

# BALANCE POSITIVO

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD 2014



ARCACONTINENTAL



# SOBRE ESTE INFORME

[G4-3, G4-15, G4-28, G4-29, G4-30, G4-32, G4-33]

Para Arca Continental este Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad representa una valiosa herramienta para dar a conocer nuestros logros y contribuciones al desarrollo sustentable y que sirva de punto de partida para el diálogo con grupos de interés. Durante el año realizamos el análisis de materialidad más extenso hasta el momento con estos grupos, por lo que fuimos capaces de responder a las inquietudes más trascendentes para ellos. Hemos realizado este Informe en forma anual desde el año 2004, el último periodo reportado fue 2013 y el presente cubre nuestras acciones del período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.

Realizamos nuestros reportes bajo las guías del Global Reporting Initiative (GRI) y los indicadores del suplemento del sector alimentos procesados. Como desde el año pasado, seguimos la metodología G4 bajo la opción esencial "de conformidad" con la guía. En este informe también presentamos nuestro compromiso y desempeño en los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, principios que hemos implementado desde el 2006. En este informe también damos respuesta a los indicadores propuestos por la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) en la metodología para la selección de la muestra del IPC Sustentable, de la cual formamos parte desde su primera integración en 2011.

Salvo que se indique lo contrario, los números y acciones expresadas en este Informe se refieren a todas las líneas de negocio de Arca Continental.

Para este Informe solicitamos una verificación a un tercero independiente de varios de los principales indicadores que reportamos. Este trabajo de evaluación involucró a las áreas fundamentales del negocio y nos sirvió para integrar esfuerzos transversales para transparentar la información que consolidamos y reportamos. Este trabajo nos permite, también, mejorar nuestra madurez en el seguimiento que nos conducen organizaciones como FTSE4Good y MSCI, evaluadoras de prestigio internacional que desde el 2014 nos siguen.

[G4-31]

## ¿LE GUSTARÍA COMPARTIRNOS SU OPINIÓN SOBRE ESTE INFORME? LO PUEDE HACER POR LOS SIGUIENTES MEDIOS:

- Contestando la encuesta que podrán encontrar en nuestra página web: [www.arcacontal.com](http://www.arcacontal.com)
- Contactando directamente a Guillermo Garza, Director de Comunicación Corporativa y Responsabilidad Social, o a Rosario Aguilar, Jefe de Responsabilidad Social, al correo electrónico: [rs@arcacontal.com](mailto:rs@arcacontal.com).

*Si usted quiere apoyarnos a hacer cada vez más específicos los temas que reportamos, puede contestar la siguiente encuesta en donde le preguntaremos qué temas de sustentabilidad son más relevantes para usted:*  
[es.surveymonkey.com/s/MAC\\_IDS\\_2014](http://es.surveymonkey.com/s/MAC_IDS_2014)



## CONTENIDO

PRINCIPALES LOGROS	1
MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO Y DEL DIRECTOR GENERAL	2
PERFIL DE LA EMPRESA	4
ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD	6
MATERIALIDAD	8
DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS	10
PRIORIDADES ESTRATÉGICAS	12
<b>BIENESTAR INDIVIDUAL</b>	
PROMOCIÓN DE ESTILOS DE VIDA ACTIVOS Y SALUDABLES	16
PRODUCTOS E INGREDIENTES SEGUROS	18
MERCADOTECA RESPONSABLE	20
<b>BIENESTAR SOCIAL</b>	
LUGAR DE TRABAJO	24
RESPECTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	30
SEGURIDAD EN NUESTRO TRABAJO	32
CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD	34
CADENA DE VALOR	38
<b>BIENESTAR AMBIENTAL</b>	
GESTIÓN AMBIENTAL	44
CONSERVACIÓN DEL AGUA	45
REDUCCIÓN DE EMISIONES	48
GESTIÓN DE RESIDUOS	52
EMPAQUE	54
RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES	55
GOBIERNO CORPORATIVO	56
ÍNDICE GRI	60
VERIFICACIÓN EXTERNA	62
ALIANZAS CON LA SOCIEDAD	64

# PRINCIPALES LOGROS

*En el 2014 expandimos el margen del flujo operativo en 70 puntos base para llegar a 22%, lo cual nos permite ser un agente de desarrollo integral de las comunidades a las que servimos.*

	2012	2013	2014
<b>ECONÓMICO</b>			
VENTAS NETAS (MILLONES DE PESOS)	56,269	60,359	61,957
FLUJO OPERATIVO (MILLONES DE PESOS)	11,322	12,845	13,644
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (MILLONES DE PESOS)	56,429	60,604	62,253
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (MILLONES DE PESOS)	44,404	49,672	55,809
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (MILLONES DE PESOS)	12,025	10,932	6,444
<b>BIENESTAR INDIVIDUAL</b>			
PORCENTAJE DE BEBIDAS BAJAS O SIN CALORÍAS	37%	40%	40%
NÚMERO DE EVENTOS QUE PROMUEVEN ESTILOS DE VIDA ACTIVOS Y SALUDABLES	1,900	2,100	2,400
NÚMERO DE PERSONAS BENEFICIADAS DIRECTAMENTE EN EVENTOS DE ACTIVIDAD FÍSICA Y/O SENSIBILIZACIÓN EN NUTRICIÓN	1,110,000	1,275,000	4,440,000
INFORMACIÓN NUTRICIONAL EN NUESTRAS PRESENTACIONES NR	100%	100%	100%
CUMPLIMIENTO DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO PARA EVITAR PUBLICIDAD Y/O COMUNICACIONES DIRIGIDAS A NIÑOS MENORES DE 12 AÑOS	100%	100%	100%
<b>BIENESTAR SOCIAL</b>			
NÚMERO DE PARTICIPANTES EN EL DÍA ANUAL DEL VOLUNTARIADO	6,000	7,000	7,500
INVERSIÓN EN PROGRAMAS Y CAUSAS SOCIALES (MILLONES DE PESOS)	58.6	59.2	66.5
HORAS/HOMBRE DE PARTICIPACIÓN DE COLABORADORES Y FAMILIAS EN VOLUNTARIADO	24,000	31,000	33,000
HORAS DE CAPACITACIÓN DE COLABORADORES	846,000	816,717	820,122 <sup>1</sup>
TASA DE TIEMPO PERDIDO POR INCIDENTES	3.4	2.7	1.9
<b>BIENESTAR AMBIENTAL</b>			
<b>AGUA</b>			
ÍNDICE DE USO DE AGUA (LTS. AGUA/LT. BEBIDA)	1.77	1.71	1.68
PORCENTAJE DE AGUA REUTILIZADA	10.5%	10.8%	14.2%
DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES (MILLONES DE m <sup>3</sup> )	5.66	5.27	4.96
<b>HUELLA DE CARBONO</b>			
ÍNDICE DE EMISIONES EN MANUFACTURA (g CO <sub>2</sub> / LT BEBIDA)	23.9	22.7	22.2
PORCENTAJE DE ENERGÍA ELÉCTRICA UTILIZADA DE FUENTES RENOVABLES	12%	16%	20%
ÍNDICE DE USO DE ENERGÍA (MJ/ LT BEBIDA)	0.236	0.232	0.229
<b>EMPAQUE</b>			
PORCENTAJE DE USO DE RESINA RECICLADA PET (BEBIDAS MÉXICO)	7.6%	18.1%	37.6%
CONSUMO DE RESINA RECICLADA PET (TONELADAS) (BEBIDAS MÉXICO)	5,954	13,697	25,972
<b>RESIDUOS</b>			
PORCENTAJE DE RESIDUOS RECICLADOS	81.75%	83.80%	85.12%

1. Indicador calculado utilizando los nuevos parámetros para medir la capacitación de nuestros colaboradores en México.

# MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO Y DEL DIRECTOR GENERAL

[G4-1, G4-13]

**ORIENTADOS POR UNA FIRME DETERMINACIÓN A COLABORAR EN EL DESARROLLO INTEGRAL DE NUESTRAS COMUNIDADES Y COLABORADORES, Y DE ADMINISTRAR DE MANERA SUSTENTABLE LOS RECURSOS NATURALES A LOS QUE TENEMOS ACCESO, NOS COMPLACE INFORMAR QUE EN 2014 ARCA CONTINENTAL ENTREGÓ UN BALANCE POSITIVO EN LA GESTIÓN DE NUESTROS PRINCIPALES INDICADORES MEDIOAMBIENTALES Y SOCIALES, ASÍ COMO EN LA RELACIÓN Y EL DIÁLOGO PERMANENTE CON LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS.**

Gracias al apoyo y profesionalismo de los colaboradores, tras un año de circunstancias desafiantes, la empresa avanzó significativamente en su estrategia de Sustentabilidad y Responsabilidad Social, así como en la homologación e integración de políticas, procesos y mejores prácticas en toda la organización, bajo el liderazgo del Comité de Sustentabilidad de Arca Continental.

El Comité está conformado por equipos funcionales para cada prioridad de nuestros tres ejes estratégicos: bienestar individual, social y ambiental, y son operados cada uno por un ejecutivo especialista en el tema.

La operación de los equipos funcionales ha enriquecido el diálogo con los grupos de interés, para que, consistentes con nuestra Misión y Visión, en la interacción con la sociedad, clientes, consumidores, colaboradores, proveedores, accionistas e inversionistas, enfoquemos las decisiones de negocio y la actuación cotidiana hacia la máxima generación de valor compartido con todos ellos.

Este informe es un fiel reflejo de este diálogo mutuamente benéfico. Por segundo año consecutivo, reportamos bajo las guías y metodología del Global Reporting Initiative (GRI4: Materiality Matters), que parte de la premisa de un análisis detallado de la materialidad, determinando los indicadores que son más relevantes tanto para la empresa como para sus grupos de interés.

Para efecto de constituir un reporte verdaderamente relevante para todos estos grupos, la selección de indicadores e información presente en este documento, surge de un proceso de encuestas, entrevistas y diálogos que nos proporcionaron importantes hallazgos respecto a las expectativas de las personas e instituciones con las que interactuamos como empresa.

En este sentido, uno de los aspectos más relevantes en el eje estratégico del bienestar individual que resultó con mayor relevancia tanto para los consumidores, colaboradores, público en general y la empresa, es la promoción de estilos de vida activos y saludables, como un elemento clave en el desarrollo del individuo y la sociedad.

Convencidos de los beneficios que la activación física tiene en este aspecto, en 2014 impulsamos

ampliamente la promoción del deporte, la vida activa, la nutrición y la adecuada hidratación entre los colaboradores y la población en general.

Como uno de los más importantes promotores del deporte en los países donde operamos, durante el año organizamos o apoyamos más de 2,400 eventos deportivos, activando a 4.4 millones de personas.

Entre los principales eventos deportivos destacaron la Copa Coca-Cola, con la participación de más de 2,800 equipos de adolescentes de los Estados que atendemos en México, y el Maratón y Mini-Maratón Powerade, que en 2014 rompieron nuevamente récord de participación con 7,000 corredores de todo el país, posicionándose como uno de los más importantes de México.

Impulsar cambios transformacionales requiere la participación de diferentes sectores de la sociedad, por lo que la empresa estableció alianzas con organismos públicos y privados para desarrollar iniciativas a favor de la comunidad, como el programa Escuelas en Movimiento, que hasta la fecha ha beneficiado a alrededor de 90,000 niños con espacios deportivos y equipamiento en 110 escuelas en Nuevo León, Chihuahua, Coahuila, Sinaloa y Jalisco.

También destaca la colaboración con el Instituto Estatal del Deporte de Nuevo León (INDE), con quien se firmó el Convenio Marco de Colaboración por un Nuevo León Activo y Saludable, que en su primera fase activó a más de 20,000 personas con eventos recreativos coordinados por activadores físicos del INDE en espacios públicos de Monterrey, como la Macroplaza y el Parque Fundidora.

En materia de sustentabilidad, avanzamos en los principales indicadores ambientales, como eficiencia en el uso de agua, consumo energético, huella de carbono y manejo de residuos.

Gracias a la expansión de PetStar, la planta de reciclado de PET grado alimenticio más grande del mundo, inaugurada por el Presidente de México, Enrique Peña Nieto, y Ahmet Bozer, Presidente Internacional de la Compañía Coca-Cola, en 2014 incorporamos en los envases de PET un 37.6% de resina reciclada y colaboramos en la recolección de más de 3,000 millones de botellas de PET al año.



LIC. MANUEL L. BARRAGÁN MORALES  
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



ING. FRANCISCO GARZA EGLOFF  
DIRECTOR GENERAL

Durante los últimos años hemos buscado alternativas para que nuestro consumo de energía eléctrica sea más sustentable. Esta estrategia nos ha permitido que el 20% del consumo de energía eléctrica de la empresa provenga de fuentes renovables, y en 2015 avanzaremos a un 40% con la incorporación de energía eólica.

También logramos avances importantes en los indicadores de eficiencia en el uso de agua, que a nivel Arca Continental alcanzaron un promedio de 1.6 litros de agua por litro de bebida.

Adicionalmente, nos complace informar que hemos logrado la meta de reponer a la naturaleza el 100% del agua que utilizamos en nuestros productos, gracias al Programa Nacional de Reforestación y Cosecha de Agua, que en los últimos cinco años, en conjunto con la Fundación Coca-Cola, Pronatura, y para el caso específico de Arca Continental, nos ha permitido sembrar más de 21 millones de árboles en los territorios que atendemos, favoreciendo la captación de agua pluvial en las zonas de recarga de las cuencas más importantes.

Adicionalmente, somos uno de los socios principales del Fondo de Agua Metropolitano de Monterrey y Ecuador, donde empresas, gobierno y sociedad civil conjuntamos esfuerzos para emprender proyectos a favor de la sustentabilidad hídrica de la región.

La sustentabilidad y la responsabilidad social en Arca Continental son valores que se hacen vida en la actuación generosa y desinteresada de los colaboradores, que en 2014, junto con sus familias y miembros de la comunidad sumaron más de 7,500 asistentes al Día Anual del Voluntariado, que aportaron 33 mil horas-hombre para rehabilitar 28 espacios públicos,

limpiar 15 kilómetros de riberas y playas, recolectando 12 toneladas de basura, y plantar más de 7,000 árboles en más de 20 ciudades de México, Ecuador y Argentina.

Estos y otros esfuerzos fueron reconocidos por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), que en 2014 nos otorgó el distintivo de Empresa Socialmente Responsable como lo ha hecho desde 2003. Adicionalmente, logramos que nuestra empresa volviera a integrar el IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores.

Además, la empresa fue seleccionada para integrar el Índice de Sustentabilidad 2014 de MSCI, compañía líder en análisis e información para la toma de decisiones de inversión.

Las metas alcanzadas en 2014, además de fortalecer el compromiso de Arca Continental y sus colaboradores con la estrategia de responsabilidad social y sustentabilidad, nos ofrecieron la oportunidad única de profundizar el diálogo con los grupos de interés, permitiéndonos enfocar aún más nuestros esfuerzos hacia los indicadores más relevantes y atender cada uno de ellos.

De manera consistente con nuestra cultura organizacional, continuaremos desarrollando en 2015 las iniciativas derivadas de este diálogo y avanzando en el logro de metas a favor del bienestar individual, social y ambiental de las comunidades.

Agradecemos a los grupos de interés la oportunidad de formar parte de este diálogo productivo y los invitamos a participar con sus comentarios y opiniones al respecto.

Muchas gracias.

LIC. MANUEL L. BARRAGÁN MORALES  
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

ING. FRANCISCO GARZA EGLOFF  
DIRECTOR GENERAL

# PERFIL DE LA EMPRESA

[G4-1]



ARCA CONTINENTAL ES UNA EMPRESA DEDICADA A LA PRODUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS DE LAS MARCAS PROPIEDAD DE THE COCA-COLA COMPANY, ASÍ COMO DE BOTANAS SALADAS BAJO LAS MARCAS BOKADOS EN MÉXICO, INALECSA EN ECUADOR Y WISE EN LOS ESTADOS UNIDOS. JUNTO CON THE COCA-COLA COMPANY, LIDERA EL SEGMENTO DE LÁCTEOS DE ALTO VALOR AGREGADO EN ECUADOR BAJO LAS MARCAS DE TONICORP. CON UNA DESTACADA TRAYECTORIA DE MÁS DE 89 AÑOS, ARCA CONTINENTAL ES LA SEGUNDA EMBOTELLADORA DE COCA-COLA MÁS GRANDE DE AMÉRICA LATINA Y UNA DE LAS MÁS IMPORTANTES DEL MUNDO. EN SU FRANQUICIA DE COCA-COLA, LA EMPRESA ATIENDE A UNA POBLACIÓN DE MÁS DE 54 MILLONES EN LA REGIÓN NORTE Y OCCIDENTE DE MÉXICO, ASÍ COMO EN ECUADOR Y EN LA REGIÓN NORTE DE ARGENTINA. ARCA CONTINENTAL COTIZA EN LA BOLSA MEXICANA DE VALORES BAJO EL SÍMBOLO AC.

## ARCA CONTINENTAL NORTEAMÉRICA

VOLUMEN: 1,039  
MILLONES DE CAJAS UNIDAD  
VENTAS NETAS: \$46,347  
MILLONES DE PESOS

### ESTADOS UNIDOS

2 PLANTAS DE BOTANAS  
1 PLANTA DE SALSAS  
8 CEDIS  
90,000 PUNTOS DE VENTA

### MÉXICO

20 PLANTAS DE BEBIDAS  
2 PLANTAS DE BOTANAS  
117 CEDIS BEBIDAS  
40 CEDIS BOTANAS  
373,000 PUNTOS DE VENTA

## ARCA CONTINENTAL SUDAMÉRICA

VOLUMEN: 290  
MILLONES DE CAJAS UNIDAD  
VENTAS NETAS: \$15,610  
MILLONES DE PESOS

### ECUADOR

3 PLANTAS DE BEBIDAS  
2 PLANTAS DE LÁCTEOS  
2 PLANTAS DE BOTANAS  
52 CEDIS DE BEBIDAS  
16 CEDIS DE BOTANAS  
268,000 PUNTOS DE VENTA

### ARGENTINA

3 PLANTAS DE BEBIDAS  
25 CEDIS DE BEBIDAS  
91,000 PUNTOS DE VENTA



Si desea conocer más sobre nuestra oferta de productos lo puede hacer en la página: [www.arcacontal.com](http://www.arcacontal.com)





\* Participación Accionaria

[G4-EC1]

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO	CONSOLIDADO MILLONES DE PESOS	CONSOLIDADO MILLONES DE DÓLARES	DIFERENCIA 2013
Ventas Netas	61,957	4,638	3%
Productos Financieros	248	19	25%
Ventas de Activos	48	4	2%
<b>Total</b>	<b>62,253</b>	<b>4,661</b>	

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	CONSOLIDADO MILLONES DE PESOS	CONSOLIDADO MILLONES DE DÓLARES	DIFERENCIA 2013
Costo de Ventas	31,569	2,363	1%
Gastos Operativos: incluye salarios, beneficios sociales <sup>1</sup>	19,757	1,479	4%
Impuestos	3,089	231	11%
Dividendos	105	8	
Intereses	1,222	91	11%
Inv. Comunidad	67	5	13%
<b>Total</b>	<b>55,809</b>	<b>4,177</b>	

VALOR ECONÓMICO RETENIDO TOTAL	6,444	484	
--------------------------------	-------	-----	--

1. La fórmula de datos operativos sufrió cambios con respecto al 2013.

[G4-56]

## 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.

## NUESTROS 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.

# ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

La sustentabilidad es uno de los pilares de nuestra estrategia de negocio y un aspecto fundamental en nuestra cultura organizacional. El desarrollo de Arca Continental está basado en el modelo de Triple Resultado, esto es, debemos seguir contribuyendo al desarrollo económico, social y ambiental de las comunidades en donde operamos.

