



**cbc**

toma vida

---

# Comunicación en Progreso 2018

Pacto Global de las Naciones Unidas

---



## Tabla de **Contenidos**

**01**

Carta de Nuestro  
Presidente Ejecutivo  
Pags. 5-7

**02**

¿Quiénes somos?  
Misión & Visión  
Pags. 8-9

**03**

Historia  
Pags. 10-11

**04**

Valores  
Pags. 12-15

**05**

Portafolio  
Pags. 16-22

**06**

Gobierno  
Corporativo  
Pags. 23-29

**07**

Comités que Emanan  
de Junta Directiva  
Pags. 30-33

**08**

Otros Comites  
Pags. 34-35

**09**

Apex: Centros de  
Excelencia  
Pags. 36-47

**10**

Ética y Lucha contra  
la Corrupción  
Pags. 48-61

**11**

Gestión de Riesgos  
Pags. 62-68

**12**

Cadena de Valor  
Pags. 69-71

**13**

Grupos de Interés  
Pags. 72-76

**14**

Clientes  
Pags. 77-82

**15**

Consumidores  
Pags. 83-92

**16**

Proveedores  
Pags. 93-105

**17**

Gente & Gestión  
Pags. 106-149

**18**

Seguridad y Salud  
en el Trabajo  
Pags. 150-167

**19**

Sostenibilidad  
Ambiental  
Pags. 168-196

**20**

Alianzas para contribuir a los  
Objetivos de Desarrollo  
Sostenible  
Pags. 197-241

**21**

Carta de Verificación  
Externa  
Pags. 242-244

**22**

Índice de Contenido  
GRI  
Pags. 245-254

**23**

Índice de Principios  
del Pacto Global  
Pags. 255-256

# Somos la compañía de la gente apasionada

## ¿Qué es ser apasionado?

Ser apasionado es celebrar cada triunfo y tomar con la mejor actitud cada reto, inspirando con nuestros valores a nuestra gente, a nuestros clientes y a la comunidad. Nos entregamos cada día con pasión y alegría, dando lo mejor de cada uno de nosotros y disfrutando lo que hacemos.



GENTE APASIONADA



01

Carta de  
Nuestro  
**Presidente  
Ejecutivo**

GRI 102-14





## Carta del Presidente

Presentamos a nuestros grupos de interés una nueva edición del Reporte de Comunicación en Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas a nivel avanzado.

A través de este informe renovamos nuestro compromiso con los 10 Principios de esta iniciativa en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Al apoyar, adoptar e implementar estos valores fundamentales de la ciudadanía corporativa responsable, contribuimos a un Mundo Mejor.

Este 2018, elevamos nuestro compromiso con la sostenibilidad, la inclusión y el impulso del talento de nuestra gente. Muestra de ello es nuestra adhesión a los Principios de Empoderamiento Económico de las Mujeres, que comprenden siete lineamientos para aportar a la construcción de sociedades más equitativas y consolidadas, a través del fomento de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en los ámbitos laboral, comercial y social.

En cbc más del 40% de las posiciones en las que se toman las decisiones más importantes de la compañía están ocupadas por mujeres, lo que da cuenta de la importancia de incorporar su talento, energía, aptitudes y experiencias. La capacitación, la igualdad en las remuneraciones y el desarrollo de los planes de carrera se garantizan a través de la meritocracia, y las mismas oportunidades están abiertas y son accesibles para todos los colaboradores. La vigencia plena de los derechos laborales es para nosotros un imperativo.

En cuanto al respeto a los derechos humanos, continuamos fortaleciendo el cumplimiento de cláusulas de accionar ético en nuestra cadena de valor; lo mismo ocurre con las medidas para luchar contra la corrupción. Nuestro nuevo Departamento de Compliance está fortaleciendo los mecanismos que desarrollamos e implementamos en los años anteriores, y amplía su accionar compartiendo las mejores prácticas con otras empresas, especialmente medianas y pequeñas.

Conocer las expectativas de progreso social, económico y ambiental de nuestros grupos de interés nos permite delinear actividades que respondan a ellas, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030. Una actividad que quisiera destacar es la firma de un convenio de cooperación con la Alcaldía Indígena de Santa Cruz del Quiché, en Guatemala. Este acuerdo nos motiva a trabajar en forma conjunta por la protección del medio ambiente, respetando las costumbres ancestrales de la comunidad.

Como esta alianza, hemos conformado otras más para unir esfuerzos para abordar problemas que nos afectan a todos, como el cambio climático, los desastres naturales y la vulnerabilidad, la salud y la educación. Creemos firmemente que el crecimiento de nuestra empresa y el desarrollo de su gente no puede ni debe estar aislado del contexto social en el que nos desenvolvemos.

Confiamos en que el contenido de este Reporte refleja nuestro mayor empeño por lograr un Mundo Mejor. Nuestros próximos pasos estarán orientados a alcanzar nuevas metas y a seguir construyendo puentes de comunicación y diálogo que nos permitan avanzar como sociedades incluyentes y con oportunidades para todos.

**Carlos Enrique Mata**  
Presidente Ejecutivo

**GUATEMALA 2018**

---

02 ¿Quiénes  
**somos?**  
Misión & Visión



## ¿Quiénes somos?

GRI 102-2

---

Somos una compañía multilatina de bebidas fundada en Guatemala en el año 1885. Contamos con el portafolio más grande de la región, ofreciendo a nuestros clientes y consumidores una bebida para todas las ocasiones de consumo y los diferentes estilos de vida.

## Misión


GRI 102-16

Somos gente competitiva que crea relaciones sólidas con nuestros clientes y consumidores a través de las mejores propuestas de valor.

## Visión

GRI 102-16

Ser la mejor compañía de bebidas de las Américas, creando valor sostenible, ofreciendo a los consumidores las mejores experiencias con nuestras marcas y contribuyendo a un mundo mejor.



### **Nuestro crecimiento y desarrollo ha sido posible gracias al talento de nuestra gente, a la pasión de los jóvenes de diversas nacionalidades**

que lideran las operaciones en los diferentes países, a la cultura de meritocracia, a una gestión sostenible basada en procesos, a la mejora continua, y especialmente a nuestros socios estratégicos: PepsiCo, Ambev y Beliv, quienes nos trasladan sus mejores prácticas.

# 03 Nuestra **Historia**



# Nuestra **Historia**

## 1885

Se funda la compañía en Guatemala, destacando la capacidad de soñar en grande y trabajar con pasión para alcanzar nuestros objetivos.

## 1990

PepsiCo nos otorga el premio como el Mejor Embotellador de Latinoamérica, reconocimiento que también recibimos en los años 1993, 2000, 2002 y 2009. En 1996 PepsiCo nos nombra Embotellador Ancla para Centroamérica e iniciamos nuestra expansión a Honduras, Nicaragua y El Salvador.

## 2009

cbc amplía su portafolio a jugos, néctares y bebidas funcionales y nutritivas a través de la adquisición de la planta de Livsmart en El Salvador. Ese mismo año continuamos nuestra expansión al Caribe e iniciamos operaciones en Jamaica y Puerto Rico.

## 2015

Seguimos nuestra expansión a Perú no sólo como embotellador de PepsiCo sino también en alianza estratégica con Ambev.

## 1942

PepsiCo, que hoy es una de las compañías de alimentos y bebidas más grandes del mundo, nos otorga la primera franquicia a nivel internacional para producir Pepsi y sus marcas fuera de Estados Unidos.

## 2003

cbc evoluciona a una compañía multibebidas con la introducción de isotónicos por ampliación del portafolio de PepsiCo. Este año, se lleva a cabo una alianza estratégica con Ambev del Grupo ABInBev, la compañía cervecera más grande del mundo.

Esta alianza vino a revolucionar el mercado de cerveza de Centroamérica a través de la introducción de nuevas marcas producidas en Guatemala y marcas del portafolio global de Ambev.

## 2011

Continuamos nuestro crecimiento, llegando por primera vez a Suramérica, concretamente a Ecuador, en alianza con los Grupos Tesalia y Tropical.

Ese mismo año, recibimos de parte de PepsiCo, el reconocimiento como Mejor Embotellador a nivel mundial.

## 2016

Livsmart evoluciona a Beliv, una compañía de estructura multinacional de marcas que nos permite responder en forma ágil a las tendencias de los consumidores en las categorías de bebidas funcionales y nutritivas, y además, llegar a la base de la pirámide.

Este año Beliv llega a Argentina en alianza para el desarrollo nacional e internacional de la marca de jugos premium Citric.



# 04 Nuestros Valores

GRI 102-16







## Soñamos en Grande

### Creemos que todo es posible

Somos tan grandes como nuestros sueños, por eso soñamos en grande, demostrando que todos podemos lograr lo que nos proponemos. La pasión por nuestros sueños nos abre oportunidades y nos ayuda a enfrentar las circunstancias difíciles.



## Somos Dueños

### Actuamos con compromiso

Actuamos con compromiso e iniciativa, promoviendo el desarrollo del negocio, la gente y la eficiencia en el uso de los recursos, asumiendo total responsabilidad personal de nuestra actuación y de los resultados alcanzados.



## Somos Excelentes

### Brillamos en lo que hacemos

Atraemos y desarrollamos el mejor talento, fomentando equipos colaborativos y altamente competitivos, en busca de los mejores procesos y resultados, para mantener el balance que combina la excelencia en el trabajo con la calidad de vida.



## Somos Íntegros

### Hacemos siempre lo correcto

Vivimos de acuerdo a las normas éticas y morales. Somos transparentes, oportunos y honestos. No tomamos atajos y hablamos de los problemas a tiempo para garantizar la buena reputación e integridad de la empresa.



## Tenemos Gestión Sostenible

### Construimos el mañana

Garantizamos resultados sostenibles a través del cumplimiento de los procesos. Aprendemos y buscamos nuevas oportunidades en función de mejorar continuamente. Medimos nuestros resultados y nos comparamos con las mejores prácticas de la industria.



