



ARCACONTINENTAL

# Alto desempeño



# mayor compromiso

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2011

# ARCA CONTINENTAL

## Cultura Organizacional

### VISIÓN

Ser líderes en todas las ocasiones de consumo de bebidas y alimentos en los mercados donde participamos, de forma rentable y sustentable.

### MISIÓN

Generar el máximo valor para nuestros clientes, colaboradores, comunidades y accionistas, satisfaciendo en todo momento y con excelencia las expectativas de nuestros consumidores.

### VALORES

#### **Orientación al Cliente y Vocación de Servicio**

Nos comprometemos a atender las necesidades de nuestros clientes y consumidores, impulsados por la vocación y el deseo permanente de satisfacer y superar sus expectativas, ofreciendo un servicio de excelencia.

#### **Integridad Sustentada en Respeto y Justicia**

Mantenemos un compromiso permanente con la verdad. Actuamos en consecuencia siendo congruentes entre lo que hacemos, pensamos y decimos. Preservamos el patrimonio de la empresa, colaboradores y comunidad. Reconocemos y aceptamos la diversidad como característica de nuestros tiempos.

#### **Desarrollo Integral del Capital Humano**

Fomentamos un ambiente de alta motivación, productividad y reconocimiento, que nos impulsa hacia el éxito. Apoyamos las aspiraciones profesionales y metas personales, alentando a que cada persona decida con sus acciones cuánto desea crecer. Las oportunidades de crecimiento y desarrollo son consecuencia directa de nuestros resultados.

#### **Sustentabilidad y Responsabilidad Social**

Estamos profundamente convencidos del papel que jugamos en la transformación de nuestro entorno. En el diario quehacer, asumimos el compromiso por satisfacer las necesidades actuales sin comprometer a las generaciones futuras, regidos por un Gobierno Corporativo que nos orienta a la búsqueda continua de una mejor calidad de vida para todos.

### Contenido

**1** Contribución al desarrollo sustentable / **2** Mensaje del Presidente del Consejo y del Director General / **4** Estrategia de sustentabilidad / **6** Grupos de interés / **8** Perfil de la empresa / **10** Creemos para ser mejores / **28** A favor del cuidado ambiental / **38** Impulsamos el desarrollo económico / **42** Gobierno Corporativo / **46** Ciudadanía Corporativa / **47** Premios y reconocimientos / **48** Acerca de este informe / **50** Índice GRI / **54** Índice Pacto Mundial / **56** Carta de verificación

# Contribución al desarrollo sustentable

## PLATAFORMA INSTITUCIONAL DE SUSTENTABILIDAD

### RESULTADOS

2011

#### UTILIDAD

Valor económico creado <sup>(1)</sup> (millones de pesos)	45,028*
Valor económico distribuido <sup>(1)</sup> (millones de pesos)	45,647*

\*Datos del 2011 dictaminados

#### CAPITAL HUMANO

Empleo directo	38,172
Número de participantes en Día Anual de Voluntariado	4,500
Programa Escuelas en Movimiento - Escuelas apoyadas	10
Programa Escuelas en Movimiento - Alumnos beneficiados	7,000
Inversión en programas de estilos de vida activos y saludables (millones de pesos)	22.5
Número de colaboradores capacitados	30,947
Inversión en capacitación <sup>2</sup> (millones de pesos)	27.8

#### PRODUCTIVIDAD

Microempresarios y detallistas apoyados	172,800
Microempresarios y detallistas capacitados	5,394

#### PLANETA

Inversión medio ambiental <sup>3</sup> (millones de pesos)	96
CO <sub>2</sub> emitido por procesos productivos (toneladas)	183,646
NO <sub>x</sub> emitido por procesos productivos (toneladas)	9,368
SO <sub>x</sub> emitido por procesos productivos (toneladas)	154
Reducción de energía en procesos productivos (GJ)	80,682
Residuos generados (toneladas)	61,310
Porcentaje de residuos reciclados	79.76%
Consumo de agua reutilizada	15.5%
Eficiencia en el uso de agua (Lts. agua/Lts. bebida)	1.85
Árboles plantados en nuestros territorios (millones de árboles)	3.3

#### SOCIOS

Inversión en patrocinios locales (millones de pesos)	96.32
Porcentaje de compras a proveedores locales	98%

#### PORTAFOLIO

<b>Bebidas:</b>	
Número de marcas	39
Número de productos	44
<b>Botanas:</b>	
Número de marcas	23
Número de productos	104

1. VALOR ECONÓMICO DIRECTO EN MILLONES DE PESOS, GENERADO Y DISTRIBUIDO, INCLUYENDO INGRESOS, RETRIBUCIÓN A EMPLEADOS, DONACIONES Y OTRAS INVERSIONES EN LA COMUNIDAD, BENEFICIOS NO DISTRIBUIDOS Y PAGOS DE PROVEEDORES DE CAPITAL Y A GOBIERNOS.

2. INVERSIÓN TOTAL CAPACITACIÓN A COLABORADORES Y DETALLISTAS DE BEBIDAS MÉXICO.

3. COSTOS DE GESTIÓN Y PREVENCIÓN AMBIENTAL EN TEMAS DE COMPRAS VERDES, AGUA, ENERGÍA, EMISIONES, TRATAMIENTO DE RESIDUOS, CERTIFICACIONES, PROTECCIÓN, ENTRE OTROS, SÓLO EN BEBIDAS MÉXICO.

# Mensaje

## del Presidente del Consejo y del Director General

*En Arca Continental valoramos la oportunidad que tenemos día con día de marcar una diferencia positiva en nuestro entorno, a través de acciones específicas orientadas a generar un bienestar compartido y contribuir al desarrollo integral de las comunidades a las que servimos.*



**ING. FRANCISCO GARZA EGLOFF**  
Director General

**LIC. MANUEL L. BARRAGÁN MORALES**  
Presidente del Consejo de Administración

Tras concretar en 2011 la histórica fusión entre Embotelladoras Arca y Grupo Continental para la creación de una nueva y más competitiva empresa, iniciamos un proceso de integración que incluyó la homologación de nuestro Modelo de Responsabilidad Social y Sustentabilidad, facilitando su despliegue en todos los centros de trabajo, acorde al mayor alcance de la organización en todos los ámbitos.

Este modelo forma parte del Sistema de Calidad Integral y Mejora Arca Continental, lo que nos permite incorporarlo como parte integral de la gestión de negocio y a la cultura organizacional, así como garantizar su control y viabilidad en el largo plazo.

El presente informe fue realizado por séptimo año consecutivo con base en los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI). Gracias al compromiso de las diferentes áreas de la empresa, se aumentó en más de 60% el número de indicadores cubiertos, incluyendo el suplemento para las empresas del sector de alimentos procesados, así como los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, lo que en conjunto fue evaluado por un organismo externo y nos permitió alcanzar un nivel de cumplimiento "B" en la metodología GRI.

Entre los logros contenidos en este informe, en 2011 avanzamos en nuestra convicción de fomentar la calidad de vida y desarrollo integral del capital humano, preservar los recursos y proteger el ambiente, así como establecer alianzas propositivas para el crecimiento sustentable de las comunidades en donde estamos presentes.

Uno de los pilares fundamentales de la cultura organizacional de Arca Continental es el crecimiento profesional y personal de nuestros colaboradores, valor que nos orienta para fomentar un ambiente de alta motivación, productividad y reconocimiento, que a su vez nos impulse hacia el éxito y nos permita ofrecer oportunidades de desarrollo continuo para quienes hacen esta gran empresa.

En este sentido, seguimos fortaleciendo acciones para consolidar a nuestra empresa como un mejor lugar para trabajar, entre los que destaca el programa "Great Place To Work", en el que se han certificado varias de nuestras operaciones.

Una importante iniciativa que facilita la participación de los colaboradores en la toma de decisiones y crecimiento de la empresa es el Programa de Administración Participativa, en el que equipos integrados por colaboradores de todas las áreas de la organización propusieron durante 2011 más de 500 mejoras a procesos y cerca de 150 nuevos proyectos, los cuales generaron importantes logros y ahorros en aprovechamiento de agua, eficiencia de las operaciones, reducción de consumo energético, seguridad y calidad, entre otros aspectos.

Para Arca Continental es una prioridad estratégica desarrollar nuestras operaciones bajo los más altos estándares de sustentabilidad, por lo que hemos reforzado estrategias que disminuyen constantemente el impacto ambiental de nuestras actividades productivas, de distribución y comercialización, tanto directas como en la cadena de valor.

Entre las iniciativas más importantes que llevamos a cabo está la de reducción del consumo de agua en nuestros procesos, logrando en 2011 un ahorro de 765 mil metros cúbicos del vital líquido, al mismo tiempo que aumentamos el volumen de producción.

También emprendimos innovadores proyectos para optimizar nuestros modelos de distribución de producto y suministros, como el incremento en la capacidad de carga de nuestras unidades de fleteo, el aumento en el uso de combustibles limpios y energías de fuentes renovables, así como la eficiencia de las rutas de reparto, ejemplos de acciones que en su conjunto han impactado positivamente en la reducción de la emisión CO<sub>2</sub> a la atmósfera.

Enfocados en alcanzar la Visión 2020 que impulsamos junto con la Compañía Coca-Cola, avanzamos en el compromiso de reponer a la naturaleza el 100 por ciento del agua que utilizamos en nuestros procesos, a través de mejoras puntuales en las operaciones y un amplio programa de reforestación y cosecha de agua que se realiza en coordinación con Coca-Cola y Pronatura A.C., y que en 2011 tuvo como resultado más 3.3 millones de árboles plantados en cerca de 3,400 hectáreas de nuestros territorios, esfuerzo que tendrá una importante contribución a la captación e infiltración del vital líquido al subsuelo en diversas regiones de México.

Otra acción favorable al medio ambiente realizada en conjunto con la Compañía Coca-Cola y otros destacados embotelladores fue la adquisición de Petstar, la más grande recicladora de PET en México, con tecnología de punta capaz de transformar 30 mil toneladas de botellas desechables al año en cerca de 22 mil toneladas de resina reciclada grado alimenticio de excelente calidad y costo competitivo.

Ser socialmente responsables con las comunidades es un valor que todos los integrantes de esta organización y sus familias compartimos y hacemos realidad con diferentes actividades a través del año, entre las que destaca el Día Anual del Voluntariado, que en su edición 2011 contó con la activa participación de 4 mil 500 colaboradores y sus fa-

milias para plantar más de 2 mil árboles, rehabilitar espacios públicos y limpiar más de 15 kilómetros de riberas y playas en nuestros territorios.

Arca Continental participa activamente en la promoción de hábitos de vida activos y saludables, primordialmente entre la población infantil, a través de programas como "Escuelas en Movimiento", que desde su inicio a la fecha ha construido 73 espacios deportivos con instalaciones de alta calidad en escuelas públicas de Nuevo León, Coahuila y Chihuahua, beneficiando a más de 60 mil niños.

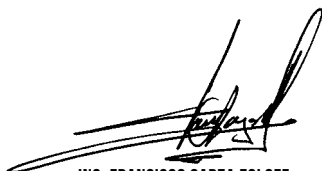
En 2011 mantuvimos en conjunto con las Secretarías de Salud y Educación del Gobierno de Nuevo León el programa "Salud Para Aprender", el cual busca contribuir al fomento de una alimentación saludable en los alumnos de educación básica. De este convenio surgió el "Catálogo Estatal de Alimentos, Bebidas, Desayunos y Refrigerios Escolares", una guía para ofrecer a directivos escolares, padres de familia y expendedores de alimentos en las escuelas opciones de bebidas, desayunos y refrigerios para que los niños puedan nutrirse de forma equilibrada, de acuerdo a sus necesidades energéticas.

Las diferentes acciones de beneficio comunitario y protección ambiental emprendidas por Arca Continental fueron reconocidas por el Centro Mexicano para la Filantropía con el distintivo de Empresa Socialmente Responsable por noveno año consecutivo. Asimismo, la Bolsa Mexicana de Valores incluyó a nuestra empresa en su nuevo Índice de Sustentabilidad, el cual contempla las mejores prácticas de la especialidad.

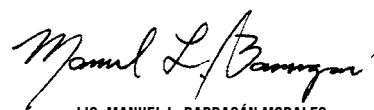
Reconocemos el entusiasmo y la participación de todos los colaboradores en cada iniciativa y propuesta en favor de la comunidad, así como el apoyo de la Compañía Coca-Cola en cada programa dirigido al bienestar común.

Expresamos nuestra gratitud y reconocimiento a nuestros accionistas y al Consejo de Administración por su confianza, y a todas las organizaciones con las que trabajamos en conjunto para lograr nuestros objetivos de responsabilidad social y sustentabilidad.

Estamos conscientes que la nueva dimensión de Arca Continental conlleva una mayor responsabilidad con el desarrollo integral de nuestra sociedad, por ello, redoblamos el esfuerzo y refrendamos nuestro permanente compromiso por colaborar en la construcción de comunidades cada vez más sustentables.



ING. FRANCISCO GARZA EGLOFF  
Director General



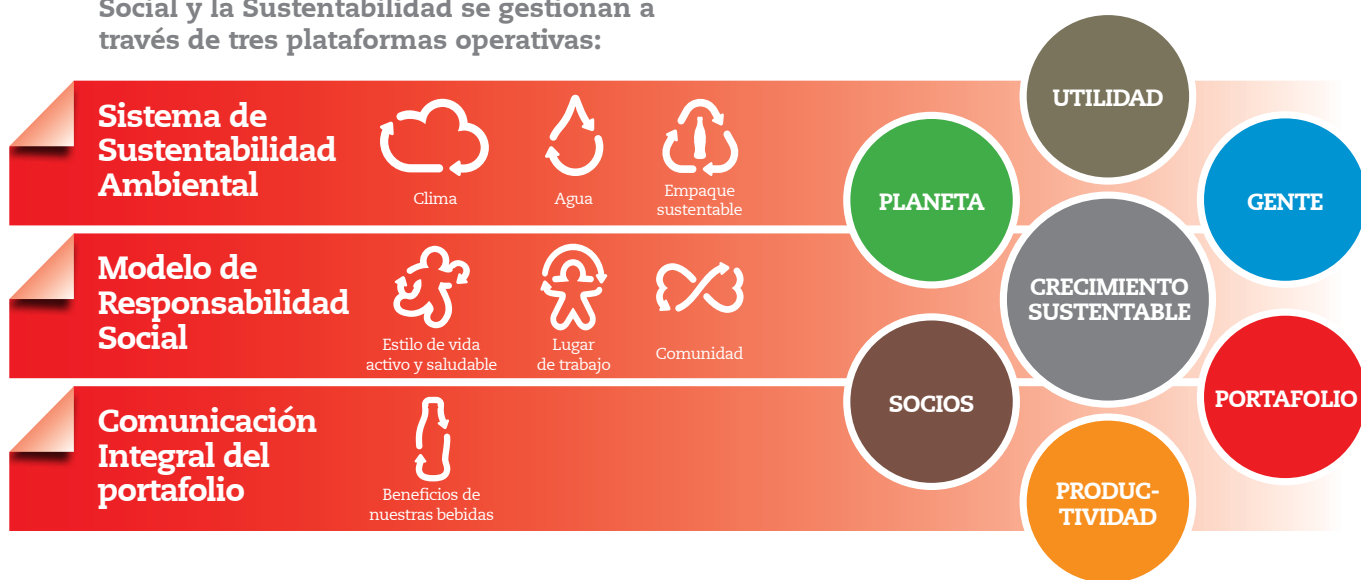
LIC. MANUEL L. BARRAGÁN MORALES  
Presidente del Consejo de Administración

# Estrategia de Sustentabilidad

*En Arca Continental contamos con un sólido Modelo de Responsabilidad Social y Sustentabilidad, que forma parte del Sistema de Calidad Integral y Mejora, y es un aspecto fundamental de nuestra cultura organizacional y gestión de negocio.*