Para lograr que nuestro desarrollo sea realmente sustentable en el largo plazo, formalizamos nuestras acciones mediante un Modelo de Responsabilidad Social y Sustentabilidad que nos permite desarrollar estrategias de forma proactiva y organizada. Este modelo parte de nuestra cultura organizacional, puesto que se fundamenta en el compromiso de todos los colaboradores para la ejecución de la estrategia. A través de los diálogos con los grupos de interés, tanto internos como externos, hemos establecido tres pilares estratégicos para dar soluciones de valor compartido a sus expectativas. Estos pilares son: promover el bienestar individual de nuestros consumidores; trabajar para desarrollar la sociedad que nos rodea, desde nuestros colaboradores hasta las comunidades de las que somos parte para procurar un bienestar social; y, finalmente, esforzarnos por minimizar nuestra huella medioambiental y mejorar las condiciones de nuestro entorno, propiciando un bienestar integral.

Si desea conocer más sobre la estrategia de sustentabilidad del Sistema Coca-Cola y sus objetivos para el año 2020, lo puede hacer en esta liga: [www.sustentabilidadcoca-cola.com.mx](http://www.sustentabilidadcoca-cola.com.mx)







*Nuestro Modelo de Responsabilidad Social y Sustentabilidad está alineado con la estrategia de sustentabilidad del Sistema Coca-Cola, lo cual nos permitirá contribuir a lograr los objetivos de la Visión 2020 de esta organización a nivel mundial.*



# MATERIALIDAD

[G4-18, G4-23]

[G4-25]

**PARA ARCA CONTINENTAL, TODO GRUPO QUE PUEDA INCIDIR EN EL DESARROLLO DE NUESTRA EMPRESA O QUE TENGA INTERESES EN COMÚN CON NOSOTROS ES UNA AUDIENCIA. ESTA PUEDE VARIAR DESDE UN INDIVIDUO, A COLECTIVOS U ORGANIZACIONES, TODOS IGUAL DE IMPORTANTES PARA LA DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA Y ACCIONES A SEGUIR.**

Para que la estrategia de desarrollo de Arca Continental sea realmente sustentable e incluyente, estamos conscientes de que ésta debe siempre de tomar en cuenta la opinión de las personas que nos rodean y forman parte de la empresa. Por ello, los diálogos con nuestros grupos de interés han sido una prioridad en nuestra empresa desde sus orígenes. Derivado de esta constante comunicación es que podemos diseñar estrategias que nos permitan atender las expectativas de nuestros diversos grupos de interés, a la vez que generamos valor para todos los involucrados.

Durante el 2014 realizamos un análisis exhaustivo de las expectativas de nuestros grupos de interés e impacto de nuestras operaciones en el entorno. Lo hicimos porque sabemos que el contenido de este Informe dará respuesta a las preguntas e inquietudes que estos grupos tengan respecto a la empresa y queremos que sea un punto de partida para construir relaciones cada vez más sólidas y perdurables con ellos.

Este análisis de materialidad lo dividimos en dos partes: determinando qué temas eran los más relevantes para los grupos de interés a través de encuestas y entrevistas focalizadas; y realizando análisis de impactos de las operaciones en los entornos social y ambiental en los que nos encontramos.

## GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS:

- CONSEJO
- COLABORADORES

## GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS:

- INVERSIONISTAS
- COMUNIDAD
- PROVEEDORES
- COCA-COLA
- CLIENTES
- ONG'S

## ENCUESTAS DE RELEVANCIA

Desarrollamos una encuesta para ayudarnos a determinar cuáles son los temas o aspectos ambientales, laborales, de Derechos Humanos, de desarrollo de las comunidades y de responsabilidad del producto que más les interesan a los grupos de interés. Estas encuestas las aplicamos a más de 1,100 personas en México, Ecuador y Argentina pertenecientes a diferentes sectores de la sociedad, como se muestran en el recuadro.

En estas encuestas le pedimos a los encuestados que nos indicaran qué aspectos de cada una de las seis áreas que mencionamos anteriormente eran más importantes para ellos. En promedio, nuestros encuestados nos ayudaron a calificar la relevancia de más de 30 aspectos.

## ANÁLISIS DE IMPACTO

Para determinar el impacto de nuestras operaciones en el entorno, realizamos un análisis de riesgos con ayuda de expertos en temas sociales, medioambientales y regulatorios, tanto internos como externos. Con estos expertos fuimos analizando cada uno de los aspectos o temas que podrían ser relevantes para nuestros grupos de interés y fuimos calificando su impacto con base en una metodología internacional de gestión de riesgos.

Más de  
**1,100**

*personas entrevistadas en México, Argentina y Ecuador para determinar el contenido de este Informe y las prioridades de la estrategia.*

MATERIALIDAD

- Beneficios otorgados a nuestros colaboradores
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Entrenamiento a nuestros colaboradores en temas de Derechos Humanos

- **Acciones para el desarrollo de las comunidades y nuestros vecinos**
- **Atención a quejas recibidas**
- **Capacitación y entrenamiento operativo de nuestros colaboradores**
- **Consumo de energía, agua y reciclaje de residuos**
- **Esfuerzos para erradicar el trabajo infantil o forzado y combatir la discriminación y corrupción**
- **Esfuerzos para minimizar los impactos sociales negativos en nuestra Cadena de Valor**
- **Etiquetado, publicidad y promociones éticas y apegadas a las regulaciones**
- **Esfuerzos para impedir prácticas anticompetitivas o monopólicas**
- **Respeto a las leyes y regulaciones en los países en los que operamos**
- **Satisfacción, seguridad y salud de nuestros clientes**
- **Seguridad de nuestros colaboradores**

- Impacto en la biodiversidad de nuestras operaciones directas

- Cantidad y calidad de agua descargada
- Disminución de emisiones de Gases de Efecto Invernadero y los proyectos para reducirlos
- Esfuerzos para minimizar los impactos ambientales negativos en nuestra Cadena de Valor
- Hábitats protegidos o restaurados

IMPACTOS SOCIALES, AMBIENTALES Y ECONÓMICOS

## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

[G4-19, G4-20, G4-21]

Utilizando una misma escala cuantitativa para los resultados de las encuestas de relevancia y los análisis de impactos, fuimos capaces de determinar cuáles eran los aspectos más importantes para nuestros diferentes grupos de interés y que al mismo tiempo fueran relevantes para nuestras operaciones. El resultado de estos dos factores (representados como ejes en la gráfica) fue lo que determinó los aspectos materiales para Arca Continental. El contenido de este informe se basa, en gran medida, en dar respuesta a estos aspectos materiales.

Así, los aspectos de mayor relevancia tanto para nuestros grupos de interés como para nuestras operaciones son:

- Eficiencia y efectividad en la atención a quejas.
- La capacitación y el entrenamiento operativo de nuestros colaboradores.
- La satisfacción, seguridad y salud de nuestros clientes.
- La seguridad de nuestros colaboradores.
- Nuestro consumo de energía, agua y programas de reciclaje de los residuos que generamos
- Prevenir las prácticas anti-competitivas o monopólicas.

- Realizar éticamente las acciones de etiquetado, publicidad y promoción, siempre apegadas a las regulaciones.
- Respetar las leyes y regulaciones en los países en los que operamos.

Y los aspectos más relevantes en los que debemos trabajar junto con nuestra Cadena de Valor y las comunidades que nos rodean son:

- Los esfuerzos que emprendemos para erradicar el trabajo infantil o forzado y combatir la discriminación y corrupción.
- Nuestras acciones para el desarrollo de las comunidades de los países en los que operamos y nuestros vecinos
- Trabajar con nuestra Cadena de Valor para minimizar los impactos sociales negativos en ella.

Existen ciertos aspectos que pudieron haber sido calificados como de bajo impacto o no haber sido altamente relevantes para nuestros grupos de interés; sin embargo son temas que consideramos estratégicos para el desarrollo de nuestra empresa y continuaremos gestionando y reportando, como los proyectos para reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero o la diversidad e igualdad de oportunidades entre nuestros colaboradores.

# DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

[G4-24, G4-26, G4-27]

	CONSUMIDORES	CLIENTES	PROVEEDORES	ACADEMIA Y LÍDERES DE OPINIÓN	MEDIOS DE COMUNICACIÓN
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, CALIDAD Y SERVICIO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ENCUESTAS DE MATERIALIDAD</li> <li>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, CALIDAD Y SERVICIO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ENCUESTAS DE MATERIALIDAD</li> <li>RETROALIMENTACIÓN DE AUDITORÍAS Y EVALUACIONES</li> <li>ENTREGA DE REPORTES ANUALES</li> <li>SECCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SITIO DE INTERNET</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>REUNIONES</li> <li>INFORMES</li> <li>SITIO DE INTERNET</li> <li>PARTICIPACIÓN EN FOROS Y CONGRESOS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>REPORTES ANUALES</li> <li>RUEDAS DE PRENSA</li> <li>SECCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SITIO DE INTERNET</li> <li>ENTREVISTAS</li> </ul>
FRECUENCIA	• DIARIA / ANUAL	• DIARIA / ANUAL	• DIARIA / MENSUAL	• MENSUAL / ANUAL	• MENSUAL / TRIMESTRAL
EXPECTATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS</li> <li>INFORMACIÓN VERAZ, CLARA Y ÚTIL SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS EN ETIQUETAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS</li> <li>DESARROLLO DE CLIENTES</li> <li>PROGRAMAS DE DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES</li> <li>CAPACITACIÓN</li> <li>INTERCAMBIO DE BUENAS PRÁCTICAS</li> <li>PRÁCTICAS ÉTICAS EN NEGOCIACIONES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DESARROLLO DE PROVEEDORES</li> <li>PRÁCTICAS ÉTICAS EN NEGOCIACIONES</li> <li>SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES</li> <li>CUIDADO Y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE</li> <li>COMPARTIR PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PUBLICIDAD Y MERCADOTECNIA RESPONSABLE</li> <li>INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS</li> <li>INFORMACIÓN SOBRE ACTIVIDADES DE LA EMPRESA Y PRODUCTOS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PUBLICIDAD Y MERCADOTECNIA RESPONSABLE</li> <li>INFORMACIÓN OPORTUNA Y VERAZ</li> </ul>
INICIATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>● GUÍAS DIARIAS DE ALIMENTACIÓN (GDA'S) EN ETIQUETAS</li> <li>● PROGRAMAS DE ACTIVACIÓN</li> <li>● CAMPAÑAS MASIVAS DE ORIENTACIÓN NUTRICIONAL</li> <li>● DIGA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● MODELO DE SERVICIO (RTM)</li> <li>● AMPLIACIÓN DE PORTAFOLIOS</li> <li>● CUMPLIMIENTO DE LEYES Y REGLAMENTOS PUBLICITARIOS</li> <li>● CAPACITACIÓN Y APOYO A DETALLISTAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS RECTORES DE PROVEEDORES DE COCA-COLA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● PROMOCIÓN DE ESTILOS DE VIDA ACTIVOS Y SALUDABLES</li> <li>● GUÍAS DIARIAS DE ALIMENTACIÓN (GDA'S) EN ETIQUETAS</li> <li>● ADHESIÓN AL CÓDIGO PABI</li> <li>● CUMPLIMIENTO DE LEYES Y REGULACIONES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ENTREVISTAS</li> <li>● COMUNICADOS DE PRENSA Y PÁGINA DE INTERNET</li> <li>● ADHESIÓN AL CÓDIGO PABI</li> <li>● INFORMES ANUALES</li> </ul>

- BIENESTAR INDIVIDUAL
- BIENESTAR SOCIAL
- BIENESTAR AMBIENTAL
- OTRAS SECCIONES

**CONSIDERAMOS EL INVOLUCRAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS COMO UN PROCESO CLAVE, POR MEDIO DEL CUAL PODEMOS CONOCER SUS INQUIETUDES Y EXPECTATIVAS, PARA ASÍ DISEÑAR Y LLEVAR A CABO ACCIONES CONCRETAS QUE GENEREN VALOR MUTUO.**

Durante los últimos cinco años, hemos establecido canales de comunicación directos y permanentes con estos grupos de interés, que nos permiten mantener un diálogo continuo para así poder identificar sus expectativas e inquietudes de manera proactiva.

Buscamos establecer relaciones de largo plazo, basados en la transparencia, el diálogo y el mutuo beneficio.

COLABORADORES Y SUS FAMILIAS	OSC'S	COMUNIDAD	AUTORIDADES Y GOBIERNO	INVERSIONISTAS Y ACCIONISTAS	COCA-COLA
<ul style="list-style-type: none"> <li>ENCUESTAS DE MATERIALIDAD</li> <li>ENCUESTAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL</li> <li>PORTAL INTERNO DE INFORMACIÓN</li> <li>TABLEROS INFORMATIVOS</li> <li>REVISTA BIMESTRAL</li> <li>COMISIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE</li> <li>INFORME A LOS COLABORADORES</li> <li>EQAP'S</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ENCUESTAS DE MATERIALIDAD</li> <li>REUNIONES</li> <li>CORREO ELECTRÓNICO: RS@ARCACONTAL.COM</li> <li>INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</li> <li>PÁGINA DE INTERNET</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ENCUESTAS DE MATERIALIDAD</li> <li>REUNIONES</li> <li>ESTUDIOS DE OPINIÓN</li> <li>PÁGINA DE INTERNET</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>JUNTAS</li> <li>INFORME ANUAL</li> <li>PÁGINA DE INTERNET</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ENCUESTAS DE MATERIALIDAD</li> <li>CONFERENCIA Y REPORTE TRIMESTRALES</li> <li>INFORMES ANUALES DE ACCIONISTAS Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</li> <li>ASAMBLEA ANUAL DE ACCIONISTAS</li> <li>PÁGINA DE INTERNET</li> <li>JUNTAS DE CONSEJO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ENCUESTAS DE MATERIALIDAD</li> <li>JUNTAS PERIÓDICAS</li> <li>CORREOS ELECTRÓNICOS</li> <li>MESAS DE TRABAJO</li> <li>INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>DIARIA / TRIMESTRAL / ANUAL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MENSUAL / TRIMESTRAL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CONTINUA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MENSUAL / TRIMESTRAL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DIARIA / MENSUAL / TRIMESTRAL / ANUAL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DIARIA / MENSUAL / TRIMESTRAL / ANUAL</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>CAPACITACIÓN Y DESARROLLO LABORAL Y HUMANO</li> <li>SUELDOS Y PRESTACIONES COMPETITIVAS</li> <li>RESPECTO A DERECHOS Y LIBERTADES</li> <li>APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA</li> <li>SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES</li> <li>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PARTICIPACIÓN Y APOYO ACTIVO A LAS CAUSAS QUE PROMUEVEN</li> <li>RETROALIMENTACIÓN</li> <li>CAPACITACIÓN Y DESARROLLO LABORAL Y HUMANO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>INVERSIÓN PARA PROYECTOS EN LA COMUNIDAD; EDUCATIVOS, SALUD Y DEPORTE</li> <li>INTERACCIÓN RESPONSABLE</li> <li>CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE Y USO EFICIENTE DE RECURSOS NATURALES</li> <li>CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS</li> <li>PROGRAMAS DE DESARROLLO DE LA COMUNIDAD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CUMPLIMIENTO DE LEYES, REGLAMENTOS Y NORMAS APLICABLES</li> <li>PARTICIPACIÓN EN LA CREACIÓN DE LEYES Y NORMAS</li> <li>PAGO OPORTUNO DE IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES</li> <li>DESEMPEÑO RESPONSABLE</li> <li>INVERSIÓN Y CREACIÓN DE EMPLEO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>RENTABILIDAD, CRECIMIENTO Y CREACIÓN DE VALOR Y PAGO DE DIVIDENDOS</li> <li>COMUNICACIÓN CONSTANTE Y CON CONTENIDO VERAZ</li> <li>PROTECCIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS EN LA CADENA DE VALOR</li> <li>SUSTENTABILIDAD</li> <li>PRÁCTICAS ÉTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO</li> <li>CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS</li> <li>TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD DE PRODUCTO, ATENCIÓN AL CLIENTE Y CADENA DE VALOR</li> <li>CUMPLIMIENTO DE METAS DE LA PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDAD</li> <li>CUIDADO Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE</li> <li>CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS</li> <li>PROGRAMAS DE DESARROLLO DE LA COMUNIDAD</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE COCA-COLA (SSO)</li> <li>PROGRAMA DE CAPACITACIÓN, E-LEARNING Y MAESTRÍA</li> <li>ARCA CONTINENTAL</li> <li>ENCUESTAS ANUALES DE CLIMA ORGANIZACIONAL</li> <li>EVALUACIÓN ANUAL DE DESEMPEÑO A MANDOS ALTOS Y MEDIOS</li> <li>SISTEMA DE MANEJO DE INCIDENTES Y RESOLUCIÓN DE CRISIS</li> <li>EL MOVIMIENTO AC+</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>COMITÉ DE DONATIVOS</li> <li>ALIANZAS ESTRATÉGICAS DE COLABORACIÓN</li> <li>ASOCIACIÓN PRO SUPERACIÓN PERSONAL, A.C.</li> <li>CEMEFI</li> <li>RED SUMARSE</li> <li>MOVIMIENTO CONGRUENCIA</li> <li>ECOCE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESCUELAS EN MOVIMIENTO</li> <li>COPA COCA-COLA</li> <li>MARATÓN POWERADE</li> <li>VOLUNTARIADO</li> <li>DALE JUGUEMOS</li> <li>SALUD PARA APRENDER</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CUMPLIMIENTO DE LA LEY Y REGLAMENTOS</li> <li>INVERSIÓN CONSTANTE Y CREACIÓN DE EMPLEOS</li> <li>PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES Y CÁMARAS</li> <li>DIÁLOGO CONSTANTE CON AUTORIDADES</li> <li>COMITÉ DE CAPITAL HUMANO Y SUSTENTABILIDAD</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, IMAGEN Y REPUTACIÓN CORPORATIVA</li> <li>ACCIONES EN PRO DE LA SUSTENTABILIDAD</li> <li>COMUNICACIÓN CONSTANTE CON INVERSIONISTAS</li> <li>COMITÉ DE CAPITAL HUMANO Y SUSTENTABILIDAD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CUMPLIMIENTO DE METAS SUSTENTABLES</li> <li>PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EL COMITÉ DE SUSTENTABILIDAD DE LA INDUSTRIA</li> <li>PARTICIPACIÓN EN TODOS LOS PROGRAMAS CORPORATIVOS</li> <li>COPA COCA-COLA</li> <li>CAMPAÑAS DE REFORESTACIÓN Y LIMPIEZA DE CUERPOS DE AGUA</li> <li>PROGRAMAS A UNA VIDA ACTIVA Y SALUDABLE</li> <li>USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS</li> </ul>

# PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

## BIENESTAR INDIVIDUAL

*Promover el bienestar de las personas a través de bebidas y alimentos de calidad, así como la promoción de la activación física y estilos de vida saludables, brindando información necesaria que permita tomar decisiones mejor informadas de consumo.*

### ESTILOS DE VIDA ACTIVOS Y SALUDABLES

- Impulsar programas comunitarios de actividad física y hábitos saludables.
- Ampliar y fortalecer el portafolio para atender las necesidades, balance energético y estilos de vida de cada persona.

### MERCADOTECNIA RESPONSABLE

- Cumplimiento de nuestra política de mercadotecnia responsable.
- Proporcionar al consumidor información clara y transparente, que le permita decidir y administrar su consumo.

### PRODUCTOS E INGREDIENTES SEGUROS

- Asegurar la calidad de nuestros productos e ingredientes.
- Incrementar la disponibilidad de presentaciones personales y alternativas bajas o sin calorías en todos los mercados.

## BIENESTAR INTEGRAL





CONJUNTAMOS LOS PLANES DE DESARROLLO DE ARCA CONTINENTAL, LAS EXPECTATIVAS DE NUESTROS DIVERSOS GRUPOS DE INTERÉS Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA, PARA DESARROLLAR SOLUCIONES DE VALOR COMPARTIDO PERDURABLES QUE FORTALEZCAN NUESTRA ESTRATEGIA DE BIENESTAR INTEGRAL, COMO BASE DE NUESTRO MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD.

## BIENESTAR SOCIAL

*Impulsar el desarrollo personal de nuestros colaboradores y de la comunidad, mediante la certificación de mejores centros de trabajo y haciendo una diferencia positiva en el desarrollo de la comunidad.*

### LUGAR DE TRABAJO

- Ser el mejor lugar para trabajar.
- Desarrollo y capacitación como elemento clave para potenciar el talento de los colaboradores.
- Promover la innovación y creatividad para la generación de nuevos proyectos.
- Crear un ambiente de desarrollo diverso, equitativo e incluyente.
- Difundir, vigilar y respetar los Derechos Humanos.
- Promover programas de bienestar integral para los colaboradores.

