y entregar soluciones de valor a todos nuestros grupos de interés en armonía con la sociedad y el planeta.



### Portafolio

Toallas higiénicas, protectores diarios y de lactancia, tampones, pañitos húmedos, jabón íntimo, pantis absorbentes reutilizables Intima Wear de Nosotras®.



## Lanzamientos y novedades 2020

### Intima Wear de Nosotras®

Los nuevos pantis son reutilizables y absorbentes. Entre sus múltiples beneficios se destaca una tecnología patentada en el mercado, que garantiza la correcta absorción y brinda seguridad, confianza y comodidad a las mujeres. Además de su superioridad y el aporte que generan al cuidado del medio ambiente. **Disponible en:** Colombia en [tiendanosotras.com](http://tiendanosotras.com)

### La evolución de toallas Buenas Noches, centro absorbente

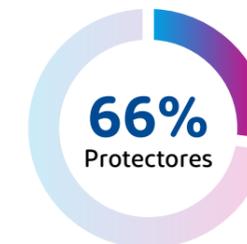
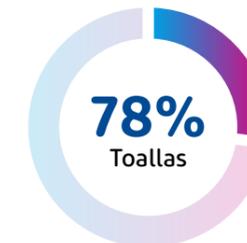
Se adapta mejor al cuerpo de las mujeres para una absorción inmediata, con barreras protectoras que evitan accidentes, brindando seguridad y confianza en las noches. **Disponible en:** Perú, Bolivia, Paraguay, Puerto Rico, Chile y República Dominicana.

### Toalla Invisible Multiestilo

Se ajusta a todos los estilos de pantis, para vestirse con total tranquilidad, porque absorbe igual que una toalla invisible. **Disponible en:** Perú y Ecuador.

## Top of Mind acumulado 2020

Fuente: Ipsos.



### Toalla Invisible Antibacterial AU

Impide el crecimiento del 99.9% de bacterias\*, con control de olor y mayor absorción.

\* *Salmonella Choleraesuis, Pseudomonas aeruginosa, Staphylococcus aureus, Escherichia coli, Bacillus subtilis.*

**Disponible en:** Colombia y Ecuador.

### Jabón Íntimo Fórmula Equilibrio con Vinagre de Manzana

Elaborado con un ingrediente que contiene propiedades para mantener equilibrada y protegida la zona V. No irrita, es libre de alcohol y de cloruro de sodio adicionados.

**Disponible en:** Ecuador y República Dominicana.



### Jabón Íntimo y Pañitos Húmedos Íntimos Fórmula Hidratante con Agua de Rosas

Conservan la piel hidratada y suave, su fórmula con ácido láctico ayuda a mantener el pH balanceado, previniendo molestias y olores, tienen vitamina E, antioxidante y acondicionador de la piel. **Disponible en:** Colombia, República Dominicana y Puerto Rico.

### Tampones Súper Plus

Son ideales para flujo abundante. Tienen sistema antiderrame con un suave aplicador. **Disponible en:** Colombia.

### Protectores Diarios Antibacterial.

**Disponible en:** Ecuador.

### Protectores Diarios Largos Multiestilo

Absorben 43% más que un protector normal, tienen tres centímetros más y se ajustan a todos los tipos de pantis. Testeados ginecológicamente, garantizan que no alteran el pH de la zona íntima, lo cual la protege contra olores desagradables. **Disponible en:** Colombia.

### Toalla Natural Plus Eco-Pack

en plegadiza hecha a base de bagazo de caña de azúcar y sin empaque individual, con el fin de impactar positivamente al medio ambiente.

### Protectores Ultra Invisibles

Super cómodos, ultraflexibles, no se deforman. Brindan seguridad y confianza al absorber el flujo y el sudor, durante todo el día. Contienen ácido láctico, ingrediente que no altera el pH de la zona íntima y tienen control de olor.

