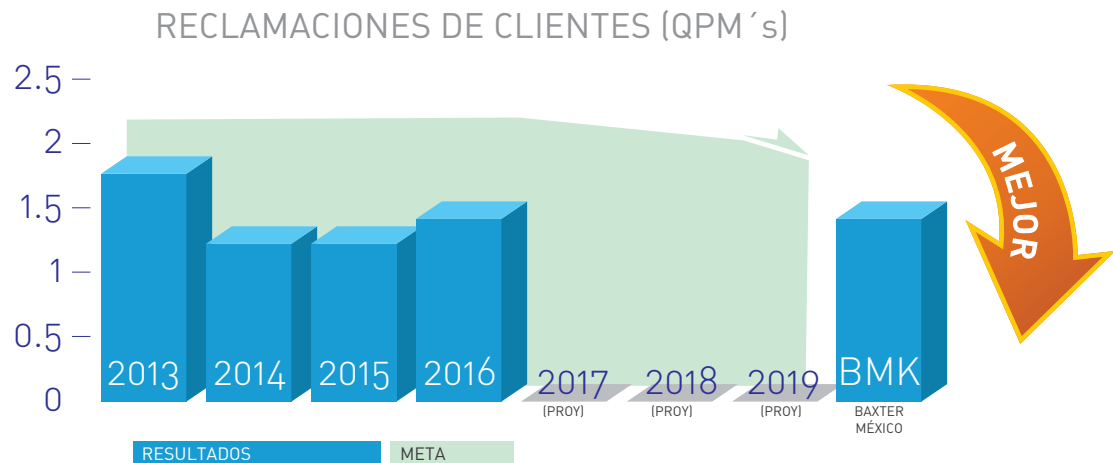


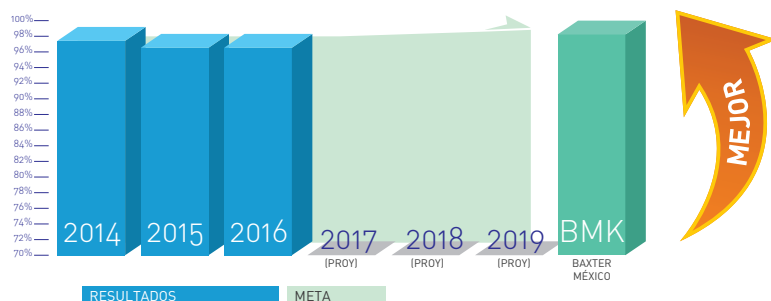
### 6a. Medidas de percepción

Nuestros clientes, así como nuestros inversionistas, empleados y grupos de interés, son altamente importantes para nosotros, pues nos permiten reforzar nuestra posición de liderazgo en la industria y ser comparadores referenciales de Baxter a nivel mundial. A través de los resultados de clientes podemos evidenciar la percepción que estos tienen de la empresa, y como se observa en las siguientes gráficas, nuestro desempeño ha sido consistente y positivo al menos durante los últimos 3 años.



Durante más de cinco años consecutivos, la empresa ha mantenido indicadores de reclamaciones (quejas por cada millón de unidades distribuidas, o QPMs) por debajo de los objetivos regionales, y debido a los buenos resultados observados, periódicamente se ajustan las metas para hacerlas más retadoras. En comparación con las plantas que fabrican el mismo tipo de productos en la región de América Latina, la planta de Baxter México tiene el mejor nivel del indicador; en 2016 tuvo como resultado menos de 1.5 QPMs, seguida de Brasil (1.81 QPMs) y Colombia (2.25 QPMs), lo que confirma el compromiso de Baxter México con la calidad de nuestros productos.

## NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE

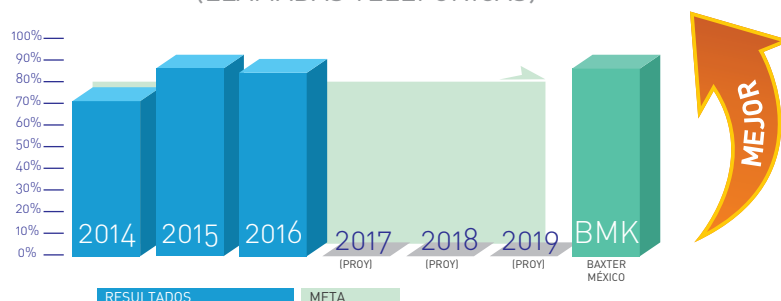


Además, evaluamos la satisfacción del cliente en términos de nuestro Nivel de Servicio, que a su vez está asociado con el concepto de "Orden Perfecta" que representa: calidad, cantidad y fecha.