*El Modelo de Responsabilidad Social y Sustentabilidad facilita la alineación estratégica, administración y control de nuestras acciones, entre ellas las que dirigimos a favor de nuestro entorno y el bienestar de la comunidad.*

**En Arca Continental la Responsabilidad Social y la Sustentabilidad se gestionan a través de tres plataformas operativas:**





# MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD ARCA CONTINENTAL



# Grupos de interés

## CONSUMIDORES

- Línea 01 800 siempre abierta
- Encuestas de satisfacción, servicio y calidad

## CLIENTES

- Reuniones
- Línea 01 800 siempre abierta
- Encuestas de satisfacción, servicio y calidad

## PROVEEDORES

- Sección especializada en Sitio de Internet
- Buzón de transparencia
- Discusión de Auditorías y evaluaciones
- Entrega de reportes anuales

## ACADEMIA Y LÍDERES DE OPINIÓN

- Sitio de Internet
- Participación en foros y congresos
- Buzón de transparencia
- Sesiones uno a uno

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Sección especial en Internet
- Buzón de transparencia
- Entrega de reportes anuales
- Ruedas de prensa
- Línea 01 800
- Sesiones uno a uno

## MÉTODO DE COMUNICACIÓN

- Calidad y seguridad en los productos
- Información clara y veraz en etiquetas

- Calidad y seguridad en los productos
- Desarrollo de clientes
- Colaboración, comunicación e intercambio de información
- Prácticas éticas en negociaciones

- Prácticas éticas en negociaciones
- Desarrollo de proveedores
- Compatir prácticas de responsabilidad social
- Cuidado y protección ambiental

- Publicidad y mercadotecnia responsable
- Investigación y desarrollo de contenidos
- Participación en foros en temas relacionados con la empresa

- Publicidad y mercadotecnia responsable
- Información oportuna y veraz

## EXPECTATIVAS

- Ampliación de portafolio

- Socio Distinguido y Amigo Seguro
- Modelos de Servicio (RTM)
- Ampliación de portafolio
- Cumplimiento de leyes y reglamentos publicitarios

- Aplicación de la Guía de Principios Rectores de Proveedores de Coca-Cola
- Auditorías de calidad y evaluaciones

- Adhesión al Código PABI
- Publicación sobre el contenido de nuestros productos y el bienestar integral de nuestros consumidores
- Cumplimiento de leyes y regulaciones de publicidad y mercadotecnia
- Instituto de Bebidas para la Salud

- Adhesión al Código PABI y cumplimiento de leyes y regulaciones de publicitarios
- Boletines, comunicados de prensa, página de internet y reportes anuales
- Área de relación con medios dentro de la empresa

## INICIATIVAS



*Mantenemos un constante diálogo con nuestros grupos de interés, con una visión sustentable de largo plazo bajo una perspectiva de respeto, mutuo beneficio y corresponsabilidad.*

COLABORADORES Y SUS FAMILIAS	ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL	COMUNIDAD	AUTORIDADES Y GOBIERNO	INVERSIONISTAS Y ACCIONISTAS	COCA-COLA DE MÉXICO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal interno de información</li> <li>• Revista bimestral</li> <li>• Tableros informativos</li> <li>• Comisiones de seguridad e higiene</li> <li>• Comité de Seguridad y Salud</li> <li>• Buzón de Transparencia</li> <li>• Informe a los colaboradores</li> <li>• EQAP's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de Responsabilidad Social</li> <li>• Correo electrónico: rs@arcacontal.com</li> <li>• Informe Anual de Responsabilidad Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión en proyectos sociales, educativos y de promoción de un estilo de vida saludable</li> <li>• Visitas a la comunidad, así como de la comunidad a los centros de trabajo</li> <li>• Correo electrónico, línea 01 800 y página de internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de relaciones públicas</li> <li>• Informe anual</li> <li>• Página electrónica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes financieros trimestrales e informe anual</li> <li>• Informe de Responsabilidad Social</li> <li>• Asamblea Anual de Accionistas</li> <li>• Página electrónica</li> <li>• Junta de Consejo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juntas periódicas</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Mesas de trabajo</li> <li>• Informe Anual de Sustentabilidad Industria Mexicana de Coca-Cola</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto a derechos y libertades, así como aplicación del Código de Ética</li> <li>• Políticas incluyentes y de equidad de género</li> <li>• Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>• Capacitación y desarrollo profesional</li> <li>• Sueldos y prestaciones competitivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación y apoyo activo a las causas que promueven</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración e inversión en proyectos de desarrollo</li> <li>• Interacción responsable</li> <li>• Cuidado al medio ambiente y uso adecuado de recursos naturales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de leyes, reglamentos y normas aplicables</li> <li>• Participación ordenada y propositiva en temas regulatorios y normativos</li> <li>• Pago oportuno de impuestos y contribuciones aplicables</li> <li>• Desempeño responsable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rentabilidad, crecimiento y generación de valor, así como pago de dividendos</li> <li>• Prácticas éticas de Gobierno Corporativo</li> <li>• Transparencia en la administración de la empresa y rendición de cuentas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los estándares de calidad del producto, atención al cliente y demás políticas corporativas</li> <li>• Alineación y cumplimiento de la plataforma de sustentabilidad Viviendo Positivamente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Profundización de Valores Humanos</li> <li>• Revisión de Código de Ética</li> <li>• Participación en Movimiento Congruencia</li> <li>• Aplicación del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional de Coca-Cola (SSO)</li> <li>• Sistema de Manejo de Incidentes y Resolución de Crisis</li> <li>• Programas de Capacitación y Desarrollo, alianzas con el INEA, e-Learning y maestría Arca Continental</li> <li>• Encuestas anuales de clima organizacional</li> <li>• Evaluación anual de desempeño a mandos altos y medios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SumaRSE</li> <li>• ANSPAC, Asociación Pro Superación Personal, A.C.</li> <li>• Comité de donativos dentro de la empresa</li> <li>• Presupuesto establecido para donaciones</li> <li>• Alianzas estratégicas de colaboración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuelas en Movimiento</li> <li>• Mini-maratón</li> <li>• Maratón Powerade</li> <li>• Copa Coca-Cola</li> <li>• ECOCE</li> <li>• Programa de Voluntariado</li> <li>• Eco-Clubs</li> <li>• Programa de Visitas Misión Coca-Cola</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianzas con autoridades locales para la solución de problemas sociales y comunitarios</li> <li>• Participación en Asociaciones y Cámaras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura de Gobierno Corporativo</li> <li>• Código de Ética</li> <li>• Comité de Identificación de Riesgos e Imagen y Reputación Corporativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico de Sustentabilidad</li> <li>• Participación activa en el Comité de Sustentabilidad de la Industria</li> <li>• Copa Coca-Cola</li> <li>• Campañas de reforestación y limpieza de cuerpos de agua</li> <li>• Fomento del deporte y actividad física</li> </ul>

# Perfil de la empresa

**Segundo** embotellador más grande de América Latina y uno de los más importantes en el mundo. Atiende un mercado de más de **53 millones** de personas en la región Norte y Occidente de la República Mexicana, así como de Ecuador y en la región Norte de Argentina. **814,000** puntos de venta. **31** plantas.

*En Arca Continental realizamos nuestras operaciones con base a estrategias dirigidas a incrementar la productividad y eficiencia, orientadas a satisfacer las necesidades de nuestros consumidores, así como proveer bebidas y alimentos de la más alta calidad para cada estilo de vida y ocasión de consumo.*



	<b>BEBIDAS MÉXICO</b>	<b>SUDAMÉRICA (ECUADOR Y ARGENTINA)</b>	<b>BOKADOS</b>	<b>TOTAL ARCA CONTINENTAL</b>
Volumen (MCU)	854.2	271	-	1,125
Ventas (millones de pesos mexicanos)	32,165	11,463	1,170	44,798
Plantas	22	7	2	31
Colaboradores	29,595	5,830	2,747	38,172
Puntos de venta	406,000	273,000	135,000	814,000

## La estructura corporativa de Arca Continental se compone de tres divisiones principales:

### Bebidas México

Con estrategias bien dirigidas para una mayor productividad y realizando proyectos enfocados hacia la eficiencia en nuestras operaciones, nos posicionamos como el segundo embotellador más grande de América Latina y uno de los más importantes en el mundo. Nos dedicamos a la producción y venta de bebidas de marcas propiedad de la Compañía Coca-Cola en la región Norte y Occidente del país. Además, somos distribuidores de Jugos del Valle y marcas propias, como Topo Chico.

### Sudamérica

Estamos enfocados a establecer iniciativas para desempeñar nuestras operaciones con excelencia, ampliar el portafolio de productos, mejorar nuestra ejecución en el punto de venta con sistemas de información de vanguardia. Este territorio está integrado por Arca Continental Argentina, que se divide en tres regiones operativas: Región Norte, Región Sur y Región Este, así como por Arca Continental Ecuador.

### Negocios Complementarios

Comprometidos con la mejora continua, enfocamos nuestros esfuerzos a ofrecer nuevas propuestas de valor a nuestros clientes y consumidores, con iniciativas dirigidas a lograr eficiencias en procesos; el lanzamiento de nuevas marcas y productos acordes a las necesidades del mercado, sustentados por estrictos controles de calidad, la apertura de nuevos territorios y mejorando día con día nuestro servicio.

Las empresas que integran Negocios Complementarios son: Bokados, con Plantas en Santa Catarina, Nuevo León, y en Ciudad Obregón, Sonora, ambas productoras de botanas y dulces, entre ellos mazapán Azteca; Interex, distribuidora de agua mineral Topo Chico, Topo sabores, botanas Bokados y de otras marcas, además de Salsas Trechas, en las ciudades más importantes de Estados Unidos, e IPASA, empresa productora y distribuidora de cajas de plástico. Adicionalmente, manejamos el negocio de máquinas "vending", canal que en los últimos años ha registrado un importante crecimiento.



## Consolidando nuestro crecimiento

Este año llevamos adelante la fusión entre Embotelladoras Arca y Grupo Continental para formar una nueva empresa, más competitiva y con un liderazgo fortalecido en el mercado, reflejándose en importantes crecimientos en el volumen de ventas e ingresos en los territorios donde operamos, México, Argentina y Ecuador.

Hoy somos uno de los más grandes embotelladores de Coca-Cola del mundo, pero más importante aún, somos una mejor empresa en todos los ámbitos, con un alto desempeño en todo lo que hacemos especialmente en el servicio a nuestros clientes y consumidores.

Tenemos la convicción de que ser más grandes es sólo un medio para ser mejores y estamos enfocados en lograrlo de una manera rápida y eficiente.

En 2011, también se llevó a cabo la adquisición de las acciones representativas del capital social de Petstar, S.A. de C.V. (Petstar), empresa recicladora de politereftalato de etileno (PET) y subsidiaria de Promotora Ambiental, S.A.B. de C.V. (BMV: Pasa). Como parte del compromiso del Sistema Coca-Cola con la elaboración de empaques que utilicen mayor cantidad de material reciclado en México, The Coca-Cola Company, en conjunto con un importante grupo de embotelladores, se sumará al trabajo de esta empresa para avanzar en las metas de sustentabilidad y refrendar nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente. Petstar utiliza tecnología de punta para procesar cerca de 30 mil toneladas de PET post-consumo al año y convertirlas en aproximadamente 22 mil toneladas de resina reciclada de PET grado alimenticio, las cuales pueden ser utilizadas como insumo para nuevos envases en la industria de alimentos y bebidas.

Desde el 1 de marzo del 2011 se concretó también la adquisición de la empresa Sr. Snacks, con esta compra Arca Continental incrementó la cartera de clientes y productos de Bokados, y estableció sinergias con sus diferentes áreas de operación. Sr. Snacks está ubicada en la comunidad La Mirada, California, y cuenta con rutas de cobertura en California y en algunas zonas de Nevada.

Sr. Snacks registra ventas anuales por 7 millones de dólares. Reúne 12 marcas diferentes de botanas estilo mexicano, entre las que destacan La Abeja y Sí Señor.



CRECEMOS PARA SER

# mejor

Equipos integrados en el programa  
de Administración Participativa.

Con más de

500 <sup>1,149</sup>  
mejoras a procesos

es

*Integrados como una empresa exitosa tenemos el compromiso de continuar realizando acciones que impulsen cambios positivos entre nuestros colaboradores, clientes, proveedores y las comunidades en las que participamos, a fin de contribuir a su bienestar y de trabajar unidos para generar valor compartido y favorecer el desarrollo sustentable en nuestros territorios.*

Impulsamos el desarrollo integral  
de los

# colab

*En Arca Continental nuestros colaboradores, motor de nuestro éxito, son los principales responsables de los buenos resultados de la empresa. Por ello, buscamos crear un ambiente de trabajo donde puedan desarrollarse integralmente.*

## Colaboradores por región

**29,595** Bebidas México

**5,830** Sudamérica

**2,747** Negocios Complementarios





# oradores

Nuestra filosofía empresarial considera al colaborador como el principal valor de la compañía. Desde nuestros orígenes y hasta el día de hoy nos hemos comprometido con su bienestar integral y el de sus familias, ofreciéndoles mejores oportunidades de desarrollo profesional y un ambiente laboral sano y respetuoso.

Tenemos claro que nuestras acciones en materia de calidad de vida en la empresa deben partir del apego a los derechos humanos y la búsqueda continua de éxito y crecimiento integral para nuestros empleados, además de mejoras en productividad y eficiencia para la organización. Destaca la participación de nuestros colaboradores en el programa de Administración Participativa, donde nuestros colaboradores comparten la toma de decisiones para la mejora de sus respectivas áreas y equipos de trabajo. En el 2011 participaron 1,149 equipos, integrados por un total de 12,882

colaboradores quienes generaron más de 500 mejoras a procesos y desarrollaron 143 proyectos con importantes logros en aprovechamiento del agua, ahorro de energía, productividad, seguridad y de cuidado del ambiente, lo que se tradujo en un ahorro de más de 10 millones de pesos.

HOMBRES		MUJERES
2011	POR GRUPO DE EDAD	2011
11,276	Menores de 30	708
8,278	De 31 a 40 años	230
3,260	De 41 a 50 años	53
5,312	Mayores de 51 años	478

Nota- Sólo Bebidas México

## 38,172 total de colaboradores

### TIPO DE CONTRATO

21,627 sindicalizados\*  
16,545 no sindicalizados

### TIPO DE EMPLEO

36,419 tiempo completo  
1,753 tiempo parcial (Empleado temporal)

\* La política de la empresa es de completa apertura a la formación y desarrollo de sindicatos, por lo que cerca del 61.5% de los colaboradores de Arca Continental está cubierto por un contrato de convenio colectivo de trabajo en México. Mantenemos una estrecha comunicación a nivel sindical, con el fin de alcanzar acuerdos de mutuo beneficio bajo la base del respeto, la colaboración y la responsabilidad. Nuestros principios rechazan cualquier forma de trabajo forzoso y contratación de menores de edad.

# Cerca de 9 mil cursos

## Más de 862 mil horas de capacitación a nuestros colaboradores

### Horas de capacitación

CATEGORÍA DE COLABORADOR	HORAS
<b>Personal operativo</b> (Producción, Distribución y Fuerza de Ventas)	<b>476,545</b>
<b>Personal Administrativo</b>	<b>382,045</b>
<b>Gerentes / Subdirectores</b>	<b>3,787</b>
<b>Directores</b>	<b>151</b>

Bebidas México y Negocios Complementarios

### DESARROLLO PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN

En Arca Continental mantenemos a los colaboradores con una adecuada formación y una permanente actualización de conocimientos y habilidades que constituyen un factor clave de competitividad y sustentabilidad.

En el año 2011 se evaluó el "Programa Institucional de Desarrollo" con la finalidad de consolidar su funcionalidad acorde a las nuevas necesidades de la compañía. La evaluación produjo un esquema donde los colaboradores pueden identificar, desarrollar y fortalecer –de acuerdo a sus roles y funciones– los programas de capacitación que les permiten desarrollar su potencial personal y profesional de manera constante.