**Disponible en:** Chile.

### Protectores Diarios Respirables.

**Disponible en:** Argentina.



### Historias de Úteros

Realizamos una campaña para romper tabúes sobre las etiquetas sociales con las que conviven las mujeres todos los días. Por medio de la iniciativa Historias de Úteros, con Nosotras® buscamos empoderar a las mujeres a compartir abiertamente sus experiencias sin temor a ser juzgadas, y así reforzar su confianza y bienestar. **Disponible en:** Argentina.



**Haz clic aquí y observa el comercial de la campaña.**

## Marca con un propósito superior y conectada a la sostenibilidad



### GENERAR BIENESTAR

**Muestreo en colegios:** con nuevas estrategias digitales llegamos a una cantidad mayor de niñas directo a sus hogares, con un mensaje educativo para invitarlas a que vivan su proceso de pubertad de una manera natural, informadas y sin tabúes. A su vez, les entregamos un kit con nuestros mejores productos.

Más de **500,000** niñas recibieron nuestro kit y la información para que sus primeros periodos estén llenos de seguridad y confianza.

**Campaña Bullying por Loving:** este año renovamos nuestro propósito para evitar que las niñas sufran acoso por cualquier condición o característica. Nos apoyamos en la virtualidad para continuar diciéndole ¡no al *bullying*!

**Donaciones de la marca durante 2020:** con Nosotras® también pusimos en práctica nuestro sentido solidario para ayudar a disminuir el impacto del COVID-19 y de la emergencia por la ola invernal en nuestra región.

Con esta campaña hemos llegado a **más de 60 millones** de mujeres.



Más de **6 millones** de unidades de producto fueron donadas en atención a la emergencia sanitaria, y por la ola invernal entregamos más de **340,000 unidades**.



### PROMOVER LA CIRCULARIDAD

**Programa de lealtad Nosotras®:** le apostamos a iniciativas que disminuyan el impacto ambiental e incentiven la economía circular. Por esto, en la tienda virtual de Nosotras®, nuestras usuarias reciben premios e incentivos gracias a la acumulación de puntos y a la devolución de los empaques de la marca. Nuestros aliados de reciclaje aprovechan los empaques para la creación de nuevos productos.

**Campaña de árboles por el Amazonas:** realizamos una actividad en la que sumamos voluntades entre nuestras usuarias y la marca, para regalarle al Amazonas la siembra de especies vegetales nativas. La iniciativa la desarrollamos en conjunto con la fundación Saving The Amazon, que gestionó y lideró el trabajo con las comunidades indígenas, para empoderarlas y brindarles bienestar.



### HACER MÁS CON MENOS

Desde la fabricación del producto, implementamos varios proyectos que traen importantes disminuciones de consumo de material y la promoción de empaques reciclables.

## Hitos digitales

- › Destacamos el uso de **nuevos formatos** que han alcanzado rentabilidad y la presencia en más canales para las seguidoras de la marca.
- › Estrenamos una nueva **nosotrasonline.com** para abarcar un público más amplio y alcanzar una mayor cantidad de mujeres en América Latina.
- › Lanzamos nuestra cuenta de **Tik Tok** y llegamos a **39,800 seguidores**.
- › Alcanzamos **674,000 suscriptores** en nuestro canal de YouTube.
- › Crecimos en **Instagram 21%** con relación a 2019.
- › Obtuvimos **1.2 millones de vistas** en videos educativos de tampones y **2.7 millones** en colegios.
- › Alcanzamos **29.8 millones de visitas** a nuestras páginas, un crecimiento de **114%**.



- › Publicamos **1,184 artículos** escritos por las usuarias de nosotrasonline.com.
- › Logramos un alcance mayor a **90% en pauta digital** con formatos especializados.
- › Llegamos a más de **70,000 contactos** de muestreo en personal hospitalario.

Aumentamos en un **286%**

los registros en **nosotrasonline.com** y mejoró en **110%** nuestro programa de fidelización para redención de puntos.