### DESARROLLO DE LA MUJER

- Contribuir al desarrollo integral de la mujer.
- Promover programas de capacitación.

### COMUNIDAD

- Fortalecer nuestros programas de voluntariado VOLAR.
- Continuar y expandir nuestros programas institucionales de Responsabilidad Social.
- Implementar y apoyar iniciativas sociales y ambientales a favor de la comunidad.
- Propiciar alianzas de valor compartido y construir relaciones que apoyen su desarrollo.

### SEGURIDAD EN EL TRABAJO

- Fomentar una cultura e iniciativas de Seguridad y Salud Laboral.
- Capacitar en seguridad a nuestros colaboradores, contratistas y proveedores.
- Disminuir la tasa de incidentes.

### ABASTECIMIENTO RESPONSABLE

- Desarrollo de nuestra Cadena de Valor.
- Difusión y aseguramiento del cumplimiento ético y respeto de los Derechos Humanos.

## BIENESTAR AMBIENTAL

*Emprender acciones que permitan reducir el impacto ambiental directo o indirecto de nuestras actividades de negocio.*

### AGUA

- Mejorar la eficiencia en el uso del agua.
- Reponer y tratar el agua utilizada en nuestros productos.
- Investigación y participación en la protección de cuencas de agua.

### HUELLA DE CARBONO

- Utilizar energía de fuentes renovables.
- Reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero.
- Implementar nuevas tecnologías para la reducción del consumo energético.

### RESIDUOS

- Reciclar los residuos generados en nuestros procesos.
- Implementar acciones para recuperar botellas de PET después de su consumo.
- Integrar material reciclado en el envase PET.







# BIENESTAR INDIVIDUAL

Entre nuestras principales prioridades se encuentra el ser un agente de cambio positivo en la promoción del bienestar individual, por lo que organizamos o apoyamos diversas iniciativas entre nuestros grupos de interés que fomenten un estilo de vida saludable y activo, así como múltiples programas educativos sobre una adecuada nutrición y alimentación.

## 2,400

Eventos deportivos organizados o apoyados en nuestros territorios.

## 90MIL

Niños beneficiados gracias a nuestro programa Escuelas en Movimiento desde su origen.

## 7,000

Corredores participantes en el Maratón Powerade y en el Mini-Maratón en 2014.

# PROMOCIÓN DE ESTILOS DE VIDA ACTIVOS Y SALUDABLES

[G4-SO1, G4-PR6, FP4]

Hemos creado exitosas alianzas con organizaciones públicas y civiles para promover estilos de vida activos y saludables entre la sociedad. Un ejemplo de estas sinergias es el Convenio Marco de Colaboración por un Nuevo León Activo y Saludable celebrado entre Arca Continental y el Instituto Estatal del Deporte y Cultura Física (INDE) del Gobierno del Estado de Nuevo León. Como parte de este convenio, hemos realizado actividades en conjunto como:

- El Movimiento Coca-Cola por un Nuevo León Activo es una iniciativa que promueve la activación física a través de la música y el juego, llevando cada fin de semana a lugares públicos brigadas de promotores deportivos, rutinas de bailoterapia, juegos recreativos y mini torneos, además de módulos informativos sobre Ponte al 100 y salud preventiva. Durante los últimos meses del 2014 activamos a cerca de 20 mil personas en los eventos que organizamos los fines de semana en la Ciudad de Monterrey.
- También reconocimos los esfuerzos de los deportistas de la selección estatal de Nuevo León quienes destacaron en la Olimpiada y Paraolimpiada Nacional 2014. Los jóvenes deportistas conquistaron más de 300 medallas en estas contiendas, logro que reconocimos en un evento público.

## ESCUELAS EN MOVIMIENTO

Con el fin de promover el deporte y estilos de vida activos en alumnos de primaria y secundaria, en 2014 rehabilitamos y construimos canchas deportivas en planteles escolares públicos: 16 en

el Estado de Nuevo León, 10 en Sinaloa y 10 en Jalisco. Así mismo, se entregaron apoyos deportivos como balones de fútbol, voleibol y basquetbol para que los alumnos puedan utilizarlos durante sus clases de educación física. De 2008 en que inició el programa a la fecha, Escuelas en Movimiento ha construido canchas deportivas e implementado programas de activación en 110 escuelas y beneficiando a más de 90 mil niños.

## SALUD PARA APRENDER

Arca Continental reafirmó su alianza y apoyo con el Gobierno del Estado de Nuevo León para seguir impulsando las acciones del Programa Salud para Aprender, que realiza en coordinación con la Secretaría de Educación y la Secretaría de Salud. El programa, que además cuenta con el apoyo de la industria local de Nuevo León, tiene como fin favorecer la salud integral mediante la orientación alimentaria y la promoción de la actividad física en la comunidad escolar, específicamente en alumnos de entre 6 y 12 años de edad, sus padres de familia, así como maestros y directivos escolares. El Gobierno del Estado de Nuevo León publicó que durante el 2014 un total de 8,709 alumnos, 4,544 padres de familia y 10,000 docentes participaron en capacitaciones, pláticas, talleres y actividades. También, 3,100 padres de familia asistieron a talleres de sensibilización en escuelas de tiempo completo.

En 2014 apoyamos el campamento de verano especializado "Vacaciones Saludables", con la participación de 210 alumnos.

.....  
*A través del programa Salud para Aprender, y en alianza con el Gobierno de Nuevo León y la industria local, hemos contribuido a promover la salud integral de cerca de 30 mil personas entre alumnos, padres de familia y docentes.*  
.....



¿Le interesaría ver un video de la Copa Coca-Cola 2014?  
Visite: [www.youtube.com/watch?v=FKIQv9KZ3ds](http://www.youtube.com/watch?v=FKIQv9KZ3ds)



## COPA COCA-COLA

La Copa Coca-Cola es considerada el torneo intersecundarias más importante de México. En 2014 Arca Continental sumó otro año consecutivo activando a miles de jóvenes a través de este torneo de fútbol. En su edición 17 contamos con la entusiasta participación de más de 2,800 equipos provenientes de los territorios en donde tenemos presencia.

De 2008 a la fecha, a través del programa Escuelas en Movimiento hemos construido canchas deportivas en 110 escuelas públicas en México y beneficiado a más de 90 mil niños.



**+4.4 MILLONES**

PERSONAS ACTIVADAS EN EVENTOS ORGANIZADOS O APOYADOS POR ARCA CONTINENTAL EN 2014.



### MARATÓN POWERADE

En 2014 celebramos la novena edición del Maratón Powerade, con un nuevo récord de participantes: 5,500 corredores, 38% más que en 2013, y 1,500 corredores en el Mini-Maratón, para promover el inicio en la actividad física recreativa.

Además de fomentar un estilo de vida activo y saludable entre los participantes del maratón, apoyamos la acción solidaria de la comunidad deportiva y sus familias a través de las inscripciones con valor, por medio de las cuales se recaudan fondos para instituciones de beneficencia. Junto a corredores inscritos procedentes de varios países, fueron 562 Corredores de Valor quienes recaudaron más de 875 mil pesos a favor de siete Instituciones de Asistencia Social. Cabe destacar que este año se entregó, por quinta ocasión consecutiva, el Trofeo al Corredor de Valor a Héctor Puentes, quien recaudó más de 100 mil pesos a favor de ARENA, asociación que apoya a niños con autismo.

*En la edición 2014 del Maratón Powerade, logramos recaudar más de 875 mil pesos para apoyar a siete instituciones de asistencia social.*

### NÚMERO DE EVENTOS DEPORTIVOS

ORGANIZADOS O APOYADOS



### PROMOCIÓN DE ESTILOS DE VIDA ACTIVOS Y SALUDABLES EN SUDAMÉRICA

#### ECUADOR



##### APÚNTATE A JUGAR

Este programa se lleva a cabo en Ecuador desde 2011 y tiene como objetivo incentivar la actividad física en la niñez, especialmente en los primeros años de escolaridad. Hasta el momento han participado 60,000 estudiantes de 120 escuelas y hemos capacitado a 1,800 maestros. Además, en el 2014 se implementó el componente de educación nutricional en las escuelas.

##### HORA DE MOVERSE

Lanzamos este programa ecuatoriano en septiembre de 2014 en colaboración con Fundación Coca-Cola y Junior Achievement. En él se promueven estilos de vida activos y saludables a niños de 5 a 12 años de escuelas públicas, donde los invitamos a ejercitarse al menos 60 minutos diarios. Con este programa activamos a más de 55,000 alumnos, 2,200 profesores en 100 escuelas.

#### ARGENTINA



##### CANCHA PARA MI COMUNIDAD

Inauguramos una cancha de fútbol como parte del proyecto de inclusión social en colaboración con la asociación Un Techo para mi País, programa dirigido a la promoción del deporte entre jóvenes de Argentina.

##### DALE JUGUEMOS

Desde el inicio de este programa en 2008, más de 430,000 alumnos de escuelas en Argentina han recibido materiales deportivos para activarse durante los recreos escolares. En 2014 elaboramos una Guía para la Familia en el que se incluyen consejos y juegos para que los padres promuevan en casa la actividad física.

# PRODUCTOS E INGREDIENTES SEGUROS

[G4-14, G4-PR1, FP5]



Tenemos una fuerte orientación por la cultura de la calidad. Como productor de bebidas de la marca Coca-Cola y botanas en diferentes mercados, mantenemos estrictos controles de higiene, seguridad y calidad aceptados y avalados internacionalmente. Nuestro Sistema de Calidad Integral y Mejora (CIMAC) nos permite asegurar cada fase del proceso de producción mediante pruebas de control de calidad que permiten que las bebidas y botanas se encuentren en óptimas condiciones de calidad e higiene. Todas nuestras plantas de bebidas en México cuentan con la certificación FSSC 22000 de inocuidad alimentaria y la planta de Bokados Santa Catarina con la certificación ISO 22000.

*Todas las líneas de bebidas y alimentos se gestionan bajo un programa de Seguridad Alimentaria e Inocuidad, que incluye el sistema HACCP, uno de los más completos y exigentes a nivel mundial.*

Todas las formulaciones y procedimientos para elaborar las bebidas que producimos de la marca Coca-Cola son autorizadas y supervisadas por la Compañía Coca-Cola y las autoridades correspondientes para garantizar la seguridad en su consumo. En el caso de nuestras líneas de botanas y dulces hacemos un exhaustivo análisis de las formulaciones para dar cumplimiento a las regulaciones nacionales del país en donde

## 100%

PORCENTAJE DE NUESTRAS PLANTAS DE BEBIDAS EN MÉXICO QUE CUENTAN CON LA CERTIFICACIÓN FSSC 22000.



*Para Arca Continental la innovación y la sustentabilidad van de la mano, por ello todas las presentaciones PET de Coca-Cola Life son PlantBottle, botellas compuestas hasta por un 30% de material de origen vegetal, reduciendo así la huella de carbono en su fabricación. Estos envases, al igual que todos los que usa la compañía, son 100% reciclables.*

distribuimos nuestros productos, como la FDA en Estados Unidos. Todas nuestras líneas de producción se gestionan bajo nuestro programa de Seguridad Alimentaria e Inocuidad, que incluye el sistema HACCP. Este sistema, que busca garantizar la inocuidad alimentaria, incluye análisis rigurosos de nuestras materias primas, proceso, personal, material de empaque, manejo y distribución.

En el caso de nuestra Cadena de Valor, tenemos un estricto programa de apoyo y seguimiento con nuestros proveedores para que se apeguen a las normas de inocuidad existentes. En el caso de nuestros proveedores más cercanos, realizamos visitas e inspecciones periódicas a las instalaciones de los fabricantes para verificar las condiciones de producción, almacenamiento y distribución, además de tener control de las fórmulas de los productos por lo que el análisis nutrimental y de fórmula está asegurado para la correcta orientación de los consumidores en el etiquetado de producto.

## OPCIONES BAJAS EN CALORÍAS

[G4-PR6]

Para satisfacer las diferentes necesidades y ocasiones de consumo de nuestros consumidores, contamos con un amplio portafolio de bebidas, empaques, presentaciones y sabores, de las que el 40% de las opciones de bebidas son bajas o sin calorías.

Desde hace casi 50 años, Coca-Cola se ha dado a la tarea de realizar investigaciones en materia de endulzantes para brindar una variedad de productos y opciones que satisfagan las necesidades individuales de frescura, sabor e hidratación. Este trabajo dio como uno de sus resultados a Coca-Cola Life en la que estamos incluyendo stevia como uno de los principales ingredientes. La stevia es un endulzante natural que proviene de una planta de la familia del crisantemo.

En 2014 lanzamos Coca-Cola Life en México, endulzada naturalmente con extracto de hojas de stevia y azúcar, con sólo 36 calorías por cada 200 mililitros de bebida, siendo el tercer país en América Latina y el cuarto en el mundo en dar a conocer esta nueva alternativa, que se suma al portafolio de la familia Coca-Cola en el país.

Si desea conocer más sobre nuestro portafolio de bebidas bajas en calorías puede visitar nuestro sitio: [www.arcacontal.com](http://www.arcacontal.com)



# MERCADOTECNIA RESPONSABLE

[G4-PR3,G4-PR6]

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 EL COMPROMISO SOBRE EL CONTENIDO Y LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE LLEGA A LOS CONSUMIDORES ACERCA DE NUESTROS PRODUCTOS.

Mostrando nuestro compromiso con la salud de los niños, en Arca Continental adoptamos desde el 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. Estos lineamientos se retomaron como legislación en México a partir de 2014.

## POLÍTICA DE MERCADOTECNIA RESPONSABLE

Es política de Arca Continental cumplir al 100% las regulaciones de publicidad y comunicación en los países en los que operamos y la Guía de Marketing Responsable de Coca-Cola, tanto para Bebidas como para nuestras marcas propias.

*Nuestra política de etiquetado es ofrecer información responsable y transparente en nuestros productos.*

## PUBLICIDAD Y VENTA EN ESCUELAS

Congruentes con la convicción de respetar el derecho de los padres de familia y tutores para decidir lo que deben consumir sus hijos, no ofrecemos de manera proactiva nuestros productos en las escuelas de educación básica.

En México, para aquellos establecimientos de consumo escolar (ECOES) dirigidos a alumnos de nivel primaria, hemos desarrollado un portafolio especial tanto en bebidas como en botanas, acorde a los requerimientos emitidos al respecto por las Secretarías de Salud y de Educación federales y estatales.

Con acciones como esta, reafirmamos nuestra convicción y compromiso social de ser un agente de cambio positivo en las regiones en las que estamos presentes, ofreciendo diferentes opciones para satisfacer los gustos y preferencias de nuestros consumidores.





## INFORMACIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE EN EL EMPAQUE

[G4-PR3]

En respuesta a las necesidades de nuestros consumidores sobre la información y publicidad que reciben de nuestros productos, de manera proactiva hemos implementado etiquetas con información transparente en cuanto a los contenidos e ingredientes, incluso antes de que se volviera legislación en algunos de los países en los que operamos.

De esta manera acataremos los nuevos lineamientos de etiquetado para bebidas saborizadas, botanas, confitería y chocolates en México, en donde incluiremos en el área frontal de exhibición del producto el contenido total de los siguientes nutrimentos por envase: grasa saturada, otras grasas, azúcares totales, sodio y energía.

Así mismo adaptamos nuestros empaques de bebidas, lácteos y botanas a los nuevos requerimientos establecidos por el Gobierno de Ecuador.

Nuestra política de etiquetado es ofrecer información responsable y transparente en nuestros productos. Desde 2014 el 100% de nuestros productos Coca-Cola no retornables muestran las Guías Diarias de Alimentación en el etiquetado. En las marcas propias que distribuimos en México estamos orientados a establecer estas guías en los empaques de acuerdo a la nueva legislación aplicable a bebidas y seguiremos trabajando para alcanzar el 100% del cumplimiento.

Si desea conocer más sobre las declaraciones nutrimentales de nuestros productos, incluidas nuestras marcas propias, puede visitar nuestra página: [www.arcacontal.com](http://www.arcacontal.com)



refresco

**Coca-Cola**

#VerdaderoAmigo

cont. net. **300 ml**

Este envase aporta:

Grasa saturada 0 kcal 0%	Otras grasas 0 kcal 0%	Azúcares totales 126 kcal 35%	Sodio 30 mg 2%	Energía 126 kcal
--------------------------------	------------------------------	-------------------------------------	----------------------	---------------------

% de los nutrimentos diarios.





# BIENESTAR SOCIAL

El desarrollo sustentable de la comunidad y mejorar la calidad de vida de las personas son prioridades dentro de nuestra organización. Para lograrlo, desarrollamos una gran diversidad de proyectos dirigidos al bienestar de nuestros colaboradores, al desarrollo integral de la mujer y al desarrollo de las comunidades en las que tenemos presencia, por medio de acciones de voluntariado y apoyo a organizaciones especializadas.

**99%**

De los insumos que compramos son a proveedores locales.

**30,376**

Colaboradores recibieron cursos de capacitación durante el 2014.

**5**

De nuestras empresas fueron calificadas como Mejor Lugar para Trabajar por el Instituto Great Place to Work.

# LUGAR DE TRABAJO

CONVENCIDOS DE QUE EL BIENESTAR INTEGRAL DE LOS COLABORADORES, EL ARMÓNICO DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES A LAS QUE ATENDEMOS Y EL PROGRESO CONJUNTO A LO LARGO DE TODA NUESTRA CADENA DE VALOR SON LOS PILARES FUNDAMENTALES PARA EL ÉXITO DE LA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD DE ARCA CONTINENTAL, TRABAJAMOS DE MANERA CORRESPONSABLE EN INICIATIVAS CONJUNTAS CON DIFERENTES ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS PARA LLEVAR A CABO NUESTROS OBJETIVOS ORIENTADOS AL BIENESTAR SOCIAL.

## UN MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

[G4-LA1, G4-EC5]

Comprometidos con mejorar el clima laboral de las empresas de Arca Continental, determinamos el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores mediante el modelo Great Place to Work (GPTW). Este modelo nos permite identificar cuáles son nuestras fortalezas y áreas de oportunidad con el propósito de implementar acciones que favorezcan el respeto, la imparcialidad, la credibilidad, el orgullo y el compañerismo de quienes formamos parte de esta organización, generando un entorno laboral que contribuya tanto al desarrollo profesional y personal de los empleados, como al logro de las metas y objetivos del negocio. El Instituto Great Place To Work México, certifica y clasifica a las mejores empresas para trabajar en México de acuerdo al segmento en el que participan.

En el año 2014, nuestras empresas, que fueron certificadas como un "Excelente lugar de trabajo" fueron: Compañía Topo Chico, Industrial de Plásticos Arma (IPASA), Bebidas Mundiales y las oficinas corporativas de Arca Continental, así como nuestra emisora.

En Arca Continental, el esfuerzo para formar parte de este grupo de empresas es gestionado por la Dirección de Capital Humano, en coordinación con las demás áreas de la empresa, con el objetivo de mantener los niveles más altos de productividad, la mejora de los resultados empresariales, y un mayor compromiso y lealtad de los colaboradores.

En cuanto a las operaciones en Ecuador, en Tonicorp, negocio incorporado en abril de 2014 en sociedad con la Compañía Coca-Cola, realizamos diversas iniciativas que la avalan como una de las tres mejores empresas para trabajar en Ecuador, y en las que participan todas las áreas, como programas de salud y deportivos.

.....  
*Las empresas que son clasificadas como "Mejores Empresas para Trabajar en México" por el Instituto Great Place To Work, son parte de un selecto grupo cuya calificación es resultado de mucho esfuerzo y una visión compartida para crear un ambiente de trabajo sano, armonioso y digno de confianza.*  
.....