Se han implementado diversos programas que fortalecen nuestros planes de desarrollo, tales como talleres presenciales sobre estilos de liderazgo y cursos sobre conceptos de liderazgo, comunicación e integración. Cabe destacar que continuamos exitosamente el programa de Maestría Arca Continental, el cual permite que nuestros colaboradores adquieran mayores habilidades para mejorar y optimizar los procesos de la empresa en los que participan. En el 2011 un total de 21 ejecutivos finalizaron sus estudios de maestría y en este mismo año 21 ejecutivos más inician el programa. En el segundo semestre del 2012, 25 ejecutivos integrarán la tercera generación de este programa.

Se cuenta con capacitación y entrenamiento a través de la plataforma e-learning, que aplica las herramientas de tecnologías de información más avanzadas para capacitar al colaborador en diversos procesos del negocio, así como para enseñar el idioma inglés.

Es importante resaltar que en Arca Continental buscamos el desarrollo integral de nuestro personal, por lo que vamos más allá de las competencias laborales por lo que contemplamos aspectos fundamentales de su creci-



# Supera





## El plan de remuneración y beneficios

que reciben nuestros empleados contempla sueldos y prestaciones competitivas, de acuerdo al mercado laboral, perfil y responsabilidades de cada puesto, sin distinción de género y con apego a la legislación y políticas establecidas en la empresa.

miento como personas. Muestra de ello es el programa de Profundización de Valores Humanos que promueve aspectos axiológicos positivos para el íntegro desarrollo humano, y está orientado a mejorar la calidad de vida de nuestro personal, de sus familias y del ambiente laboral. En 2011 se realizó una inversión de Ps. 1,130,959, que benefició directamente a más de 1,400 colaboradores y sus familias. A la fecha, más de 21,250 colaboradores de Bebidas México y Negocios Complementarios han participado en este programa.

Se invirtieron más de 26 millones de pesos para brindar más de 9 mil cursos, lo que representa más de 862 mil horas de capacitación.

Otra forma de desarrollar el potencial de los colaboradores es el otorgamiento de becas educativas a nivel medio y superior. En 2011 Arca Continental otorgó 122 becas, de las cuales 36 corresponden al nivel de secundaria y 86 a bachillerato. Además, en conjunto con el Instituto Nacional de Educación para Adultos (INEA) se dio apoyo a los colaboradores que buscaron concluir sus estudios a nivel primaria; el programa ha tenido muy buena respuesta, ya que en algunos centros de trabajo los índices de escolaridad alcanzaron el 97%.

En cuanto a evaluaciones de desempeño del personal la empresa tiene implementada la "metodología 360 grados" que permite medir el rendimiento de los colaboradores con base en las competencias requeridas para el desempeño eficaz de sus funciones y responsabilidades. La evaluación se lleva a cabo cada dos años con el fin de establecer programas de capacitación y desarrollo para el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores. En el 2011 se evaluó al 100% del personal Corporativo y a colaboradores en Argentina y México.

## IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Rechazamos la discriminación por cualquier motivo, por ello trabajamos para incrementar la contratación de mujeres en nuestros centros de trabajo y elevar su participación en la

toma de decisiones de la empresa. Buscamos eliminar cualquier forma de discriminación y en 2011 no se registraron casos de discriminación alguna.

Una acción más para brindar igualdad de oportunidades es la alianza que hemos hecho con Movimiento Congruencia para apoyar la integración socio-laboral y desarrollo de personas con discapacidad. Al cierre de 2011 laboran en nuestra empresa 160 personas con discapacidad.

En Arca Continental se recluta al personal bajo un esquema de igualdad de oportunidades, nuestros procesos de contratación son transparentes y se ajustan a las necesidades de cada puesto, buscando siempre atraer y retener talento. Por ello contamos con un programa denominado "Retención del Talento Humano", que tiene la finalidad de aumentar la productividad y retener a los mejores colaboradores, incrementando sus competencias y ofreciéndoles un programa de desarrollo personal y profesional dentro de la compañía.

Con respecto a los procedimientos para la contratación local de altos directivos, se cuenta con una política de reclutamiento y con procesos de planes de sucesión otorgando prioridad al personal interno. Al cierre del 2011 el 99% de los altos directivos son personas de las localidades en donde tenemos operaciones.

# ción



## BENEFICIOS Y PRESTACIONES

El plan de remuneración y beneficios de nuestros colaboradores se rige por un criterio de igualdad de condiciones sin distinción de género y apegado a la valoración de talento, responsabilidades, competencias y logros. El plan contempla sueldos y prestaciones competitivas desde el punto de vista del mercado y apegadas a la ley. En relación al salario, el más bajo dentro de la empresa es al menos 2.0 veces mayor que el salario mínimo de la zona donde se opera.

Los colaboradores de todas las unidades de negocio tienen derecho a un paquete atractivo de prestaciones adicionales por arriba de la ley; por cada peso que se otorga de salario, se paga 30% adicional en prestaciones, entre las que destacan: plan de ahorro y formación patrimonial, subsidio por incapacidad, seguro de vida, aguinaldo, despensa, prima vacacional, reconocimiento por años de servicio, prima dominical, vacaciones y descansos en días festivos. Se ofrece además un seguro de gastos médicos mayores, cobertura por incapacidad o invalidez, permiso por maternidad y un fondo de pensiones. Es importante equilibrar la vida laboral con la familiar y por ello, tenemos varios programas cuyo objetivo es el bienestar físico y social, enfatizando acciones que promuevan la integración, la promoción y fomento de estilos de vida saludables. También desarrollamos diversas actividades de recreación y esparcimiento en fechas especiales tales como: Día de Reyes, Día del Niño, Día de la Madre y Navidad. Estas actividades están dirigidas a todos nuestros colaboradores y sus familias. En el 2011, más de 73 mil personas entre colaboradores y sus familias participaron en programas de recreación y esparcimiento organizados por la empresa (Bebidas México y Negocios Complementarios).

Un beneficio adicional es la "Corcholata de Honor", programa que otorga becas a los hijos de colaboradores por su excelente desempeño académico. El programa abarca becas desde la educación básica hasta la educación superior. En el 2011 más de 3 mil estudiantes fueron beneficiados.

En relación al plan de pensiones, la empresa tiene un total apego a la Ley Federal del Trabajo y fomenta el hábito del ahorro para que el colaborador pueda contar con un patrimonio que le permita mantenerse después del retiro. El plan está conformado por tres subcuentas individuales: aportaciones de los colaboradores donde él decide su aportación mensual durante el año; la segunda son las contribuciones de la empresa en base al ahorro seleccionado del empleado y su antigüedad, y finalmente aportaciones provenientes del Plan de Jubilaciones del personal pagando el 100% de su retiro y en casos particulares por fallecimiento, invalidez total o permanente, renuncia voluntaria y despido justificado o injustificado.



Más de **73 mil** personas entre colaboradores y sus familias participaron en programas de recreación y esparcimiento organizados por la empresa.

# Cerca de **17 mil** colaboradores participaron en programas de salud y seguridad

Tasa de accidentes **3.8%**

Tasa de ausentismo **0.24%**

Tasa de días perdidos **0.85**

Porcentaje de rotación **15%**

Bebidas México y Negocios Complementarios

## **SALUD Y SEGURIDAD**

Arca Continental cuenta con un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) para preservar y promover la salud e integridad de sus colaboradores. Este Sistema establece los estándares de nuestros protocolos de control y capacitación permanente en temas de salud y en los procedimientos de respuesta a contingencias. Con ello buscamos mitigar las situaciones que pudieran tener un efecto negativo en el negocio o en el entorno.

Nuestros centros de trabajo cuentan con comisiones de seguridad e higiene donde está representado el 100% de los colaboradores que participan en los programas de seguridad y salud en el trabajo.

Como un esfuerzo adicional para la prevención de accidentes, la empresa cuenta con un sistema de Manejo de Incidentes y Resolución de Crisis (MIRC) que permite llevar a cabo un diagnóstico de posibles situaciones de riesgo, determina la manera de prevenirlas y minimiza la posibilidad de ocurrencia.

Respecto a la salud de nuestros colaboradores, anualmente destinamos recursos humanos y materiales para programas educativos y actividades que promuevan un estilo de vida activo y saludable. En 2011 se brindaron cursos de capacitación en temas de control de enfermedades graves, beneficiando a más de 7,900 colaboradores y a 285 miembros de sus familias. También, se organizó la Semana de la Salud, programa de asistencia que busca educar, formar y asesorar a los colaboradores y sus familias en temas de seguridad, salud, prevención de enfermedades y control de riesgos, higiene personal, campañas de vacunación, detección e hipertensión. En estos programas participaron 16,774 colaboradores.

## **Semana de la Salud**

Cada año realizamos este programa para asesorar a nuestros colaboradores y sus familias en temas de seguridad, salud y prevención de enfermedades, con el apoyo de instituciones especializadas.



Calidad y servicio de  
excelencia a todos nuestros

# cliente

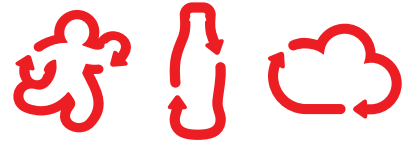
*El cliente es el socio principal para lograr el éxito en nuestro negocio. La vinculación que tenemos permite que nuestras marcas estén siempre disponibles para millones de consumidores.*



## Programa Amigo Seguro

Facilita la obtención de seguros contra accidentes.





# S

Se impartieron **134** cursos en los que participaron 14 mil detallistas con el objetivo de ayudarles a incrementar sus ventas y generar ahorros en sus negocios.

Nuestro servicio de atención y los esfuerzos para fomentar su mejora y desarrollo son los ejes de la relación con nuestros clientes; mantenemos canales de comunicación efectivos, a través de los cuales podemos conocer sus percepciones y necesidades acerca del servicio que brindamos. De esta manera, generamos mayor confianza en nuestros productos y fomentamos relaciones positivas de largo plazo. Para potenciar un crecimiento conjunto, Arca Continental ofrece a sus clientes un programa denominado "Socio Distinguido", modelo de colaboración que tiene por objetivo desarrollar a microempresarios promoviendo con cursos de capacitación que contemplen la administración de su negocio, soportes de venta y motivación, entre otros. Todas estas iniciativas, financiados por la empresa, buscan mejorar la calidad de servicio que brindan nuestros clientes a los consumidores. Algunos programas que destacaron durante el año 2011 fueron:

## FRENTE FRÍO

Este programa busca ofrecer al consumidor final bebidas frías; así en el 2011 se alcanzó la meta de instalar más de 47 mil refrigeradores libres de CFC's. Actualmente suman más de 340 mil los equipos instalados en el mercado, de los cuales el 62% cuenta con tecnología especializada para el ahorro en el consumo de energía. El programa nos permite también brindar la calidad de producto que el consumidor requiere, mejorar nuestra cobertura y a la vez cumplir con nuestro compromiso de cuidado al medio ambiente.

## RUTA AL MERCADO (RTM)

Ruta al Mercado (RTM) es una estrategia de trabajo que nos permite evaluar continuamente nuestro modelo de distribución para atender las dinámicas del mercado, reconociendo las diferentes necesidades de servicio y permitiéndonos hacer adecuaciones para contar con rutas de distribución más eficientes, reducir costos y brindar una completa satisfacción a nuestros clientes.

## LÍNEA TELEFÓNICA SIC

La línea telefónica SIC constituye un canal de comunicación para que nuestros clientes expresen sus comentarios, quejas y sugerencias. De esta manera podemos reconocer sus expectativas y necesidades para atenderlas de la mejor forma posible. La privacidad de la información y datos de nuestros clientes es y ha sido una prioridad para nosotros, y en el 2011 no tuvimos ninguna reclamación en este sentido.





- A. Contenido Neto
- B. Ingredientes
- C. País de origen
- D. Una porción de 355ml. aporta 0.7 cal.
- E. Fecha de frescura
- F. Número gratuito de servicio al cliente e información nutrimental
- G. Nombre o denominación
- H. Nombre y domicilio fiscal
- I. Lote de producción



*La razón de ser de nuestra actividad diaria es estar cerca de nuestros consumidores, brindándoles momentos positivos y acompañándolos con un amplio portafolio de productos.*



**Nuestro enfoque de valor hacia los clientes se traduce en cinco acciones principales:**

## 1. AMPLIO PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

Entendemos que las expectativas y necesidades de nuestros consumidores cambian, por ello ofrecemos un amplio portafolio de productos que contempla más de 39 marcas propiedad de la Compañía Coca-Cola, en 44 productos. En este amplio portafolio incluimos: agua, agua saborizada, té, jugos, bebidas energéticas, isotónicos, bebidas adicionadas, café y refrescos carbonatados, de los cuales un 45% está conformado por bebidas bajas en calorías.

En Bokados, ofrecemos 23 marcas de botanas y dulces tales como: cacahuates, semillas de girasol y calabaza, frituras a base de harinas, dulces de fruta, mazapanes y mazapanes combinados con galleta Oreo. Un 45% de nuestras botanas son productos bajos en grasa, sodio y calorías, así como dulces bajos en azúcares, a fin de tener un portafolio para las diferentes necesidades de nuestros consumidores.

El éxito del negocio se basa en satisfacer las nuevas demandas de los consumidores y ofrecer más opciones bajas en calorías e ingredientes naturales que apoyen el bienestar y la salud de nuestros consumidores.

## 2. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

Es una prioridad para la empresa mantener un diálogo abierto y constante con nuestros consumidores, por ello contamos con diversos mecanismos de atención y respuesta a sus comentarios o necesidades.

Satisfaciendo los gustos y preferencias de nuestros

# CONSUMIDORES

# Promovemos el deporte y la actividad física como estilos de vida saludables.



En Arca Continental escuchar, informar y asegurar el cumplimiento de los derechos del consumidor es uno de los pilares básicos de nuestro servicio de atención.

Contamos con una línea de contacto que recoge datos y genera información sobre quejas y reclamaciones. Lo que nos ayuda a atender mejor a los consumidores y nos permite adaptar las estrategias de cada uno de nuestros departamentos a las demandas principales de los clientes.

Gracias a nuestra estrategia de comunicación responsable y al cumplimiento de las leyes en materia de comunicación, durante 2011 la empresa no tuvo ningún registro de incumplimientos a alguna norma relacionada con el suministro ni con el uso de productos y servicios de la empresa.

## 3. ETIQUETADO DE PRODUCTO

Como parte del compromiso que tenemos con nuestro consumidor y su bienestar, es nuestra política dar conocer de manera clara, veraz y abierta, el contenido de nuestros productos en los empaques y etiquetas, incluyendo los datos necesarios para tomar una decisión informada acerca de su consumo.

Para lograr una alimentación equilibrada, los consumidores necesitan el conocimiento sobre los contenidos de cada producto que ingieren. Por ello, la Compañía Coca-Cola incluye en sus etiquetas las Guías Diarias de Alimentación (GDA's), que son gráficas sencillas sobre el contenido de calorías, azúcares, grasas y sodio de cada bebida. Incluyen también el porcentaje de consumo recomendado de estos ingredientes en una dieta de dos mil calorías por día. Las GDA's se encuentran ya en los envases de Coca-Cola y pronto estarán presentes en todos nuestros productos. Este sistema de etiquetado se encuentra alineado con las recomendaciones del Consejo Mexicano de la Industria del Consumo (ConMéxico).

En el caso de Bokados, cada producto contiene la información nutrimental y, adicionalmente, muchos de ellos cumplen con los lineamientos para la distribución y venta de alimentos dentro de las escuelas de Educación Básica.

## 4. VENTAS Y MARKETING RESPONSABLE

La estrategia de comunicación y promoción de nuestros productos se sustenta en el apego a las leyes locales y códigos aplicables, por lo que asumimos la responsabilidad sobre el contenido y la calidad de la información que llega a los consumidores acerca de nuestros productos.