## Nuestro liderazgo





## Cuidado facial

Nos conecta el cuidado de la piel, por eso desde Pomys® ofrecemos soluciones prácticas y efectivas, diseñadas para cada tipo de piel. Contamos con un portafolio enriquecido con vitaminas y extractos naturales que ayudan a tener una piel fresca, linda y sana.

Somos una marca especializada, cercana, en la que se puede confiar y disfrutar mientras las mujeres cuidan su piel, generando en cada una de ellas la consciencia de hacerlo.

### Portafolio

Toallitas húmedas desmaquilladoras, gel limpiador facial, rueditas faciales, agua micelar y desmaquillante.

## Lanzamientos y novedades 2020



**Nuevo conteo del Agua Micelar de Rosas y Normal, ahora con 400 ml.** Tiene micelas que eliminan la suciedad y las impurezas.

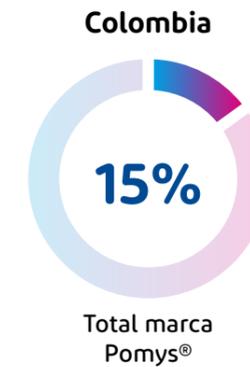
**Agua Micelar Basic, de 250 ml.** Ideal para desmaquillarse todas las noches, con micelas que actúan como un imán que atrae suciedad, eliminando maquillaje e impurezas.

**Toallitas Húmedas Desmaquilladoras de Pepino y Caléndula,** que refrescan la piel, y las **Toallitas Húmedas Desmaquilladoras Aloe y Miel,** que humectan y retienen la humedad. Ambas soluciones son ideales para limpiar a diario la piel de la cara, con ingredientes naturales que protegen y preparan la piel para los demás cuidados y no necesitan enjuague.



### Top of Mind acumulado 2020

Fuente: Synapsis.



#2



## Marca con un propósito superior y conectada a la sostenibilidad



### GENERAR BIENESTAR

**Programa internacional Luzca bien, siéntase mejor:** está presente en 26 países del mundo. La iniciativa trabaja desde hace 27 años para ayudar a las mujeres que padecen cáncer a recuperar su autoestima. Somos miembro Diamante Pionero del programa, al que apoyamos donando producto cuatro veces al año para atender a las pacientes colombianas, quienes reciben toallitas húmedas desmaquilladoras y rueditas, que hacen parte del kit que les entrega el programa.

**2,100** mujeres son atendidas en **70 unidades oncológicas** de 13 ciudades de Colombia.

**Dermatóloga en línea:** contamos con la asesoría de una profesional en nuestro sitio web, disponible para educar a las mujeres sobre el cuidado de la piel. Las usuarias pueden hacer sus consultas y recibir una respuesta personalizada.

**1,200%** de crecimiento en consultas mensuales con relación a 2019.

## Hitos digitales

› **Voceras 2020:** para lograr mayor penetración de la marca, buscamos micro-influenciadoras en el país, que amen el cuidado de la piel.

Obtuvimos más de **5,000 registros en dos convocatorias.** Seleccionamos 60 y cada mes les enviamos productos, para que generen contenido acerca de los beneficios y características de la marca en sus perfiles.

› En un año clave para el fortalecimiento de nuestra presencia en canales digitales, la comunidad en Facebook creció **25%** y en Instagram **183%** en número de seguidores.



› **Renovamos la página web** y crecimos en 220% el número de sesiones con relación a 2019. Generamos más contenido mensual para atraer a las consumidoras.

› **Somos abanderados** en recordarles a las mujeres los beneficios que ofrece limpiar y desmaquillar su piel todas las noches con la campaña **Alarma.**



## Cuidado del adulto

Desde TENA® buscamos proporcionar bienestar a los adultos para enfrentar cambios en las diferentes etapas de la vida, entendiéndolos, educándolos y acompañándolos por medio de productos y servicios para la incontinencia.