De acuerdo a los lineamientos internos del Instituto Great Place To Work México, las siguientes empresas fueron clasificadas a nivel nacional dentro de "Las Mejores Empresas para Trabajar en México, 2014":

- **Empresas con más de 5,000 colaboradores:**  
Bebidas Mundiales y Arca Continental
- **Empresas de 50 a 500 colaboradores:**  
Compañía Topo Chico e IPASA



## BENEFICIOS LABORALES

Buscando homologar la equidad y la competitividad en los beneficios y prestaciones para nuestros colaboradores en todas las unidades de negocio, en Arca Continental hemos implementado el Sistema Integral de Compensaciones, dando como resultado una relación laboral en la que brindamos prestaciones competitivas y superiores a la que marca la ley en cada mercado al que servimos, prueba de ello es que, en promedio, nuestro salario base es 210% superior al salario mínimo de los países en los que operamos.

La rotación en Bebidas México es de 9.63%. Hemos implementado programas con los cuales conseguimos retener el talento de nuestros colaboradores y seguir disminuyendo este indicador.

## EVALUACIÓN DEL PERSONAL

[G4-LA11]

Congruentes con los valores de nuestra cultura organizacional, en particular el dirigido a fomentar el desarrollo integral del capital humano, hemos implementado múltiples herramientas para medir el desempeño de los colaboradores, evaluando sus competencias y, con base en los resultados, diseñamos programas de capacitación, ascensos y planes de carrera. Adicionalmente, realizamos una evaluación para medir el cumplimiento de objetivos establecidos a nivel personal y a nivel empresa, con el fin de determinar fortalezas y áreas de oportunidad, así como establecer acciones que coadyuven al logro de los mismos.

Para dar seguimiento al cumplimiento en tiempo y forma de las evaluaciones contamos con un Sistema de Gestión de Talento, el cual nos permite gestionar y dar seguimiento a cada uno de los colaboradores en relación a sus resultados obtenidos, al proceso de retroalimentación con su jefe inmediato y a la formulación del plan individual de capacitación y desarrollo, con el fin de establecer aquellas acciones que mejoren su desempeño.

EVALUACIÓN	ALCANCE	NÚMERO DE COLABORADORES	NÚMERO DE HOMBRES EVALUADOS	NÚMERO DE MUJERES EVALUADAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos personales y de Negocio</li> <li>Evaluación 360°</li> <li>Evaluación Jefe-Colaborador</li> </ul>	Directores y Gerentes	325	100%	100%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación 360°</li> </ul>	Mandos medios	2,000	100%	100%



## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

[G4-LA9, G4-LA10, G4-EC6]

Nuestros programas de capacitación están orientados hacia la actualización constante de conocimientos y al desarrollo de habilidades que constituyen un factor clave de competitividad y crecimiento de los colaboradores.

En México nuestras colaboradoras recibieron en promedio 24 horas de capacitación y nuestros colaboradores recibieron 26.

A finales del 2014 se implementó un sistema para llevar un seguimiento más exacto de las personas que han sido capacitadas para así poder planear mejor el desarrollo profesional de los colaboradores. Durante el 2015 se implementará dicha herramienta en Ecuador y Argentina.

Por su parte, la maestría Arca Continental para los niveles ejecutivos continúa su trayectoria, aportando a estos colaboradores competencias clave para el negocio, como son: enfoque a la calidad, trabajo en equipo, orientación al cliente, cadena de suministro, administración de proyectos, desarrollo de capital humano, y ética y responsabilidad social, entre otras. Al cierre del 2013, un total de 22 colaboradores de la tercera generación culminaron sus estudios y para el año 2014 ingresaron 50 ejecutivos que integrarán la 4ª y 5ª generación, finalizando en el 2017. Durante el 2015 se integrarán la 6ª y 7ª generación con 50 ejecutivos más.

Entre otras opciones para impulsar el desarrollo profesional de los colaboradores está también un programa de becas para aquellos que desean estudiar una maestría o alguna especialización que continúa operando.

## CAPACITACIÓN

	COLABORADORES NO SINDICALIZADOS	COLABORADORES SINDICALIZADOS
Cantidad de Horas Hombre impartidas	408,493	413,929
Número de participantes	13,250	19,060

*Durante el 2014 invertimos más de 820 mil horas en la capacitación de nuestros colaboradores en México.*

También contamos con la plataforma e-learning, la cual enriquece la formación de los colaboradores, pues permite el acceso a cursos y material didáctico de manera remota, a través de internet, enriqueciendo la oferta de capacitación e intercambio de experiencias. Durante el 2014 benefició a 3,798 usuarios activos en un programa de 10.5 horas en el área comercial.

En Ecuador, se lanzó un programa de desarrollo profesional para los colaboradores llamado Educar, brindándoles la posibilidad de obtener su título de bachiller.

Así mismo, como parte del programa de desarrollo y superación del personal, se da preferencia a la contratación o promoción de gerentes y directores locales, favoreciendo así su ascenso dentro de la organización.

DIRECTORES	PAÍS	NACIONALES	EXTRANJEROS	% NACIONALES	% EXTRANJEROS
12	Ecuador	10	2	83%	17%
9	Argentina	7	2	78%	22%
49	México	47	2	96%	4%

# ACCIONES DIRIGIDAS A LA PROMOCIÓN DE LA SALUD DE NUESTROS COLABORADORES

	MÉXICO	ECUADOR Y ARGENTINA
<b>Generar conciencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 88% de colaboradores en AC México capacitados en hábitos saludables, hidratación y balance energético.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Día de la Actividad Física en Argentina.</li> <li>• Ferias de la Salud en Argentina y Ecuador.</li> <li>• Programa Embajadores.</li> </ul>
<b>Facilitar medición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediciones a 55% de colaboradores AC México.</li> <li>• Check Ups a 100% de Ejecutivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Tu salud pesa más” es un programa de control de peso en Ecuador.</li> </ul>
<b>Apoyar dieta balanceada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24,570 kits de nutrición para los colaboradores.</li> <li>• Mejorar comedores industriales y pláticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de hábitos alimenticios sanos a colaboradores de Argentina y Ecuador.</li> </ul>
<b>Promover actividad física</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Movimiento AC+, Ponte al 100, Reto empresas activas y saludables, entre otros.</li> <li>• Torneos internos.</li> <li>• Plan de promociones en gimnasios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pausas activas en Argentina.</li> <li>• Actividades de calistenia, clases de bailoterapia, campeonato deportivo y maratón en Ecuador.</li> <li>• Olimpiadas deportivas en Ecuador.</li> </ul>
<b>Inspira hábitos saludables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de Comunicación, pláticas y Workplace Wellness Council.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación y pláticas.</li> </ul>

## BALANCE ENERGÉTICO

[G4-PR6]

Con el enfoque de balance energético hemos desarrollado una serie de programas para empleados y colaboradores que les permitan activarse y conocer más acerca de medidas que pueden tomar para tener una mejor salud.

Para poder llevar a cabo el Programa de Balance Energético estamos desarrollando una plataforma institucional y una estrategia de comunicación y posicionamiento interno y externo, que fortalezcan y faciliten el desarrollo de los programas de bienestar. Asimismo, desarrollamos contenidos basados en información científica respecto al bienestar integral, hidratación, balance energético, nutrición y activación física, difundiendo estos contenidos con el fin de apoyar el desarrollo de programas internos en las operaciones, y de posicionar a Arca Continental como promotora del deporte y el bienestar integral.

Hemos dividido nuestros esfuerzos en cinco áreas principales: generar conciencia, facilitar la medición, apoyar una dieta balanceada, promover la actividad física e inspirar hábitos saludables; cada área con programas y acciones específicas.

Alineamos los programas orientados a buscar el bienestar integral de los colaboradores a través de la plataforma El Movimiento AC+, con el objetivo de estandarizar métricas, objetivos y mejores prácticas en todas las operaciones y unidades de negocio de la empresa.

# 88%

DE NUESTROS COLABORADORES CAPACITADOS EN HáBITOS SALUDABLES, HIDRATACIÓN Y BALANCE ENERGÉTICO.

## INICIATIVAS DE EL MOVIMIENTO AC+

- **PONTE AL 100.** Con el apoyo de la Comisión Nacional del Deporte (CONADE), Fundación Coca-Cola y la Fundación Movimiento es Salud, A.C., Ponte al 100 busca otorgarle al colaborador un programa personalizado de activación física y nutrición para que se responsabilice de su propio bienestar mediante consejería de salud y nutricional, torneos deportivos internos y externos, recesos activos, beneficios en gimnasios privados y diversos incentivos. Como ejemplo de esta iniciativa, del 22 al 25 de enero de 2014, más de 350 colaboradores de Corporativo y Familiares acudieron a medirse la presión sanguínea, peso, talla y otros indicadores de la capacidad funcional y establecer un plan personal de mejora.
- **RETO EMPRESAS ACTIVAS Y SALUDABLES.** Este reto es organizado por Queremos Mexicanos Activos y ConMéxico, el cual consiste en mediciones físicas y de salud de acuerdo a indicadores de evaluación homologados para las empresas mexicanas en materia de activación física y cuidado de la salud.
- **DESAFÍO POR TU BIENESTAR.** Organizado como una competencia por equipos, grupos de colaboradores acudieron mensualmente, durante 3 meses, a realizarse mediciones de indicadores clave de salud y condición física, para competir por ser el conjunto que mayor puntaje registró al mejorar su Índice de Masa Corporal y capacidad funcional, otorgando la empresa premios en especie a los mejores participantes y equipos. En 2014, se logró la inscripción de más de 1,200 colaboradores en 71 equipos del Corporativo y de las Zonas Nuevo León, Chihuahua, Coahuila, Jalisco, Pacífico Norte y Tamaulipas.



DOS DE LAS CUATRO PLANTAS RECONOCIDAS COMO CENTRO DE REFERENCIA DE EXCELENCIA OPERACIONAL A NIVEL MUNDIAL PERTENECEN A ARCA CONTINENTAL: PLANTA INSURGENTES Y PLANTA CULIACÁN. ESTA ÚLTIMA FUE RECERTIFICADA EN 2014.

## MEJORA CONTINUA

Otra manera de fomentar el desarrollo profesional de los colaboradores es promover la participación de todos los niveles de la organización en la toma de decisiones que apoyen la mejora continua, permitiéndoles aprendizajes y experiencias valiosas. Nuestro programa de Mejora Continua consiste en la conformación de equipos de trabajo de colaboradores por planta, capacitarlos y apoyarlos en la definición de metas y plazos de cumplimiento, para que al final del año se reconozcan las iniciativas, los equipos y los logros obtenidos por planta y a nivel mundial. Los equipos trabajan en una de las siguientes seis temáticas: productividad, control de costos y gastos, calidad, seguridad, indicadores ambientales e indicadores de desarrollo del personal. En el 2014 se llevó el programa a todas las plantas de México e inició en Ecuador y Corporativo.

Durante el año 2014 los proyectos de mejora han generado ahorros por más de 159 millones de pesos, en parte gracias a la multiplicación de iniciativas por la réplica de mejores prácticas entre las operaciones. Además de la capacitación de más de 10 mil colaboradores, logramos la certificación de más de 4,800 colaboradores dentro del Modelo de Excelencia Operacional establecido por la Compañía Coca-Cola. Estas acciones aumentan la capacidad de nuestro capital humano, uno de los activos más importantes de la empresa.

## INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Apoyamos la integración de personas con discapacidad a las labores de la empresa, favoreciendo la diversidad y la igualdad de oportunidades. Es por ello que somos socios fundadores del Movimiento Congruencia, asociación que desde el 2004 promueve la inclusión socio-laboral de personas con discapacidad. En 2014 fuimos parte de la Primera Generación +Talento, un diplomado especializado en diseño de proyectos para la inclusión laboral de personas con discapacidad, organizado por el Movimiento Congruencia.

Actualmente todas las nuevas instalaciones se diseñan accesibles para personas con discapacidad, ejemplo de ello son nuestras oficinas Corporativas, actualmente en remodelación.

Al cierre del año contamos con cerca de 230 colaboradores con discapacidad.





## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

[G4-10, G4-LA13]

La compensación de nuestros colaboradores está basada en políticas de compensaciones claras, objetivas y de aplicación general, en las cuales se determinan los lineamientos para el diseño de los tabuladores de pago, los cuales, además de estar en función de un mercado de referencia, están diseñados por niveles de valoración de puestos. Estas políticas, además, delimitan el marco de actuación para todas las contrataciones, promociones y movimientos de sueldos de nuestros colaboradores no sindicalizados, por lo cual, al ser generales y no hacer distinción de género, aplican de manera igualitaria para hombres y mujeres. La diferencia porcentual promedio del salario de los hombres con respecto al de las mujeres es de un 4.69%<sup>1</sup>.

En Arca Continental hemos estado trabajando para tener igualdad de oportunidades para hombres y mujeres. Actualmente en México el 11% de los empleados no sindicalizados son mujeres. En los últimos años hemos promovido a mujeres en puestos estratégicos, buscando así que el porcentaje de mujeres en puestos claves sea cada vez mayor.



CAPITAL HUMANO	COLABORADORES	SINDICALIZADOS	GRAN TOTAL
México	13,250	19,060	<b>32,310</b>
Argentina (Embotelladora)	452	1,874	<b>2,326</b>
Ecuador (Embotelladora)	3,715	104	<b>3,819</b>
Inalecsa	708	0	<b>708</b>
Interex	61	0	<b>61</b>
Wise	223	686	<b>909</b>
ToniCorp	3,598	0	<b>3,598</b>
Total del Grupo	<b>22,007</b>	<b>21,724</b>	<b>43,731</b>

## LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

[G4-9, G4-10, G4-11]

PROTEGEMOS EL DERECHO DE LIBRE ASOCIACIÓN. EL 49% DE NUESTROS COLABORADORES SON SINDICALIZADOS, YA SEA COMO EMPLEADO DE PLANTA O EVENTUAL.

1. Cálculo basado en el promedio ponderado de las diferencias de compensación por sexo de México, Ecuador y Estados Unidos de Norteamérica

# RESPECTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

[G4-HR2, G4-HR7]



Nuestra empresa opera bajo normas éticas y de negocio que respetan los Derechos Humanos, como parte de los lineamientos que establece la Compañía Coca-Cola en la Política de Derechos en el Lugar de Trabajo, la cual está basada en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Contamos con un Buzón de Transparencia en donde los colaboradores, proveedores y otros grupos de interés pueden plantear sus dudas, problemas o situaciones relacionadas a temas éticos, de conducta y de Derechos Humanos. El área de Auditoría se encarga de canalizar las quejas recibidas con las áreas responsables y darle seguimiento.

Como parte de los objetivos para cumplir con los Derechos Humanos dentro de la organización, capacitamos al 80% del personal de seguridad de la división Bebidas México en diversos temas, incluyendo Derechos Humanos. De esta manera nos aseguramos de que no existan violaciones a los derechos de los colaboradores, visitantes o cualquier persona dentro de la organización.

*Por política, toda empresa de seguridad que desee trabajar con nosotros debe de ser capaz de demostrar que está legalmente constituida y que continuamente capacita a sus empleados.*

## COLABORADORES PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA DE VALORES



## PROFUNDIZACIÓN DE VALORES HUMANOS

El programa de Profundización de Valores Humanos fomenta, desde hace 26 años, el desarrollo humano mediante el conocimiento y la puesta en práctica de valores de los colaboradores y sus familias.

En 2014 se impartieron 105 cursos, al cual asistieron 2,038 colaboradores. En los últimos cinco años han participado 9,263 colaboradores.

Después de haber realizado un trabajo consensuado para adaptarlo a los usos y costumbres de cada uno de los países en los que operamos, lo impartimos en Argentina y Ecuador.





# DESARROLLO INTEGRAL DE LA MUJER

CONVENCIDOS DEL ROL PRIMORDIAL QUE JUEGAN LAS MUJERES EN LAS COMUNIDADES Y SOCIEDAD EN GENERAL, COMPARTIMOS LA META DE LA VISIÓN 2020 DE LA COMPAÑÍA COCA-COLA, QUE BUSCA EMPODERAR A 5 MILLONES DE MUJERES A NIVEL GLOBAL A TRAVÉS DE DIFERENTES PROGRAMAS.

## ANSPAC

La Asociación Nacional ProSuperación Personal, A.C. (ANSPAC) Arca Continental promueve el desarrollo integral de las esposas, madres e hijas de nuestros colaboradores mediante cursos y talleres de formación moral y humana para el fortalecimiento de sus familias, así como el desarrollo de habilidades para mejorar su economía familiar.

ANSPAC tiene 27 años de existencia en la empresa y han participado más de 1,500 mujeres de México y Ecuador. Actualmente contamos con 31 unidades, tres más que en 2013, pues se abrieron las de San Luis Potosí, Aguascalientes y el Centro de Distribución Universidad en nivel Básico. En los estados de la República Mexicana donde tenemos unidades ANSPAC Arca Continental son: Nuevo León, Tamaulipas, Coahuila, Chihuahua, Sonora, Culiacán, Baja California Sur, Aguascalientes y San Luis Potosí.

## 5 BY 20 POTENCIA MÉXICO

Este programa busca empoderar a la mujer y mejorar su estilo de vida mediante la formación y el desarrollo de habilidades técnicas que le permitan emprender, administrar e impulsar su negocio.

Para cumplir con este objetivo, contamos con un programa de formación llamado "Mi Negocio", el cual consta de 50 horas para preparar a mujeres dueñas de tiendas de abarrotes y misceláneos en temas de desarrollo humano, administración y mercadotecnia, contabilidad y finanzas, y servicio al cliente. Durante 2014 se formaron 26 grupos, capacitando a 664 mujeres, cerca de un 40% más que en 2013.

.....  
*Desde el comienzo del Programa Potencia México en 2013, se ha beneficiado a 1,144 mujeres.*  
.....

# 40%

AUMENTÓ LA CANTIDAD DE MUJERES CAPACITADAS EN NUESTRO PROGRAMA 5 BY 20 EN EL 2014



# SEGURIDAD EN NUESTRO TRABAJO

LA SEGURIDAD DEL COLABORADOR SE ENCUENTRA EN EL MÁS ALTO LUGAR DE NUESTRA ORGANIZACIÓN, AL MISMO NIVEL QUE LA CALIDAD, LA INOCUIDAD Y LA PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.

En el transcurso de 2013 y 2014 comenzamos con un fuerte proceso de concientización sobre seguridad a los colaboradores con el objetivo de alcanzar una Cultura de Seguridad. Liderados por la Dirección General, se definió cómo gestionamos la seguridad, creamos y difundimos la Política de Seguridad y Salud Laboral, establecimos los Comités de Seguridad de Arca Continental, y desplegamos un programa para la completa difusión interna de estos esfuerzos.

La estrategia para promover la seguridad de los colaboradores incluye el análisis de elementos y procesos críticos con el fin de reducir los riesgos presentes durante las actividades y operaciones que desarrollan los colaboradores. Una de las principales iniciativas es la continua capacitación para involucrar a todos los colaboradores en la concientización de su responsabilidad en cuanto a su seguridad con el objetivo de fomentar la Cultura de Seguridad y Autoprotección.

A lo largo de 2015 se llevará a cabo una amplia capacitación y acciones específicas sobre la estrategia de seguridad, con el objetivo de comunicar la Política de Seguridad y Salud Ocupacional, además de continuar reforzando la capacitación y ejecutar programas más enfocados en la prevención, como los de ergonomía.



## *Política de Seguridad y Salud Ocupacional*

En Arca Continental, cuidar la vida y la salud de nuestro Capital Humano es la actividad más importante para lograr nuestras metas como equipo de trabajo.

Estamos comprometidos a mantener un ambiente seguro y saludable, garantizando que la prevención de lesiones y enfermedades sea una acción respetada, observada y aplicada, sin excepciones, por todos los que formamos parte de la organización, para cuidar nuestra integridad y a las personas que están en contacto con nosotros.

Reflejo de nuestro compromiso con la excelencia, en Arca Continental es nuestra responsabilidad cumplir con los requisitos legales y otros requerimientos suscritos, establecer objetivos claros y medibles, así como reducir los riesgos, proporcionar los recursos necesarios y buscar la mejora continua del Sistema de Gestión.

Como parte de nuestra cultura de trabajo, cada colaborador debe contribuir para lograr la máxima seguridad de los sitios de trabajo y de todas nuestras actividades productivas y comerciales.



# 100%

DE NUESTROS CENTROS DE PRODUCCIÓN EN MÉXICO ESTÁN CERTIFICADOS EN LA NORMA DE SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD OHSAS 18001:2007, UNA DE LAS MÁS ERICTAS A NIVEL INTERNACIONAL.