## Nos Apasiona lo que Hacemos

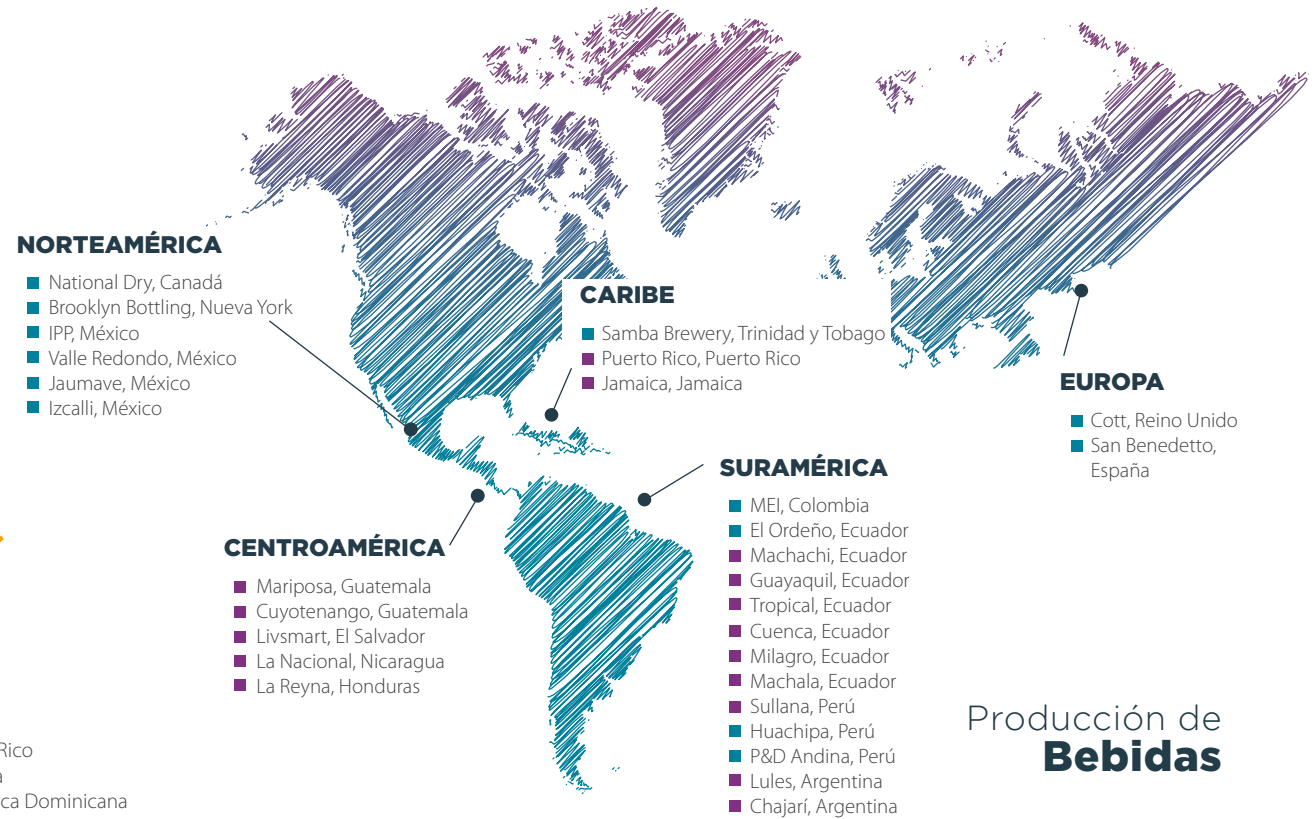
### Disfrutamos trabajar con el corazón

Nos entregamos cada día con pasión y alegría, dando lo mejor de cada uno y disfrutando lo que hacemos. Inspiramos con nuestros valores a nuestro equipo, a los clientes y a la comunidad. Celebramos cada triunfo. Aprendemos con humildad de los reveses y perseveramos siempre.

# cbc en el Mundo

GRI 102-3, 102-4, 102-6, 102-7

- Oficinas Corporativas
- Oficinas



## Producción de Bebidas



**17**  
Plantas de producción



**13**  
Copackers

Cada uno de los países donde operamos tiene una sede principal, datos que pueden ser ubicados en la página web de cbc: <http://cbc.co/contacto/>

OPERACIÓN COMERCIAL / **+9,000**  
**15 PAÍSES** / COLABORADORES

# Exportación a Tres Continentes

Especialmente del portafolio de Beliv

GRI 102-4, 102-6



# 05 Nuestro **Portafolio**

GRI 102-2, 102-6



---

# Portafolio

GRI 102-2, 102-6

Ofrecemos a nuestros clientes y consumidores una bebida para todas las ocasiones de consumo y los diferentes estilos de vida.

Nuestro portafolio de bebidas cuenta con marcas mundialmente reconocidas y localmente amadas.

La llegada de cbc a los distintos países, de la mano de nuestros socios estratégicos, ha dado al consumidor más y mejores opciones en todas las categorías.



GRI 102-2, 102-6



PepsiCo es una de las empresas de alimentos y bebidas más grandes del mundo, con ventas anuales que superan los 65 billones de dólares. La empresa maneja marcas globales tan importantes como Pepsi, Gatorade, 7up, Lipton, Frito Lay y Quaker.

Integramos importantes marcas globales de PepsiCo para ofrecer el portafolio de bebidas de mayor diversidad a nivel regional, las que ponemos a disposición de nuestros más de 650 mil clientes.

Desde 1942 somos embotelladores de PepsiCo, y por nuestra excelencia operativa fuimos reconocidos como el Mejor Embotellador a Nivel Global en el año 2011. Tomamos en cuenta las mejores prácticas operativas de PepsiCo, especialmente en los procesos que garantizan la sostenibilidad. Además, nos sentimos inspirados por la Política de Desempeño con Propósito, que nos ha permitido desarrollar programas sociales y ambientales en forma conjunta.



---

# ambev

GRI 102-2, 102-6



Internacionales / Nacionales

cbc pone a disposición de sus clientes y consumidores en Guatemala y otros países de Centroamérica, un amplio portafolio de reconocidas marcas de cerveza, gracias a la alianza estratégica con Ambev del Grupo ABInBev, la empresa cervecera más grande del mundo. Entre estas se encuentran marcas nacionales como Brahma, e internacionales como Stella Artois, Becks, Budweiser y más recientemente Corona Extra, Modelo Especial y Negra Modelo. De esta manera se ha encaminado a la empresa al liderazgo del mercado guatemalteco.

PORTAFOLIO

---

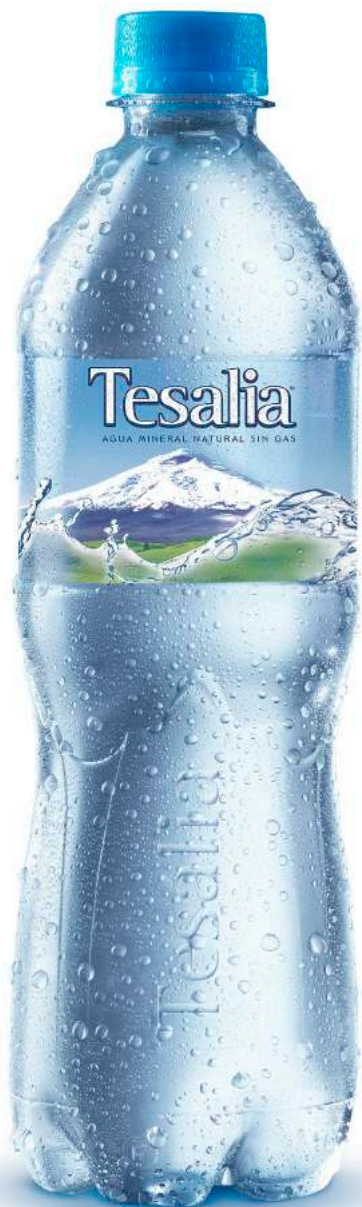


GRI 102-2, 102-6



Beliv es una importante unidad de negocios de cbc que se enfoca en el desarrollo, producción y comercialización de bebidas nutritivas, exportando sus productos a más de treinta y cinco países alrededor del mundo. Esta es una de las empresas de más rápido crecimiento en la región. Beliv enfoca toda su experiencia en crear productos y marcas mediante la innovación y funcionalidad, para así renovar o crear nuevas categorías. La visión de Beliv es ser la mejor y mayor compañía de bebidas saludables y nutritivas de las Américas, para un mundo que busca un mayor balance entre salud, bienestar y felicidad.





## Balance Natural **Perfecto de Minerales**

GRI 102-2, 102-6, 102-12

PREMIADA COMO LA MEJOR POR SU COMPOSICIÓN NATURAL

Agua Mineral Tesalia debido a su composición natural recibió la medalla de oro a la “Mejor Agua de Concentración Mineral Media del Mundo”, en el evento realizado por la entidad “Fine Water Society”, en el año 2018 en Machachi, Ecuador.

“Fine Water Society”, es una organización norteamericana que busca visibilizar las propiedades de las aguas finas de todo el mundo y es dirigida por el sommelier Michael Mascha.



## Agua Mineral **Naturalmente Burbujeante**

GRI 102-2, 102-6, 102-12

RECONOCIDA POR SU CALIDAD

Güitig, el milagro de la naturaleza de Ecuador, obtuvo la medalla de plata en la categoría de "Mejor Agua Naturalmente Gasificada del Mundo", en el evento realizado por la entidad "Fine Water Society", en el año 2018 en Machachi, Ecuador.

El equipo de Tesalia cbc es un ejemplo de esfuerzo constante que permite que la calidad de sus aguas Güitig y Tesalia traspase fronteras y sean reconocidas a nivel mundial.