Entregamos soluciones especializadas y sostenibles, con desempeño superior y que permitan mejorar la calidad de vida de los adultos.

### Portafolio

Absorbentes (tipo pañal y pantalón), protectores (tipo pañal y pantalón), toallas higiénicas especializadas y complementos.

## Lanzamientos y novedades 2020



**TENA® SLIP Ultra.** Absorbente tipo pañal con tecnología ProSkin para contacto más suave con la piel.

**Toallas Húmedas TENA®** con tecnología ProSkin para una suave limpieza, con ingredientes apropiados para la piel del adulto que a su vez genera humectación.

**TENA® ZINC Cream** con tecnología ProSkin. Es una crema para el cambio de pañal, que genera una barrera impidiendo que la orina entre en contacto con la piel manteniéndola sana.

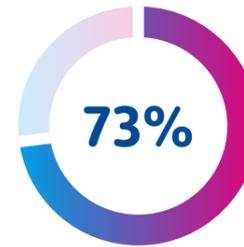
**TENA® Slip Clásico** Una evolución del pañal TENA® Basic, con mejoras en el ajuste y un absorbente tipo pañal.

**Renovamos el logo de TENA®** La marca tiene nueva imagen en el mundo, renovándose con una presencia más fresca y cercana.

### Top of Mind acumulado 2020

Fuente: Brand Tracking NODO 2020.

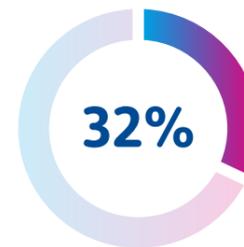
#### Colombia



#### Ecuador



#### Perú



## Marca con un propósito superior y conectada a la sostenibilidad

Con TENA® nos inspiramos en nuestras tres dimensiones de la estrategia de sostenibilidad, para generar acciones en beneficio de nuestros grupos de interés y de la marca.



### GENERAR BIENESTAR

Iniciamos el **programa de educación dirigido a la Comunidad del Bienestar TENA®**, en el cual promovemos prácticas de reciclaje con empaques de la marca, para darles una característica circular.

**Sensibilizamos y educamos a nuestras audiencias** con información sobre higiene y salud, con el objetivo de desmitificar la incontinencia y conocer más acerca de esta condición.

**Donación de producto:** entregamos pañales en el inicio de la pandemia a las unidades de cuidados intensivos priorizadas por la Alcaldía de Bogotá y la Gobernación de Antioquia. Además, obsequiamos pañales a los damnificados por la ola invernal que azotó al país en noviembre.

Donamos más de **500,000** pañales a los hospitales y **67,000** en la emergencia por el clima.

**Webinar latinoamericano TENA® Mujer, La sexualidad en la mujer madura:** realizamos este evento virtual con la reconocida sexóloga Flavia Dos Santos, para vivir una sexualidad consciente en la adultez.

**5,306** registros. | **1,251** participantes.

**Países conectados:** Perú, Ecuador, Colombia, Argentina, República Dominicana, Puerto Rico, Bolivia y Paraguay.

Impactamos más de

**15,000**

personas durante el año, por medio de webinars, charlas virtuales y transmisiones en vivo por los diferentes **canales digitales** de la marca.



**Primer webinar latinoamericano conectados con el bienestar del adulto hoy:** dirigido a cuidadores profesionales y hogares geriátricos, dictado por especialistas de diferentes países de la región.

**971,414 cuidadores** profesionales alcanzados por medio de pauta digital (Facebook, Instagram y la red de Display de Google).