La Seguridad para nosotros se basa en cuatro pilares centrados en el colaborador y su entorno:

- **EL COLABORADOR** Porque la seguridad empieza con él, con su actitud y decisiones diarias.
- **SU FAMILIA** Porque ellos son la mejor razón para que el colaborador trabaje seguro.
- **SUS COMPAÑEROS** Porque juntos con un mismo compromiso, podemos construir un lugar de trabajo más seguro y más eficiente.
- **LA COMUNIDAD** Porque como parte de cientos de comunidades en México, Argentina, Ecuador y Estados Unidos, tenemos la responsabilidad de cuidar del medio ambiente y bienestar de las comunidades a quienes nos debemos.

# 21%

REDUCCIÓN EN LA TASA DE TIEMPO PERDIDO POR INCIDENTES.

## LOGROS ALCANZADOS EN SEGURIDAD

[G4-LA6]

Con cada esfuerzo que realizamos damos un paso más hacia un ambiente laboral seguro. En 2014, la Tasa de Tiempo Perdido por Incidentes (LTIR, por sus siglas en inglés) se redujo en 21%, lo que nos indica que la estrategia que estamos siguiendo para mejorar en materia de seguridad está siendo efectiva. Sin embargo, nuestros esfuerzos seguirán siendo exhaustivos para poder alcanzar nuestra meta de un LTIR de 1.5 para el año 2015.

Todos los incidentes en los que se ven involucrados los colaboradores son investigados hasta que se identifica la causa raíz y se implemente un programa o acción para prevenir que se repita. Gracias a estas investigaciones también contamos con estadísticas muy completas que nos permiten seguir encontrando medios para salvaguardar la integridad de los colaboradores.

En Arca Continental contamos con 23 Centros de Producción (CEPROS) certificados en la Norma OHSAS 18001:2007 en Salud Ocupacional y Seguridad al cierre del 2014, siendo todos los 20 CEPROS con los que contamos en México y tres en Argentina. Tenemos la meta para el año 2020 de que el total de nuestros 33 CEPROS y los 35 principales Centros de Distribución cuenten con esta misma certificación.

Si desea conocer más sobre nuestro desempeño en salud y seguridad, lo puede hacer visitando la página: [www.arcacontinental.com/responsabilidad-social.aspx](http://www.arcacontinental.com/responsabilidad-social.aspx)



# CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD

NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIO BUSCA IMPULSAR EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS COLABORADORES Y DE LA COMUNIDAD, DEJANDO UNA HUELLA POSITIVA EN EL ENTORNO.

Con el propósito de integrar los desafíos que enfrenta la comunidad hemos implementado proyectos que contribuyan a su desarrollo sustentable y mejoren su calidad de vida personal y comunitaria, así como generamos empleos directos e indirectos, apoyos para mejorar la situación de la mujer, realizamos acciones de voluntariado y contribuimos con una variedad de apoyos a organizaciones locales especializadas.

Hacemos énfasis en implementar programas institucionales que sean transversales a toda la organización en nuestras operaciones en México, Ecuador y Argentina, como lo es el Programa de Voluntariado VOLAR y sus principales iniciativas: el Día Anual del Voluntariado, el Día Anual de la Sustentabilidad y Navidad con Sentido, además de otras iniciativas de apoyo a la comunidad.





## PROGRAMA DE VOLUNTARIADO VOLAR

[G4-SO1]

*Como empresa socialmente responsable impulsamos y promovemos con los colaboradores y sus familias programas e iniciativas sociales y ambientales a favor de la comunidad.*

El Voluntariado de Arca Continental (VOLAR) es un programa institucional de Responsabilidad Social en el que empresa y colaboradores se unen para realizar acciones a favor de la comunidad y del cuidado al medio ambiente. Entre sus actividades principales destacan el Día Anual del Voluntariado, el Día Anual de la Sustentabilidad y el programa Navidad con Sentido.

Los objetivos del programa son fomentar que los colaboradores aporten tiempo y habilidades para contribuir positivamente en el desarrollo integral de las comunidades en las que operamos, así como promover una cultura ecológica y la activa participación de colaboradores y sus familias, mediante actividades como la reforestación, la limpieza de cuerpos de agua y la rehabilitación de espacios públicos.

### RESULTADOS DÍA ANUAL DEL VOLUNTARIADO 2014:

**7,500**  
VOLUNTARIOS

**33,000**  
HORAS-HOMBRE

**7,000**  
ÁRBOLES PLANTADOS

**28**  
ESPACIOS PÚBLICOS  
REHABILITADOS

**15 KMS**  
LIMPIEZA DE RIBERAS  
Y PLAYAS

**12 TONS**  
BASURA  
RECOLECTADA

## DÍA ANUAL DEL VOLUNTARIADO

Para este evento, ya tradicional en todas las unidades de negocio de la empresa, organizamos eventos de convivencia dirigidos a los colaboradores y sus familias. Elegimos una comunidad o institución pública a beneficiar y realizamos actividades de reforestación, limpieza de cuerpos de agua (riberas, canales, lagunas, playas), o bien la rehabilitación de espacios públicos, como escuelas, parques o casas de asistencia social.

## DÍA ANUAL DE LA SUSTENTABILIDAD

Este evento tiene dos grandes objetivos: comunicar nuestro desempeño y avances en materia de sustentabilidad ambiental en procesos y operaciones, así como promover entre los colaboradores y sus familias una cultura de sustentabilidad ambiental que los acompañe dentro y fuera de la empresa. Para lograrlo, organizamos un evento de convivencia dirigido a los colaboradores y sus familias, invitamos a organismos e instituciones de apoyo a colocar stands informativos sobre el cuidado del medio ambiente, y realizamos una actividad que involucre a la comunidad y que promueva la cultura de cuidado al ambiente.

Durante 2014, como parte de la promoción del reciclaje, realizamos la donación de contenedores para reciclaje de PET o basura en dos escuelas públicas y un ayuntamiento.

En la edición del 2014 tuvimos más de 6,100 asistentes y 1,900 voluntarios, juntando cerca de 12 mil horas-hombre de trabajo social. En esta jornada plantamos más de 5 mil árboles, limpiamos 18 kilómetros de riberas y playas y recolectamos más de 4.3 toneladas de residuos para su correcta disposición.

## NAVIDAD CON SENTIDO

ESTE PROGRAMA CONSISTE EN QUE LOS COLABORADORES DONEN JUGUETES NUEVOS CON EL FIN DE BRINDAR ALEGRÍA A LA NIÑEZ MENOS FAVORECIDA DE LAS COMUNIDADES EN DONDE ESTAMOS PRESENTES. PARA ELLO REALIZAMOS UNA CAMPAÑA DE RECOLECCIÓN DE JUGUETES ENTRE LOS COLABORADORES DE TODOS LOS TERRITORIOS DE ARCA CONTINENTAL Y POSTERIORMENTE ASISTIMOS A ESCUELAS O INSTITUCIONES EN DONDE LOS ENTREGAMOS COMO PARTE DE UN EVENTO DE CELEBRACIÓN DE LA NAVIDAD.



## OTROS PROGRAMAS DE CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

### PROGRAMA DE DONATIVOS

Con nuestros donativos apoyamos a organizaciones de la sociedad civil cuyos proyectos se alinean a los objetivos y valores de la empresa. Arca Continental escoge cuidadosamente qué iniciativas apoyar, buscando que los fondos se utilicen adecuadamente, y que se beneficie al mayor número de personas y comunidades.

### OPERACIÓN SONRISA

Junto con Fundación Coca-Cola, brindamos apoyo durante el proceso de recuperación de más de 800 niños y niñas que convalescen en centros hospitalarios en Quito, Barbahoyo, Santo Domingo e Ibarra, Ecuador.

### LIMPIEZA COSTERA

Con la participación de más de 500 voluntarios de la comunidad y colaboradores, durante 2014 se realizó una jornada de limpieza costera en las Islas Galápagos, Ecuador, en donde recolectamos 3.4 toneladas de desechos sólidos. Así mismo, en Argentina se llevó a cabo una actividad de limpieza costera en el Dique Cabra Corral.



### PLAZAS DE LA FELICIDAD

En el municipio de Salta, Argentina, junto con la comunidad y la municipalidad, se instalaron dos parques públicos con juegos recreativos realizados con PET reciclado, mediante el programa de recolección de botellas de PET "Una Botella por un Juego para los Chicos".

### PROGRAMA CENTROS DE HIDRATACIÓN COCA-COLA

La donación de los "Centros de Hidratación Coca-Cola" a escuelas públicas, dotando de agua limpia y segura a las comunidades, es un compromiso en el que Arca Continental, unida al Sistema Coca-Cola, contribuye a fomentar la salud de los alumnos y la cultura para el uso moderado y responsable del agua. En 2014 se instalaron 276 centros de hidratación en escuelas públicas en México, beneficiando a 93,911 alumnos y 3,912 maestros.





## RESULTADOS CAMPAÑA NAVIDAD CON SENTIDO 2014

**800** VOLUNTARIOS  
**90,000** HORAS-HOMBRE  
**11,000** JUGUETES RECOLECTADOS  
**11,000** BENEFICIADOS  
**57** COMUNIDADES E INSTITUCIONES EDUCATIVAS O DE BENEFICENCIA  
**3,000** PERSONAS ACTIVADAS

### PROGRAMAS COMUNITARIOS PETSTAR

PetStar apoya un centro de desarrollo infantil comunitario ubicado en el municipio de Chimalhuacán en el Estado de México cuyo objetivo es mejorar las condiciones de vida de los hijos de los pepenadores de la zona, brindándoles educación, atención médica, nutrición y desarrollo de competencias. Adicionalmente, se colaboró en la construcción y se participa en la manutención de un Centro Holístico de Capacitación ubicado muy cerca de la Planta de Reciclado en una comunidad Otomí en donde se contribuyó con materiales para la construcción de los talleres de Artesanía, Costura y Cómputo y con patrocinio proveniente de la venta del alambre con que llegan amarradas las pacas de PET a PetStar. Este centro tiene como objetivo principal el empoderamiento de la mujer indígena a partir del desarrollo de habilidades.

Por último, PetStar cuenta con un museo auditorio, cuyo principal objetivo es difundir el concepto de responsabilidad compartida entre las autoridades, sociedad civil, empresas y familia. En este museo auditorio, se tiene un programa de visitas orientado a la educación ambiental entre sus visitantes y la promoción de la activación física.



### PROGRAMA VOLUNTARIADO IMPULSA

En 2014, junto con la Fundación Formando Emprendedores ABP (IMPULSA Nuevo León), lanzamos el programa educativo "Emprendedores desde pequeños", beneficiando a 370 alumnos de la escuela primaria Justo Sierra, en San Pedro Garza García, en Nuevo León, contando con la participación de 26 ejecutivos del Corporativo como voluntarios, quienes aportaron su tiempo durante las seis semanas del programa en el que se impartieron temas de contenido social, valores y principalmente desarrollando en los niños el espíritu emprendedor.



### RED SUMARSE

Junto con otras empresas, gobierno, sociedad civil y comunidades del Estado de Nuevo León, nuestra empresa participa desde el 2011 en la Red SumaRSE, cuyo objetivo es reconstruir el tejido social y desarrollar las capacidades cívicas de las comunidades. Para ello, se realizaron 58 proyectos participativos, que derivaron en 172 actividades comunitarias, se formaron 458 transformadores sociales (personas capaces de organizar y coordinar grupos de personas con propuestas que mejoren sus comunidades) y participaron más de 5,400 personas.

# CADENA DE VALOR

## DESARROLLO DE LA CADENA DE VALOR

[ G4-LA15, G4-SO10, G4-HR11]

*En Arca Continental reconocemos la importancia de la Cadena de Valor como parte fundamental para el éxito de la estrategia de sustentabilidad, por lo que apoyamos el desarrollo de los proveedores como socios relevantes del negocio.*

### PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL MODELO USEM PARA PYMES

En apoyo a las pequeñas y medianas empresas que nos proveen productos y servicios, y con el fin de extender a nuestra Cadena de Valor la filosofía de la responsabilidad social, en 2014 otorgamos becas a proveedores para asistir a un programa de Responsabilidad Social Empresarial, organizado por la Unión Social de Empresarios de México, A.C. (Nuevo León). Entre los objetivos principales del programa está lograr que las empresas sean altamente productivas, generadoras de valor económico agregado, así como más justas y más humanas, siguiendo tres líneas estratégicas: ética y transparencia, calidad de vida, y generación y distribución de la riqueza.

La duración del programa fue de 128 horas de consultoría a lo largo de 8 meses, con metodología de acompañamiento durante un taller introductorio y sesiones de trabajo.

### PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO DE PROVEEDORES

Durante 2014, en alianza con el Centro de Competitividad de Monterrey y con el apoyo de la Secretaría de Economía, 24 de nuestros principales proveedores PyMEs entraron en este programa. En él, después de haber sido evaluados en varias áreas y con base en sus resultados, recibieron cursos especializados de finanzas, mercadotecnia, ventas, operaciones y capital humano, lo cual reeditará en una mejor cartera de clientes y administración.

### PROYECTO SIGLO XXI

Con el objetivo de generar valor compartido y un cambio en la visión del detallista del Canal Tradicional e impulsarlo a potencializar su negocio, en Arca Continental desarrollamos el programa Siglo XXI, el cual busca crear una diferenciación competitiva en estos clientes. El programa ha ayudado a nuestros detallistas a fortalecer, innovar y transformar sus tienditas, con el fin de impulsar el crecimiento del Canal Tradicional y que alcancen un mejor nivel de competencia y permanencia en el mercado.

### **Abarrotes Mojica**

*Hace dos años llegó Siglo XXI a la tiendita de Don José, ofreciéndole apoyo en la modernización y competitividad del negocio, mejorando el material promocional, la presentación de productos en anaquel y aumentando el tráfico de consumidores en su negocio. Esta iniciativa puso a su disposición mobiliario moderno, como el refrigerador categorizado, layout interior y el exhibidor de paquetes promocionales.*

***"Me siento muy agradecido con Arca Continental y contento con el crecimiento de mi negocio, gracias a los refrigeradores ahorradores de luz que nos instalaron ya no sale tanto de luz y se puede ahorrar para otros gastos". Don José Mojica.***





## PROYECTO AULA MÓVIL

El proyecto Aula Móvil, tiene como finalidad el desarrollo de nuestros detallistas para contribuir a la competitividad de sus negocios. A través de esta capacitación los detallistas aprenden nuevas herramientas y técnicas de venta, que les permitirán responder mejor a las demandas de sus consumidores e incrementar sus ventas para el éxito de su negocio de una manera integral y sustentable. En este proyecto participan dueños de misceláneas, tienditas y abarroteros.

## APOYO Y EVALUACIÓN A PROVEEDORES

[G4-EC8]

Actualmente, en Arca Continental estamos realizando una encuesta de satisfacción de proveedores, en donde mediremos: calidad en el servicio, procedimientos e imagen institucional. Esta encuesta se integrará en el Portal de Proveedores.

Trimestralmente se evalúan a los proveedores principales en cada planta como parte del Sistema de Calidad de Coca-Cola de México y Arca Continental (ISO's). Los conceptos que se miden en la evaluación son: operativos y de servicio, calidad, administrativos, ambientales, comerciales y de seguridad. Independientemente de la evaluación, las acciones correctivas críticas o de urgencia se realizan en el momento en que surgen, involucrándose Abastecimientos, Usuario Interno y Proveedor.

## PRINCIPIOS RECTORES PARA PROVEEDORES Y MANUAL DE REGLAS

[G4-HR5, G4-HR6, FP1]

Desde 2006 incorporamos la Guía de Principios Rectores para Proveedores de Coca-Cola a nuestras condiciones de contratación en el negocio de Bebidas, estableciendo así cláusulas específicas de responsabilidad social exigibles a la 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.

A partir de enero de 2015, los proveedores de Arca Continental tienen que leer y firmar de conformidad el Manual de Reglas, el cual establece los lineamientos básicos de los siguientes temas: requisitos para ser proveedor, registros de altas, Código de Ética y Principios Rectores, órdenes de compra / pedidos, recepción de pedidos, pago a proveedores, conflicto de intereses, resolución de dudas y conflictos, y Buzón de Transparencia.

## Abarrotes Esperanza

Julio Gamboa y su madre Esperanza de la Cruz transformaron e invirtieron en su negocio, y afirman que Siglo XXI cambió la tienda, y la visión que tenían sobre su negocio. A través del programa han aprendido a organizar los espacios, mejorar la distribución, acomodar los productos por categorías y a promover el consumo inmediato. **"Gracias a Arca Continental nuestras ventas han aumentado en un 15%, dejamos de ser una tiendita de la esquina y nos hemos transformado en una tienda del Siglo XXI para no ser olvidados por el consumidor"**. Julio Gamboa.





## PROVEEDORES LOCALES

[G4-EC9]

Como parte de una filosofía de negocios orientada a la competitividad y al desarrollo de la Cadena de Valor, trabajamos para que los insumos de nuestros procesos sean en su mayoría de producción nacional. Resultado de esta iniciativa, en 2014 el 99.1% de los insumos de nuestras plantas en México fueron adquiridos a productores mexicanos. Seguiremos trabajando para que el resto de los países en los que operamos alcancen un nivel similar de proveeduría local.

En Ecuador, realizamos esfuerzos sin precedentes y negociaciones con el Gobierno nacional para adecuarnos rápidamente a la nueva legislación de cambio en la matriz productiva, desarrollando proveedores nacionales para insumos que sólo podíamos adquirir del exterior.

## CADENA DE SUMINISTRO

[G4-12]

En lo referente a las operaciones logísticas de Arca Continental hemos trabajado para asegurar que las condiciones de trabajo de los operadores de fleteo, tanto propios como de terceros, cumplan con los requerimientos básicos de seguridad, particularmente en lo referente a las jornadas de trabajo, así como que el personal se presente a trabajar descansado y en condiciones adecuadas para desarrollar su actividad. Es primordial que el personal cuente con la licencia federal de chofer vigente, para lo cual deben de acreditar los exámenes y las certificaciones correspondientes. Las unidades de fleteo también son verificadas para que cumplan con los requerimientos de la normatividad establecida en las condiciones físico mecánicas requeridas por la autoridad.

La cadena de suministro de nuestras operaciones de bebidas se integra de los siguientes elementos:

### 1. PROVEEDORES DE INSUMOS

La elaboración de nuestros productos requieren de materias primas que deben seguir ciertos estándares definidos para cada material que son enviados en unidades de fleteo y contratadas por los proveedores.

### 2. LOGÍSTICA

Los insumos se almacenan para su posterior utilización en el proceso de producción que se lleva a cabo en las plantas productoras con el apoyo de montacarguistas y almacenistas.

### 3. PRODUCCIÓN

Las plantas productoras utilizan los materiales, mano de obra y maquinaria disponible para la realización de productos que algunas veces son solicitados a terceros.

### 4. LOGÍSTICA

Los productos son recibidos por nuestro personal de Logística en los almacenes de producto para después enviarse a nuestros Centros de Distribución.

### 5. VENTAS Y DISTRIBUCIÓN

El área de Ventas recopila los pedidos de los clientes y le solicita al área de Logística los productos que son cargados a las rutas de reparto para su distribución al mercado. Posteriormente, realiza la entrega al mercado con personal a bordo de un vehículo de reparto.

### 6. CLIENTES

El cliente recibe nuestros productos de acuerdo a su pedido.

### 7. RECICLAJE DE BOTELLAS DE PET

A través de diferentes proyectos de gestión de los empaques, como PetStar en México, acopiamos un porcentaje de los envases de PET que enviamos al mercado. Después lo volvemos a introducir como PET reciclado en nuestras botellas, cerrando así el ciclo de valor.

.....  
*Más del 99% de los insumos que compramos en México, lo hacemos a proveedores nacionales.*  
.....