# 06 Gobierno Corporativo

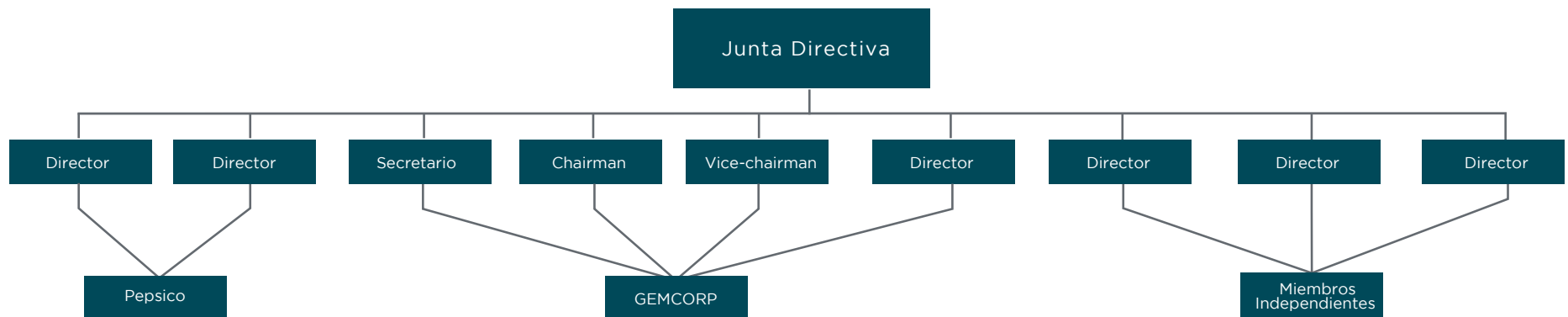


# Junta Directiva

GRI 102-18

Se compone de nueve miembros: cuatro representantes de GEMCORP, dos de PepsiCo y tres miembros independientes con voz y voto, electos en función de sus conocimientos, trayectoria y experiencia profesional.

Los tres miembros independientes son seleccionados por medio de un proceso de evaluación con estándares internacionales, realizado por una reconocida firma para la búsqueda de talentos a nivel global. Los miembros independientes son evaluados anualmente.



# Estructura Corporativa

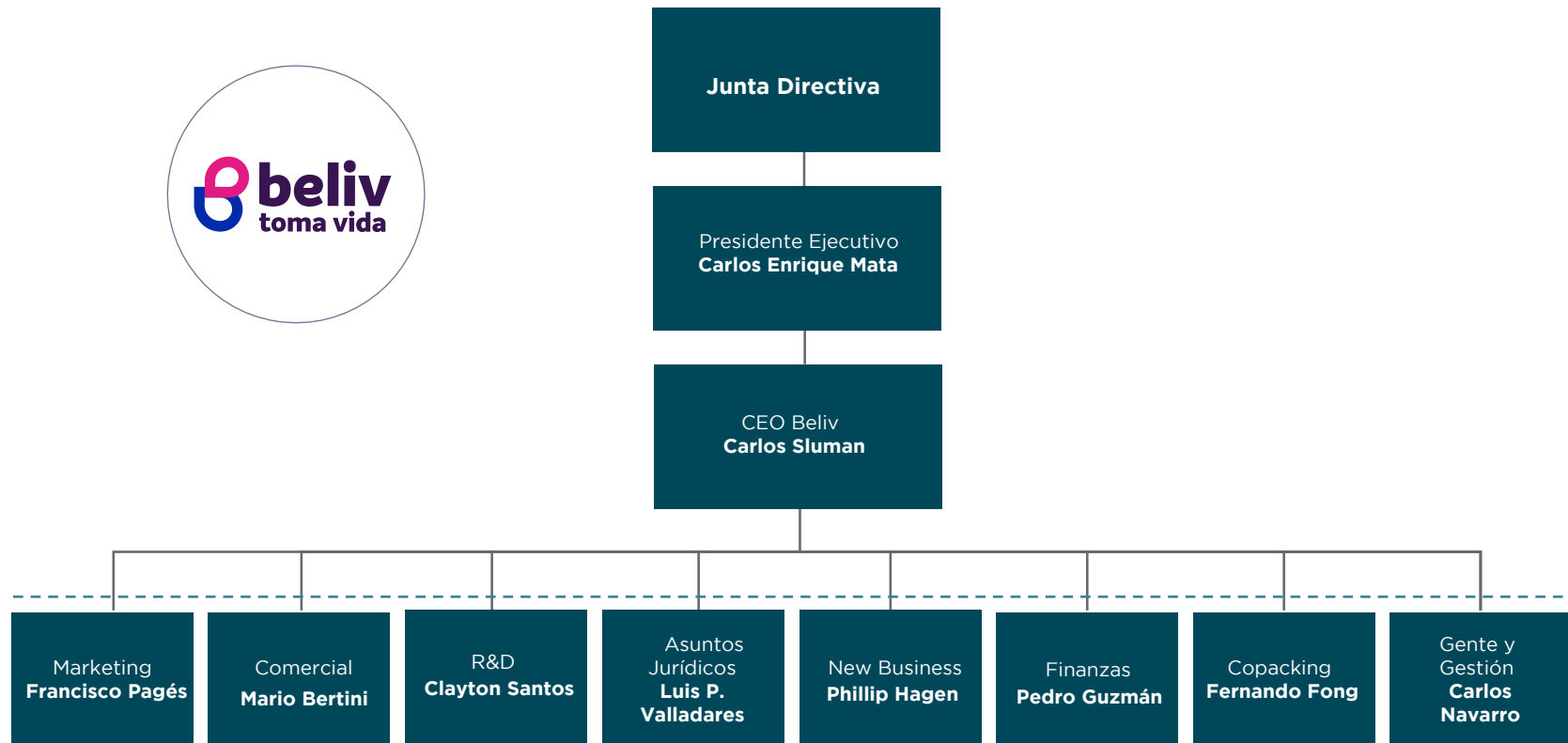
GRI 102-5, 102-18, 102-45

Los estados financieros cbc, incluyen todas las unidades de negocios. El sistema de gestión permite que todos los procesos operativos y los indicadores de gestión sean estandarizados para las empresas que forman parte del Grupo. Este es un informe a nivel corporativo.



# Organigrama Beliv

GRI 102-18



# Política de Gobierno Corporativo

GRI 102-18

La Política de Gobierno Corporativo dicta los lineamientos que permiten a cbc y a todas sus entidades afiliadas, el cumplimiento, mejora y revisión continua de sus normas de gobierno, maximizando en forma sostenida el valor de la Compañía, teniendo en consideración los intereses de los accionistas y velando por la independencia de criterio de los integrantes de la Junta Directiva, así como el respeto de la normativa interna, para cumplir con las mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo.

La Política está dirigida a todas las entidades legales del Grupo, *joint ventures* y negocios en participación, en los que cbc intervenga como entidad controladora.

Es responsabilidad de todos los ejecutivos de cbc cumplir con los lineamientos de esta política de acuerdo a sus funciones, roles y responsabilidades.

La Junta Directiva de cbc se reúne trimestralmente, y en las ocasiones que sea convocada extraordinariamente, en la forma establecida por los lineamientos que se encuentran en el acuerdo de accionistas (SHA).

Es atribución de la Junta Directiva definir los Comités Ejecutivos que sean necesarios para el funcionamiento de las operaciones de cbc, definiendo sus roles y responsabilidades y verificando que los mismos se cumplan.

## Funciones, Facultades y Obligaciones de la Junta Directiva

- Dirigir la estrategia general de la Organización.
- Autorizar los acuerdos y transacciones en beneficio de la Organización que requieran de su aprobación en virtud de disposiciones legales o contractuales.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Asamblea General.
- Aprobar el presupuesto y plan de negocios anual, de la Organización en general.

## Comités Ejecutivos

GRI 102-18

Es responsabilidad y potestad exclusiva de la Junta Directiva el nombramiento de los miembros de cada Comité, revisar su objetivo, autoridad, responsabilidad y alcance. La Junta Directiva es la encargada de definir al Chairperson responsable de coordinar las actividades de cada Comité Ejecutivo.

Es atribución de la Junta Directiva asignar las áreas responsables de definir las políticas y procedimientos normativos, y aquellas que deban velar por que los mismos se cumplan. Se entiende por normas de cumplimiento aquellas que deban ejecutarse según requerimientos legales, regulatorios, fiscales, ambientales y laborales, establecidos por los países en los que opera cbc, además de prácticas internacionalmente aceptadas y que son de cumplimiento requerido como parte de dichos convenios, así como por las normas internacionales de calidad, seguridad alimentaria, salud y seguridad ocupacional, entre otras.

## Políticas Corporativas

GRI 102-18

La Junta Directiva designará a los responsables de definir y actualizar las políticas y procedimientos que son de observancia y aplicación general para las compañías del Grupo.