**8,747** personas inscritas.

**4,666** participantes.

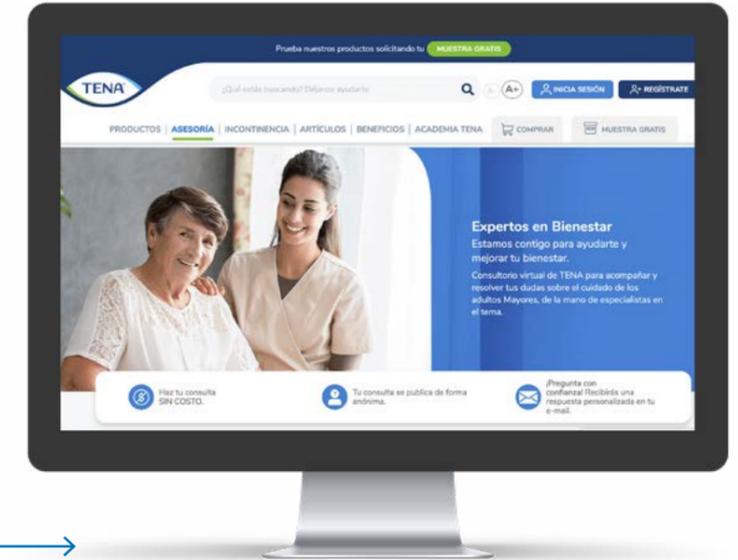
Más de **600 muestras** gratis de producto enviadas.

Cerca de **44,000 mails** enviados con una tasa de apertura de más de 30%.