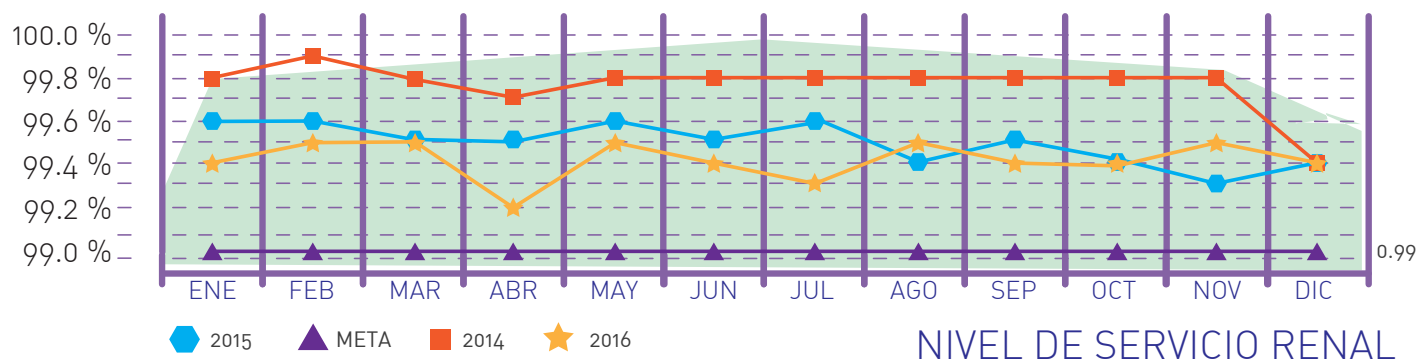
La tendencia del Nivel de Servicio muestran resultados consistentes en busca de fortalecer el enfoque al cliente.

Prueba de lo anterior, fue el reconocimiento que obtuvimos en 2016 en donde fuimos galardonados con el Premio Nacional de Logística.

## NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE (LLAMADAS TELEFÓNICAS)



El nivel de servicios es evaluado en términos de orden perfecta, es decir cantidad y fecha. A continuación presentamos el nivel de servicio correspondiente a la línea de negocio renal, que involucra la entrega de producto a mas de 36,000 pacientes del programa de entrega domiciliaria, así como a clientes. El indicador refleja que a lo largo de los años hemos excedido la meta establecida (es decir el 99%)