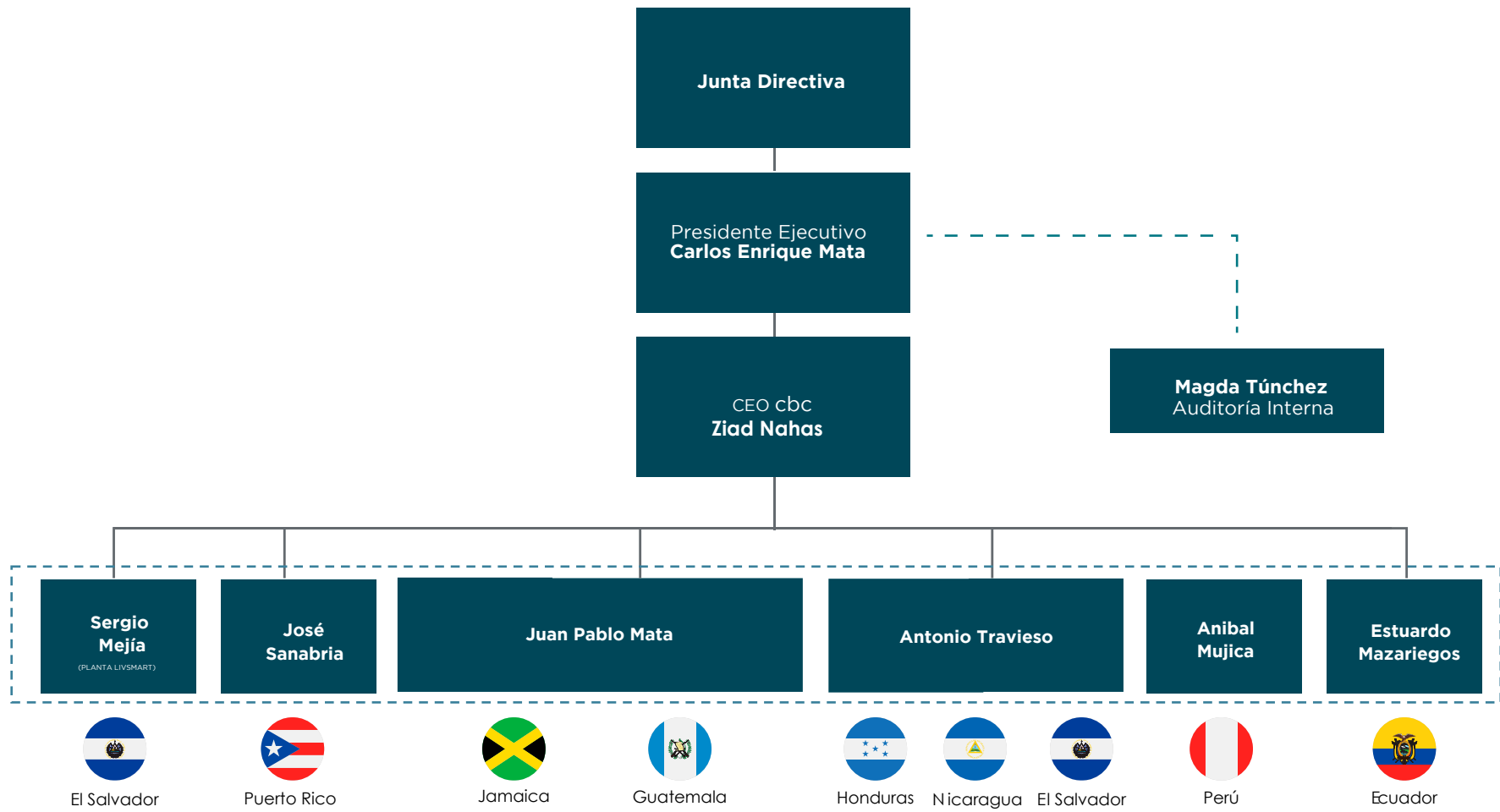
La Junta Directiva también podrá designar las áreas responsables de definir y actualizar las políticas operativas y procedimientos orientados a que la Compañía opere de manera consistente y ordenada. Esta responsabilidad ha sido asignada a los Centros de Excelencia.

Es responsabilidad de los vicepresidentes, jefes, gerentes y directores, asegurar que sus equipos conozcan y comprendan sus funciones y atribuciones, de acuerdo con las políticas relacionadas a su cargo. Así mismo, es responsabilidad de jefes y gerentes de área, garantizar que todos los empleados a su cargo sean capacitados por lo menos una vez al año en las políticas y procesos relacionados con sus puestos.



# Organigrama de Clusters

GRI 102-18



07 Comités que  
Emanan de  
**Junta Directiva**



## Comités que **Emanan de Junta Directiva**

GRI 102-18

Es potestad exclusiva de la Junta Directiva el nombramiento de los miembros de los distintos Comités, así como revisar sus objetivos, responsabilidades y alcances.

### Los Comités que Emanan a Junta Directiva son:

- 01** Comité de Gente & Gestión
- 02** Comité de Fusiones & Adquisiciones
- 03** Comité de Auditoría Interna
- 04** Comité de Riesgos & Finanzas

### Otros Comités

- 05** Comité de Políticas Globales y Específicas
- 06** Comité de Inversión en Activos

---

## 01 Comité de **Gente & Gestión**

GRI 102-18

Tiene la responsabilidad de revisar y sugerir modificaciones en la estructura organizacional para promover el funcionamiento ordenado de las operaciones, así como fortalecer la gestión de recursos humanos, enfocándose en reforzar y maximizar las habilidades de los colaboradores con el fin de contribuir a la formación y al sano desempeño del talento humano.

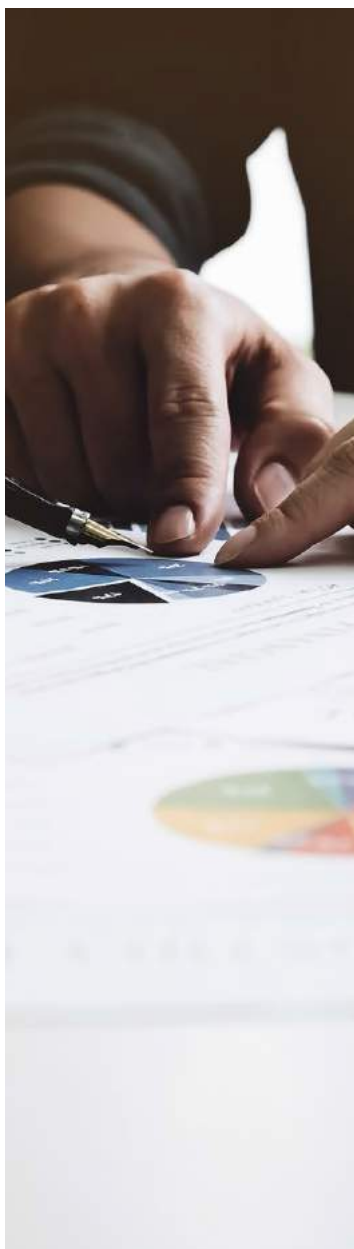
Este Comité está coordinado por la Directora de Gente & Gestión.

## 02 Comité de **Fusiones & Adquisiciones**

GRI 102-18

El Comité de M&A (Mergers & Acquisitions por sus siglas en inglés) es liderado por la Dirección de Fusiones y Adquisiciones, y supervisa la estrategia corporativa de crecimiento inorgánico de corto, mediano y largo plazo. Desarrolla mecanismos adecuados de alianzas y adquisiciones que respondan a la estrategia corporativa. El comité se ocupa de la evaluación, análisis, negociación y cierre en los procesos de adquisición de otras compañías y activos, en línea con la estrategia de crecimiento y desarrollo de la Compañía, garantizando la generación de valor para los accionistas.

Lidera, con el apoyo de diferentes áreas, el proceso de debida diligencia, mismo que debe contar con el apoyo de asesores especializados para desarrollar un adecuado proceso de investigación y recopilación de información, siguiendo las políticas globales de cbc y las mejores prácticas internacionales para identificar riesgos de diversa naturaleza. También lleva a cabo la evaluación de proyectos internos, y la identificación y evaluación de riesgos de proyectos estratégicos en conjunto, y coordinación con el área corporativa de Riesgos y Cumplimiento.



### 03

## Comité de Auditoría Interna

GRI 102-18

Comité Ejecutivo nombrado por la Junta Directiva para conocer y gestionar temas relacionados con procesos de Auditoría Interna y Externa, siendo su principal objetivo brindar asesoría y consultoría en lo relacionado a gobierno corporativo, tecnología de información (TI), gestión de riesgos, cumplimiento, transparencia sobre la información financiera y efectividad del sistema de control interno de la Organización. También supervisa la gestión del Comité de Ética respecto a la difusión del Código de Ética y la gestión de Compliance.

El Comité es presidido por uno de los directores externos con amplia experiencia en el área; la ejecución del mandato de Auditoría Interna está a cargo del Director Ejecutivo de Auditoría (DEA), siendo este el responsable de desarrollar y dirigir la estrategia de Auditoría Corporativa para toda la Compañía. Como brazo operativo del Comité tiene a cargo orientar sus esfuerzos dentro de cuatro enfoques principales, gobierno de TI, consultoría y servicios, integración o seguimiento de proyectos de negocio, y auditoría y cumplimiento, teniendo como principal objetivo innovar la forma de ejecutar procesos de auditoría para cumplir con los compromisos hacia la Junta Directiva.

Creamos una plataforma de gestión mediante nuestro proyecto líder take it out el cual está orientado a la generación de métodos de inteligencia de auditoría, análisis masivo de datos en tiempo real y el monitoreo de los principales canales por donde fluye la información, brindando una esfera de prevención en términos de seguridad y riesgos que puedan afectar los intereses del negocio.

### 04

## Comité de Riesgos & Finanzas

GRI 102-18, 201-2

El Comité de Riesgos y Finanzas tiene como objetivo evaluar el alcance de los sistemas establecidos para identificar, evaluar y dar seguimiento a los riesgos financieros y del negocio, así como apoyar en la definición y establecimiento de mecanismos de control que aseguren la prevención y mitigación de los riesgos relevantes identificados.

El Comité de Riesgos es gestionado por la Vicepresidencia de Finanzas y la Gerencia de Riesgos Corporativos.

# 08 Otros Comités





## 05 Comité de Políticas Globales y Específicas

GRI 102-18

Tiene como objetivo, aprobar las políticas verificando que las mismas garanticen que se cumplan los procedimientos dentro de la Organización, y que dichas políticas aseguren la operatividad de la misma mitigando los riesgos.

El Comité de Políticas es responsable de velar por que las políticas sean revisadas por lo menos una vez al año, o bien cuando el negocio sufra cambios importantes. El cumplimiento con las políticas de la Compañía es, en todo momento, responsabilidad de todos los colaboradores del Grupo, de acuerdo con su función y puesto.

El Comité está integrado por el Gerente de Riesgos, el Gerente Legal, el Director de Auditoría, el Director de Compliance y el Contralor Corporativo, quienes a su vez podrán convocar a los Directores de cada Unidad de Negocio o COE para validar información concerniente a los procesos bajo su cargo.

## 06 Comité de Inversión en Activos

GRI 102-18

El objetivo del Comité es evaluar y aprobar los proyectos de compra de activos fijos de todas las operaciones de cbc.