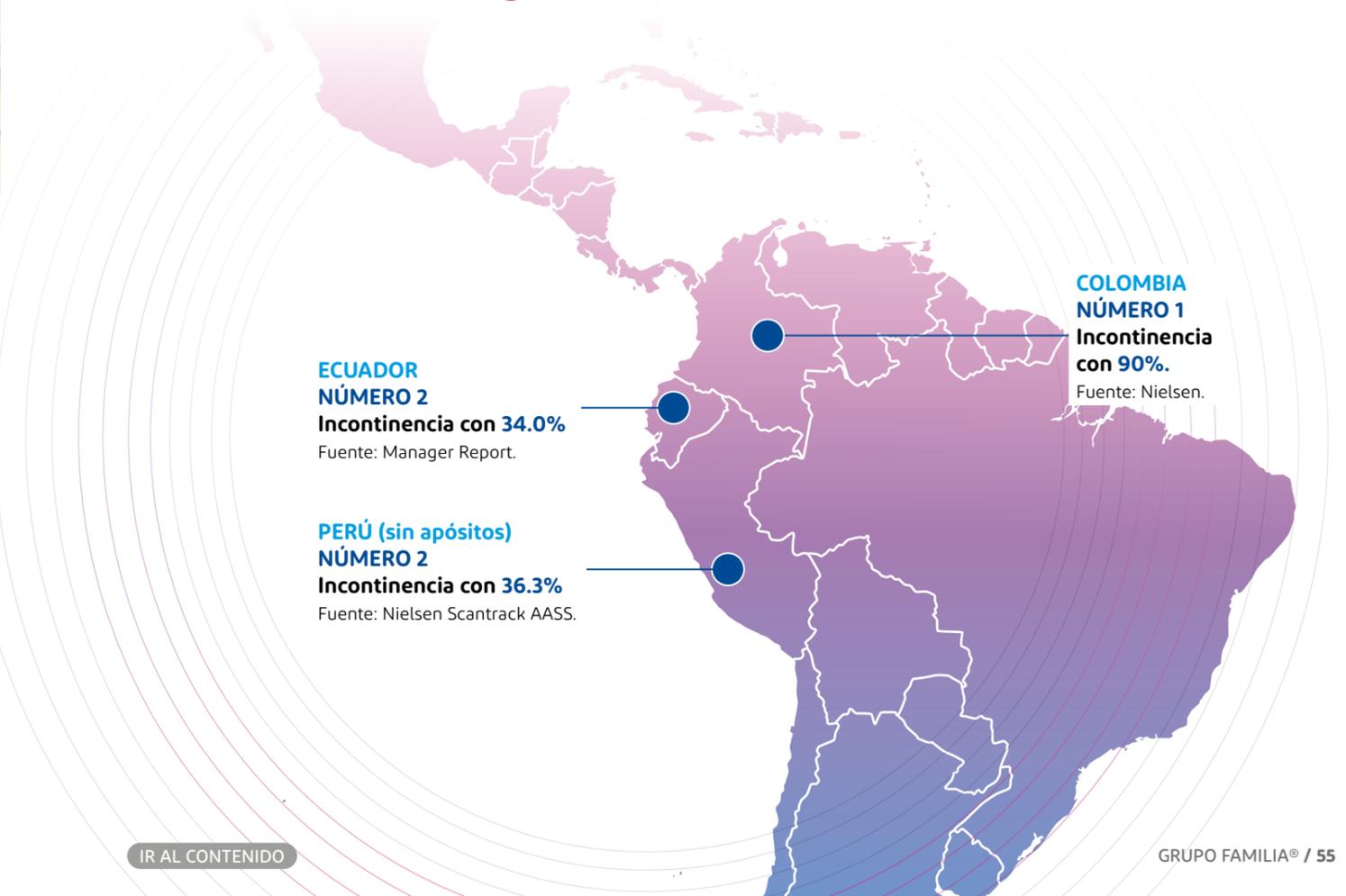


## Hitos digitales

- › Lanzamos el **sitio web regional** en siete países.
- › Activamos un **muestreo digital** en Colombia, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Bolivia.
- › Lanzamos el **nuevo canal de comercio electrónico** propio para Colombia.
- › Activamos **21 botones de compra** de la mano de diferentes aliados de la región.
- › Abrimos nuestra **tienda propia** con Mercado Libre Argentina.
- › Construimos el **Centro de Experiencia TENA®**.



## Nuestro liderazgo



### HACER MÁS CON MENOS

Trabajamos para que los **productos y los procesos productivos** de la marca sean cada vez más eficientes y ocasionen el menor impacto posible al medio ambiente.

Los productos de la Línea TENA® Mujer son elaborados en la planta de Rionegro. Dicha instalación recibió la **certificación Carbono Neutro por parte del Icontec**.



### PROMOVER LA CIRCULARIDAD

Nuestros **empaques son 100% reciclables**, un paso más hacia la armonía que queremos lograr con el planeta.

## Reconocimientos que nos inspiran

En la celebración de los 20 años del **canal Televid** de la Congregación Mariana de Medellín, recibimos el reconocimiento como uno de los **20 Amigos del canal**, que fueron exaltados por creer y apoyar el proyecto a lo largo del tiempo, trabajando por una misma razón: el bienestar de los adultos mayores.



## Higiene institucional

Desde Familia Institucional® acompañamos y asesoramos a las instituciones, entregando soluciones completas de higiene y aseo, que permiten optimizar los recursos, mejorar comportamientos y promover una cultura de higiene. Para lograrlo utilizamos tres palancas principales: desarrollamos sistemas que controlan el consumo, asesoramos en soluciones a la medida para cada cliente, por eso somos el aliado experto y confiable, y facilitamos el día a día del decisor de compra.

### Portafolio

Papel higiénico, toallas de mano, jabones, geles antibacteriales, servilletas, limpiadores, paños húmedos, paños de limpieza, pañuelos, eliminador de olores y dispensadores.

## Lanzamientos y novedades 2020

### Nuevas presentaciones en Gel antibacterial

Con la agilidad que nos caracterizó en esta coyuntura, desarrollamos en tiempo récord un gel antibacterial para suplir la alta demanda del mercado por esta solución. El producto viene en presentaciones de 400 ml. y de 480 ml. El gel fue un trabajo en equipo entre las áreas de I+D, Empaques, Manufactura y el personal de planta.