Si desea conocer más sobre nuestra Cadena de Valor, puede visitar la siguiente página:

[www.arcacontal.com/responsabilidad-social.aspx](http://www.arcacontal.com/responsabilidad-social.aspx)





- 1 PRODUCCIÓN DE MATERIAS PRIMAS
- 2 LOGÍSTICA
- 3 TRANSFORMACIÓN Y VENTAS
- 4 DISTRIBUCIÓN
- 5 CONSUMIDOR
- 6 RECICLAJE

## ATENCIÓN AL CLIENTE

[G4-SO11, G4-PR5]

En México, Argentina y Ecuador contamos con Centros de Contacto Telefónico, los cuales están siempre disponibles para atender las solicitudes de nuestros grupos de interés y darles una rápida respuesta. Muestra de esta política es que en 2014 fuimos capaces de procesar con celeridad más del 93% de las solicitudes que recibimos por este medio, y logramos un nivel de satisfacción de 88% del servicio, a través de un seguimiento con la persona interesada (datos de México).



### Teléfonos de contacto:

México: +52 (800) 800-3442  
 Argentina: +54 (810) 888-2722  
 Ecuador: +593 (800) 26-2226

Si desea conocer más datos sobre la atención a clientes, lo puede hacer consultando la siguiente página:  
[www.arcacontal.com/responsabilidad-social.aspx](http://www.arcacontal.com/responsabilidad-social.aspx)





# BIENESTAR AMBIENTAL

Nuestra responsabilidad ambiental nos lleva a esforzarnos continuamente por establecer acciones y tomar medidas que permitan disminuir nuestro impacto en el medio ambiente. Para ello, definimos una política que nos guía en el desarrollo de proyectos de minimización de residuos, conservación del agua y reducción de emisiones como parte de nuestro sistema de gestión ambiental.

## 11

Plantas certificadas en el programa esKO Top 10 Energy Savings Challenge.

## 100%

Del agua que utilizamos como Sistema Coca-Cola en México es regresada a la naturaleza a través de diversas iniciativas.

## 2.5

Millones de árboles plantados en nuestros territorios en México durante 2014.

# GESTIÓN AMBIENTAL

**POLÍTICA AMBIENTAL: ESTAMOS COMPROMETIDOS CON EL CUIDADO Y EL MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE, CUMPLIENDO CON LAS LEYES VIGENTES Y DEMÁS REQUISITOS QUE LA ORGANIZACIÓN SUSCRIBA EN MATERIA ECOLÓGICA Y DE SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL, ASÍ COMO CON LOGRAR EL USO RACIONAL Y EFICIENTE DE LOS RECURSOS.**

El Sistema de Gestión Ambiental de Arca Continental está basado en la norma ISO 14001:2004, así como en los requisitos y especificaciones ambientales de Coca-Cola (KORE). El propósito del sistema es asegurar la sustentabilidad de los procesos y decisiones del negocio, así como evaluar continuamente nuestro desempeño. Todo esto nos permite tomar decisiones informadas para desarrollar una cultura de mejora continua y el logro de nuestras metas.

Nuestra visión es ser la compañía más respetada en el cuidado del medio ambiente y la conservación de los recursos naturales dentro de los territorios donde operamos. Para lograrlo, definimos una estrategia que busca aplicar el sistema de gestión en todas las operaciones del negocio, involucrar a toda nuestra cadena de valor y colaboradores, construir infraestructura, reorientar y, en algunos casos, modificar algunos procesos. Esta estrategia se basa en la gestión de nuestras huellas medioambientales como se explica en esta gráfica:

Durante el 2014 emprendimos una serie de esfuerzos con el fin de robustecer nuestro Sistema de Gestión Ambiental, los cuales continuarán durante 2015. Hasta el momento, hemos podido identificar que llevamos a cabo muchas de las buenas prácticas que se enuncian en sistemas internacionalmente reconocidos y que cumplimos con las expectativas de las evaluadoras más estrictas a nivel internacional, como los son EIRIS y RobecoSAM.



## HUELLA DE CARBONO

- REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE CO<sub>2</sub> A LA ATMÓSFERA
- USO DE ENERGÍA DE FUENTES RENOVABLES

## HUELLA HÍDRICA

- MEJORAR LA EFICIENCIA EN EL USO DEL RECURSO HÍDRICO
- NEUTRALIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LAS FUENTES DE AGUA

## RESIDUOS

- REDUCIR LA GENERACIÓN DE RESIDUOS
- INCREMENTAR EL RECICLAJE DE LOS RESIDUOS GENERADOS

## EMPAQUE

- USO DE MATERIALES SUSTENTABLES
- REDUCCIÓN DE MATERIALES

GESTIÓN

GENTE

INFRAESTRUCTURA

PROVEEDORES PRIMARIOS

CADENA DE VALOR

CLIENTES Y CONSUMIDORES

# CONSERVACIÓN DEL AGUA

*Nuestro objetivo para el año 2020 es lograr una eficiencia de 1.5 litros de agua por cada litro de bebida producida, adicional a las iniciativas para reabastecer el agua a la naturaleza que realizamos años con año.*

El agua no es sólo una de nuestras principales materias primas, sino que es indispensable para la operación de todos los negocios. Es por ello, y como parte del Sistema Coca-Cola, que estamos comprometidos con los objetivos de la Visión 2020, lo cuales se pueden agrupar en tres grandes estrategias:

1. Mejorar la eficiencia en el uso del agua.
2. Reponer y tratar el agua utilizada en nuestros productos.
3. Investigación y participación en la protección de cuencas de agua.

## EFICIENCIA EN EL USO DEL AGUA

Gracias a los programas de Excelencia Operacional, los cuales promueven la sensibilización, el compromiso y el trabajo en equipo de todos los colaboradores, hemos diseñado e implementado exitosamente proyectos que nos permitan ser más eficientes en el uso del agua. Estos proyectos nos han permitido reducir en más de una quinta parte el consumo de agua, entre los cuales se encuentran:

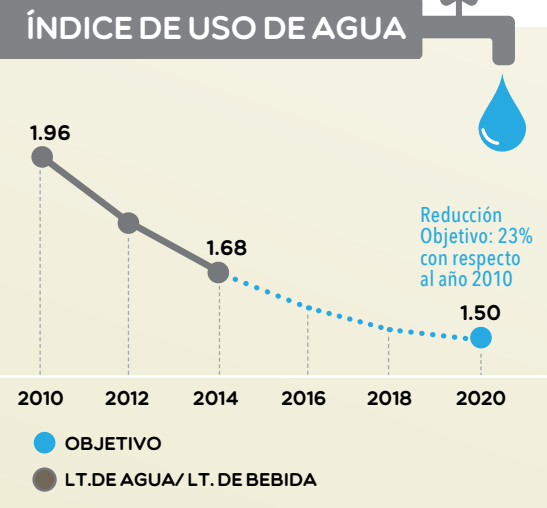
- La optimización del uso de agua mediante la incorporación de nuevas tecnologías.
- La recuperación del agua en procesos industriales y eliminación de fugas.
- La creación de comités de ahorro de agua y constante capacitación de los colaboradores.

El indicador de desempeño por medio del cual medimos nuestra eficiencia es la relación de los litros de agua que necesitamos para producir un litro de bebida, incluyendo

el consumo de agua de todos los procesos, como lavado de botellas, por ejemplo. En el 2010 necesitábamos un poco más de 1.96 litros para producir un litro de bebida. En el 2014 logramos una reducción del 14% de esta cifra, y seguimos trabajando para alcanzar nuestra meta al año 2020: una reducción del 23% con respecto a nuestro consumo del 2010, esto es, 1.5 litros de agua para producir un litro de bebida.

*En los últimos cinco años hemos reducido nuestro consumo de agua en aproximadamente un 20%.*

*Estamos ahorrando 2.03 millones de metros cúbicos anualmente por nuestra mejora en eficiencia contra el año base.*

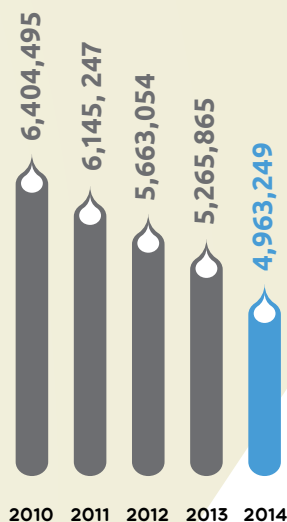




Durante el 2014, invertimos más de 35 millones de pesos para la instalación de una planta tratadora de agua en La Paz, Baja California Sur, y además comenzó la operación de la planta tratadora de aguas industriales de la planta en Torreón.

## DESCARGA DE AGUAS INDUSTRIALES (M<sup>3</sup>)

[G4-EN10]



**EN 2014 SEGUIMOS TRATANDO EL 100% DEL AGUA DE NUESTROS PROCESOS, CONTRIBUYENDO AL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.**

## CONSERVACIÓN DE LAS FUENTES DE AGUA

[G4-EN9]

Hemos trabajado desde hace varios años, en colaboración con expertos ambientalistas y técnicos especializados en hidrología, en proyectos para preservar el agua. Entre ellos destaca el estudio de vulnerabilidad del agua, el cual tiene como objetivos analizar cada cuenca y pozo de agua local en todos los centros de producción, evaluar el impacto de la operación e identificar los posibles riesgos a los que nos enfrentamos, para así poder definir proyectos que nos permitan asegurar el vital líquido para las necesidades de la comunidad y del negocio.

Parte del programa para proteger las fuentes de agua consiste en conocer el impacto de la extracción de agua de nuestras operaciones, para así determinar si puede tener alguna afectación a la cuenca de cada centro productivo. Estos estudios que se realizan en conjunto con Coca-Cola y World Wildlife Fund forman parte del Proyecto de Vulnerabilidad de la Fuente de Agua, y tienen la finalidad de sustentar la salud de los ríos, lagos y aguas subterráneas. Con este estudio podemos afirmar que nuestra extracción de agua no está afectando negativamente a ninguna de las cuencas de las localidades en las que operamos.



*Dirigimos acciones proactivas que promuevan la recarga natural de los mantos freáticos. Por ello, mantenemos nuestro compromiso y participación activa en el Programa Nacional de Reforestación y Cosecha de Agua en conjunto con Coca-Cola de México.*



## EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE

Nuestro suministro de 12.25 Mm<sup>3</sup> de agua proviene de dos fuentes, extracción de pozo o consumo de la red municipal. El porcentaje de extracción en cada región varía de acuerdo a los lineamientos que la autoridad nos indique.

Somos socios Fundadores del Fondo de Agua Metropolitano de Monterrey, programa que consiste en el esfuerzo de varias empresas y organismos en favor de la protección de los recursos hídricos de la zona, utilizando soluciones basadas en estudios ambientales. Como parte de nuestra aportación al fondo, seremos capaces de recargar más de 325 mil metros cúbicos de agua a los mantos acuíferos de la región.

[G4-EN8]

REGIÓN	CONSUMO DE AGUA DE POZO	CONSUMO DE AGUA DE LA RED MUNICIPAL
<b>México</b>	86%	14%
<b>Ecuador</b>	46%	54%
<b>Argentina</b>	72%	28%

## ACCIONES EN LATINOAMÉRICA

### ECUADOR



Iniciamos un proyecto para financiar actividades de manejo sustentable de las cuencas en conjunto con la Alianza Latinoamericana de Fondos de Agua, The Nature Conservancy y Coca-Cola. La primera fase del proyecto, "Fortalecimiento de mecanismos financieros para la conservación y la participación en la gestión de cuencas abastecedoras", inició en septiembre del 2013, y consistió en preparar la información y comprar equipo básico, analizar información de prioridades de fondos de agua (precipitación, topografía, fuentes de agua) y realizar visitas de campo para seleccionar zonas (uso de suelo, amenazas, factibilidad).

*Las acciones de reforestación en Ecuador promueven la protección de la biodiversidad y las cuencas de la región.*

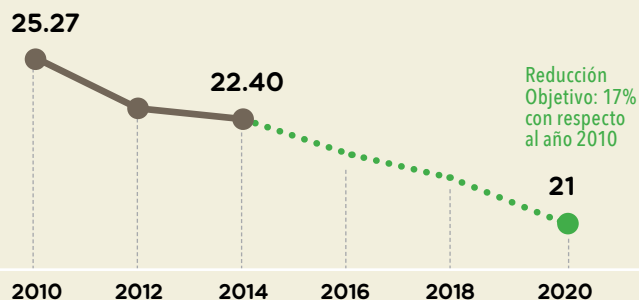


# REDUCCIÓN DE EMISIONES

NUESTRO OBJETIVO PARA EL AÑO 2020 ES UN INDICADOR DE EMISIÓN DE 21 G CO<sub>2</sub>E POR LITRO DE BEBIDA. A LA FECHA, LLEVAMOS UN AVANCE DEL 65% RESPECTO A LA META DEL 2020.



ÍNDICE DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO-MANUFACTURA  
[G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18]



- META 2020
- G CO<sub>2</sub>E/LT BEBIDA

Nota: En el 2014 actualizamos nuestros factores de emisión en concordancia con los últimos reportes del IPCC\*; debido a ello recalculamos las emisiones de los años anteriores, para seguir manteniendo la comparabilidad entre los datos.

Sabemos que el cambio climático es uno de los mayores retos que enfrenta la humanidad. Al igual que lo hemos hecho con el resto de nuestra huella medioambiental, hemos definido dos estrategias con metas para el año 2020 para reducir nuestras emisiones:

1. Reducir nuestra huella de carbono en un 17% con respecto a las emisiones del 2010.
2. Que al menos un 40% de la energía eléctrica que utilizamos provenga de fuentes renovables.

Como parte de los esfuerzos por mitigar la huella de carbono, durante 2014 realizamos el inventario de emisiones más exhaustivo hasta el momento. El nivel de detalle que alcanzamos identificando las emisiones de nuestras principales fuentes nos permitió ser capaces de reportar nuestras emisiones al CDP, la organización internacional con la plataforma de reporte de emisiones más robusta y reconocida, y al programa GEI México de SEMARNAT y CESPEDS.

\* Intergovernmental Panel on Climate Change.





[G4-EN27]

## CERCA DE 11,000 MWH

AHORRO DE ENERGÍA EN 2014

DURANTE EL 2014 IMPLEMENTAMOS PROYECTOS DE EFICIENCIA CON EL OBJETIVO DE REDUCIR NUESTRO CONSUMO DE ENERGÍA. A CONTINUACIÓN MENCIONAMOS ALGUNOS DE LOS MÁS IMPORTANTES:

- OPTIMIZACIÓN DE SISTEMAS DE REFRIGERACIÓN.
- INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA.

*El programa esKO Top 10 Energy Savings Challenge impulsa a las compañías embotelladoras a implementar prácticas de ahorro de energía para reducir los impactos ambientales, a la vez que se reducen costos. Coca-Cola y WWF han identificado las mejores prácticas, que al implementarse en todos los embotelladores del Sistema, permitirán a Coca-Cola alcanzar la meta de reducir la huella de carbono.*

Cada año realizaremos estos reportes, los cuales nos permitirán llevar un registro más preciso de nuestra reducción de emisiones e identificar nuevos proyectos para seguir reduciendo nuestro impacto.

Para medir la efectividad de todos los esfuerzos en reducir la huella de carbono, desde 2010 medimos el Índice de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero en Manufactura. Este indicador nos permite medir las emisiones asociadas con la producción de un litro de bebida; mientras más bajo sea este número, menor será el impacto. Nuestro objetivo para el año 2020 es disminuir en un 17% las emisiones por litro de bebida.

De manera conjunta y a nivel global, la Compañía Coca-Cola y World Wildlife Fund (WWF) desarrollan y promueven el programa esKO Top 10 Energy Savings Challenge, cuyo objetivo es contribuir al logro de las metas de Coca-Cola para reducir la huella de carbono, junto con la participación de los embotelladores del Sistema. Al cierre del 2014, contamos con 11 plantas certificadas en el programa en México.

Si desea conocer más sobre el programa esKO Top 10 Energy Savings Challenge, puede visitar la página:  
[www.worldwildlife.org/projects/climate-protection](http://www.worldwildlife.org/projects/climate-protection)

*Nuestros programas de reforestación, además de los beneficios al ciclo del agua local y promover el respeto y cuidado del medio ambiente, también son nuestra forma de compensar la huella de carbono. Del 2008 al 2014 hemos plantado 21,190,814 árboles en el territorio de Arca Continental en México. Estos árboles, durante sus primeros diez años de crecimiento, van a ser capaces de absorber más de 800 mil toneladas de CO<sub>2</sub> de la atmósfera<sup>1</sup>, lo que sería equivalente a mitigar los gases de efecto invernadero que emitan más de 168 mil vehículos a lo largo de todo un año.*

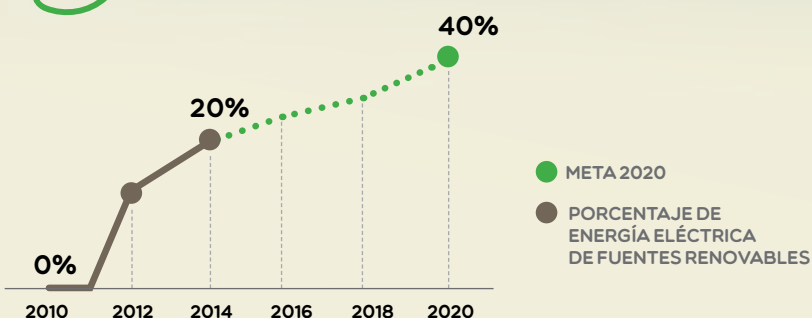
## USO DE ENERGÍAS RENOVABLES

Una de las principales estrategias para reducir nuestra huella medioambiental es el uso de energía eléctrica que provenga de fuentes renovables. Desde 2011 hemos empleado energía proveniente de biomasa (bagazo de caña) y ahora estamos integrando energía eólica. La meta para el año 2020 es que el 40% de toda la energía eléctrica que consumimos provenga de fuentes renovables. Al cierre del 2014, hemos logrado que el 20% provenga de este tipo de fuentes.

El principal indicador que utilizamos para medir nuestro consumo energético es la cantidad de Megajoules (MJ) necesarios para producir un litro de bebida. Nuestro plan es reducir el consumo energético en un 14% para 2020 con respecto 2010. Al cierre de 2014 hemos logrado una reducción del 10%, gracias a la implementación de todos los proyectos mencionados.

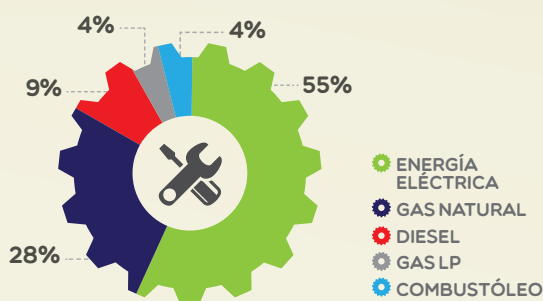


### CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA RENOVABLE



### USO DE ENERGÍA EN MANUFACTURA

[G4-EN30]



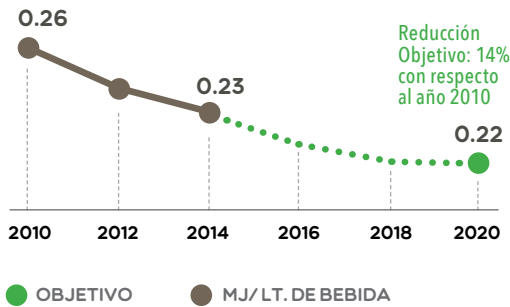
### USO INTERNO DE ENERGÍA EN MANUFACTURA (GIGAJOULES)

AÑO	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Energía eléctrica</b>	959,870	392,377	221,918	66,355	933,367
<b>Gas Natural</b>	1,016,901	436,024	167,759	67,902	462,329
<b>Diésel</b>	1,008,397	441,907	148,299	77,436	149,930
<b>Gas LP</b>	970,028	453,683	143,316	73,693	73,660
<b>Combustóleo</b>	933,367	462,329	149,930	73,660	65,181
<b>TOTAL</b>	<b>1,700,598</b>	<b>1,754,282</b>	<b>1,743,186</b>	<b>1,703,466</b>	<b>1,684,466</b>

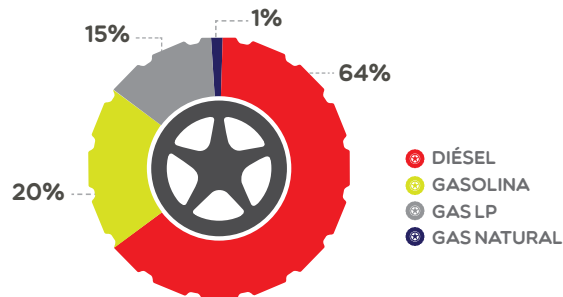


### ÍNDICE DE USO DE ENERGÍA (MJ/LT. BEBIDA)

[G4-EN3, G4-EN5]



### USO DE ENERGÍA EN FLOTA



# 61%

DE NUESTRO CONSUMO DE COMBUSTIBLES EN MANUFACTURA CORRESPONDE A GAS NATURAL, UNO DE LOS COMBUSTIBLES CON MENOR IMPACTO AMBIENTAL.