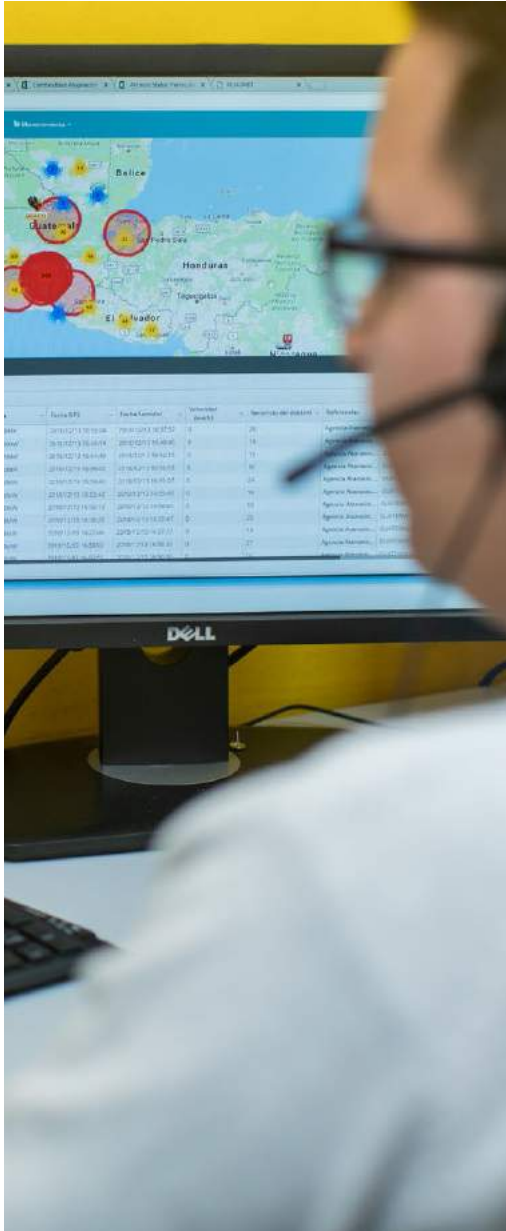
El Comité está a cargo de la Vicepresidencia de Finanzas, quien elabora los procedimientos requeridos para que se cumpla la política de activos fijos y CapEx. Es responsabilidad del Comité definir los criterios de priorización de proyectos, a fin de presentarlos ante la Junta Directiva para su aprobación. Así mismo, es responsable de velar por la actualización de la política y procedimientos relacionados.

El mismo se reúne trimestralmente o de acuerdo a la necesidad, o en caso se requiera el tratamiento para casos específicos, fuera de las fechas de las reuniones planificadas.

# 09 Apex: Centros de Excelencia







## Centros de Excelencia y de Soporte

GRI 102-20

En el año 2018 los Centros de Excelencia y de Soporte pasan a formar parte de Apex, una empresa especializada en promover los cambios en las diferentes unidades de negocios con impacto en las áreas de *Run, Transform e Integrate the Business*.

El equipo que conformaba los Centros de Excelencia se traslada a esta nueva unidad de negocios y continúa con los procesos de asesoría y acompañamiento al crecimiento y desarrollo de cbc a través de colaboradores altamente capacitados y de gran experiencia, con procesos que incorporan las mejores prácticas y la mejor tecnología a nivel global.

Apex continúa apoyando la consolidación de la cultura de cbc agilizando la generación de valor y los procesos de sostenibilidad y excelencia, con la implementación de indicadores que permiten la mejora continua en las siguientes áreas: Sostenibilidad, Diálogo Social e Imagen Corporativa; Finanzas; Cultura de Excelencia y Desarrollo de Talento; Área Legal; Excelencia Comercial; Excelencia en Supply y Cumplimiento Ambiental; Excelencia Logística; Ingeniería de Rutas; y Centro de Soporte del Área de Tecnología e Información.



## Sostenibilidad, Diálogo Social e Imagen Corporativa

GRI 102-20

Esta área contribuye a la generación de procedimientos adecuados para la implementación de las estrategias legales, marcos y procesos globales que apoyan en forma efectiva y eficiente la comunicación externa de la Compañía, así como gestionar las relaciones con los principales grupos de interés y la comunidad.

Define los programas de responsabilidad social empresarial alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, generando las directrices e informes de sostenibilidad y medio ambiente.

Contribuye a las relaciones éticas y transparentes con entidades públicas, promueve en todas las áreas y unidades de negocios de cbc, el apego y promoción de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Apoya programas que permiten alcanzar el adecuado reconocimiento de cbc y fortalecer la reputación corporativa como uno de sus activos intangibles más importantes y valiosos.

La Directora de Asuntos Corporativos, Rosa María de Frade, responsable de los reportes de sostenibilidad de cbc es Presidenta de la Red Local del Capítulo Guatemala del Pacto Global de Naciones Unidas.

---

# Finanzas

GRI 102-20

Esta área contribuye a velar por el correcto uso, salvaguarda y control de los activos asignados a los ejecutivos de su área, que incluye activos fijos, inversiones, patentes, marcas, documentos e información, que sean necesarios para el desarrollo de sus actividades laborales.

Genera las políticas y procedimientos adecuados para la eficaz administración de riesgos que, a partir de recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos, busquen disminuir el impacto económico materializado por la ocurrencia de dichos riesgos.

Elabora la planificación financiera, gestión de riesgos financieros, análisis, generación y presentación de informes financieros. Define las políticas y procedimientos contables y financieros; maneja la asignación de niveles de autorización para la adquisición de obligaciones y compromisos económicos por parte de la Compañía, así como las obligaciones tributarias, según el cumplimiento de la normativa de cada país. Es responsable de verificar que el tratamiento contable de cualquier transacción o proceso definido por las demás áreas de la Compañía esté en cumplimiento con la normativa adoptada, la legislación fiscal de cada país y con la normativa contable internacional.

Genera las políticas y procedimientos necesarios para llevar de forma correcta el diseño de presupuestos por parte de las diferentes unidades de negocios, las provisiones y desviaciones del plan y la aprobación de transferencias excepcionales o fuera de lo presupuestado originalmente.

Mantiene actualizadas las estructuras financieras de la Compañía y evalúa los riesgos que corresponden a su área en conjunto con el área de Riesgos.

Mantiene así mismo, las directrices para garantizar los niveles de liquidez requeridos para cumplir con las obligaciones de corto plazo, tanto en condiciones normales como en condiciones de tensión, sin incurrir en pérdidas inaceptables o comprometer la reputación de cbc.

Contribuye a gestionar todos los riesgos de cbc a través de la unidad de Riesgos y Cumplimiento. Es el área responsable del cumplimiento de leyes y obligaciones tributarias.

# Cultura de Excelencia y Desarrollo de Talento

GRI 102-20

El objetivo es ser el área que más valor entregue a cbc siendo reconocidos por todas las unidades de negocios como un aliado estratégico para atraer, retener, desarrollar y reconocer el talento, por medio de disciplina, excelencia operacional y un equipo altamente motivado.

Desarrollar los criterios de los Programas de Excelencia de Plantas de Producción y Agencias de Ventas PEF y PEX como la herramienta que permite medir el desempeño de procesos e indicadores clave que estimulan la mejora continua a través de la excelencia en la ejecución de rutinas, además de identificar las mejores prácticas para luego reconocerlas y premiarlas.

Consolidar la Universidad Apex, como una institución académica corporativa, a través de la cual se gestiona el aprendizaje organizacional, alineado con la estrategia y objetivos empresariales, con el fin de desarrollar a los colaboradores para alcanzar las metas corporativas.

Elaborar programas de desarrollo enfocado en acelerar el crecimiento profesional del equipo del frontline de ventas, operaciones, manufactura y áreas administrativas, brindándoles un set de cursos que refuercen los conocimientos necesarios para desempeñar de forma excelente su función y mejorar su gestión general como futuros profesionales.

A través de tres pilares desarrolla entrenamientos para formar a los equipos, el Pilar de Liderazgo es el que refuerza todos los temas de cultura, competencias, diversidad e inclusión.

Brinda los lineamientos para la evaluación del desempeño en base a competencias y resultados, para la implementación de los programas de desarrollo individual que permiten a los colaboradores seguir sus planes de carrera en base a la meritocracia.

Desarrolla un programa de adhesión a la cultura y a los valores corporativos que, aunado a salarios y beneficios competitivos, permiten el bienestar de los colaboradores y la retención de talento.

Implementa mecanismos y procedimientos para que toda la gestión del área se lleve a cabo de una forma estandarizada en las diferentes unidades de negocios, siguiendo las políticas globales y buscando siempre la excelencia en la gestión.





## Área **Legal**

GRI 102-20

Generar las políticas y procedimientos adecuados para la eficaz administración de riesgos que, a partir de recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos, busquen disminuir el impacto económico materializado por la ocurrencia de dichos riesgos.

Generar las políticas y procedimientos adecuados para el asesoramiento de los riesgos legales de la Organización, así como crear e implementar estrategias legales, políticas, marcos y procesos globales con el fin de apoyar la estrategia empresarial, siempre basada en el cumplimiento de las leyes y reglamentos de cada país.

Asesorar a las distintas entidades de la Organización en los procesos legales y administrativos. Garantizar el mantenimiento ordenado y eficiente de los libros y registros corporativos de las distintas entidades legales.

Es el órgano asesor en materia legal de las operaciones del Grupo.



## Excelencia **Comercial**

GRI 102-20

Es responsable del diseño de las estrategias de comercialización para el portafolio de productos de las diferentes unidades de negocios. Dichas estrategias deben asegurar la correcta ejecución en el punto de venta en cada uno de los países, garantizando la excelencia operativa y las mejores prácticas comerciales que apoyan a la construcción del Plan Anual de Ventas.

El área de Excelencia Comercial agrega valor a las operaciones a través de la implementación de una estrategia que se basa en cinco pilares de desarrollo: la optimización de ingresos para los clientes a través de estrategias de Revenue Management; el diseño y actualización de los Procesos Comerciales y programas de entrenamiento a través de la Academia Comercial, como parte de la Universidad Apex, para desarrollar el talento de los ejecutivos de ventas; la optimización de la ejecución en el punto de venta a través de estrategias de Trade Marketing; la definición del Modelo de Atención y el desarrollo de plataformas de tecnología comercial para la optimización de los procesos de planeación, ejecución y seguimiento a los resultados.