### Paños Húmedos Multiusos Desinfectantes

Desarrollamos un paño húmedo que limpia las superficies, inactivando 99.9%\* de SARS-CoV-2 que entra en contacto con el producto.  
\* Dato basado en estudio de actividad contra el SARS-CoV-2, tras cinco minutos de exposición al virus en solución.



### Dispensadores Mini

Nueva línea de dispensadores enfocada en pequeños negocios e instituciones que necesitan niveles de desembolso más bajos.

## Marca con un propósito superior y conectada a la sostenibilidad



### GENERAR BIENESTAR

Todas nuestras soluciones están enfocadas en mejorar el bienestar de las instituciones todos los días.



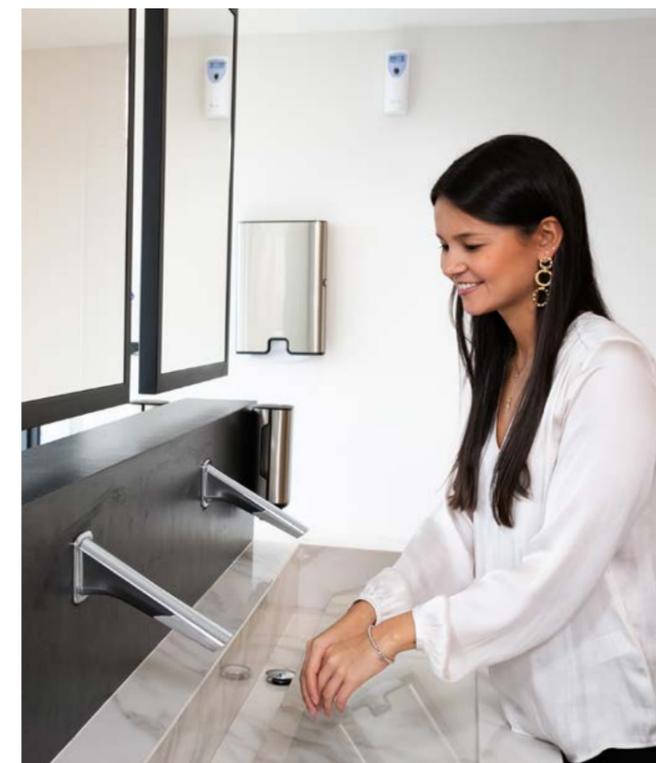
### HACER MÁS CON MENOS

Generamos valor al promover el consumo sostenible, diseño de productos naturales de fuentes responsables y empaques elaborados con menos plástico, además de retar nuestros procesos productivos con metas ambientales ambiciosas.



### PROMOVER LA CIRCULARIDAD

Diseñamos productos y servicios que encajen en una sociedad circular. Nuestros empaques son 100% reciclables, lo cual sensibiliza al consumidor sobre la correcta disposición de los residuos. El 60% de nuestras materias primas para la fabricación de productos Tissue son recicladas.



## Otras actividades

**Programa 360 Unidos Somos Bienestar:** por medio de esta plataforma integral, un equipo experto acompaña a los clientes a implementar acciones en pro de una cultura de bienestar para los usuarios de la institución. Con una nueva versión digital, reforzamos los comportamientos adecuados de higiene, entorno laboral y sostenibilidad, con enfoque en la importancia del consumo consciente de los recursos. Además, fidelizamos a los usuarios y les entregamos beneficios.

Más de **40,000** usuarios impactados con este programa y más de **900** instituciones en el país.

**Protocolos de bioseguridad por sector:** fieles a nuestra filosofía de acompañar a nuestros grupos de interés durante la emergencia sanitaria, desde la marca Familia Institucional® desarrollamos unas guías para poner en práctica en las empresas y negocios de Colombia, Ecuador, Perú y República Dominicana, con

el fin de entregar **información relevante sobre los protocolos de higiene indispensables** para la reapertura económica y adecuados para minimizar riesgos. Los clientes tienen a su disposición guías y piezas ilustrativas para compartir entre sus empleados y grupos de interés, y así, reforzar las buenas prácticas.