Acordes con los lineamientos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y mostrando nuestro compromiso con la salud de los niños mexicanos, en Arca Continental adoptamos desde 2008 el Código de Autorregulación de Publicidad de Alimentos y Bebidas dirigida al Público Infantil (Código PABI), el cual establece los lineamientos específicos para la emisión de publicidad infantil de alimentos y bebidas no alcohólicas, en la búsqueda de la promoción de estilos de vida saludables.

## 5. ESTILOS DE VIDA ACTIVOS Y SALUDABLES

Con apego a los lineamientos para la venta de bebidas azucaradas en escuelas, hemos desarrollado un portafolio especial para los establecimientos de consumo escolar, ECOES, dirigido a alumnos de nivel primaria.

Con acciones como ésta, refrendamos nuestra convicción y compromiso social de ser un agente de cambio positivo en las regiones en las que estamos presentes. Ofrecemos así diversas opciones para satisfacer los gustos y preferencias de nuestros consumidores, y aportamos la información necesaria para promover el deporte y la actividad física a la par de una dieta balanceada.

Hemos sumado esfuerzos con diferentes organizaciones y autoridades estatales y nacionales para lograr la promoción de hábitos saludables de alimentación.



# midores

# Unidos para ser mejores **con la** Cadena de valor

*El 98% de nuestras compras de materias primas son realizadas a proveedores nacionales.*

Reconocemos la importancia que, para conseguir el éxito de Arca Continental en el mercado, tiene la relación estratégica con nuestros proveedores. Hacemos un esfuerzo importante para fortalecer la gestión de los nuevos y actuales proveedores, compartiendo con ellos nuestro Código de Ética, y en el caso de proveedores estratégicos, la Guía de Principios Rectores para Proveedores de Coca-Cola.

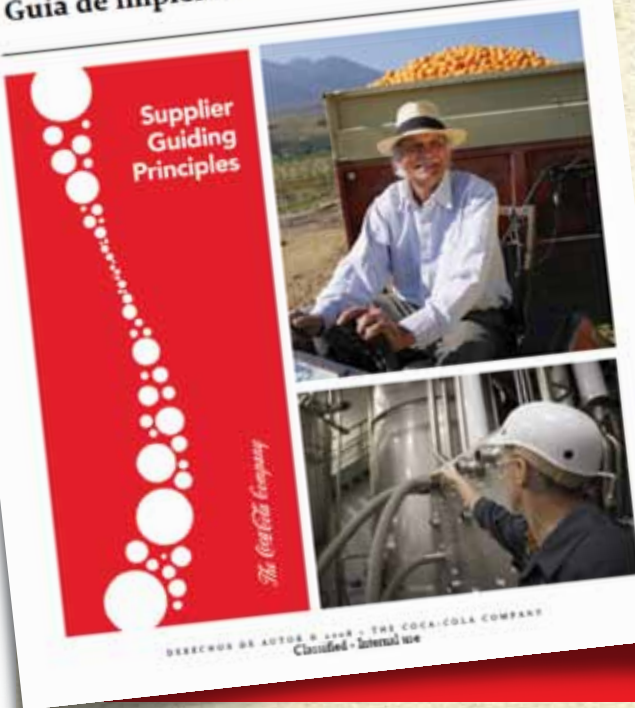
Este último documento explica lo que esperamos de nuestros socios-proveedores, identifica los valores esenciales de la compañía, enuncia las evaluaciones y auditorías de cumplimiento, y enumera los principios de responsabilidad social que rigen nuestras actividades comerciales. Ejemplo de ello son: el respeto a los derechos humanos, la libertad de asociación, la prohibición del trabajo infantil, forzado y abuso al trabajador, cero discriminación, trabajo seguro y saludable, horas de trabajo y sueldos con apego a la ley y, finalmente, protección al medio ambiente.

La Guía de Principios Rectores para Proveedores reafirma nuestro compromiso con el desarrollo de relaciones basadas en la integridad, el respeto a los derechos humanos, la diversidad de costumbres y culturas y el cumplimiento de la legislación vigente.

Los principios pueden consultarse en: <http://www.thecoca-colacompany.com/citizenship/pdf/SupplierSGPOplementationGuideSPANISH.pdf>

Desarrollamos prácticas responsables en la cadena de valor, estableciendo procesos comerciales éticos, transparentes, imparciales y protegiendo el medio ambiente.

Derechos para el lugar de trabajo (Global)  
**Principios Rectores para Proveedores**  
Guía de implementación



Comprometidos  
con el desarrollo  
de la

# COM



*Buscamos promover el bienestar y el progreso de la comunidad, a través de diversos programas que contribuyan al desarrollo integral de las poblaciones donde operamos.*

El compromiso con las comunidades es uno de los aspectos más importantes del Modelo de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de Arca Continental. Los esfuerzos sociales de la empresa están dirigidos a cumplir dos objetivos clave:

1. Fomentar la responsabilidad social como parte de nuestra cultura organizacional, implementando programas, generando alianzas y evaluando los resultados.
2. Integrar el Modelo de Responsabilidad Social y Sustentabilidad a la estrategia del negocio y, con ello, cumplir estándares nacionales e internacionales en la materia.

### **FOMENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Con el objetivo de impulsar un desarrollo sustentable, en Arca Continental tenemos el compromiso de invertir recursos humanos y materiales para generar valor en las comunidades donde operamos. Para ello hemos construido alianzas de mutuo beneficio con miembros de la comunidad, autoridades y diversas organizaciones sociales. En el año 2011 destacaron los siguientes programas:

### **ANSPAC**

Trabajamos desde hace 21 años con la Asociación Nacional Pro Superación Personal (ANSPAC), ayudando a las esposas madres e hijas de nuestros colaboradores a alcanzar su superación personal, mediante la formación moral y humana, así como el desarrollo de nuevos conocimientos y herramientas de capacitación, que les brinde la posibilidad de mejorar su economía familiar.

El programa ha tenido una gran aceptación, y actualmente se lleva a cabo en 24 unidades de ANSPAC Arca Continental y se ha hecho extensivo a mujeres que viven en la localidad.

En 2011 se han realizado inversiones por más de 2 millones de pesos con una participación de 1,200 mujeres en los cursos de Básico y Avanzado. También se realizó un programa piloto en Planta Guadalupe denominado ANSPAC Joven, enfocado al desarrollo humano y moral de los participantes con la asistencia de 80 jóvenes, hijos de nuestros colaboradores, aproximadamente con edades comprendidas entre 13 y 16 años.



# Unidad



# Más de 4,500 voluntarios participaron en el Día Anual del Voluntariado

## Programa de Voluntariado

Fue creado desde hace siete años con el objetivo de que la empresa fomentara entre sus colaboradores aportar donativos, tiempo y habilidades, al servicio de algunas organizaciones sociales de la comunidad de los territorios donde estamos presentes.

La operatividad y administración del programa, se logra a través de la formación de comités de voluntariado en cada unidad de negocio.

Además de las actividades locales de cada comité, anualmente se realizan cinco actividades institucionales de participación e involucramiento en la comunidad en cada territorio incluyendo el Día Anual del Voluntariado, el cual fortalece nuestros valores, nuestro pensamiento, pero sobre todo, nuestra forma de ser y de proceder.

Los recursos se obtienen gracias a las aportaciones voluntarias de los colaboradores de cada unidad de negocio. Estas aportaciones son deducidas de su nómina y cargadas a una cuenta de ahorro de la empresa. Arca Continental iguala peso a peso la cantidad que cada comité desea donar a diferentes causas.

### ACTIVIDAD

### DESCRIPCIÓN

### BENEFICIADOS 2011

**Día del Niño**

Recolección de juguetes entre los colaboradores; así como diferentes actividades que promuevan la convivencia entre nuestros voluntarios, los niños y sus familias.

Más de 20 mil niños beneficiados.

**Navidad con Sentido**

Celebrar la víspera de la Navidad, llevando alegría a la niñez menos favorecida obsequiándoles juguetes nuevos, que fueron donados por los colaboradores de todos nuestros territorios en México.

Más de 8,400 juguetes se recolectaron; más de 7,500 niños fueron beneficiados.

**Donativo para OSC y fundaciones**

Donativos financieros y materiales.

Se destinaron más de 35 millones de pesos más donaciones en especie.

**Día Anual del Voluntariado**

Durante el Día Anual del Voluntario se realizaron actividades de reforestación y rehabilitación en espacios públicos como parques y escuelas. Adicionalmente, se realizaron actividades de Limpieza de Cuerpos de Agua.

Se rehabilitaron 15 escuelas y 10 parques públicos, sembrando más de 2,480 árboles. Se recolectaron 11.54 toneladas de basura en una extensión aproximada a los 15 Km. de riberas de ríos y playas de nuestros territorios, mediante la participación de 4,531 voluntarios, entre colaboradores, sus familias y la comunidad.



## Responsabilidad ante desastres naturales

La empresa siempre ha estado al pendiente de las necesidades de la comunidad en los desastres naturales y cuando es necesario hace sinergia con las organizaciones de la sociedad civil como la Cruz Roja, Protección Civil y otras organizaciones locales expertas en el tema. Durante el año estos fueron los apoyos:

ESTADO	BENEFICIARIO	APOYO OTORGADO
Durango	Campesinos de la Región de Durango	3 toneladas de arroz, lentejas y frijol, así como 4,500 Lts. de agua embotellada.
Nuevo León	Familias afectadas por el huracán Alex	A través de la Cruz Roja se apoyó con: Pastas, sopas instantáneas, harinas, aceite, leche tetrapack, atún, frijoles, crema, ensaladas, bebidas en polvo, toallas para bebé, detergente en polvo, consomate.

## Promoción de estilos de vida activos y saludables

Además de desarrollar acciones comunitarias y como parte de nuestra responsabilidad, derivada de nuestro liderazgo en el mercado de bebidas y alimentos, en Arca Continental asumimos el compromiso de trabajar en favor de la promoción de estilos de vida activos y saludables.

## Escuelas en Movimiento

El programa Escuelas en Movimiento busca promover una cultura de bienestar físico e integral para hacer frente a los problemas de sobrepeso y obesidad que aquejan a nuestro país. El programa busca prevenir y combatir algunos problemas de salud pública a través de: a) la rehabilitación de espacios deportivos para que los niños tengan un lugar donde jugar y ejercitarse; b) el apoyo a programas de activación física que modifiquen conductas de sedentarismo y; c) la creación de conciencia en los alumnos y padres de familia sobre la importancia de contar con buenos hábitos alimenticios y de ejercicio. En el 2011 el programa se llevó a cabo en 10 escuelas públicas de Saltillo, Coahuila, beneficiando a más de 7 mil niños y niñas. Desde el inicio del programa se han construido espacios deportivos en 73 planteles educativos de los estados de Nuevo León y Chihuahua, beneficiando directamente a más de 60 mil alumnos.



# En 2011 el Maratón Powerade superó en 4% su récord de corredores inscritos al contar con 3,108.



## Maratón Powerade

Como parte de nuestras iniciativas de promoción del deporte y que más personas adopten estilos de vida saludables, realizamos por sexto año consecutivo en la ciudad de Monterrey el Maratón Powerade Arca Continental, en colaboración con la Asociación de Clubes de Corredores del Estado de Nuevo León, A.C.

La carrera contó con la participación de 3,108 corredores, superando en 4% su propio récord de inscritos en relación al año pasado, cifra que lo coloca como el maratón con más participantes en la historia de Nuevo León y el tercero a nivel nacional. El evento destacó por la presencia de 900 atletas de 24 estados del país, logrando una derrama económica importante para la ciudad.

Por segundo año consecutivo otorgamos el "Trofeo al Corredor con Valor", reconocimiento al participante que logra recaudar la mayor suma de dinero para ser donada a una institución de asistencia social. Luis Punte, ganador del trofeo, recaudó más de 50 mil pesos, monto que fue canalizado a ARENA, institución cuyo objetivo es dar apoyo a niños con problemas de autismo. Adicionalmente, se entregó el reconocimiento "Filipides" a Dulce María Rodríguez, atleta mexicana sobresaliente en juegos olímpicos, panamericanos y centroamericanos, así como en campeonatos mundiales.

En pro de la activación física y una cultura saludable de la niñez mexicana, en el marco de este evento, llevamos a cabo el Mini Maratón, una carrera de 4.2 Km que promueve el ejercicio entre los niños y la convivencia familiar. En esta edición participaron más de 1,200 personas en su mayoría menores de edad.

## Salud para Aprender (SPA)

En coordinación con el Gobierno de Nuevo León, las Secretarías de Educación y de Salud del Estado y otras empresas de la industria de alimentos y bebidas, firmamos el compromiso de contribuir a la promoción de hábitos alimentarios saludables para favorecer la salud integral de los alumnos de educación básica.

Uno de los primeros frutos de esta alianza es el Catálogo Estatal de Alimentos, Bebidas, Desayunos y Refrigerios Escolares, el cual tiene como propósito ofrecer a los directivos escolares, los expendedores de alimentos de las escuelas y los padres de familia, opciones de alimentos, bebidas, desayunos y refrigerios para que los niños y jóvenes puedan nutrirse de una forma equilibrada.

## Copa Coca-Cola

En conjunto con Coca-Cola de México, continuamos apoyando el torneo inter-escolar más importante del país. El evento ha permitido formar un semillero de talentos, fomentar el trabajo en equipo y promover en los jóvenes un estilo de vida activo y saludable por 14 años consecutivos. Hasta 2011 han participado más de un millón de jóvenes de edades entre los 13 a 15 años en más de 6 mil escuelas.



# Derechos humanos



*Respetar los derechos humanos posibilita la construcción de comunidades sólidas, desde las cuales poder empujar el crecimiento económico y desarrollo de la sociedad.*

Arca Continental cuenta con normas éticas y de negocio que respetan los derechos humanos, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales. Ofrecemos a nuestras audiencias clave un entorno de respeto mutuo, libre de toda forma de hostigamiento y discriminación, con las mismas oportunidades y trato justo. Nuestros valores demuestran el compromiso de ser un buen ciudadano corporativo y actuar de forma socialmente responsable en las comunidades donde operamos.

Las inversiones del grupo se guían por nuestra política de respeto a los derechos humanos, aunque nuestros acuerdos de inversión no contienen cláusulas específicas en este sentido.

Desde 2006 incorporamos la Guía de Principios Rectores para Proveedores de Coca-Cola a las condiciones de contratación de la empresa, estableciendo así cláusulas específicas de responsabilidad social exigibles a nuestra cadena de valor. De esta manera, toda compra lleva implícito el respeto por los derechos humanos, el rechazo del empleo de mano de obra infantil, la eliminación de todo tipo de discriminación, trabajo forzoso y otros aspectos de promoción de las libertades del ser humano (ver sección de proveedores). Durante el ejercicio reportado, no se ha tenido que adoptar ninguna medida disciplinaria contra algún proveedor por vulnerar los derechos humanos, ni se ha recibido reclamación de terceros en este sentido.

En cuanto a la capacitación sobre derechos humanos, reiteramos que la cultura empresarial es respetuosa de su cumplimiento y hasta el momento no se considera necesario aplicar un programa de capacitación específico, aunque, de manera cotidiana, trabajamos en brindar formación y sensibilización al personal en temas de diversidad de género, inclusión de personas con discapacidad y acoso sexual, entre otros.

En Arca Continental valoramos el respeto a las denuncias por violaciones a los derechos humanos, discriminación o temas relacionados. No hemos recibido denuncia alguna ni tenemos registro de incidentes de explotación infantil, violaciones a los derechos de los grupos indígenas, casos comprobados de trabajo forzado consentido u otros.



En todas nuestras operaciones respetamos y evaluamos los impactos en materia de Derechos Humanos.