## Excelencia en Supply y **Cumplimiento Ambiental**

GRI 102-20

El área de Supply busca entregar soluciones integradas de gestión, orientadas a facilitar la construcción de resultados de excelencia en las distintas operaciones.

El modelo se basa en la adecuada gestión de las actividades de rutina que buscan maximizar la productividad fabril, identificando las mejores prácticas a nivel local e internacional.

Brinda asesoría oportuna sobre la integración de la mejor tecnología a nivel global para aumentar la producción y productividad de las plantas de alimentos y bebidas, y en la estrategia de planificación en el mediano y largo plazo realizando el control de las actividades por medio de cuadros de mando integrales.

Contribuye asegurando que las operaciones tengan las herramientas y equipos necesarios para operar y realizar evaluaciones comparativas del mercado y la industria, brindando asesoría para el cumplimiento de la normativa ambiental, de los procesos de mejora continua y de las mejores prácticas en materia de sostenibilidad ambiental.



---

## Excelencia **Logística**

GRI 102-20

Contribuye a crear las políticas y procedimientos para desarrollar directrices y procesos de estrategia de logística, tomando en cuenta los procesos productivos de manufactura, generar la estrategia de logística y almacenamiento y establecer objetivos de rendimiento. Lidera estrategias y proyectos de mejora, para garantizar la excelencia operativa y desarrollar la estrategia del almacén.

Asesora en el establecimiento de objetivos y metas para la supervisión de la planificación centralizada de la demanda y la previsión. Asegura directrices adecuadas para la función de distribución primaria, distribución secundaria y colocación de enfriadores. Lidera iniciativas para la facilitación de los procesos de venta, mejorando las operaciones locales y generando ventajas competitivas en el mercado, por medio del Centro de Excelencia de Logística.

El área de Logística tiene una especial misión para servir de conexión entre el área comercial y la planta de producción, teniendo que brindar un soporte de alto impacto en la generación de valor, desde planificar la cadena de recursos interna, hasta la ejecución final de la entrega de los productos.

Contribuye a garantizar una calidad de servicio excelente a los clientes, asegurando una gestión óptima de costos con un fuerte enfoque en gestión de procesos, rutinas y mitigación de riesgos operativos.





# Centro de Excelencia Comercial

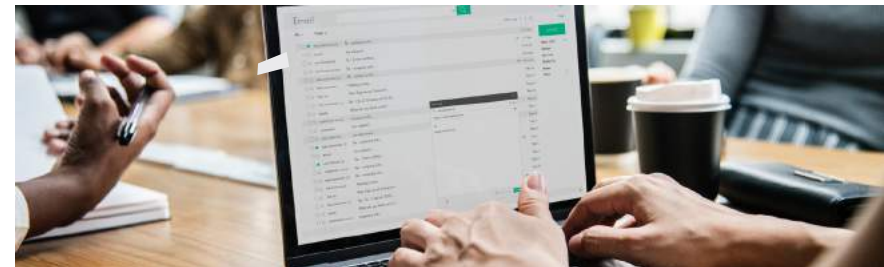
GRI 102-20

El COE Comercial es responsable del diseño de las estrategias de comercialización para el portafolio de productos de cbc. Dichas estrategias deben asegurar la correcta ejecución en el punto de venta en cada uno de los países, asegurando la excelencia operativa y las mejores prácticas comerciales que apoyan a la construcción del plan anual de ventas de la compañía.

Así mismo, es responsable de crear las políticas y procedimientos que aseguren la ejecución de la estrategia de ventas, en sintonía con las políticas de otros departamentos de cbc. El principal objetivo es diseñar y liderar el plan anual de ventas, dar seguimiento a la correcta ejecución de los fundamentos de ventas, evaluar el desempeño de las diferentes operaciones y asegurar la toma de decisiones oportunas. El COE Comercial está en constante investigación y búsqueda de mejores prácticas del mercado, para mantener a cbc siempre a la vanguardia.

## El trabajo del COE se basa en cinco pilares de desarrollo

- 01** Optimización de ingresos para los clientes a través de estrategias de Revenue Management.
- 02** Diseño y actualización de los Procesos Comerciales y programas de entrenamiento a través de la Academia Comercial (como parte de la Universidad Apex, para desarrollar el talento de nuestros ejecutivos de ventas).
- 03** Optimización de la ejecución en el punto de venta a través de estrategias de Trade Marketing.
- 04** Definición del Modelo de Atención y el desarrollo de plataformas de Tecnología Comercial para la optimización de los procesos de planeación y ejecución.
- 05** Seguimiento a los resultados.



# Ingeniería de Rutas

GRI 102-20

El objetivo principal es proveer dirección y experiencia en los modelos de *Route to Market*, identificando las mejores prácticas y benchmark de primer nivel en la industria. Apoya las operaciones nuevas y las operaciones que requieran soporte específico en el área comercial.



**El área tiene como primer pilar**, un equipo especializado, compuesto por expertos en el negocio que dan soporte a proyectos específicos de las operaciones, siendo transmisores de la Cultura, utilizando herramientas como la matriz de PDCA, Matriz de Diagnóstico y Revisión de Mercado, así como debida diligencia del área.

**Su segundo pilar es Censo**, en donde se apoya directamente con el censo industrial, especialmente para operaciones nuevas donde la base de datos de clientes necesita una plataforma más robusta. Se puede realizar de forma directa o a través de proveedores previamente evaluados. Realiza el levantado de geo referencias para inclusión en mapas digitales, datos generales y específicos a requerimiento.

**El tercer pilar es *Route to Market***, propiamente dicho, en donde se monitorean indicadores principales, farol de productividad de rutas, costos S&D por modelo, identificación de mejores prácticas, actualización de estructura de distribución, y se lleva el control del registro centralizado de base de datos de clientes, manejo y soporte de mapas digitales, software para diseño de rutas y planeación territorial. Con esta información se hace posible proponer modelos disruptivos e innovadores que incorporan la tecnología para identificar las tendencias y mega tendencias de la industria.

# Centro de Soporte del Área de Tecnología de la Información

GRI 102-20

Esta área brinda servicios de clase mundial para el soporte de decisiones asertivas, y comunicación eficaz para las diferentes unidades de negocios al mejor costo, provee a las empresas servicios de data center, software y servicios de tecnología para la automatización y control de los procesos principales del negocio, basado en las mejores prácticas de la industria.

Crea las políticas y procedimientos necesarios para asegurar que la Organización tenga las herramientas adecuadas, en línea con las mejores prácticas de servicios de tecnología, que contribuyen al desarrollo de ventajas competitivas de las empresas. Evalúa la calidad de servicio, software y hardware, así como el mantenimiento de estos (arquitectura de TI). Asegura una estrategia de TI integral que permita prestar soporte y asistencia a todo nivel, dando mantenimiento a las aplicaciones de las unidades de negocios.

Contribuye a crear las políticas y procedimientos necesarios para garantizar los recursos de gestión de bases de datos y consolidación de información, para presentarla a las áreas de interés. Apoya la generación de condiciones idóneas de administración de actividades de Back Office interno y externo, para brindar un excelente servicio en actividades de soporte de administración, manejo de información y registro de cuentas centralizado de los diferentes sistemas de las unidades de negocios.

Gestiona los riesgos relacionados con el área, en conjunto con la Unidad de Riesgos y Cumplimiento (URC). Es el área responsable de la salvaguarda de la información.



# 10 Ética y Lucha Contra la Corrupción



## Comité de Ética

Principio 10 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 205-3, 103-1, 103-2, 103-3

El Comité de Ética es el responsable de la comunicación y capacitación sobre el Código de Ética. Así mismo, tiene la responsabilidad de gestionar y velar por el adecuado funcionamiento de los canales que permiten presentar denuncias, consultas o quejas relacionadas al incumplimiento del Código de Ética por parte de funcionarios, colaboradores o proveedores de cbc, para facilitar las investigaciones que permitan tomar las acciones correspondientes y sugerir a las áreas respectivas las sanciones y recomendaciones aplicables.

El Comité de Ética reporta a la Junta Directiva a través del Comité de Auditoría y es gestionado por el Director de Compliance. Este Comité además, juzga y gestiona los casos de violación al Código y demás políticas internas, tomando las medidas que sean necesarias para los casos de violaciones.

El Comité de Ética está integrado por cinco personas de diferentes departamentos de la Compañía, incluyendo su Presidente Ejecutivo, quien tiene funciones de asesoría y apoyo para la difusión y aplicación del Código de Ética. Los miembros del Comité son nombrados por el CEO y el mismo es coordinado por el Director de Compliance.

El Comité define los lineamientos para la comunicación del Código de Ética y la capacitación correspondiente de todos los colaboradores de cbc y terceros. Tiene la responsabilidad de gestionar y velar por el adecuado funcionamiento de canales que permitan a los colaboradores o partes interesadas, hacer consultas o formular denuncias por incumplimiento del Código.

Reporta a la Junta Directiva a través del Comité de Auditoría. Sus funciones también incluyen evaluación de los conflictos, controversias y faltas, el establecimiento de sanciones y planes de acción para prevenir la ocurrencia de violaciones al Código de Ética. Así mismo, es responsabilidad del Comité revisar y promover políticas y procedimientos que fortalezcan los mecanismos de transparencia, anticorrupción y antifraude.

## Código de Ética

Principio 10 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 205-3, 103-1, 103-2, 103-3

El Código de Ética de cbc contiene los principios y normas de conducta que rigen la actuación de todos los colaboradores de cbc, incluyendo la Junta Directiva, los accionistas y las gerencias.

Todas nuestras actividades empresariales y profesionales se basan en el principio de integridad, y nuestras actuaciones deben desarrollarse con honestidad y transparencia.

Especifica cómo se debe conducir cada uno de nuestros colaboradores en sus actuaciones y en sus relaciones con los compañeros de trabajo, proveedores, clientes y comunidades en los países en que cbc tiene operaciones.