## No. DE RECALLS EN LA INDUSTRIA

2 —

1 —

0 —

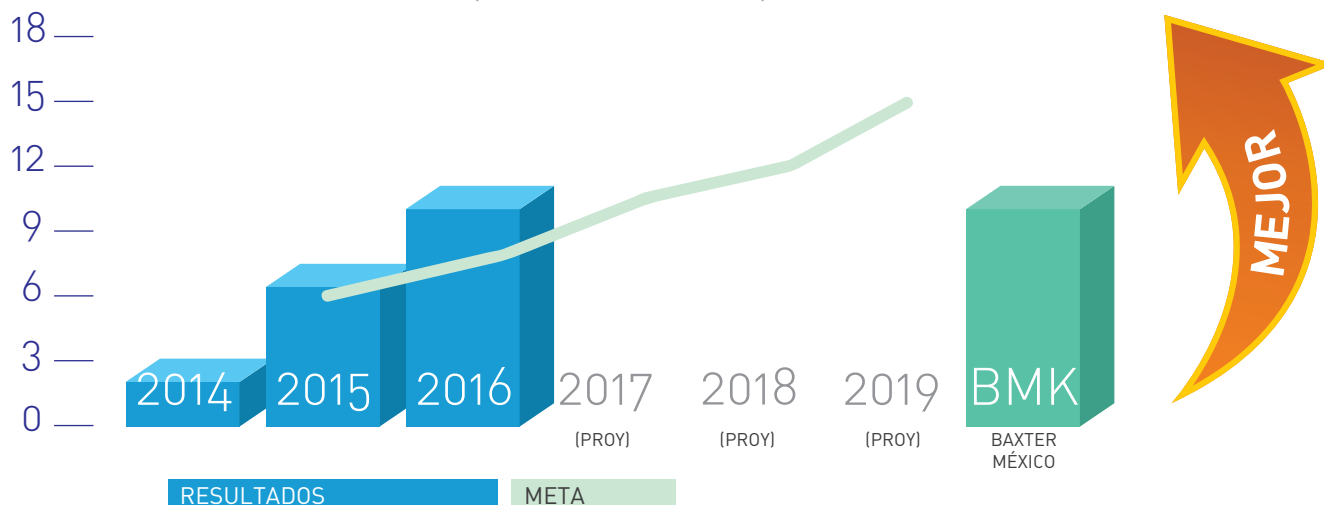


MEJOR

La excelente calidad de nuestros productos nos ha permitido mantener desde hace ya varios años cero retiros de producto del mercado (recalls), lo que nos posiciona como el comparador referencial a seguir. De esta manera fortalecemos la imagen y reputación de nuestra empresa en el mercado.

## 6b. Indicadores de rendimiento

### RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS EXTERNOS (ACUMULADO)



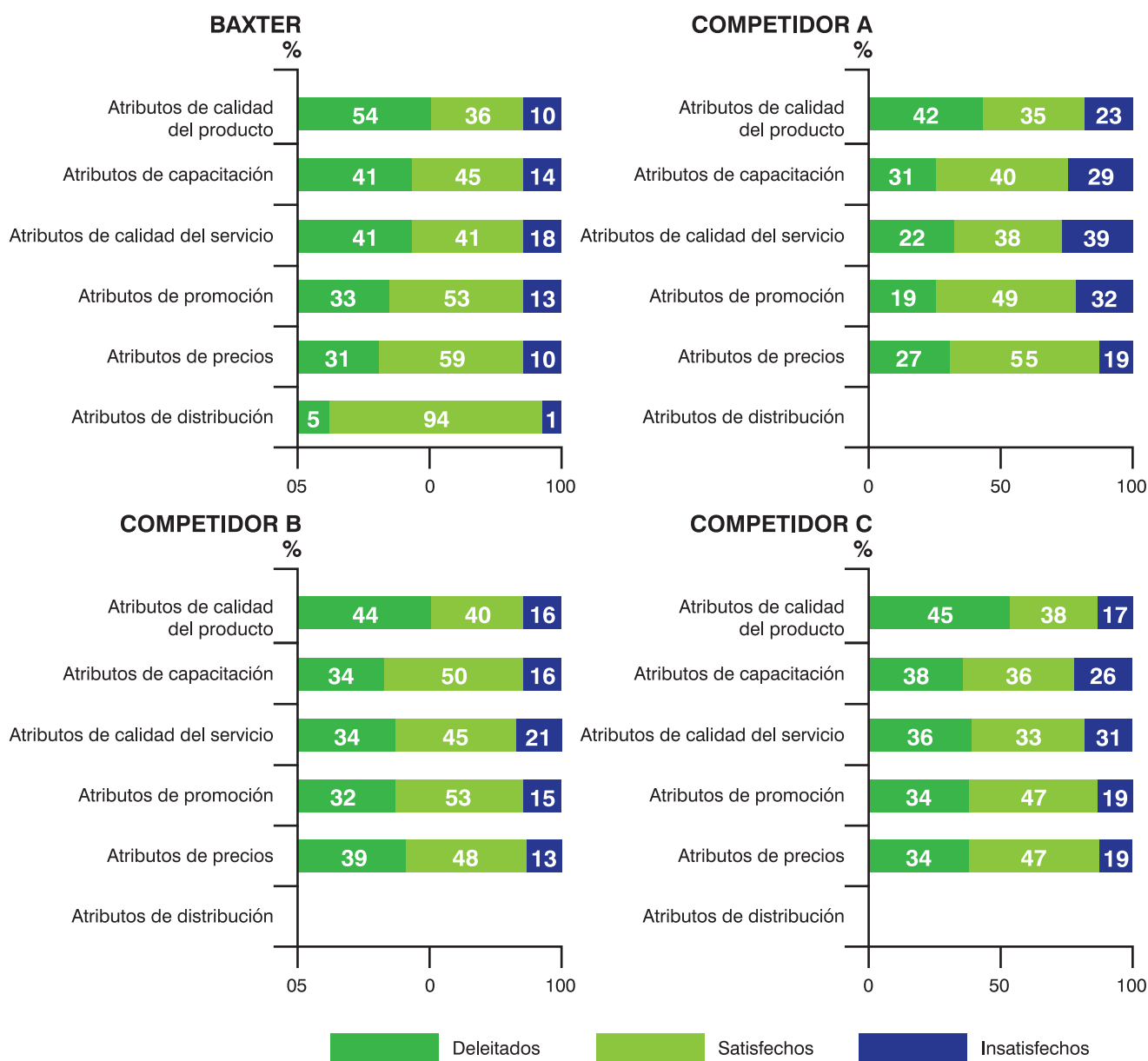
Baxter México ha recibido varios premios externos de prestigiosas instituciones como el Premio Nacional del Trabajo en varios años, el Premio Nacional de Calidad, *The Industry Week Award*, así como el premio *Shingo Prize for Excellence in Manufacturing*, entre otros.