A FAVOR DEL CUIDADO

# ambiente



Eficiencia en el uso del agua  
en relación al año pasado

5.4%

Más de  
96 millones

18

de pesos invertidos en la preservación  
y cuidado del medio ambiente

Plantas certificadas  
como Industria Limpia

# ntal

*El cuidado del medio ambiente es un tema estratégico para el negocio. Buscamos mantener nuestras operaciones en armonía con el entorno natural mediante el desarrollo y la evaluación de programas que minimicen el impacto ambiental y nos permitan ser más eficientes.*

# Sustentab

*En Arca Continental estamos comprometidos con la búsqueda de la excelencia ambiental como una prioridad en la operación diaria de nuestro negocio. La administración ambiental es un principio rector en nuestra determinación de ser buenos ciudadanos corporativos; es un componente de nuestra estrategia de negocio para tener una eficiencia operativa, reducir costos y generar responsabilidad de valor duradero.*

Queremos conducir nuestro negocio de manera que se proteja y preserve el medio ambiente, para lo cual estamos comprometidos a integrar los principios de administración en nuestras decisiones y procesos de negocios. En la actualidad contamos con sistemas para asegurar que respetemos la ley y minimicemos los riesgos ambientales en todas partes donde operemos, ejemplo de ello es el Sistema de Gestión Ambiental basada en la norma ISO 14000.

Tenemos valores de buenas prácticas ambientales e innovación que nos permiten ser líderes en áreas donde podemos tener mayor influencia. Contamos con metas y ob-

jetivos ambientales anuales consensados por el Consejo de Administración y por la Dirección General que nos permiten impulsar la mejora continua en eficiencia y desempeño ambiental, componente básico para nuestra estrategia de negocios.

Así nuestra estrategia para reducir los efectos directos que conlleva la producción y distribución de alimentos y bebidas, esta contenida en el modelo de sustentabilidad, que contempla los siete elementos clave enfocados en la prevención y el uso eficiente de recursos naturales a través del capital humano, la gestión y la infraestructura.

## MODELO DE SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL



### PREVENCIÓN / USO EFICIENTE

**CAPITAL HUMANO**  
Desarrollo de la cultura ambiental

**INFRAESTRUCTURA**  
A través de la Innovación Tecnológica

**GESTIÓN**  
Sistema de Administración Ambiental

#### **Política Ambiental**

Estamos comprometidos con el cuidado y el mejoramiento de nuestro medio ambiente, cumpliendo con las leyes vigentes y demás requisitos que la organización suscriba en materia de ecología y sustentabilidad ambiental, así como a lograr el uso racional y eficiente de los recursos naturales.



# ilidad

En el tema de prevención y uso eficiente de los recursos, incluimos en el Sistema de Gestión Ambiental de Arca Continental la implementación de un programa de formación continua y especializada en temas de medio ambiente para los colaboradores y extensivo para algunos proveedores estratégicos y muy vinculados en la operación y distribución de nuestros productos. En estos cursos de capacitación, se realizan acciones formativas en cada centro de operación con la finalidad de identificar y corregir aspectos para mejorar la eficiencia en los procesos y cumplir con los objetivos

propuestos. Es importante destacar que los colaboradores responsables de la estrategia y operación, cuentan con un bono económico que esta referenciado al cumplimiento de los indicadores y al nivel de desempeño.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental esta certificado, lo que representa que se cuenta con un estricto control de calidad y apego al cumplimiento con la legislación ambiental vigente; así la mayoría de nuestras plantas cuentan con un Certificado de Industria Limpia y sólo 2 están en proceso de obtenerlo.

## FACTOR CLAVE

## ENFOQUE

## META 2015

FACTOR CLAVE	ENFOQUE		META 2015
Agua	Optimizar el consumo de agua y minimizar las descargas residuales	↓	Ratio 1.5 La/Lb
Energía	Reducir y Controlar las Emisiones a la atmósfera	↓ ↑	175,000 Ton CO <sub>2</sub> 30 Lb/Kwh
Empaque	Reducir y Optimizar el uso de empaques	↓ ↑	Aligerado 5% PCR 25%
Residuos	Reducir y Disponer los Residuos industriales y peligrosos	↓ ↑	Reducción de materiales confinados Reciclado 85%
Construcción Sustentable	Edificar nuestros sitios de trabajo minimizando el impacto al ambiente	↑ ↑	Imagen Social y Ambiente de Trabajo Ahorros Operativos
Biodiversidad	Proteger la flora, la fauna y cuerpos de agua en los sitios donde operamos	↑	Eco-Sistema Reforestación
Legislación Ambiental	Dar cumplimiento con la Legislación, Normatividad y Reglamentos Ambientales como lo marca la Ley	↑ ↓	Cumplimiento Legal 100% Violaciones 0 y Multas \$0.00

# agua

## Acciones orientadas al mejoramiento y uso eficiente del recurso hídrico durante el 2011:

### ACTIVIDADES CLAVE:

- Compromiso del personal en Plantas
- Implementación de sistemas de monitoreo y seguimiento
- Mejoras en los procesos e instalaciones

### MEJORES PRÁCTICAS:

- Desarrollo y entrenamiento en el uso y cuidado del agua
- Formación del Comité de Ahorro de Agua
- Programa de detección de fugas
- Score Card Corporativo
- Optimizar el consumo en lavadoras y sistemas de enfriamiento
- Lubricación en seco y líquida
- Silos de agua en riego



*Estamos comprometidos en regresar a las comunidades y a la naturaleza la cantidad de agua que usamos en la producción de nuestras bebidas.*

El agua es el ingrediente más importante en la producción de nuestras bebidas y representa un tema crucial en la sustentabilidad del negocio, por ello reconocemos el compromiso que tenemos en hacer un uso responsable y de establecer alianzas que nos permitan sensibilizar y educar a las comunidades locales en estos temas.

### **Nuestra apuesta al cuidado del agua está orientada en tres principios:**

**Reducir** nuestro índice de agua, mientras crece el volumen de producción unitario, con el fin de mejorar para el próximo año en un 26% en relación al 2004.

**Reciclar** el agua que utilizamos en nuestras operaciones, devolviendo el 100% de las aguas residuales al ambiente, a un nivel de calidad que permita el desarrollo de la biodiversidad.

**Reponer** el agua utilizada en la producción de nuestras bebidas, participando en proyectos locales de conservación de fuentes de agua y apoyo a programas comunitarios.

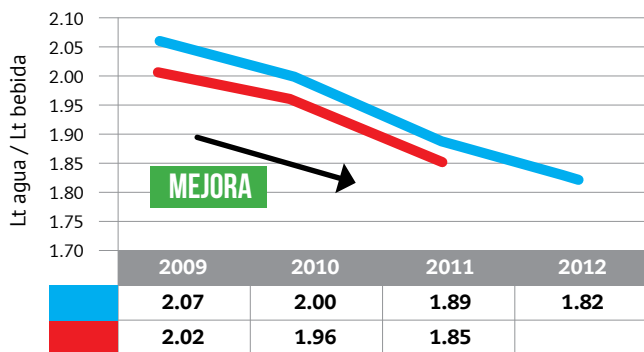
En 2011 se obtuvo una mejora del 5.4% vs. el año anterior que equivale a un ahorro de 765,277m<sup>3</sup>, lo que representa el consumo promedio de más de 28,800 familias de una vivienda con cuatro integrantes.

### TOTAL DE CONSUMO DE AGUA CONTRA PRODUCCIÓN

	2009	2010	2011
<b>Agua utilizada (m<sup>3</sup>)</b>	13,240,483	13,075,264	13,343,083
<b>Producción de bebida (m<sup>3</sup>)</b>	6,560,530	6,670,769	7,197,836

# En alianza con Coca-Cola de México y la WWF, consolidamos el proyecto denominado “Protección de Vulnerabilidad de la Fuente de Agua”.

## INDICADOR LTS. AGUA/LTS. BEBIDA



● Objetivo del indicador de Agua ● Indicador Lt. Agua/Lt. Bebida

## REDUCIR AGUA

El “Programa de Uso Racional del Agua” tiene la finalidad de orientar todos los procesos de nuestras plantas hacia la reducción del consumo del agua, mediante la implementación de nuevas tecnologías en los procesos de producción, tales como el lavado de botellas con aire ionizado, la inclusión de sistemas terciarios y la inclusión de ósmosis de sacrificio.

Otro esfuerzo en relación al tema, es la capacitación constante que promueve una cultura de ahorro y uso racional del agua entre los colaboradores. A la fecha, el 100% del personal de producción ha sido capacitado en temas relacionados con el cuidado del medio ambiente y el uso del agua.

Estas acciones nos han permitido reducir en un 5.4% el indicador del uso del agua en relación al año pasado.

### AGUAS INDUSTRIALES

	2009	2010	2011
Agua Residual (m <sup>3</sup> )	6,679,953	6,404,495	6,145,247

## RECICLAR AGUA

En cuanto a las iniciativas de reutilización del agua, podemos destacar que 17 de nuestras plantas embotelladoras cuentan con una planta tratadora de agua residual, tres con sistema de tratamiento terciario y una con recuperación de retrolavados de filtros y purga de lodos; con estas acciones logramos que el 15.5% de nuestro consumo de agua sea reutilizado en procesos como riego de jardines, enfriamiento, lavado de flotilla, bandas transportadoras, servicios sanitarios, calderas y la instalación de silos de agua, entre otros.

## REPONER AGUA

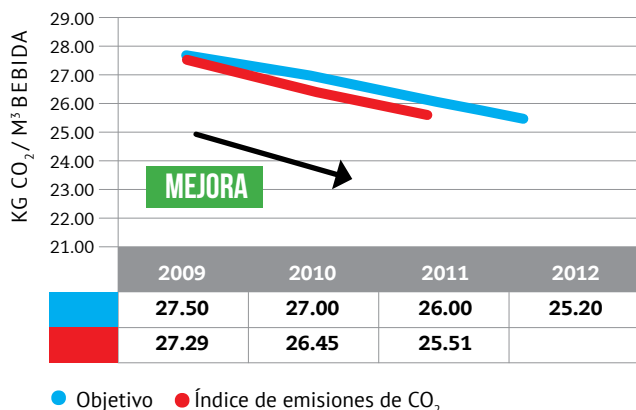
Participar en proyectos locales relevantes nos permite acercarnos al objetivo de reponer el agua utilizada a la comunidad y a la naturaleza; en este sentido desde el año 2007 y en alianza con Coca-Cola de México y la World Wildlife Fund (WWF), arrancamos el proyecto denominado “Protección de Vulnerabilidad de la Fuente de Agua (SVA)”. Este proyecto identifica los impactos que tienen nuestros suministros de agua, con la finalidad de mitigarlos tomando las medidas preventivas para no agotar el recurso y no contaminar la fuente. Los resultados del proyecto nos permitieron identificar y evaluar proyectos de reposición que pueden ser muy provechosos para la comunidad.

En Arca Continental estamos comprometidos en proteger y mitigar los impactos en las cuencas de agua que abastecen a nuestros territorios, establecimos con Coca-Cola de México, el Sistema Embotellador y con Pronatura A.C, el Programa Nacional de Reforestación y Cosecha de Agua, el cual tiene como objetivo recuperar 25,000 hectáreas de bosques del país para fomentar la continuidad del ciclo hidrológico. En 2011 y tan sólo en los territorios Arca Continental, se han plantado 3.3 millones árboles en 3,400 hectáreas.



# energía

## ÍNDICE DE EMISIONES (KG CO<sub>2</sub>/M<sup>3</sup> BEBIDA)



*Buscamos ser la industria de bebidas líder en el uso eficiente de la energía y en el cuidado del cambio climático.*

La optimización del uso de la energía depende de la eficiencia operativa en la producción y distribución de nuestros alimentos y bebidas, en ese sentido se realizan importantes inversiones para la reducción del consumo eléctrico que se materializan en diversas iniciativas orientadas a reducir, reemplazar e innovar en los centros de trabajo.

## REDUCIR ENERGÍA

Como parte de los esfuerzos por reducir el consumo de energía en los procesos de producción, llevamos a cabo un monitoreo y diagnóstico del consumo de energía y las emisiones generadas. Contamos también con el "Programa Invernal de Ahorro de Energía", el cual ha sido diseñado con el propósito de disminuir el consumo de energía en los meses invernales, y consiste en el reajuste del número de turnos, reduciéndolos de tres a dos.

Otras iniciativas e innovaciones que han permitido la reducción del consumo de energía y las emisiones son la innovación en la capacidad de carga de nuestros camiones, lo cual reduce el número de viajes necesarios para los traslados más largos del producto, la utilización de montacargas eléctricos en nuestros almacenes y plantas, y la instalación de motores de alta eficiencia en las plantas productivas.

El monitoreo de indicadores de rendimiento de combustible nos permite detectar áreas de oportunidad y ser cada vez más eficientes en el consumo de óleos; ejemplo de ello es

## Acciones orientadas al cuidado y uso eficiente de energía durante el 2011:

### ACTIVIDADES CLAVE:

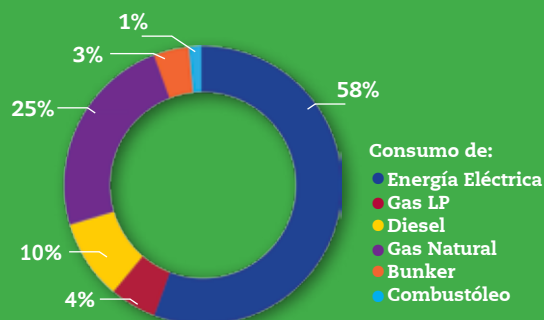
- Integración en programas de Ahorro de Energía
- Operación con enfoque a reducir el consumo de energía durante horario de demanda máxima (costo de energía)
- Invertir en tecnología de Ahorro de Energía
- Implementación de sistemas de monitoreo y seguimiento

### MEJORES PRÁCTICAS:

- Comité de Ahorro de Energía / estrategia Control de Demanda
- Curso de eficiencia energética
- Diagnóstico /balance energético (perfil de cargas por equipo)
- Plan de reducción de consumo de energía
- Programa de reemplazo de motores y unidades viejas de AC
- Reingeniería de los sistemas de enfriamiento y aire comprimido
- Cambio a luminarias ahorradoras

## CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA (GJ)

AÑO	GAS LP	GAS NATURAL	DIESEL	COMBUSTÓLEO	BUNKER
2009	66,656	269,627	375,616	19,740	42,575
2010	66,355	221,918	392,377	18,145	41,933
2011	67,092	167,759	436,024	17,424	49,082



# Ahorramos 80,682 (GJ) de energía, lo que representa una reducción del 4.4% con relación al año anterior.

la configuración "Fully" y el sistema "Drop and Hook" que están orientados a la reducción y optimización en los traslados de producto hacia los centros de distribución, así como el monitoreo y diagnóstico de instalaciones eléctricas en todas nuestras plantas y oficinas.

## REEMPLAZAR ENERGÍA

En 2011, hemos llevado a cabo diversas iniciativas que consisten en la utilización de nuevas tecnologías que reduzcan el consumo de energía, sustituyendo motores, bombas, luminarias, realizamos una evaluación de fuentes renovables de energía (energía eólica); continuamos nuestros diagnósticos, monitoreo y control ambiental; evolución a instalaciones verdes y evaluación de tecnologías para la reducción del consumo de combustibles.

## INNOVAR PARA EFICIENTAR LA ENERGÍA

Nuestra meta es integrar antes del 2015 energías limpias que provengan de fuentes renovables en nuestros procesos, con la finalidad de reducir nuestras emisiones a la atmósfera reflejadas como toneladas de CO<sub>2</sub>.

En conjunto con nuestros proveedores, hemos desarrollado tecnologías que reducen el consumo de energía en nuestros refrigeradores y por ende las emisiones de gases efecto invernadero. El 100% de nuestros refrigeradores en el mercado son libres de CFC's y el 63% de ellos cuenta con dispositivos de ahorro de energía los cuales permitieron en 2011 un ahorro de cerca del 3% en el consumo comparado con el año pasado.