El Código de Ética de cbc provee a nuestros colaboradores, proveedores y público en general un documento oficial que especifica nuestro compromiso con la actuación responsable, ética, transparente y respetuosa.

Todo proveedor que presta sus servicios o provee de bienes a cbc está obligado a adherirse al Código de Ética, a sus principios y normas de actuación.



## Responsabilidades

Principio 1 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 205-3, 103-1, 103-2, 103-3

El Código especifica cómo se debe conducir cada uno de los colaboradores de cbc en sus actuaciones y relaciones con compañeros de trabajo, proveedores, clientes y comunidades en las que operamos.

Los Departamentos de Gente y Gestión y de Compliance, las gerencias y direcciones de cada área son responsables de promover el conocimiento y difusión del Código y responder a las consultas relacionadas a su interpretación.

## Normas Éticas de cbc

Principio 1 y 6 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 205-3, 103-1, 103-2, 103-3

El Código de Ética contempla entre otras normas las siguientes:

- **Integridad y Normas de Conducta**  
Todas las actividades empresariales y profesionales se basan en el principio de integridad. Actuamos con honestidad y transparencia.
- **Inclusión y No Discriminación**  
Desarrollamos sin excepción, prácticas empresariales y laborales incluyentes, y libres de todo tipo de discriminación.
- **Igualdad de Oportunidades en el Empleo**  
Todas nuestras prácticas de selección de personal están basadas en la igualdad de oportunidades. Nuestros colaboradores desarrollan su plan de carrera con base en sus méritos y evaluaciones objetivas. Implementamos programas de capacitación para que nuestros colaboradores adquieran nuevos conocimientos que les permitan mejorar sus oportunidades de crecimiento profesional.



---

## Respeto a los **Derechos Humanos**

Principio 1 y 2 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 409-1  
103-1, 103-2, 103-3

Todas las actividades de cbc, tanto empresariales como profesionales se desarrollan con estricto apego a las leyes y reglamentos vigentes en cada uno de los países en los que operamos.

Todas las actuaciones se llevan a cabo bajo el estricto respeto de los Derechos Humanos contenidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos. Compartimos que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca de la persona y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana.

## Abolición del **Trabajo Infantil y Trabajo Forzoso**

Principio 4 y 5 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 408-1, 409-1  
103-1, 103-2, 103-3

Repudiamos el trabajo infantil y demandamos de nuestros colaboradores y proveedores la observancia estricta de este principio. Todos los proveedores de cbc firman su adhesión al Código de Ética que contiene esta cláusula. Además, se realizan monitoreos periódicos para garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentos de cada país, verificando que no exista trabajo infantil ni trabajo forzoso.





## Medidas de Cumplimiento de **Derechos Laborales**

Principio 1 y 2 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 103-1, 103-2, 103-3

Todas nuestras actividades empresariales y profesionales se desarrollan con estricto apego a las leyes y reglamentos vigentes en cada uno de los países en los que operamos. Respetamos la legislación laboral y los convenios de la Organización Internacional del Trabajo, tal como lo establece nuestro Código de Ética y nuestra Política de Cumplimiento.

Con el Manual de Requisitos de Seguridad de Outsourcing la empresa contratista se compromete al cumplimiento de los requisitos de seguridad y salud descritos por la Organización, y el cumplimiento de la legislación laboral y los procedimientos internos de la Compañía. La empresa contratista firma una carta de compromiso, declarando que conoce el Manual de Requisitos de Seguridad de Outsourcing y autorizando a cbc a realizar cualquier revisión o verificación de cumplimiento del mismo.

## Repudiamos y Denunciamos **el Acoso**

Principio 2 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 103-1, 103-2, 103-3

La ética y la integridad son nuestros pilares fundamentales, por eso repudiamos y denunciamos cualquier práctica de maltrato y acoso, particularmente el acoso sexual y laboral. Denunciamos el acoso laboral como la forma de incurrir, de manera reiterada, en un comportamiento hostil o actitudes que atenten contra la dignidad de un colaborador, independientemente de que este comportamiento provenga de una persona que tiene responsabilidades de supervisión o de compañeros de trabajo.

Las denuncias pueden formularse a través del Canal de Denuncias de la Compañía, la cual toma las medidas correspondientes, incluyendo una denuncia a los órganos competentes de cada país si es el caso.







## Confidencialidad de la Información y **Protección de Activos**

Principio 1 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 103-1, 103-2, 103-3

### **Confidencialidad de la Información Personal**

Estamos comprometidos a solicitar y a utilizar exclusivamente aquellos datos de nuestros colaboradores que son necesarios para la eficaz gestión de las actividades empresariales, siempre de acuerdo con lo que establece la Ley.

En cbc se respeta la confidencialidad de la información y se promueve el uso responsable y profesional de la misma.

### **Protección de activos**

Buscamos siempre la mejor protección del patrimonio de cbc. Esto incluye sus bienes, derechos y todo tipo de información. Los activos se utilizan exclusivamente para las funciones profesionales correspondientes.

## Uso y Gestión de la Información **Financiera y No Financiera**

Criterios 12, 13 y 14 / GRI 103-1, 103-2, 103-3

Toda la información financiera y los resultados de sus operaciones se registran de acuerdo con los requisitos legales y los principios contables generalmente aceptados, velando por la veracidad, integridad, exactitud y precisión de la misma.

Todos los colaboradores están obligados a proteger la información de la Compañía que no es pública y a no revelarla a ninguna persona fuera de la misma. Esto incluye información financiera, comercial, de patentes, planes de mercadeo, etc.





## Conflicto de **Interés**

Principio 10 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 102-25, 103-1, 103-2, 103-3

En cbc tenemos el compromiso de llevar a cabo nuestros negocios y actividades de forma tal que la toma de decisiones, en todo ámbito, sea objetiva y no se vea influenciada por intereses personales. Se considera un conflicto de interés a toda situación en que los intereses privados de una persona interfieren o puede entenderse que interfieren, con el cumplimiento de sus funciones laborales, así también cuando dichos intereses personales influyen de forma indebida en su criterio comercial, sus decisiones o acciones en su función.

Emitir juicios, tomar decisiones o acciones cuando el colaborador se enfrenta a un conflicto de interés puede dificultar el desempeño objetivo de las labores en la Compañía y puede tener consecuencias legales y regulatorias.

Es responsabilidad de todos los empleados de cbc prevenir los conflictos de interés; es decir, deben tomar las medidas necesarias para asegurarse que un conflicto no se produzca.

Adicionalmente, es responsabilidad de cada empleado de cbc evaluar si existe algún conflicto de interés real o potencial en la ejecución de sus labores.

En el caso de una relación que no se ajuste a la política, la persona o personas deben informar de inmediato sobre la situación a sus supervisores y a la gerencia de Gente y Gestión mediante el Formulario de Declaración y Consulta sobre Conflictos de Interés, para que se realicen las evaluaciones pertinentes de acuerdo con la Política.

## Sistema de Denuncias

Principio 10 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 103-1, 103-2, 103-3

Cualquier colaborador o persona externa que tenga conocimiento o sospecha de un caso de incumplimiento del Código de Ética deberá hacerlo del conocimiento de su superior jerárquico o informar directamente al área de Compliance, quienes tienen la responsabilidad de orientar al colaborador para que lo reporte a través del Canal de Denuncias de la Compañía.

Las denuncias podrán presentarse a través del correo electrónico de la plataforma del Canal de Denuncias, o por medio de los números telefónicos habilitados para este fin.

Se permitirá la presentación de denuncias anónimas, sin embargo, se promoverá el diálogo y la confianza para que el denunciante aporte sus datos personales. En cualquier caso, se tomarán las medidas necesarias para evitar represalias contra las personas que realicen las denuncias.

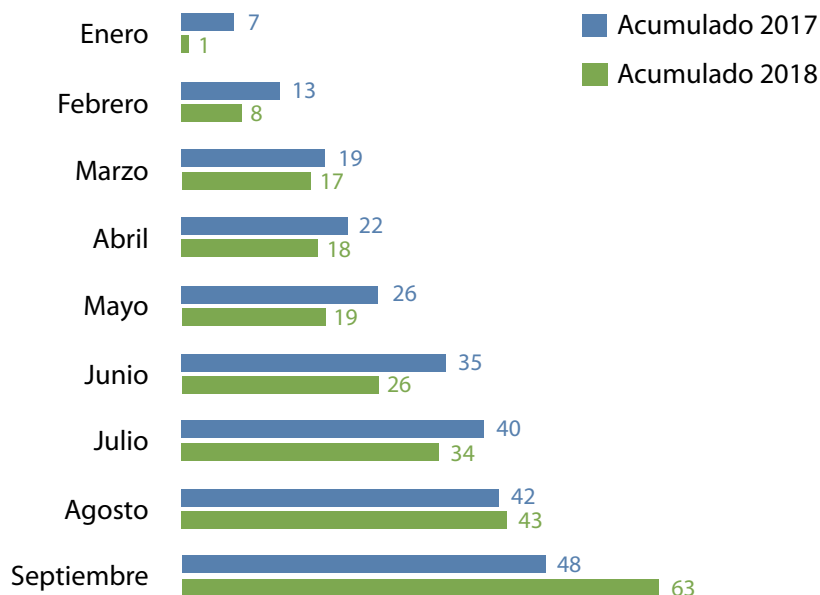
Así mismo, mientras se realiza la investigación respectiva, se mantendrá la confidencialidad del caso por parte de las personas que sean asignadas para la investigación.

cbc sanciona las denuncias falsas por las que se compruebe que hubo intención de perjudicar a la persona denunciada. Cualquier acción por parte de colaboradores que hayan sido investigados por causa de denuncias recibidas, quedan notificados de que la Compañía no permitirá ningún tipo de represalia en contra de compañeros, subalternos, clientes, proveedores o cualquier otra persona que el colaborador sospeche que lo denunció.

Actitudes que se compruebe son represalia por una denuncia recibida serán sancionadas con el despido inmediato.