En el año 2016 fuimos galardonados con cuatro reconocimientos más: el Premio Nacional de Logística, Súper Empresas, Mejores Resultados de Calidad (reconocimiento por parte de *Baxter Healthcare Corporation*), y el *Global Performance Excellence Award* (otorgado por la Organización Asia-Pacífico) siendo la única Compañía del Continente Americano en ganarlo en la categoría de empresas grandes. Lo anterior nos posiciona como el comparador referencial dentro de Baxter.



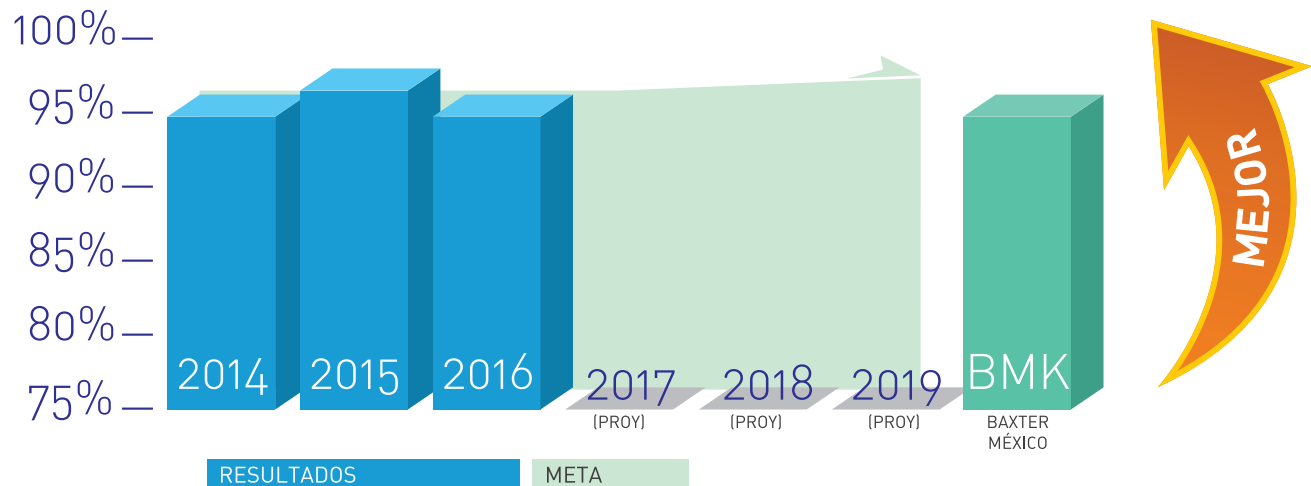


Los resultados de satisfacción de los clientes, están alineados con nuestras estrategias globales, específicamente con el enfoque de “5P’s” (Pacientes, Profesionales, Pagadores, Proveedores y Políticas), ya que esta estrategia nos permite entender e interpretar las necesidades de nuestros clientes y grupos de interés.