Otras iniciativas que nos permiten optimizar y ahorrar energía en el año son:

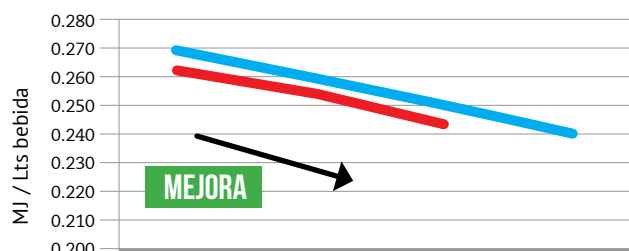
- Pruebas con CO<sub>2</sub> como gas refrigerante
- Vehículos 4 cilindros que permiten ahorros de combustible
- Compra de montacargas con gas natural

Trabajamos en la lucha contra el cambio climático, pues reconocemos que es uno de los temas centrales de la estrategia de nuestro negocio; para ello, buscamos incrementar la eficiencia de todas nuestras operaciones en el uso los procesos para la protección del clima, la conservación de los recursos y materias primas renovables.

Estamos trabajando de forma interna y con nuestros socios transportistas, para mejorar la eficiencia de nuestros vehículos mediante el mantenimiento y mejoramiento del parque vehicular, evaluando la adquisición de vehículos híbridos y reduciendo el consumo de combustible teniendo una mejor logística de rutas de mercado.

CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA (GJ)		
2009	2010	2011
949,824	959,870	1,016,901

## USO DE ENERGÍA (MJ/LTS BEBIDA)



	2009	2010	2011	2012
Objetivo	0.270	0.260	0.250	0.240
Mj / Lts Bebida	0.263	0.255	0.244	

● Objetivo ● Mj / Lts Bebida

Crecimos la producción en un 7.9% y con la mejora energética, dejamos de emitir a la atmósfera 6,759 toneladas de CO<sub>2</sub> respecto al año anterior.



# empaque

*Nuestros empaques son material con valor para re-utilización.*

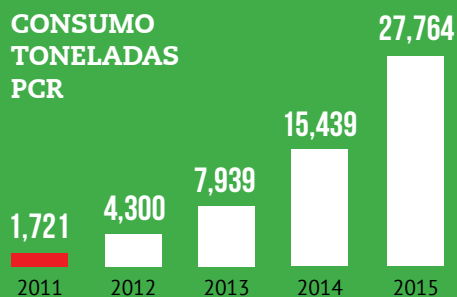
Trabajamos junto con Coca-Cola de México en la mejora de empaques, siempre buscando nuevas tecnologías para aligerar, reciclar y reutilizar.

En 2011 invertimos 25 millones de pesos en el tema de aligeramiento de empaques, que significan ahorros por 1,161 toneladas de resina de PET (politereftalato de etileno).

Durante el año, se realizó la adquisición de Petstar, una empresa recicladora de PET y subsidiaria de Promotora Ambiental; esta adquisición permitirá avanzar en las metas de sustentabilidad y refrendar nuestra responsabilidad con el cuidado del medio ambiente. Petstar utiliza tecnología de punta para procesar cerca de 30 mil toneladas de PET post-consumo al año y convertirlas en aproximadamente 22 mil toneladas de resina reciclada de PET grado alimenticio, las cuales pueden ser utilizadas como insumo para nuevos envases en la industria de alimentos y bebidas.

En 2011 en las operaciones de México, se consumieron 1,721 toneladas de resina reciclada (PCR) utilizadas en la elaboración de envase PET No Retornable (PET NR), que equivalen a 2.17% del consumo total de resina en envase PET NR (79,449 ton). Para el 2015, esperamos utilizar cerca de 28,000 toneladas de PCR, que representaría más del 30% del consumo total de resina en envase PET NR.

## CONSUMO TONELADAS PCR



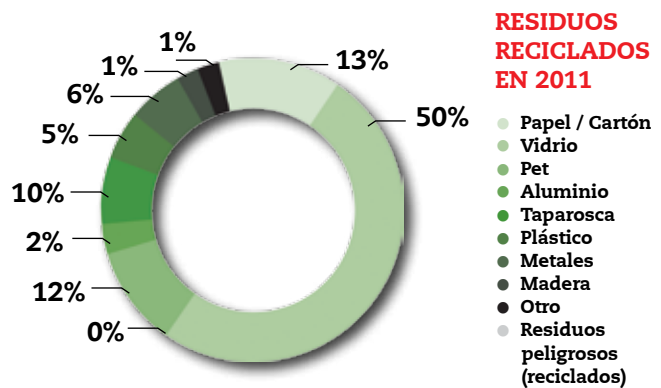
En nuestra operaciones se reciclan casi el 80% de los residuos que equivalen a 48,898 toneladas.

## Residuos y Reciclado

A través de la correcta canalización de residuos y acciones enfocadas al reciclado de diversos materiales utilizados en los procesos de producción, hemos logrado una reducción importante de residuos, siempre respetando la normatividad y comprometidos con la búsqueda de alternativas que generen más reducciones.

### RESIDUOS Y PORCENTAJE DE RECICLADO

Año	Residuos Reciclados	Residuos Confinados	Residuos Sólidos	Reciclado (%)	Objetivos (%)
2009	45,421,506	12,080,957	57,502,462	78.99	78.0
2010	46,343,454	12,505,394	58,848,849	78.75	79.0
2011	48,898,704	12,411,887	61,310,591	79.76	79.5



### RESIDUOS RECICLADOS POR PESO (KG.)

AÑO	PAPEL/GARTÓN	VIDRIO	PET	ALUMINIO	TAPAROSCA	PLÁSTICO	METALES	MADERA	OTRO	RESIDUO PELIGROSO
2009	10,559,939	21,597,579	3,496,935	132,991	603,151	4,075,900	1,689,699	2,550,656	491,758	222,897
2010	5,961,189	24,064,461	4,396,097	52,393	514,962	4,000,863	1,975,763	4,463,265	637,631	276,832
2011	6,327,348	24,605,451	5,817,903	48,219	737,751	4,844,076	2,405,663	3,173,958	639,069	299,266

# Legislación ambiental

Nuestra empresa, como todo organismo social, forma parte de una comunidad mundial inscrita en cada lugar donde se encuentran localizadas sus operaciones. Es nuestra responsabilidad respetar el cumplimiento de todas las normas y leyes ambientales, que conduzcan a la preservación del equilibrio entre nuestro sistema de negocio y la comunidad a la que pertenecemos.

En 2011 no sufrimos ningún derrame producto de nuestras operaciones, ni la empresa ha sido objeto de sanción o multa por incumplimiento de alguna regulación ambiental.

## PLAN DE CERTIFICACIÓN 2012

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Insurgentes	2do sem.	2do sem.	
Guadalupe	2do sem.	2do sem.	
Topo Chico	2do sem.	2do sem.	
Matamoros	1er sem.	1er sem.	2do sem.
Chihuahua	1er sem.	1er sem.	2do sem.
Juárez	2do sem.	2do sem.	
Hermosillo	1er sem.	1er sem.	2do sem.
Mexicali	1er sem.	1er sem.	2do sem.
Culiacán	2do sem.	2do sem.	
La Favorita	2do sem.	2do sem.	
Zapopan	2do sem.	2do sem.	
Aguascalientes	2do sem.	2do sem.	
Las Trojes	2do sem.	2do sem.	

# Biodiversidad



En el tema de biodiversidad trabajamos en mantener cuerpos de agua dulce para garantizar la conservación de miles de especies endémicas de los territorios donde operamos y se realizan trabajos de conservación de suelo que contribuyen a la captación e infiltración de agua al subsuelo, recargando los mantos freáticos y abasteciendo las cuencas de agua.

En este tema, fomentamos una cultura ecológica con nuestros colaboradores y sus familias mediante la limpieza de cuerpos de agua y el Día Anual del Voluntariado donde en este año, más de 4 mil 500 personas participaron en actividades de reforestación, sembrando en esta y otras actividades, más de 13 mil árboles en 12.6 hectáreas. En el caso de la limpieza de cuerpos de agua, se recolectaron 11,540 Kg. de basura en 15 Km. de costa y 3 Km. de arroyo.

Actualmente colaboramos y participamos con instituciones expertas en el tema, para buscar la conservación de la flora y fauna en los territorios que operamos.

## Construcción Sustentable

Establecimos los nuevos estándares e indicadores de diseño y construcción “verde” relativos a la eficiencia energética y el cuidado del impacto ambiental para todos los nuevos proyectos de construcción, ampliación y/o remodelación de las oficinas de nuestras unidades de negocio. Estos criterios están enfocados a: ahorro de agua, eficiencia energética y protección a la atmósfera, utilización de energías renovables, calidad del aire y respetar la biodiversidad de la zona.



IMPULSAMOS EL DESARROLLO

# económico





Generamos más de

# 38 mil

empleos directos

# mico



*Nuestro crecimiento sostenido en el mercado nacional e internacional nos permite ser un actor importante en el desarrollo económico y social de las comunidades donde operamos.*



*Arca Continental sostiene su liderazgo en el mercado, manteniendo su compromiso con la calidad de sus productos y servicio al cliente. Estos valores le han permitido evolucionar desde sus inicios como un embotellador regional, hasta convertirse en un actor relevante con una constante inversión y una participación rentable en mercados internacionales.*

*La diversificación de las operaciones de la empresa ha permitido obtener buenos resultados en nuevos vehículos de creación de valor adyacentes a su negocio de bebidas.*

#### **INDICADORES SIGNIFICATIVOS DE SUSTENTABILIDAD**

CONCEPTO	AÑO 2011
Valor económico directo creado	\$ 45,028
Valor económico distribuido	\$ 45,647

(Cifras en millones de pesos)

## Pago de impuestos

En el cumplimiento de pago de impuestos, nuestras contribuciones fiscales ascienden a 4,288 millones de pesos\*. Esta responsabilidad constituye una fuente de ingresos para el gobierno y se traduce en el desarrollo integral y bienestar de sus ciudadanos.

\* Bebidas México y Negocios Complementarios.



# Ética



## INVERSIÓN

En el año 2011 la inversión en activos fue de \$2,895 millones de pesos, lo que se tradujo en una importante demanda de bienes y servicios de muy diversa índole, tales como: adquisición de nuevos refrigeradores, inversión en proyectos para optimizar los recursos y mejorar las actividades productivas de las plantas productoras, construcciones, vehículos y, en general, compra de materias primas como vidrio, azúcar y cacahuete, entre otros.

## EMPLEO

El empleo es uno de los factores más relevantes en el bienestar social de un país y es pieza fundamental para el desarrollo económico. Debido a nuestro crecimiento en 2011, brindamos empleo directo a 38,172 colaboradores.

En relación al empleo indirecto, identificamos que por cada empleo directo que generamos, creamos 3.5 empleos indirectos en especial en el sector de pequeñas tiendas, además impactamos positivamente al empleo en los más de 31,470 proveedores con los que contamos.



Por cada empleo directo que generamos, creamos 3.5 empleos indirectos, en especial en el sector de pequeñas tiendas.

*Nuestro Código Ética es el cimiento de nuestra empresa y la guía de nuestro comportamiento en todos los ámbitos donde operamos.*

Nuestro Código de Ética rige las relaciones laborales al interior de la empresa y con nuestros grupos de interés. Los principales lineamientos del Código son conocidos por el 100% de los colaboradores y por el Consejo de Administración. Se trata de un documento que se actualiza cada dos años con la participación activa del Consejo y el Comité Directivo, de esta forma damos una respuesta ágil y oportuna a un entorno social cada día más demandante.

En ese documento, la empresa parte del principio básico de cumplir la ley y los reglamentos aplicables en todos los países donde operamos, de establecer y regular los comportamientos de los colaboradores ante acciones de extorsión, corrupción, fraude y favorecer la transparencia y cumplir las reglas de libre mercado; rechazando prácticas de soborno, corrupción u otro tipo de contribuciones con la finalidad de obtener ventajas empresariales y respetando las reglas de la libre competencia.

El Código de Ética se difunde continuamente a través los diversos medios internos, como la revista interna, así como cursos y a cada colaborador de nuevo ingreso se le entrega un ejemplar. Para la correcta difusión del Código de Ética, se emplean todos los medios de comunicación con que cuenta la empresa tales como revista interna, pósters, página de internet, tableros informativos y el portal de intranet.

En términos de ética publicitaria, desde hace muchos años no dirigimos mensajes publicitarios a menores de 12 años, respetando de esta forma el derecho de padres y tutores el elegir lo que más conviene a sus hijos.

Contamos con un Buzón de Transparencia que está disponible vía internet en:

**[www.arcacontal.com](http://www.arcacontal.com) / tel.: 01 800 000 2722,**

en donde se pueden denunciar comportamientos alejados del Código de Ética. Las denuncias son analizadas por una empresa consultora externa, la cual evalúa y hace recomendaciones concretas a las instancias correspondientes.

# Gobierno Corporativo

*Contamos con sólidas prácticas de Gobierno Corporativo, a fin de asegurar el mejor desempeño de la empresa, cumplir con nuestros objetivos y atender de la mejor manera posible las expectativas de nuestros grupos de interés.*

Nuestro Gobierno Corporativo está alineado con el Código de Mejores Prácticas Corporativas de la Bolsa Mexicana de Valores y tiene su fundamento en nuestro Código de Ética.

El Consejo de Administración está compuesto por 20 consejeros propietarios y un mismo número de suplentes. Cinco consejeros propietarios y suplentes son independientes.

Los consejeros cuentan con amplios conocimientos y experiencia, en una gran diversidad de temas entre los que podemos mencionar, negocios, finanzas, producción, economía, medio ambiente, logística, etc. y son elegidos por la Asamblea General de Accionistas, a propuesta de un grupo de accionistas con base en su trayectoria, resultados, experiencia, integridad, honestidad y por su alineación con los valores y filosofía de la empresa.

Nuestros consejeros conocen sus deberes fiduciarios, y al adoptar sus resoluciones observan las disposiciones legales aplicables en materia de conflictos de interés en caso de que esto último ocurra.

Como emolumentos, en el período que concluye, los miembros del consejo de administración recibieron la cantidad de \$21,100 pesos por cada sesión de consejo a la que asistieron.

En el desempeño de sus funciones, nuestro Consejo de Administración es apoyado por los siguientes comités:

- **Ejecutivo**
- **Auditoría y Prácticas Societarias**
- **Evaluación y Compensación**
- **Planeación y Finanzas**



## AUDITORÍA Y PRÁCTICAS SOCIETARIAS

Los Comités de Auditoría y Prácticas Societarias están integrados exclusivamente por consejeros independientes y tienen a su cargo las siguientes actividades:

### Prácticas societarias:

- a) Dar opinión al Consejo de Administración sobre los asuntos que le competen de acuerdo a la legislación aplicable.
- b) Solicitar la opinión de expertos independientes en los casos en que lo juzgue conveniente, para el adecuado desempeño de sus funciones o cuando conforme a la legislación aplicable o disposiciones de carácter general así se requiera.
- c) Convocar a Asambleas de Accionistas y hacer que se inserten en el orden del día de dichas Asambleas los puntos que estimen pertinentes.
- d) Apoyar al Consejo de Administración en la elaboración de los informes a que se refiere el artículo 28 (veintiocho), fracción IV, incisos d) y e) de la Ley del Mercado de Valores.
- e) Las demás que establezca la legislación aplicable o se prevean en los estatutos sociales de la empresa.

### Auditoría:

- a) Dar opinión al Consejo de Administración sobre los asuntos que le competen conforme a la legislación aplicable.
- b) Evaluar el desempeño de la persona moral que proporcione los servicios de auditoría externa, así como analizar el dictamen, opiniones, reportes o informes que elabore y suscriba el auditor externo. Para tal efecto, el comité podrá requerir la presencia del citado auditor cuando lo estime conveniente, sin perjuicio de que deberá reunirse con este último por lo menos una vez al año.
- c) Discutir los estados financieros de la Sociedad con las personas responsables de su elaboración y revisión, y con base en ello recomendar o no al Consejo de Administración su aprobación.