### USO INTERNO DE ENERGÍA EN FLOTA EN 2014 (GIGAJOULES)

DIÉSEL  
1,577,145  
GASOLINA  
491,142  
GAS LP  
356,492  
GAS NATURAL  
25,856  
TOTAL  
2,450,635

1. EPA, Greenhouse Gas Equivalencies Calculator

# GESTIÓN DE RESIDUOS

GRACIAS AL PLAN DE MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS EN TODAS NUESTRAS OPERACIONES, HEMOS SIDO CAPACES DE ELEVAR NUESTRA TASA DE RECICLAJE AL 85%. ESTO NOS MARCA UNA BUENA TENDENCIA PARA LOGRAR NUESTRO OBJETIVO AL AÑO 2020 DE RECICLAR EL 90% DE LOS RESIDUOS QUE PRODUCIMOS.

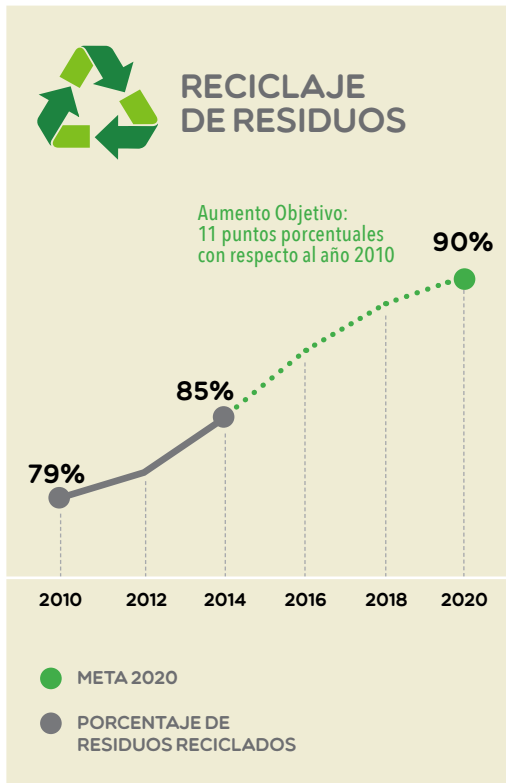


*En la producción de resina PET Grado Alimenticio que genera PetStar se utiliza un 75% menos energía que la utilizada en la elaboración de resina virgen.*

## RECICLAJE DE LOS RESIDUOS GENERADOS

[G4-EN2, G4-EC7]

PetStar es una empresa mexicana constituida en 2006 y desde 2011 es liderada por Arca Continental, la Compañía Coca-Cola de México y un grupo de importantes embotelladores del país. Esta empresa se erige como un modelo de negocio único en el mundo para llevar a cabo, de manera eficiente, oportuna y eficaz, el proceso de reciclaje de envases de PET a Resina Reciclada Grado Alimenticio, en beneficio de la población, el medio ambiente, los recolectores y la propia industria. En 2014, PetStar se convirtió en la Planta de Reciclado de PET Grado Alimenticio más grande del mundo gracias a una inversión integral de más de 100 millones de dólares; a partir de entonces puede procesar anualmente hasta 65,000 toneladas de botellas de PET.



### RESIDUOS GENERADOS EN MANUFACTURA





*Estamos trabajando para llevar dos plantas en México a cero residuos. Esto lo lograremos con una combinación de proyectos de disminución de la generación de residuos y maximización del reciclaje.*

*En Argentina logramos reciclar más del 93% de los residuos que generamos en 2014.*

En 2014, PetStar logró una producción de 50 mil toneladas de PET Grado Alimenticio, confirmando con esto ser la más grande del mundo en su tipo. Con ese volumen, y mediante un acopio de 75 mil toneladas al año, Arca Continental, Coca-Cola de México y el resto de los embotelladores accionistas de PetStar, no sólo alcanzaron antes de tiempo, si no que excedieron en 2014 la meta de recolección y reutilización de la compañía Coca-Cola para 2015, que consiste en acopiar al menos el equivalente al 50% de los envases de PET enviados al mercado e incluir al menos el equivalente al 25% de material reciclado en estos empaques.



**RESIDUOS RECICLADOS POR TIPO**  
[G4-EN23]



\* Lodos PTAR, basura, tapas, peligrosos, aluminio, reactor, llantas, otros.

PetStar cuenta con un Museo Auditorio, el cual tiene como misión generar un programa de visitas para promover la educación ambiental, la cultura del reciclaje y difundir el concepto de responsabilidad compartida entre la sociedad, autoridades y empresas. Este espacio es amigable con el medio ambiente, cuenta con un sistema de captación y tratamiento de agua pluvial, paneles solares, y una azotea verde, entre otras prácticas que favorecen al entorno.

**Si desea conocer más información de PetStar lo puede hacer visitando su sitio:**  
[www.petstar.mx](http://www.petstar.mx)

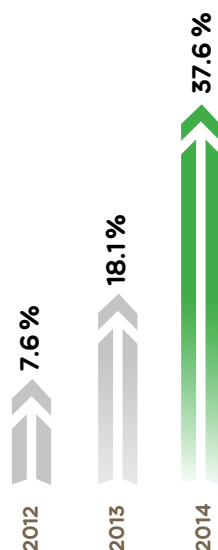




# EMPAQUES

*En el 2014 incorporamos, en promedio, un 37.6% de PET reciclado en nuestras botellas, superando nuestra meta de incorporar el 25% para el año 2015.*

## PORCENTAJE DE PET RECICLADO EN NUESTROS EMPAQUES



Durante 2014, en las operaciones de México se consumieron 26 mil toneladas de resina reciclada (PCR), y 2,140 en Ecuador, utilizadas en la elaboración de envase PET No Retornable (PET NR), que equivalen al 37.6% del consumo total de resina en envase PET NR (65,127 toneladas), superando con creces la meta que teníamos para 2015 de incorporar un 25% de este material en nuestros empaques. Vale la pena mencionar que los envases de PET NR de las marcas Fresca, Sprite y Topo Chico Sangría que manejamos en nuestra franquicia están elaborados 100% con material reciclado proveniente de PetStar.

Desde 2012 comenzamos un programa de aligeramiento de las botellas de PET. Este aligeramiento conlleva muchos beneficios ambientales, como la reducción del consumo del plástico y las energías asociadas para producirlo, transformarlo y moverlo. A raíz de este proyecto hemos dejado de utilizar más de 10 mil toneladas de PET en nuestros envases; tan solo en 2014, la continuación de nuestro proyecto nos permitió ahorrar más de 3,500 toneladas de este plástico.



# RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES

[G4-16]

PREMIO O RECONOCIMIENTO	LO OTORGA	CONSISTE EN:
<b>IPC Sustentable</b>	Bolsa Mexicana de Valores (BMV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporación de Arca Continental, S.A.B. de C.V. al IPC Sustentable por cuarto año consecutivo.</li> <li>El IPC Sustentable incluye a las compañías listadas en la BMV que destacan por su desempeño en Responsabilidad Social, Gestión Ambiental y Gobierno Corporativo.</li> </ul>
<b>Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR)</b>	CEMEFI y ALIARSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distinción recibida en forma continua desde el 2003 por evidenciar un conjunto de normas y programas vinculados a la empresa y relacionados con la ética, calidad de vida, vinculación con la comunidad y cuidado del medio ambiente.</li> </ul>
<b>Las Mejores Empresas para Trabajar en México 2014</b>	Instituto Great Place to Work México	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento a las empresas: Bebidas Mundiales y Arca Continental en la categoría de más de 5,000 colaboradores, Compañía Topo Chico e Industrial de Plásticos Arma en la categoría de 50 a 500 colaboradores.</li> </ul>
<b>Un Lugar de Trabajo Certificado (en la categoría de más de 5,000 colaboradores)</b>	Instituto Great Place to Work México	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento a Arca Continental y Bebidas Mundiales.</li> </ul>
<b>Distintivo Mejores Empresas para Trabajar en Ecuador</b>	Instituto Great Place to Work Ecuador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tonicorp fue calificada entre las tres Mejores Empresas para Trabajar en Ecuador.</li> </ul>
<b>Copa a la Excelencia en Liderazgo en la Categoría</b>	Compañía Coca-Cola	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento otorgado por las acciones de liderazgo llevadas a cabo en Ecuador.</li> </ul>
<b>Copa a la Excelencia por Ejecución de Mercado en México</b>	Compañía Coca-Cola	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento otorgado por las acciones de excelencia operativa llevadas a cabo.</li> </ul>
<b>Top 10 Energy Saving Challenge</b>	World Wildlife Fund y Compañía Coca-Cola	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al cierre de 2014 contamos con 11 plantas certificadas en México.</li> </ul>
<b>Primer Premio en la Categoría de Transformación en Excelencia Operacional</b>	Consejo Global de Cadena de Suministro de la Compañía Coca-Cola	<ul style="list-style-type: none"> <li>Premio otorgado por implementar la metodología de Excelencia Operacional para unificar la cultura de mejora continua en toda la organización.</li> </ul>
<b>Calificación Verde en los Principios Rectores de Coca-Cola</b>	UL Responsible Sourcing Inc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizó una auditoría a seis de nuestras plantas de Bebidas en México en los Principios Rectores de Coca-Cola. Todas ellas obtuvieron la Calificación Verde por cumplir al 100% todos los requisitos.</li> </ul>

# GOBIERNO CORPORATIVO

[G4-34, G4-LA12]

EN ARCA CONTINENTAL ESTAMOS CONVENCIDOS DE QUE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO ES LA BASE DE UN PROCESO ADMINISTRATIVO EXITOSO; GARANTIZA EQUIDAD, TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD E INDEPENDENCIA; MINIMIZA CONFLICTOS Y OFRECE UNA VÍA SEGURA PARA SU RESOLUCIÓN; ALINEA LA ACTUACIÓN DE TODOS LOS INTERESADOS HACIA LA CREACIÓN DE VALOR; FACILITA EL BALANCE ÓPTIMO ENTRE LOS DIFERENTES ÓRGANOS DE GOBIERNO; Y REDUCE EL RIESGO Y FORTALECE A LA ORGANIZACIÓN ANTE UN ENTORNO DINÁMICO Y COMPLEJO.

Nuestro Gobierno Corporativo está alineado con el Código de Mejores Prácticas Corporativas de la Bolsa Mexicana de Valores. Partimos de una visión de largo plazo y una filosofía basada en cuatro pilares estratégicos:

- **Responsabilidad.** Es garantizar la rendición de cuentas de la Administración al Consejo, y del Consejo a los Accionistas.
- **Equidad.** Es cuidar los derechos de todos los accionistas y tratarlos en forma equitativa.
- **Transparencia.** Es asegurar la disponibilidad de información oportuna, material y exacta y proveer los medios de control interno y denuncia de manera independiente.
- **Independencia.** Es evitar conflictos de interés y asegurar la participación de Consejeros independientes expertos.

El 9 de abril de 2014, durante una Asamblea Ordinaria de Accionistas de la Sociedad, se aprobó la designación de los actuales miembros propietarios y suplentes del Consejo de Administración, cumpliendo con los estatutos sociales de Arca Continental, los cuales establecen que cuando menos el 25% deberán ser independientes, en los términos de la Ley del Mercado de Valores. El actual Consejo de Administración está integrado por 20 consejeros y sus respectivos suplentes. De estas 40 personas, una mujer es consejero propietario y dos son suplentes.

Para apoyar la consecución de los objetivos del negocio, nuestro Consejo de Administración cuenta con la estructura de cuatro Comités: Auditoría y Prácticas Societarias; Capital Humano y Sustentabilidad; Ejecutivo; y Planeación y Finanzas. Las principales funciones de estos Comités son:

[G4-17]

Para conocer más información del Gobierno Corporativo de Arca Continental visitar:

[www.arcacontal.com/inversionistas/gobierno-corporativo.aspx](http://www.arcacontal.com/inversionistas/gobierno-corporativo.aspx)



## COMITÉ DE AUDITORÍA Y PRÁCTICAS SOCIETARIAS

### FUNCIONES DE AUDITORÍA:

- Opinar sobre lineamientos y políticas de contabilidad, control y auditoría interna.
- Evaluar el desempeño, dictamen, opiniones, reportes e informes del auditor externo, y proponer su nombramiento.
- Discutir los estados financieros con la Administración y dar su opinión al Consejo a este respecto.
- Vigilar mecanismos y controles internos.
- Investigar posibles incumplimientos a lineamientos y políticas de operación, sistemas de control y auditoría.

### FUNCIONES DE PRÁCTICAS SOCIETARIAS:

- Opinar sobre las operaciones no recurrentes, como adquisiciones, fusiones y transacciones más relevantes.
- Opinar sobre las operaciones con personas relacionadas.
- Opinar sobre el desempeño del Director General y de los directivos relevantes, y sus paquetes de emolumentos.

## COMITÉ DE CAPITAL HUMANO Y SUSTENTABILIDAD:

- Evaluar los planes de sucesión de los principales ejecutivos y el desarrollo de talento.
- Establecer lineamientos y recomendaciones sobre políticas generales de compensaciones y recursos humanos.
- Emitir criterios de evaluación y remuneración del Director General y extender el proceso a los principales ejecutivos.
- Revisar la estrategia, los programas y los indicadores de sustentabilidad y de responsabilidad social.

## COMITÉ DE PLANEACIÓN Y FINANZAS:

- Evaluar y, en su caso, recomendar al Consejo políticas de inversión y financieras propuestas por la Administración.
- Recomendar planes de largo plazo y presupuesto de Operación e Inversiones.
- Hacer recomendaciones sobre proyectos estratégicos y financiamientos relevantes.

**En Arca Continental, todos los colaboradores contribuimos a lograr las metas de sustentabilidad. Incluso la evaluación del desempeño de nuestros Directores y Gerentes contiene indicadores de sustentabilidad.**

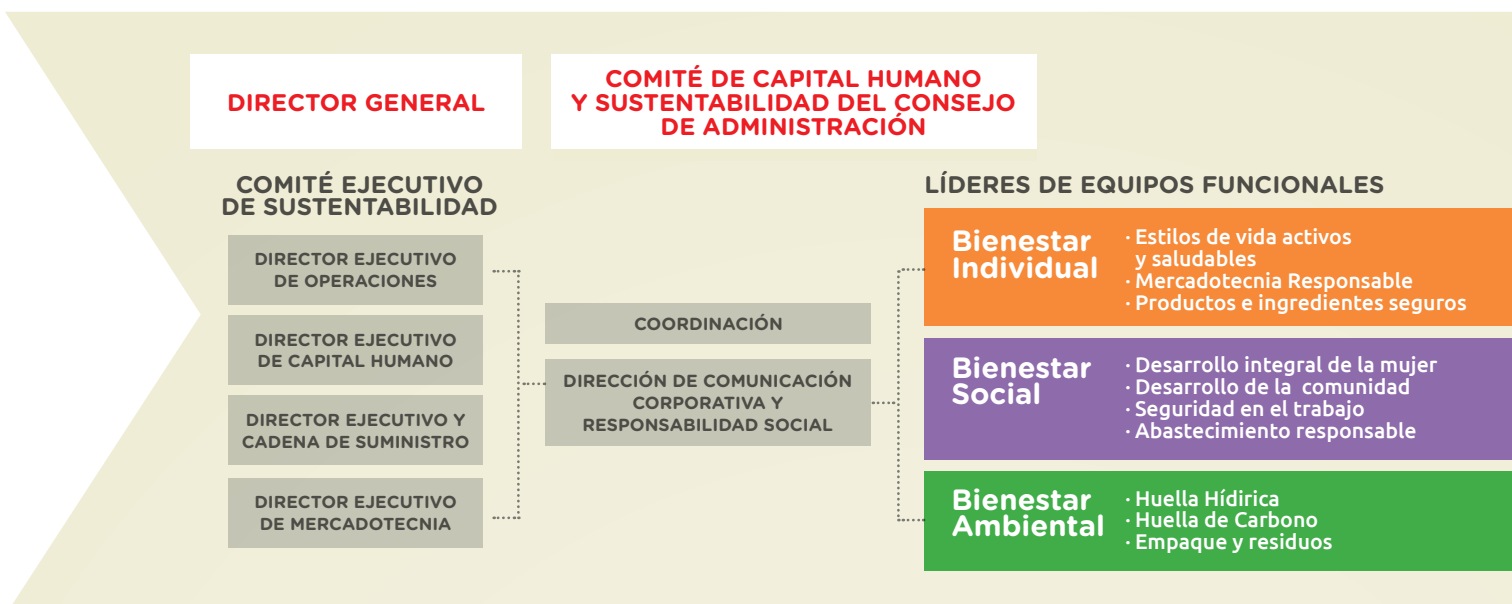
A partir del primero de enero de 2005, en Arca Continental adoptamos la política de no celebrar transacciones con personas relacionadas al grupo de control de la empresa, con excepción de aquellas que se consideren estrictamente necesarias para fines estratégicos y/o que puedan impactar significativamente los resultados de la compañía, así como sus operaciones. Para poder celebrar estas operaciones, la Dirección General debe solicitar autorización al Presidente y a los Vicepresidentes del Consejo de Administración, reunidos como Comité Ejecutivo, y debe explicar los aspectos que hacen necesaria tal operación, así como sus bases y temporalidad. En estos casos, adicionalmente se debe de presentar la operación al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias para su aprobación.

## GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

Nuestro Consejo de Administración, a través de las recomendaciones del Comité de Capital Humano y Sustentabilidad, definió que en Arca Continental todos los

colaboradores contribuimos a lograr las metas de sustentabilidad. Nuestro compromiso por mejorar el bienestar de la persona, apoyar el desarrollo sustentable de las comunidades donde operamos y proteger el medio ambiente, tienen una estrecha relación con los valores de la empresa que se reflejan en procesos establecidos y estructuras organizativas.

Para desplegar las estrategias a nivel operativo que nuestra Dirección General y el Comité de Capital Humano y Sustentabilidad establecen, en 2013 se constituyó el Comité Ejecutivo de Sustentabilidad. Este Comité está encabezado por varios miembros del equipo directivo ejecutivo de Arca Continental y un coordinador, a quien le reportan líderes de equipos funcionales establecidos para cada tema estratégico. Este Comité tiene la misión de homologar las políticas, objetivos, métricas y buenas prácticas en toda la organización en materia de sustentabilidad y responsabilidad social, así como generar e implementar un plan anual identificando metas para cumplir la Visión 2020.





## GESTIÓN DE RIESGOS

[G4-2]

La Coordinación de Comités de Riesgos de Arca Continental se asegura de que todos los posibles riesgos críticos se encuentren debidamente atendidos mediante nuestros Comités específicos. Estos Comités se identifican y gestionan los riesgos operativos, de imagen y reputación corporativa, seguridad personal, seguros y fianzas, seguridad de información, financieros y fiscales. Esta Coordinación presenta reportes periódicos al Director General, Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y al Consejo de Administración.

**Algunos de los principales riesgos y oportunidades que en Arca Continental hemos identificado son:**

- **CAMBIOS EN CONDICIONES CLIMÁTICAS.** Las temperaturas y lluvias pueden afectar el consumo de los productos y los fenómenos naturales podrían afectar nuestras rutas de distribución. Por ello, Arca Continental ha implementado programas de mitigación y adaptación al Cambio Climático, acciones que reportamos al CDP desde 2013.

- **ESCASEZ EN EL SUMINISTRO DE AGUA Y OTRAS MATERIAS PRIMAS.** El agua, al igual que otras materias primas, es indispensable para mantener la normalidad en nuestras operaciones. Por ello, hemos estado participando en los proyectos de cuidado a las cuencas hídricas donde operamos, vigilando el insumo de las materias a través de programas

de eficiencia y trabajando junto con nuestra Cadena de Valor para robustecer sus operaciones.