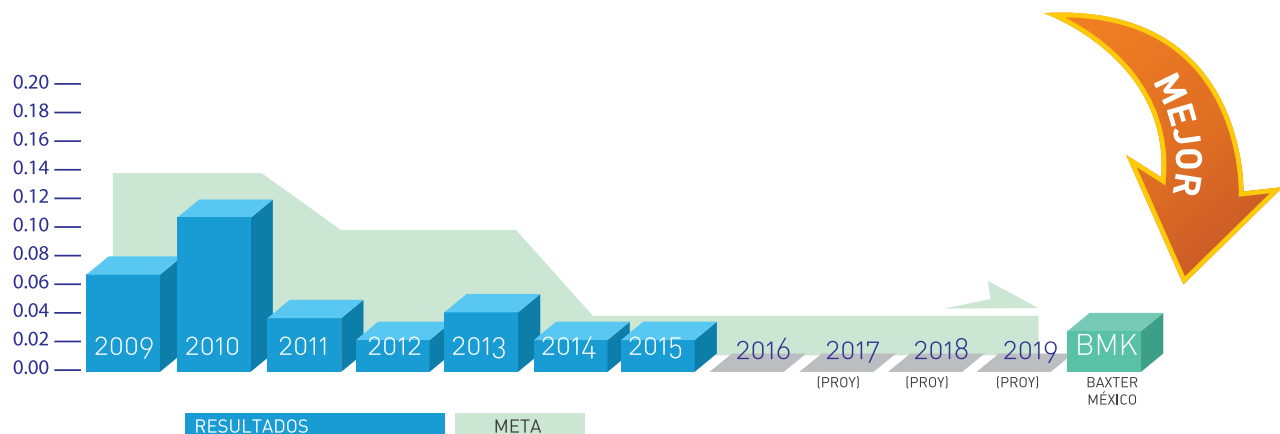
- 1 **•GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE PRODUCTO**  
•Garantizar cantidades necesarias y la entrega en tiempo y forma de nuestros productos.
- 2 **•CUMPLIR LO QUE PROMETEMOS**  
•Generar la confianza en el cumplimiento de los acuerdos y compromisos establecidos.
- 3 **•POSICIONAR LA SEGURIDAD Y CONFIABILIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS**  
•Estar siempre informados y comunicar las cualidades de nuestros productos, innovación tecnológica, publicaciones y artículos que respaldan nuestro prestigio.
- 4 **•BRINDAR SOPORTE TÉCNICO INMEDIATO**  
•Mantenimiento constante de dispositivos y brindar servicio técnico inmediato a equipos que así lo requieran.
- 5 **•RESPONDER CON RAPIDEZ Y EFECTIVIDAD**  
•Ser accesible para el cliente, contestar de manera rápida y efectiva a cualquier requerimiento

## FPQ (FIRST PASS QUALITY)



La calidad nos permite cumplir con los requisitos de nuestros procesos y por ende con los del cliente, razón por lo cual los indicadores de desempeño del producto se mantienen con tendencia favorable y bajo control. A través del indicador de First Pass Quality medimos los lotes de producto que son liberados en tiempo y sin excepciones. Como se observa en el gráfico, durante al menos los últimos tres años hemos mantenido niveles de FPQ superiores al 95%, asegurando la calidad en nuestros productos y la liberación de los mismos en tiempo y forma, lo cual confirma que somos una de las mejores empresas para controlar las variables críticas del proceso. Baxter México es el comparador referencial en esta métrica, presentando resultados similares a Brasil, seguidos por la planta de Atlacomulco y finalmente Colombia.

## %LOTES RECHAZADOS / LOTES MANUFACTURADOS



Durante los últimos años nuestro porcentaje de lotes rechazados se mantiene por debajo del 0.1%, lo cual refleja la robustez de nuestros procesos de fabricación y la calidad de nuestros productos. El estricto control que tenemos en nuestros procesos nos ha permitido mantener un excelente récord en este indicador, lo que nos posiciona como una empresa líder dentro del sector.