- d) Informar al consejo de administración la situación que guarda el sistema de control interno y auditoría interna de la Sociedad o de las personas morales que ésta controle, incluyendo las irregularidades que, en su caso, detecte.
- e) Elaborar la opinión a que se refiere el artículo 28 (veintiocho), fracción IV, inciso c) de la Ley del Mercado de Valores y someterla a consideración del Consejo de Administración para su posterior presentación a la asamblea de accionistas, apoyándose, entre otros elementos, en el dictamen del auditor externo.
- f) Apoyar al Consejo de Administración en la elaboración de los informes a que se refiere el Artículo 28 (veintiocho), fracción IV, incisos d) y e) de la Ley del Mercado de Valores.
- g) Vigilar que las operaciones a que hacen referencia los Artículos 28 (veintiocho), fracción III, y 47 (cuarenta y siete) de la Ley del Mercado de Valores, se lleven a cabo ajustándose a lo previsto al efecto en dichos preceptos, así como a las políticas derivadas de los mismos.
- h) Solicitar la opinión de expertos independientes en los casos en que lo juzgue conveniente, para el adecuado desempeño de sus funciones o cuando conforme a la legislación aplicable o disposiciones de carácter general se requiera.
- i) Requerir a los directivos relevantes y demás empleados de la empresa o de las personas morales que ésta controle, reportes relativos a la elaboración de la información financiera y de cualquier otro tipo que estime necesaria para el ejercicio de sus funciones.
- j) Investigar los posibles incumplimientos de los que tenga conocimiento, a las operaciones, lineamientos y políticas de operación, sistema de control interno y auditoría interna y registro contable, ya sea de la propia empresa o de las personas morales que ésta controle, para lo cual deberá realizar un examen de la documentación, registros y demás evidencias comprobatorias, en el grado y extensión que sean necesarios para efectuar dicha vigilancia.



*El Consejo de Administración cuenta con una sólida base ética que se fundamenta en los lineamientos de Gobierno Corporativo, Control de Riesgos y de Responsabilidad Social.*

- k) Recibir observaciones formuladas por accionistas, Consejeros, directivos relevantes, empleados y, en general, de cualquier tercero, respecto de los asuntos a que se refiere el inciso anterior, así como realizar las acciones que a su juicio resulten procedentes en relación con tales observaciones.
- l) Solicitar reuniones periódicas con los directivos relevantes, así como la entrega de cualquier tipo de información relacionada con el control interno y auditoría interna de la Sociedad o personas morales que ésta controle;
- m) Informar al Consejo de Administración de las irregularidades importantes detectadas con motivo del ejercicio de sus funciones y, en su caso, de las acciones correctivas adoptadas o proponer las que deban aplicarse.
- n) Convocar a Asambleas de Accionistas y solicitar que se inserten en el Orden del Día de dichas Asambleas los puntos que estimen pertinentes;
- o) Vigilar que el Director General dé cumplimiento a los acuerdos de las Asambleas de Accionistas y del Consejo de Administración de la empresa, conforme a las instrucciones que, en su caso, dicte la propia Asamblea o el referido Consejo.
- p) Vigilar que se establezcan mecanismos y controles internos que permitan verificar que los actos y operaciones de la empresa y de las personas morales que ésta controle, se apeguen a la normativa aplicable, así como implementar metodologías que posibiliten revisar el cumplimiento de lo anterior.
- q) Las demás que establezca la Ley del Mercado de Valores o se prevean en los estatutos sociales de la empresa, acordes con las funciones que la Ley del Mercado de Valores le asigna.

### **COMITÉ DE EVALUACIÓN Y COMPENSACIONES**

Este comité tiene las siguientes funciones:

- a) Evaluar y someter al Consejo de Administración los lineamientos para que la empresa cuente con políticas de compensaciones y de recursos humanos adecuadas.
- b) Proponer al Consejo de Administración los criterios

para la selección del Director General y los principales funcionarios de la empresa.

- c) Hacer recomendaciones al Consejo de Administración sobre los criterios para la evaluación del Director General y funcionarios de alto nivel de la empresa.
- d) Revisar periódicamente los esquemas de compensación de ejecutivos y hacer recomendaciones acerca de la estructura y monto de las remuneraciones de los principales ejecutivos de la empresa.
- e) Revisar que las condiciones de contratación de ejecutivos de alto nivel y que los pagos por separación de la empresa se apeguen a los lineamientos del Consejo de Administración.
- f) Informar periódicamente al Consejo de Administración sobre sus actividades.
- g) Desempeñar cualquier otra función que le sea encomendada por el Consejo de Administración.

## COMITÉ DE PLANEACIÓN Y FINANZAS

El Comité de Planeación y Finanzas tiene a su cargo las siguientes funciones:

- a) Evaluar y, en su caso, sugerir las políticas de inversión de la empresa propuestas por la Dirección General, para posteriormente someterlas a la aprobación del Consejo de Administración.
- b) Evaluar y, en su caso, sugerir las políticas de financiamiento (capital o deuda) de la empresa y sus subsidiarias, propuestas por la Dirección General, para posteriormente someterlas a la aprobación del Consejo de Administración.
- c) Evaluar y, en su caso, sugerir las políticas de dividendos de la empresa.
- d) Evaluar y, en su caso, sugerir los lineamientos generales para la determinación de la planeación estratégica de la empresa.
- e) Opinar sobre las premisas del presupuesto anual y proponerlas al Consejo de Administración para su aprobación.
- f) Dar seguimiento a la aplicación del presupuesto y del plan estratégico.
- g) Identificar los factores de riesgo a los que está sujeta la

empresa y evaluar las políticas para su administración.

- h) Analizar y proponer al Consejo de Administración para su autorización las propuestas relativas a los siguientes asuntos: (i) reformas o adiciones a los estatutos sociales; (ii) emisión, colocación o amortización de acciones de la empresa; (iii) fusiones y otras combinaciones de negocios que involucren a la sociedad o sus subsidiarias; (iv) inversiones de la compañía o sus subsidiarias que excedan los límites de autorización del Director General.
- i) Cualquier otro asunto que le sea encomendado por el Consejo de Administración.

A partir de enero 1, 2005, la Compañía adoptó la política de no celebrar operaciones con personas relacionadas que formen parte de su grupo de control, con excepción de aquellas que se consideren estrictamente necesarias para fines estratégicos y/o que puedan impactar significativamente los resultados de la compañía, así como operaciones. Para las operaciones celebradas con dichas personas, la Dirección General solicitará autorización al Presidente y a los Vicepresidentes del Consejo de Administración, reunidos como Comité Ejecutivo, y explicará los aspectos que hacen necesaria tal operación, así como sus bases y temporalidad. En este caso, adicionalmente se presentará la operación al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias para su aprobación. El monto de las operaciones con partes relacionadas es inferior al 0.01% respecto a las ventas totales de la empresa en el año 2011.

Además, la empresa se cuenta con la Coordinación de Comités de Riesgos, cuya finalidad es mantener la continuidad del negocio y su sustentabilidad, y cuya función es asegurar que los posibles riesgos operativos y financieros, estén debidamente monitoreados y atendidos por áreas específicas de la empresa. Esta coordinación presenta reportes periódicos al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias.

La sustentabilidad de la empresa en sus ámbitos económico, social y ambiental está supervisada por el Consejo de Administración.

Para mayor información respecto al Consejo de Administración y principales funcionarios consultar [www.arcacontal.com](http://www.arcacontal.com)

# Ciudadanía Corporativa

*Participamos activamente con diferentes asociaciones, en foros gremiales, eventos y conferencias a fin de impulsar el sano desarrollo de la industria desde una perspectiva que rebasa los intereses meramente empresariales.*

Muestra de ello es la conformación de la Red SumaRSE en la cual participamos como empresa co-fundadora. Esta unión de empresas busca crear un frente ante la difícil situación que la comunidad neoleonense enfrenta, y propicia el desarrollo sustentable de la sociedad a través de la unión de sus esfuerzos y voluntades, ejecutando e impulsando programas de alto impacto social en sinergia con todos los sectores de la comunidad.

A continuación enumeramos las asociaciones y cámaras en las que participamos:

- **Cámara de la Industria de la Transformación de Nuevo León**
- **Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo**
- **Cámara Nacional de la Industria de la Transformación**
- **Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados**
- **Confederación Patronal de la República Mexicana**
- **Asociación Neolonesa de Abogados de Empresa, A.C.**
- **Asociación Nacional de Abarrotereros Mayoristas, A.C.**
- **Asociación Técnica de Compensaciones, A.C.**
- **Centro Mexicano para la Filantropía, A.C.**
- **Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, A.C.**
- **Snack Food Association**





# Principales premios y reconocimientos en 2011

<b>PREMIO O RECONOCIMIENTO</b>	<b>LO OTORGA</b>	<b>CONSISTE EN</b>
<b>Índice IPC Sustentable</b>	Bolsa Mexicana de Valores (BMV)	Incorporación de Arca Continental, S.A.B. de C.V. al Índice IPC Sustentable. El Índice Sustentable incluye a las compañías listadas en la BMV que incorporan las mejores prácticas internacionales en materia de responsabilidad social, gestión ambiental y gobierno corporativo.
<b>Índice de Transparencia en Sustentabilidad Corporativa (ITSC)</b>	IPADE	Arca Continental, integrante del primer ITSC en México. Analiza componentes como gobernabilidad corporativa, visión estratégica, relación con grupos de interés, gestión y comunicación con indicadores medibles referentes a la incorporación integral y reporte de las prácticas sustentables de la organización.
<b>Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR)</b>	CEMEFI	Por 9º año consecutivo Arca Continental es distinguida como Empresa Socialmente Responsable.
<b>Certificación Norma FSSC</b>	Food Safety System Certification 22000	Planta Guadalupe Sistema de Defensa Alimentaria donde se revisó la implementación y control de vigilancia y la vulnerabilidad de la planta.
<b>Recertificación como Empresa Libre de Humo de Tabaco</b>	Secretaría de Salud	Planta Hermosillo Centro de Distribución Río Verde
<b>Distinción “Un Gran Lugar para Trabajar”</b>	Instituto Great Place to Work de México	Zona Coahuila, Zona Fronteras y Chihuahua. Reconocimiento por tener un buen ambiente de trabajo.
<b>Reconocimiento “Las Mejores empresas para trabajar en México y Región Noreste”</b>		Industrial de Plásticos Arma, S.A. de C.V.
<b>Premio Estatal de Seguridad 2011; Reconocimiento al Mérito.</b>	STPS	Centro de Distribución Tecomán Se otorga a la empresa que acredite la disminución de un 25% del Grado de Siniestralidad en relación al promedio de los dos años anteriores al año que se está concursando.
<b>Reconocimiento por la participación en el Programa de Liderazgo Ambiental</b>	SEMARNAT y Asociación Civil	Planta Chihuahua Planta Mexicali La SEMARNAT en coordinación con la Asociación Civil Desarrollo Ambiental Sustentable otorgan este reconocimiento a las empresas que motivan a sus proveedores a participar en un curso con duración de 40 horas para el desarrollo de Técnicas de Eco-Eficiencia con la finalidad de hacer que sus operaciones reduzcan el impacto ambiental que generan
<b>Industria Limpia</b>	PROFEPA	Tepatlitán, Las Trojes, Zapopan, Culiacán, Insurgentes, Guadalupe, Mexicali, Juárez, Topo Chico, Zacatecas y Coyotes. Distingue a las empresas que voluntariamente participan en el programa y cumplen con el Plan de Acción derivado de la Auditoría Ambiental. Actualmente todas nuestras plantas cuentan o se encuentran en proceso de obtener el Certificado de Industria Limpia.
<b>Reconocimiento por su contribución al cuidado del medio ambiente</b>	Secretaría de Desarrollo Sustentable de Nuevo León	Bebidas Mundiales (Zona Nuevo León)

# Acercas de este

*Con el objetivo de transparentar nuestro desempeño económico, social y ambiental, hemos informado oportunamente sobre las posturas, compromisos y acciones que Arca Continental ha llevado a cabo después de concretar su proceso de fusión. Este año presentamos nuestro séptimo Informe de Sustentabilidad consecutivo, primero como empresa integrada.*

El informe ha sido elaborado bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión GRI G3.1. Esta guía es una herramienta internacional generalmente aceptada para informar sobre el desempeño de sustentabilidad de las organizaciones y tiene como finalidad garantizar la calidad de la información divulgada, así como facilitar su medición y comparación. Y debido a la fusión no presentamos elementos comparativos para evaluar el desempeño, excepto en el ámbito ambiental porque las dos empresas trabajaban bajo el mismo sistema de desempeño ambiental y podemos medir y evaluar lo ocurrido en esa materia.

De acuerdo a los diferentes niveles de aplicación del GRI, Arca Continental se sitúa en la categoría "B", destacar que en un ejercicio de transparencia, se incrementaron el número de indicadores reportados en un 64% en relación al año pasado y se sometió a un proceso de verificación externa. En este reporte también se incluyeron indicadores del suplemento del Sector Alimentos Procesados.

Adicionalmente, el reporte de las prácticas de Arca Continental incluyó indicadores del Índice de Sustentabilidad propuesto por la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), y los principios del Pacto Mundial. En este caso se utilizó la herramienta "Estableciendo la Conexión", que vincula indicadores de GRI con principios del Pacto Mundial.



# informe

Este documento presenta los aspectos de la gestión más relevantes sobre las operaciones de la empresa en el periodo que va de enero a diciembre del 2011. Los datos contenidos en el apartado "Perfil de la empresa" se refieren a toda la empresa y a las tres áreas de negocio principales: Bebidas México, Sudamérica y Negocios Complementarios.

Los datos de desempeño social y económico se refieren a las operaciones de Bebidas México, que representa cerca del 80% del total de operaciones. Este año incluimos en nuestro reporte prácticas de desempeño social de nuestra marca comercial Bokados. No se incluyen las operaciones de Sudamérica.

En temas de desempeño social las cifras de años pasados corresponden exclusivamente a la empresa Arca, previo a la fusión. Para los temas de Medio Ambiente por primer año se integra la información de las tres áreas de negocio en bases comparables contra años anteriores.

La información reportada se complementa con el informe anual en materia financiera, donde se enuncian las prácticas de Gobierno Corporativo y los riesgos identificados para la sustentabilidad del negocio.

En relación al contenido, la materialidad del informe estuvo definida por la Dirección de Comunicación Corporativa y Responsabilidad Social, contando con el apoyo metodológico de McBride SustainAbility. El informe busca hacer énfasis en los temas centrales para la sustentabilidad de la empresa, considerando los indicadores que reflejan los impactos económicos, sociales y ambientales significativos y que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.

En este sentido, mantenemos una comunicación constante con nuestros grupos de interés a través de diversos medios. A partir de dichos acercamientos hemos podido conocer sus inquietudes y expectativas sobre su relación con Arca Continental. Lo anterior nos permitió modificar los nombres de ciertos capítulos del Informe, con el ánimo de ofrecer mayor claridad respecto a la estructura del mismo y la información que contiene. También se integró un capítulo especial de Derechos Humanos para hacer explícito el compromiso de la empresa en este ámbito y se buscó presentar la información en un contexto amplio de sustentabilidad de la industria.

Con respecto a las técnicas de medición y recopilación de información para desarrollar este informe, se solicitó a las áreas responsables los datos depurados para cada indicador, los cuales han sido procesados a través de controles internos, sistemas operativos y auditorías, tomando como base el Modelo de Responsabilidad Social y Sustentabilidad. En el caso de los indicadores de desempeño ambiental, éstos fueron calculados sobre bases homologadas con el Sistema Coca-Cola de México para asegurar su comparabilidad.