- **COSTOS DE ENERGÉTICOS.** El precio de los energéticos ha aumentado considerablemente en los últimos años. Arca Continental lleva ya tiempo emprendiendo acciones para disminuir y ser más eficientes en el consumo de los mismos. Adicionalmente, hemos incursionado en la producción de energía eléctrica a través de fuentes renovables y seguiremos impulsando estas acciones.

- **CAMBIOS EN LAS PREFERENCIAS DE LOS CONSUMIDORES.** El desarrollo de nuestra organización depende de nuestra capacidad para atender los gustos de nuestros consumidores y ofrecer productos que satisfagan sus preferencias. Debemos ser capaces de anticipar estas tendencias y ofrecer productos innovadores, buscando siempre la satisfacción de nuestros consumidores.

*A la fecha contamos con diversos programas que nos permiten evaluar y controlar los riesgos, como son: buenas prácticas en manufactura, sistemas de gestión ambiental y seguridad, manejo de incidentes y resolución de crisis, auditorías con proveedores, seguridad en las instalaciones y cumplimiento legal.*

**Si cualquier persona se interesa en conocer nuestro Código de Ética o reportar cualquier irregularidad, lo puede hacer a través de los siguientes medios:**

- A través del Buzón de Transparencia de la empresa a la dirección <http://buzon.arcacontal.com/buzontransparencia/buzon.aspx>
- Enviando un correo electrónico a [buzondetransparencia@arcacontal.com](mailto:buzondetransparencia@arcacontal.com)
- Mediante carta dirigida al Director General en Av. San Jerónimo 813 Pte. Col. San Jerónimo C.P. 64640 en Monterrey, Nuevo León, México
- Llamando sin costo a los teléfonos en México 01 800 000 2722, en Argentina (0-800) 444 126 y Ecuador (1-800) 000-367

**En el transcurso del 2014, realizamos auditorías a más de 170 unidades operativas. En ninguna encontramos evidencia de casos de corrupción o soborno.**

## **CUMPLIMIENTO ÉTICO**

[G4-56, G4-LA16, G4-HR3, G4-HR12, G4-SO3, G4-SO4]

Nuestro Código de Ética responde al cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes en todos los países donde operamos respetando la perspectiva de nuestros principales grupos de interés, entre los que se encuentran clientes, proveedores, colaboradores, autoridades, etc. Entre sus objetivos se destacan los procesos y controles anticorrupción, el apoyo a la transparencia, así como el fomento al comercio justo y a la procuración de una sana relación entre nuestros colaboradores y todas las personas que entran en contacto con la empresa. Se puede encontrar en diversas herramientas de comunicación, tales como nuestra revista interna, tableros informativos, páginas de internet y cursos para su difusión.

Como parte de nuestros esfuerzos para combatir la corrupción, nuestro Código de Ética estipula claramente que “todos quienes prestamos servicios a la empresa estamos comprometidos a no dar o recibir, directa o indirectamente, sobornos u otros beneficios para lograr ventajas indebidas de carácter financiero, comerciales o de cualquier índole. Nadie debe ofrecer, dar o recibir ningún regalo o pago que pueda considerarse como soborno y deberá rechazar cualquier ofrecimiento o solicitud del mismo...”. En 2014 instauramos nuestro Portal de Proveedores en línea, donde todo proveedor que desee darse de alta en el sistema para ofrecernos sus servicios debe de leer y aceptar que cumple y respeta

[G4-17]

**Si desea profundizar y conocer más sobre los riesgos que hemos identificado, puede consultar el reporte anual a la Bolsa Mexicana de Valores en la siguiente liga:**  
[www.arcacontal.com/inversionistas.aspx](http://www.arcacontal.com/inversionistas.aspx)

nuestro Código de Ética; por lo tanto ahora el 100% de nuestros proveedores están informados y comprometidos para sumarse a nuestros esfuerzos para atacar la corrupción y el soborno.

Nuestro Código de Ética también nos obliga a todos los colaboradores de la empresa a conducirnos respetando los Derechos Humanos. Incluso hacemos explícito que debemos actuar sin discriminación por causas de edad, género, condición civil, nacionalidad y respetando su afiliación política, así como sus creencias y tradiciones religiosas.

La responsabilidad y aplicación del Código de Ética radica en la Dirección de Auditoría, con el apoyo de la Dirección de Comunicación Corporativa y Responsabilidad Social y la supervisión del Consejo de Administración. Existe un Comité de Ética y Cumplimiento para cada Unidad de Negocio, integrado por la Dirección de Zona o Ejecutiva que corresponda.

Promovemos que toda desviación de nuestro Código de Ética sea reportada a través de nuestro Buzón de Transparencia. Hemos estado desarrollando una herramienta para sistematizar la atención y seguimiento de las quejas que recibimos a través de este medio, esto nos permitirá que la administración del Buzón de Transparencia sea más ágil y amigable.

**En noviembre de 2014 lanzamos en Ecuador una campaña de comunicación de nuestros Código de Ética y Buzón de Transparencia, la cual llegó al 100% de los colaboradores en la región.**

# ÍNDICE GRI



## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

INDICADOR	REFERENCIA/ ENFOQUE DE GESTIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
G4-1	4		
G4-2	58		
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
G4-3	Segunda de forros		
G4-4	4		
G4-5	Tercera de forros		
G4-6	4		
G4-7	Tercera de forros		
G4-8	4		
G4-9	29		
G4-10	29	Sí, p62	Principio 6
G4-11	29		Principio 3
G4-12	40		
G4-13	2		
G4-14	18		
G4-15	Segunda de forros		
G4-16	64		
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>			
G4-17	56, 59	Sí, p62	
G4-18	8	Sí, p62	
G4-19	9	Sí, p62	
G4-20	9	Sí, p62	
G4-21	9	Sí, p62	
G4-22	No hay reformulaciones significativas	Sí, p62	
G4-23	8	Sí, p62	
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
G4-24	10		
G4-25	8		
G4-26	10		
G4-27	10		
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
G4-28	Segunda de forros		
G4-29	Segunda de forros		
G4-30	Segunda de forros		
G4-31	Segunda y tercera de forros		
G4-32	Segunda de forros	Sí, p62	
G4-33	Segunda de forros		

INDICADOR	REFERENCIA/ ENFOQUE DE GESTIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
<b>GOBIERNO</b>			
G4-34	56	Sí, p62	
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
G4-56	5,59	Sí, p62	Principio 6
<b>ECONOMÍA</b>			
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b> Segunda de forros			
G4-EC1	5	Sí, p62	
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b> p24, Principio 6			
G4-EC5	24		Principio 6
G4-EC6	26		
G4-EC7	52		
<b>CONSECUENCIAS ECONÓMICAS DIRECTAS</b> p39			
G4-EC8	39		
<b>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b> p40			
G4-EC9	40	Sí, p62	
<b>MEDIO AMBIENTE</b>			
<b>MATERIALES</b> p52			
G4-EN1	52		Principios 7,8
G4-EN2	52		Principio 8
<b>ENERGÍA</b> p49			
G4-EN3	51	Sí, p62	Principio 8
G4-EN5	51		
<b>AGUA</b> p46- Principios 7,8			
G4-EN8	47		Principio 8
G4-EN9	46	Sí, p62	Principio 8
G4-EN10	46		
<b>EMISIONES</b> p48			
G4-EN15	48	Sí, p62	Principios 7,8
G4-EN16	48	Sí, p62	Principios 7,8
G4-EN18	48	Sí, p62	Principios 7,8
<b>EFLUENTES Y RESIDUOS</b> p53			
G4-EN23	53		Principio 8
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b> p48			
G4-EN27	49		Principio 9
<b>TRANSPORTE</b> p48			
G4-EN30	51		Principio 8

INDICADOR	REFERENCIA/ ENFOQUE DE GESTIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>			
<b>EMPLEO p24</b>			
<b>G4-LA1</b>	24	Sí, p62	Principio 6
<b>SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL p32</b>			
<b>G4-LA6</b>	33	Sí, p62	
<b>CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN p25</b>			
<b>G4-LA9</b>	26	Sí, p62	Principio 6
<b>G4-LA10</b>	26		
<b>G4-LA11</b>	25		Principio 6
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES p29</b>			
<b>G4-LA12</b>	56		Principio 6
<b>IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES p29</b>			
<b>G4-LA13</b>	29	Sí, p62	Principio 6
<b>EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES p38</b>			
<b>G4-LA15</b>	38		
<b>MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES p59</b>			
<b>G4-LA16</b>	59	Sí, p62	
<b>DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>INVERSIÓN p30</b>			
<b>G4-HR2</b>	30		Principio 1
<b>NO DISCRIMINACIÓN p59</b>			
<b>G4-HR3</b>	59		Principio 6
<b>TRABAJO INFANTIL p39</b>			
<b>G4-HR5</b>	39		Principio 5
<b>TRABAJO FORZOSO p39</b>			
<b>G4-HR6</b>	39		Principio 4
<b>MEDIDAS DE SEGURIDAD p30</b>			
<b>G4-HR7</b>	30		Principio 1
<b>DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA</b>			
<b>G4-HR8</b>	Arca Continental no tiene operaciones aledañas a comunidades indígenas		Principio 1
<b>EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS p38</b>			
<b>G4-HR11</b>	38		Principio 2
<b>MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS p59</b>			
<b>G4-HR12</b>	59	Sí, p62	

INDICADOR	REFERENCIA/ ENFOQUE DE GESTIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
<b>SOCIEDAD</b>			
<b>COMUNIDADES LOCALES p34</b>			
<b>G4-SO1</b>	16,31,35	Sí, p62	
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN p59, Principio 10</b>			
<b>G4-SO3</b>	59		
<b>G4-SO4</b>	59		Principio 10
<b>G4-SO5</b>	Las auditorías internas y externas arrojan cero casos de corrupción	Sí, p62	Principio 10
<b>PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL</b>			
<b>G4-SO7</b>	No hubo ninguna demanda de este tipo		
<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>			
<b>G4-SO8</b>	No hubo ninguna multa o sanción de este tipo	Sí, p62	
<b>EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES p38</b>			
<b>G4-SO10</b>	38		
<b>MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL p41</b>			
<b>G4-SO11</b>	41		
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>			
<b>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES p18</b>			
<b>G4-PR1</b>	18		
<b>G4-PR2</b>	No hubo incidentes		
<b>G4-PR3</b>	20,21	Sí, p62	
<b>G4-PR5</b>	41	Sí, p62	
<b>COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA p16</b>			
<b>G4-PR6</b>	16,19,20,27	Sí, p62	
<b>G4-PR7</b>	No hay ningún caso de incumplimiento		
<b>SUPLEMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>			
<b>FP1</b>	49		
<b>FP4</b>	16		
<b>FP5</b>	18		

# VERIFICACIÓN EXTERNA



## Informe de Verificación Limitada independiente-Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad 2014

### A Arca Continental, S.A.B. de C.V. y Audiencias de este informe

Conforme a la solicitud de Arca Continental, S.A.B. de C.V. hemos efectuado una verificación limitada independiente sobre el contenido del *Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad 2014-Balance Positivo*. El informe fue elaborado por Arca Continental ("AC"), quien es responsable de la recopilación y presentación de los indicadores contenidos en el informe.

Nuestra responsabilidad consistió en emitir conclusiones sobre la consistencia y razonabilidad de los datos cuantitativos e información no financiera incluidos en dicho informe con base en los trabajos de verificación y el alcance que describimos en los párrafos siguientes.

Debe tenerse en cuenta que el presente informe del auditor no tiene la intención de evaluar el desempeño de AC con relación a la sustentabilidad de la Organización.

### Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo con base en las normas de independencia requeridas por el código ético de la *International Federation of Accountants (IFAC)*. El trabajo se realizó con un equipo de especialistas en sustentabilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de informes y con acreditaciones correspondientes.

### Bases, alcance y objetivos

Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con las normas de verificación establecidas por la Federación Internacional de Contadores,

específicamente la norma internacional para trabajos de verificación de información no financiera ISAE 3000 y conforme a un aseguramiento limitado.

Asimismo, hemos realizado un aseguramiento moderado y tipo 1 de acuerdo a los criterios de AA1000AS (2008) de AccountAbility.

Para la realización de este trabajo visitamos al Corporativo de AC en Monterrey, Nuevo León. Examinamos sobre bases muestrales la información cualitativa y cuantitativa de los indicadores que se especifican como objetos de revisión en el Índice de Contenidos del Informe.

Las actividades realizadas fueron:

- Entrevistas a los responsables de la información cualitativa y cuantitativa,
- Análisis de confiabilidad de los procesos relativos a la obtención, captura, procesamiento y reporte de la información,
- Verificación de que los datos incluidos en el informe son consistentes con los documentos de respaldo revisados y que proceden de fuentes con soportes verificables,
- Revisión de fórmulas, exactitud aritmética y lógica de las estimaciones,
- Validación que la información financiera incluida en el informe fuera consistente y/o derivaran de los estados financieros auditados al 31 de Diciembre de 2014.





El objetivo de nuestro trabajo consistió en verificar que los indicadores revisados y declarados en el Informe:

- Cuentan y son consistentes con la evidencia de respaldo presentada por AC,
- Están preparados conforme a los principios de la *Global Reporting Initiative* (GRI) en su versión G4 de acuerdo a la opción esencial de conformidad con la GRI.
- Respondan a los principios de AccountAbility del AA1000APS (2008).

### Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones las hemos incluido con más detalle en el informe de revisión en Corporativo relativas a:

- Continuar con la mejora continua sobre los procedimientos de recolección, registro y validación de la información de aquellos indicadores que no cuenten con procesos robustos de gestión de la información,
- Extender la práctica de verificación independiente de indicadores declarados en informe hacia las unidades operativas para el aseguramiento de calidad de las fuentes de información,
- Sensibilizar y capacitar al personal involucrado en el proceso de consolidación del informe como gerentes y apoyos primarios respectivamente sobre el proceso de consolidación y calidad del reporte de sustentabilidad, así como en procesos MRV -monitoreo, reporte y verificación- de indicadores de la GRI como buenas prácticas de reporte.

### Conclusiones

Con base en los resultados de la aplicación de los procedimientos de verificación anteriormente descritos podemos concluir que:

- no ha llegado a nuestro conocimiento aspecto alguno que nos haga pensar que los indicadores no cuenten con documentación de respaldo suficiente sobre la información cualitativa y cuantitativa de la información reportada,
- no ha llegado a nuestro conocimiento aspecto alguno que nos haga pensar que la información revisada y recopilada a través de entrevistas no se alinea con los Principios de AccountAbility: inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta,
- no ha llegado a nuestro conocimiento aspecto alguno que nos haga pensar que el Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad 2014 de AC no haya sido preparado en conformidad con los lineamientos de la *Global Reporting Initiative* en su versión G4

México D.F. 27 de Marzo de 2015

Enrique Alejandro Bertran Sánchez  
Socio de Sustentabilidad y Cambio Climático  
**PricewaterhouseCoopers, S.C.**

# ALIANZAS CON LA SOCIEDAD

[G4-16]

En Arca Continental participamos y apoyamos diversas iniciativas que tienen como fin el desarrollo de nuestro sector. Algunas de las Asociaciones e Instituciones en las que participamos son:

PAÍS	INSTITUCIÓN	PARTICIPACIÓN
México	Asociación Nacional de Productores de Refrescos y Aguas Carbonatadas, A.C. (ANPRAC)	Consejo y Comité Ejecutivo
	Asociación Mexicana de Embotelladoras de Coca-Cola (ASCOCA)	Comité PAC y de Cabildeo
	Asociación Técnica de Compensaciones, A.C.	Miembro activo
	Cámara Nacional de la Industria de la Transformación en la Rama de Botanas (CANACINTRA)	1er. Vicepresidente de la Rama 106 de Botanas Mesa Directiva del Sector de Alimentos
	Cámara Nacional de la Industria de la Transformación (CANACINTRA)	Comité Enlace Legislativo, Vicepresidente de la Comisión Enlace CONCAMIN y Organismos Empresariales
	Cámara de la Industria de la Transformación de Nuevo León (CAINTRA)	Consejo Directivo
	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)	Adheridos al Decálogo de Responsabilidad Social y participamos en autodiagnósticos de RSE
	Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)	Consejo Directivo 2014
	Consejo Nacional Agropecuario (CNA)	Comisión Ejecutiva y Comité Directivo
	Consejo Consultivo del Agua (CCA)	Consejo Directivo
	Consejo Mexicano de la Industria de Productos de Consumo (ConMéxico)	Miembro activo
	ECOCE, A.C.	Miembro fundador
	Fondo de Agua Metropolitano de Monterrey	Consejo Directivo
	Asociación Nacional de Transportistas Particulares (ANTP)	Miembro del Consejo Directivo
	Movimiento Congruencia	Consejo Directivo
	Ecuador	Queremos Mexicanos Activos
Red SumaRSE		Miembro activo
Unión Social de Empresarios de México, A.C.		Aliados en la promoción de la Responsabilidad Social Corporativa / Consejo Directivo
Cámara Binacional de Comercio Ecuador México		Miembro activo
Cámara de Comercio de Mejía		Miembro activo
Argentina	Cámara de Industrias de Guayaquil	Miembro activo
	Cámara de Industrias y Producción Pichincha	Miembro activo
	Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES)	Miembro activo
	Asociación Argentina de Fabricantes de Coca-Cola (AFAC)	Miembro activo
	Cámara Argentina de la Industria de Bebidas sin Alcohol (CADIBSA)	Miembro activo
Argentina	Comisión de PAC (Participación de la Compañía Coca-Cola y los Grupos Embotelladores)	Miembro activo
	Instituto Argentino de Responsabilidad Social	Miembro Oro
	Norte Sustentable	Miembro activo

## GLOSARIO

<b>CDP</b>	Es una organización inglesa, independiente y sin fines de lucro que mantiene la mayor base de datos mundial de información corporativa sobre cambio climático.
<b>CESPEDES</b>	El capítulo Mexicano del WBCSD que pertenece al Consejo Coordinador Empresarial (CCE).
<b>CO<sub>2</sub></b>	Dióxido de Carbono, el gas de Efecto Invernadero más abundante en las emisiones antropogénicas.
<b>COFEPRIS</b>	Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, dependencia federal del gobierno de México, la cual es vinculada al Departamento de Regulación y Fomento Sanitario de la Secretaría de Salud.
<b>CUENCA HIDROGRÁFICA</b>	Territorio drenado por un único sistema de drenaje natural que drena sus aguas al mar a través de un único río, o que vierte sus aguas a un único lago.
<b>EIRIS</b>	(Empowering Responsible Investment). Organización inglesa que tiene más de 28 años de experiencia en el análisis de indicadores ESG de empresas a nivel mundial.
<b>FDA</b>	(Food and Drug Administration). Es la agencia del gobierno de los Estados Unidos responsable de la regulación de alimentos y medicamentos, entre otros.
<b>GDA'S</b>	Guías Diarias de Alimentación, que son una guía para que las personas tengan información suficiente para planear una dieta correcta, de acuerdo a sus necesidades.
<b>LTIR</b>	(Lost Time Injury Rate). Indicador utilizado frecuentemente en seguridad para referirse a los accidentes que causan una pérdida de tiempo en relación con las horas laborales invertidas.
<b>MANTO FREÁTICO</b>	Conocido como tabla de agua, es el nivel por el que discurre el agua en el subsuelo.
<b>MSCI</b>	(Morgan Stanley Capital International). Organización internacional proveedora de índices sobre acciones, bonos y hedge funds o fondos de inversión alternativa.
<b>PROGRAMA GEI MÉXICO</b>	Programa nacional voluntario de contabilidad y reporte de Gases Efecto Invernadero (GEI).
<b>PCR</b>	(Post Consumer Recycled). Plásticos reciclados tras su uso.
<b>PET</b>	Polyethylene Terephthalate. Tipo de plástico transparente muy usado en envase.
<b>WWF</b>	(World Wildlife Fund). La mayor organización conservacionista independiente en el mundo.



### ARCA CONTINENTAL

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](http://WWW.ARCACONTAL.COM)



**ARCACONTINENTAL**