## Hitos digitales

› **Tienda online:** en 2020, la plataforma digital de Familia Institucional® triplicó sus ventas, enfocando el portafolio en pequeños negocios con necesidades de contar con una solución completa de higiene.

› **LinkedIn:** incursionamos en esta red social evidenciando que somos el aliado experto, cercano y confiable, mostrándolo a través de contenidos relevantes para las instituciones. De esta manera, nos posicionamos como un referente y una fuente de conocimiento en temas de higiene y buenas prácticas empresariales.

 Casi **16,000** seguidores alcanzados al cierre del año.

› **Herramientas de venta digital:** habilitamos diferentes herramientas digitales con el fin de realizar consultoría, diagnóstico y acompañamiento a clientes, para que a través de nuestro equipo comercial continuáramos con un proceso de venta cercano y contundente como la marca siempre lo ha tenido.

Crecimiento del **68%** en visitas a nuestro sitio web Vs. 2019.

Se multiplicaron por tres las ventas de la Tienda Online en 2020.



› **Portal distribuidores:** en este espacio alojamos todo el material de la marca, con el objetivo de que nuestros clientes lo utilicen en sus propios canales de comercio electrónico y garantizar el correcto uso de la misma.

› **Toolkit de herramientas digitales:** lanzamos el portal virtual de bienestar para clientes en el que les entregamos, de manera gratuita, recursos como videos, tutoriales e imágenes para generar cultura de higiene al interior de las empresas.

## Otros proyectos relevantes



› **Proyecto Surf:** lanzamos la herramienta CRM de Salesforce, que forma parte de nuestra transformación digital. Esto nos permitirá conectarnos de una manera más fácil y ágil con los clientes. Este proyecto es una realidad gracias al trabajo en equipo del Negocio Institucional y de áreas transversales, como Marketing Digital, Business Analytics, Tecnología, Recursos Humanos y Compras.

› **Plataforma Famisaber:** herramienta a través de la cual los vendedores de nuestros distribuidores tienen acceso a contenidos de valor que les permitirá convertirse en expertos al adquirir conocimiento de portafolio, propuesta de superioridad y fundamentales de la venta para la marca Familia Institucional®.

› **Regionalización de procesos:** durante 2020 unificamos y estandarizamos procesos de atención a clientes a través de Caballeros de la Higiene y programas de fidelización para clientes Platino y Oro, de la mano de las áreas de Servicio al Cliente y Fidelización.



## #tubienestarnosconecta



“Grupo Familia® realizó un seguimiento excelente durante la pandemia, siempre estuvieron dispuestos a apoyarnos comercialmente, con más volumen o referencias adicionales a las que manejamos normalmente. Destaco el trabajo en equipo para crear soluciones de calidad y que a pesar de lo que estábamos viviendo, las proyecciones de consumo no cayeron. Con Grupo Familia® siempre existe fluidez en la comunicación para los requerimientos, las cotizaciones y las entregas”.

**EDUARDO SALADIN,**  
CEO de SALADIN INDUSTRIA GRÁFICA, proveedor desde hace más de 13 años. República Dominicana.



“La compañía contribuyó a mi bienestar y al de mi familia al permitirme seguir trabajando desde casa bajo las mismas condiciones, sin reducción de sueldo, manteniendo las fechas de pago y me permitió equilibrar mi vida profesional y personal. Luego, a mi retorno al centro de distribución, me brindó todo lo necesario para cuidarme, como el alcohol en gel, la mascarilla, el protector facial, y, además, amplió la ruta de la movilidad para evitar que nos expusiéramos en otros medios de transporte”.

**KARIN VIDAL SOBRADO,**  
Químico Farmacéutico Director Técnico  
Grupo Familia® Perú



Haz clic aquí para conocer el testimonio completo de Karin.