Si requiere información adicional o desea enviar comentarios o sugerencias relacionadas con este Informe, puede comunicarse con el Lic. Guillermo Garza, Director de Comunicación Corporativa y Responsabilidad Social o bien con la Lic. Rosario Aguilar, Jefe de Responsabilidad Social al correo electrónico: [rs@arcacontal.com](mailto:rs@arcacontal.com)



# Índice GRI

INDICADOR / DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN	PÁGINA	INDICADOR / DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN	PÁGINA
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>					
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Completo	2-3	3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión	Completo	9, 48-49
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Completo	2-7, 30-31	3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Completo	9, 48-49
<b>PÉRFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			<b>Índice contenidos GRI</b>		
2.1 Nombre de la organización	Completo	Portada	3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Completo	52-53
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios	Completo	1, 9, 20	<b>Verificación</b>		
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	Completo	9	3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completo	56
2.4 Localización de la sede principal de la organización	Completo	9	<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>		
2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas	Completo	8-9	4.1 La estructura de gobierno de la organización	Completo	42
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	41	4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Completo	2
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios).	Completo	8-9	4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Completo	42
2.8 Dimensiones de la organización informante (ventas, empleados, capitalización, productos, servicios, etc)	Completo	1, 8-9	4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Completo	42-45
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria	Completo	9	4.5 Vínculo entre la retribución monetaria de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos	Completo	42
2.10 Premios y Distinciones	Completo	47	4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Completo	42-45
<b>PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>			4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	Completo	42
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	Completo	48-49	4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes	Completo	2da. de forros
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente	Completo	48-49	4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social	Completo	42-45
3.3 Ciclo de presentación de memorias	Completo	48-49	4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	Completo	42-45
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Completo	49	<b>Compromisos con iniciativas externas</b>		
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria	Completo	4-7, 49	4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Completo	6-7, 9, 17, 30, 45
• Determinación de la materialidad			Completo	42-45	
• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria					
• Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria					
3.6 Cobertura de la memoria	Completo	48-49	4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	Completo	1, 6-7
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	48-49	4.13 Principales asociaciones a las que pertenece	Completo	46
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	Completo	9, 48-49			
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	Completo	48-49			

INDICADOR / DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN	PÁGINA	INDICADOR / DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN	PÁGINA
<b>Participación de los grupos de interés</b>					
<b>4.14</b> Relación de grupos de interés que la organización ha incluido: Empleados, otros trabajadores, y sus sindicatos	Completo	6-7	<b>EN6</b> Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Completo	34-35
<b>4.15</b> Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	6-7	<b>EN7</b> Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completo	19, 34-36
<b>4.16</b> Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	Completo	6-7	<b>Agua</b>		
<b>4.17</b> Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	Completo	6-7	<b>EN8</b> Captación total de agua por fuentes	Parcial	32
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			<b>EN9</b> Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Completo	
<b>EC1</b> Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	Parcial	40	<b>EN10</b> Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Completo	33
<b>EC2</b> Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Completo	9, 34-35	<b>Biodiversidad</b>		
<b>EC3</b> Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Completo	16	<b>EN11</b> Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados	Completo	24, 33, 37
<b>EC4</b> Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Completo	NA	<b>EN12</b> Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor	Completo	24, 33, 37
<b>Presencia en el mercado</b>			<b>EN13</b> Hábitats protegidos o restaurados	Completo	24, 33, 37
<b>EC5</b> Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Completo	16	<b>EN14</b> Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Completo	33, 37
<b>EC6</b> Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Completo	1, 22	<b>EN15</b> Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	Completo	NA
<b>EC7</b> Procedimientos para la contratación local de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Completo	15	<b>Emisiones y residuos</b>		
<b>EC8</b> Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	Completo	1, 8	<b>EN16</b> Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	34-35
<b>EC9</b> Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Completo	1, 19, 22	<b>EN17</b> Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	34-35
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>			<b>EN18</b> Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Completo	24, 35-37
<b>EN1</b> Materiales utilizados, por peso o volumen	Completo	36	<b>EN19</b> Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	Completo	35
<b>EN2</b> Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Completo	36	<b>EN20</b> NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Completo	1
<b>Energía</b>			<b>EN21</b> Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Completo	32
<b>EN3</b> Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	34	<b>EN22</b> Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Completo	36
<b>EN4</b> Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	34	<b>EN23</b> Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Completo	37
<b>EN5</b> Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Completo	34-35	<b>EN24</b> Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	Completo	36

# Índice GRI

INDICADOR / DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN	PÁGINA	INDICADOR / DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN	PÁGINA
<b>EN27</b> Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Completo	36	<b>LA14</b> Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Completo	16
<b>Cumplimiento normativo</b>			<b>LA15</b> Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	No información	
<b>EN28</b> Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Completo	37	<b>DESEMPEÑO DERECHOS HUMANOS</b>		
<b>Transporte</b>			<b>Derechos Humanos</b>		
<b>EN29</b> Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Parcial	35	<b>HR1</b> Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Completo	27
<b>EN30</b> Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Completo	1, 30-37	<b>HR2</b> Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Completo	27
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>			<b>HR3</b> Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	Completo	27
<b>DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DE TRABAJO</b>			<b>HR4</b> Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completo	27
<b>Empleo</b>			<b>HR5</b> Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Completo	13, 27
<b>LA1</b> Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Completo	12-13	<b>Explotación Infantil</b>		
<b>LA2</b> Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Parcial	17	<b>HR6</b> Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Completo	13, 27
<b>LA3</b> Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Completo	16	<b>Trabajos Forzados</b>		
<b>Empresa/Trabajador</b>			<b>HR7</b> Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Completo	13, 27
<b>LA4</b> Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Completo	13	<b>Prácticas de Seguridad</b>		
<b>LA5</b> Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Completo	13	<b>HR8</b> Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	Parcial	27
<b>Seguridad/Salud</b>			<b>Derechos de los indígenas</b>		
<b>LA6</b> Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo	Completo	17	<b>HR9</b> Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	Completo	27
<b>LA7</b> Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	Parcial	17	<b>Evaluación</b>		
<b>LA8</b> Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Completo	17	<b>HR10</b> Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	Completo	27
<b>LA9</b> Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completo	17	<b>Medidas Correctivas</b>		
<b>Formación/Educación</b>			<b>HR11</b> Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales	Completo	27
<b>LA10</b> Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Parcial	14	<b>DESEMPEÑO CON LA SOCIEDAD</b>		
<b>LA11</b> Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Completo	14-15	<b>Comunidades locales</b>		
<b>LA12</b> Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Completo	15	<b>SO1</b> Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo y, evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local	Completo	23-26
<b>Diversidad/Igualdad</b>					
<b>LA13</b> Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Parcial	13, 15			

INDICADOR / DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN	PÁGINA	INDICADOR / DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN	PÁGINA
<b>Corrupción</b>			<b>PR8</b> Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes		
<b>SO2</b> Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Completo	15, 41		Completo	
<b>SO3</b> Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Completo	15, 41	<b>Cumplimiento normativo</b>		
<b>SO4</b> Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Completo	15, 41	<b>PR9</b> Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Completo	
<b>Política Pública</b>			<b>SUPLEMENTO ALIMENTOS PROCESADOS</b>		
<b>SO5</b> Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	Completo	6-7, 20, 26, 46	<b>FP1</b> Porcentaje del volumen de compras a proveedores que operan en conformidad con la política de compras de la empresa.	Completo	22
<b>SO6</b> Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	Completo	NA	<b>FP2</b> Porcentaje del volumen de las adquisiciones que se hayan efectuado de acuerdo a normas internacionalmente reconocidas de producción responsable, desglosado por norma	No información	
<b>Comportamiento competencia desleal</b>			<b>FP3</b> Porcentaje del tiempo de trabajo perdido debido a conflictos laborales, huelgas y cierres patronales. Por país.	Completo	
<b>SO7</b> Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Completo		<b>FP4</b> Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas (contribuciones en especie, iniciativas de voluntariado, transferencia de conocimiento, alianzas y desarrollo de productos) que promueven el acceso a estilos de vida saludables, la prevención de las enfermedades crónicas, el acceso a la salud, alimentos nutritivos y accesibles, y la mejora del bienestar de las comunidades necesitadas o menos favorecidas	Completo	20-21
<b>Cumplimiento normativo</b>			<b>FP5</b> Porcentaje del volumen de producción fabricados en sitios certificados por un tercero independiente	Completo	
<b>SO8</b> Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Completo		<b>FP6</b> Porcentaje del volumen total de ventas de productos de consumo, divididos por categorías, con un contenido reducido de grasas saturadas, grasas trans, sodio y azúcares añadidos	Completo	20-21
<b>SO9</b> Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	No información		<b>FP7</b> Porcentaje del volumen total de ventas de productos de consumo, divididos por categorías que contienen ingredientes enriquecidos con nutrientes como la fibra, vitaminas, minerales o funcionales aditivos alimentarios	Completo	20-21
<b>SO10</b> Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	No información		<b>FP8</b> Comunicación acerca de ingredientes e información nutrimental más allá de la legislación	Completo	20-21
<b>DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			<b>FP9</b> Porcentaje y total de animales criados y/o procesados por especie y raza	No información	
<b>Salud y Seguridad al cliente</b>			<b>FP10</b> Políticas y prácticas por especie y raza relacionadas con alteraciones físicas y el uso de anestésicos	No información	
<b>PR1</b> Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados	Completo	20-21	<b>FP11</b> Porcentaje y total de animales criados y/o procesados por especie y raza por tipo de crianza	No información	
<b>PR2</b> Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad	Completo	21	<b>FP12</b> Políticas y prácticas en cuanto a antibióticos, anti-inflamatorios, hormonas y/o tratamientos por especie y raza	No información	
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>			<b>FP13</b> Número total de incidentes de violación a leyes y regulaciones, y adhesión a códigos voluntarios relativos a transporte, manejo y prácticas de sacrificio para animales terrestres y acuáticos	No información	
<b>PR3</b> Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa	Completo	21			
<b>PR4</b> Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	Completo	21			
<b>PR5</b> Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Completo	20-21			
<b>Comunicaciones de Marketing</b>					
<b>PR6</b> Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Completo	20-21			
<b>PR7</b> Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Completo	21			

# Índice Pacto Mundial

PRINCIPIOS	INDICADORES GRI	PÁGINA
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	HR1-9	27
2. Las empresas deben asegurarse de que sus filiales no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1-2, HR8	27
<b>TRABAJO</b>		
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5, LA4, LA5	13, 27
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR7	17,27
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR6	13,22,27
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	HR4, LA2, LA13, LA14	15,27
<b>MEDIO AMBIENTE</b>		
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente	4.11, EC2, EN26, SO5	6-7, 9, 30, 47
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN2, EN5, EN10, EN22, EN26	29-37
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	EN2, EN5, EN10, EN26	29-37
<b>CORRUPCIÓN</b>		
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	SO2-SO6	15, 41

## Contenidos básicos

Nivel de aplicacion de memoria	C	C+	B	B+	A	A+
Información sobre el perfil según la G3	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental	Verificación externa de la Memoria
Información sobre el enfoque de gestión según la G3	No es necesario		Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador		Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental	
Indicadores de desempeño según la G3 & Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos		Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea <b>a)</b> Informando sobre el indicador o <b>b)</b> Explicando el motivo de su omisión	



# Principios de calidad de los reportes GRI

## **EQUILIBRIO**

La memoria deberá reflejar los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.

## **COMPARABILIDAD**

Se deben seleccionar, recopilar, divulgar los aspectos y la información de forma consistente. La información divulgada se debe presentar de modo que permita que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.

## **PRECISIÓN**

La información que contiene el reporte debe ser precisa y suficientemente detallada como para que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización informante.

## **PERIODICIDAD**

La información se presentará a tiempo y siguiendo un calendario periódico de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.

## **CLARIDAD**

La información debe exponerse de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.

## **FIABILIDAD**

La información y los procedimientos seguidos en la preparación de una memoria deberán ser recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.

## **DEFINICIÓN DE MATERIALIDAD DE UN REPORTE**

La información contenida en los reportes deberá cubrir aquellos aspectos e indicadores que reflejen los impactos sociales, ambientales y económicos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en los grupos de interés. La manera de decidir los temas relevantes que deben incluirse en el reporte es a través de una matriz de materialidad que define cuáles son los impactos sociales, ambientales y económicos de las actividades de la empresa y cómo influyen en las decisiones y evaluaciones de los grupos de interés.

# Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## **PRINCIPIO N°1**

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

## **PRINCIPIO N°2**

No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.

## **PRINCIPIO N°3**

Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.

## **PRINCIPIO N°4**

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

## **PRINCIPIO N°5**

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

## **PRINCIPIO N°6**

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo.

## **PRINCIPIO N°7**

Las empresas deberán apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.

## **PRINCIPIO N°8**

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

## **PRINCIPIO N°9**

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

## **PRINCIPIO N°10**

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

# Carta de verificación

REDES SOCIALES



## Informe sobre la revisión independiente del Informe de Responsabilidad Social *Alto Desempeño, Mayor Compromiso* de Arca Continental

### Alcance de nuestro trabajo

La presente verificación independiente consistió en la revisión del contenido e indicadores de desempeño presentados en el Informe de Responsabilidad Social *Alto Desempeño, Mayor Compromiso* de Arca Continental.

Nuestra revisión tomó como base los estándares (IASB 3000), y la metodología del *Global Reporting Initiative* versión 3.1 (GRI 3.1) para la realización de reportes de sustentabilidad.

### Proceso de verificación

La responsabilidad de Redes Sociales en LT S.A. de C.V. consistió en revisar el contenido del documento, para lo cual se llevaron a cabo entrevistas con personal de diversas áreas, quienes participaron en la elaboración del Informe. De igual forma se implementaron diversos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, las cuales se describen a continuación:

- Comprobación de los indicadores centrales incluidos en el Reporte
- Consistencia del Reporte 2011 en comparación con el del año 2010, respecto a los indicadores reportados, seguimiento de programas, profundidad de información e incremento de indicadores.
- Comprobación de información cuantitativa y cualitativa con base a una selección de indicadores GRI, de los reportes 2009, 2010 y 2011.
- Seguimiento a las recomendaciones realizadas en verificaciones pasadas.

### Conclusiones

Con base a nuestra revisión, podemos aseverar que:

- *Alto Desempeño, Mayor Compromiso* de Arca Continental, ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de

Sustentabilidad de *Global Reporting Initiative* versión 3.1 (GRI 3.1)

- No se evidenció que la información contenida en este Informe relativa a los indicadores revisados, así como los procesos y acciones relacionadas con la sustentabilidad de la institución, contengan errores.

El proceso de revisión muestra que en el presente Informe se comunican de manera balanceada y oportuna los indicadores de desempeño seleccionados para la verificación.

El Informe de Responsabilidad Social *Alto Desempeño, Mayor Compromiso* de Arca Continental se preparó de acuerdo a la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad GRI en su versión 3.1 (G3.1) con un nivel de aplicación B+.

### Recomendaciones

Como resultado de nuestra revisión proporcionamos las siguientes recomendaciones:

- Profundizar en la estructura y acciones del Gobierno Corporativo.
- Fortalecimiento del Voluntariado.
- Ahondar en los indicadores referentes a Prácticas Laborales y Trabajo Digno.
- Incrementar la medición de indicadores ambientales en particular emisiones.

Lic. Martha Amaya Noguez  
Redes Sociales en LT S.A. de C.V.

La verificación externa del contenido del Informe de Sustentabilidad corresponde a una revisión que en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría por lo que no asumimos responsabilidad alguna sobre los sistemas y procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información. La auto declaración del nivel de aplicación de la Guía G3.1 de GRI es responsabilidad de ARCA CONTINENTAL.

Redes Sociales en Línea Timberland S.A. de C.V. forma parte de la red de OS del GRI, por lo que puede participar en los procesos de Verificación de Informes de Sustentabilidad de cualquier institución que se lo requiera.



En Arca Continental sostenemos la convicción de contribuir a crear un mejor futuro que promueva la prosperidad económica y el desarrollo social, conservando y preservando el medio ambiente. Para nosotros, la sustentabilidad es un compromiso que impulsamos en nuestro actuar cotidiano para conseguir un cambio positivo en nuestra comunidad, en el mercado y en nuestro planeta.

Punto de contacto para cuestiones relativas al informe:

**RESPONSABILIDAD SOCIAL ARCA CONTINENTAL**

**Guillermo Garza  
Rosario Aguilar**

Ave. San Jerónimo 813  
64640 Monterrey, Nuevo León, México  
Tel.: (81) 8151-1400  
rs@arcacontal.com  
www.arcacontal.com





**ARCACONTINENTAL**

[www.arcacontal.com](http://www.arcacontal.com)