## Gráfica de Denuncias

Principio 10 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 103-1, 103-2, 103-3



Esta gráfica representa el total de denuncias de todas las empresas que forman parte de cbc. Es información mensual. Se exceptúa el último trimestre ya que los resultados se presentan en enero del 2019 al Comité de Auditoría Interna de acuerdo a la Política de Gobierno Corporativo. La mayoría de las denuncias se refieren a conflictos de interés, incumplimiento de procesos y en menor medida a gestión de recursos de las empresas.

---

# Política de Cumplimiento

Principio 10 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 103-1, 103-2, 103-3

Esta política está dirigida a todas las operaciones afiliadas y subsidiarias donde opera cbc, así como las nuevas operaciones o cualquier expansión del negocio, y a los terceros relacionados, estableciendo los lineamientos para el cumplimiento de las normas internas y externas que regulan el desarrollo de las operaciones de cbc.

## **Normas de Cumplimiento de cbc**

cbc respeta y da cumplimiento a la legislación de cada país donde opera, acogidos al cumplimiento de las regulaciones y por tanto requiriendo de sus colaboradores, proveedores y clientes el cumplimiento de las normas externas e internas que apliquen dentro de la operación.

Todas las normas internas son publicadas en intranet y actualizadas una vez al año. Las normas externas deben ser monitoreadas por las áreas relacionadas con su cumplimiento y comunicadas para su ejecución y cumplimiento. Los cambios relevantes en las leyes y regulaciones que afecten el giro del negocio de la Compañía deben ser monitoreados y publicados por las áreas responsables.

Todos los colaboradores de cbc están obligados a cumplir con los parámetros establecidos en el Código de Ética, así como la normativa interna y externa, por tanto, en ningún caso se podrá justificar el incumplimiento de dichos lineamientos o normativas. Los proveedores de cbc deben cumplir con el Código de Ética, cuyo cumplimiento debe ser monitoreado por el Área de Compras.

## **Libre Competencia y Anti-Monopolios**

cbc está comprometido a velar por el cumplimiento de las leyes y normas que regulan la libre competencia y antimonopolio, quedando expresamente prohibida la realización de cualquier acuerdo con nuestros competidores que esté fuera de la ley.

## **No Aceptamos Prácticas Corruptas**

Cualquier práctica corrupta por parte de nuestros socios, colaboradores, proveedores o clientes en el desarrollo de nuestra relación laboral y/o comercial, no será tolerada y por lo tanto será denunciada.

## **Legislación Ambiental**

cbc cumple con la legislación ambiental, siendo obligación de cada una de las operaciones el diseño de las políticas y procedimientos que permitan el cumplimiento de dichas normas, y que incluya las actualizaciones en los procesos o controles para su cumplimiento cuando las normas ambientales tengan cambios.

En el año 2018 la Compañía no recibió multas ni sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas de medio ambiente.

## **Información Financiera**

La información financiera y los resultados de las operaciones cumplen con los estándares internacionales de contabilidad y requisitos de la legislación local en cada uno de los países.

## Política Antifraude y Anticorrupción

Principio 10 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 103-1, 103-2, 103-3

En cbc aspiramos a ser líderes en nuestro sector respecto al desempeño ético con el cual desarrollamos nuestro negocio. Creemos que la ética y el éxito son complementarios, por lo que, para alcanzar nuestra visión de contribuir a un mundo mejor, basamos nuestro desempeño en los valores corporativos: soñar en grande, somos dueños, gente excelente, integridad, gestión sostenible, y nos apasiona lo que hacemos.

En el año 2017 se actualizó la Política Antifraude y Anticorrupción con la asesoría de Acción Ciudadana, Capítulo de Transparencia Internacional en Guatemala. Esta política busca proveer a nuestros colaboradores, proveedores y público en general un documento que especifica nuestro compromiso con la transparencia, la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno, a través de una actuación responsable, ética, transparente y respetuosa.

La Política Antifraude y Anticorrupción promueve una cultura ética y de valores que ayuda a prevenir, detectar, investigar y remediar eventos de fraude y corrupción, y garantiza la transparencia en la gestión de la administración por medio de la Junta Directiva y colaboradores.

La Política define los límites dentro de los cuales los colaboradores de cbc deben actuar de conformidad con las leyes y las políticas internas. Esta Política es enunciativa y no limitativa, ya que no menciona todas las circunstancias que puedan enfrentar los colaboradores, sin embargo, los colaboradores deben actuar siempre bajo los principios y valores de cbc.

En el año 2018 creamos formalmente el área de Compliance, que será la responsable del diseño e implementación del Programa de Compliance de la Compañía.

## Lucha Contra la Corrupción

Principio 10 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 103-1, 103-2, 103-3

Para cbc es importante hacer del conocimiento de los grupos de interés que no se han presentado casos jurídicos relacionados con la corrupción. Para el efecto se utilizan los requerimientos del GRI 205-3.

a. Número total y la naturaleza de los casos de corrupción confirmados:

No existen casos de corrupción confirmados.

b. Número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún colaborador por corrupción o se haya tomado medida disciplinaria al respecto:

No se ha despedido a ningún colaborador por caso de corrupción ni se ha tomado medida disciplinaria al respecto.

c. Número total de casos confirmados en que se haya rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocios por infracciones relacionadas con la corrupción:

No hay casos en que se haya rescindido contratos o que no se hayan renovado con socios comerciales por casos de corrupción.

d. Casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus colaboradores durante el período objeto del informe y los resultados de los casos:

No hay casos jurídicos interpuestos contra la Organización ni contra sus empleados por casos de corrupción.

## Cumplimiento de Políticas Globales 2018

Principio 3 y 10 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 205-3

### Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos antifraude y anticorrupción.

Las políticas globales, incluyendo antifraude y anticorrupción son emitidas por mandato de la Junta Directiva, firmadas para su cumplimiento por el Presidente Ejecutivo y aplicadas para toda la organización, incluyendo tanto órganos como comités.

Los colaboradores de cbc recibieron capacitación sobre las políticas globales dentro de las que se encuentra la Política Antifraude y Anticorrupción a través de la plataforma e-Learning. Las capacitaciones incluyeron pruebas de comprensión. El 100% se certificó en dicha Política.



Beliv - El Salvador	100%	▶	100%
cbc Distribución - Perú	100%	▶	100%
cbc Distribución - Honduras	100%	▶	100%
Beliv - Guatemala	100%	▶	100%
CLC	100%	▶	100%
Beliv - Honduras	100%	▶	100%
cbc Distribución - Guatemala	100%	▶	100%
Beliv - Perú	100%	▶	100%
cbc Distribución - Nicaragua	100%	▶	100%
Beliv Ecuador	100%	▶	100%
cbc Distribución - Puerto Rico	100%	▶	100%
cbc Corporativo	100%	▶	100%
Beliv - Argentina	100%	▶	100%
cbc Distribución - Ecuador	100%	▶	100%
cbc Distribución - El Salvador	100%	▶	100%

## Evaluación de Riesgo de Fraude

Principio 10 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 103-1, 103-2, 103-3

Para cbc la ética y la transparencia son los pilares de su actuación. Por tanto se lleva a cabo la debida diligencia para evitar el fraude interno, externo, mixto y contable.

cbc realiza evaluaciones de riesgo de fraude, buscando proactivamente identificar y mitigar las vulnerabilidades de la Organización. Es responsabilidad de la Unidad de Riesgo & Cumplimiento (URC), en conjunto con los directores de cluster y los directores de Centros de Excelencia, realizar las evaluaciones de riesgo que permitan identificar, documentar, gestionar y mitigar los riesgos de fraude. Esta evaluación se realiza una vez al año.

El área de Compliance investiga de forma objetiva y exhaustiva, todos los eventos de fraude reportados a través del Canal de Denuncia, liderando la investigación y siendo responsable de trasladar los casos a las instancias competentes de acuerdo con la clasificación del evento y considerando la normativa vigente de cada país.

Todo el proceso de investigación se realiza de forma confidencial.

## Divulgación y Compromiso Público

Principio 10 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 103-1, 103-2, 103-3

cbc hace público su compromiso contra la corrupción en su Código de Ética, en su Política Antifraude y Anticorrupción y en los canales de consulta y denuncia, divulgándolo por medio de capacitaciones a todo el personal, a los proveedores y al público en general a través de la página web: [www.cbc.co](http://www.cbc.co).



---

# Reglas Generales Para la Entrega de Donaciones

Principio 10 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 103-1, 103-2, 103-3

## Regalos o Cortesías a Terceros

La Política Antifraude y Anticorrupción establece claramente que no se puede realizar ningún tipo de donación, regalo o cortesía a ningún funcionario público cuya entidad tenga bajo su cargo en ese momento la gestión de permisos, licencias o algún tipo de autorización que afecte a cbc, sea de forma directa o indirecta (por ejemplo, a familiares o amigos del funcionario).

No se permite realizar ningún tipo de donación, regalo o cortesía, entradas a eventos o invitaciones para funcionarios públicos cuando sean de beneficio propio y exclusivo del funcionario, familiares o personas relacionadas.

La Política Antifraude y Anticorrupción prohíbe otorgar donaciones, regalos, cortesías, préstamo o alquiler de mobiliario, equipo, medios de transporte o cualquier otro tipo de apoyo a partidos políticos, candidatos a cargos públicos y miembros de partidos políticos, ya sea de forma directa o indirecta.

## Donaciones con Fines Humanitarios

Se podrá otorgar donaciones de las bebidas que cbc produce, o bienes de función humanitaria siempre y cuando estén orientados al bienestar de la comunidad o con fines humanitarios, y se cumpla con el procedimiento establecido y se cuente con la documentación de respaldo.

Se podrá realizar donaciones de producto, especialmente agua, en caso de desastres naturales a las entidades públicas responsables de la atención de este tipo de situaciones. La Política establece el uso de un canal de Compliance para la autorización de todas las donaciones. A través de este canal se deja constancia de las solicitudes, aprobaciones, y la documentación de respaldo necesaria para comprobar la entrega y el uso de las mismas con el objetivo de minimizar las posibilidades de soborno o fraude.





## Canal de **Compliance**

Principio 10 / Criterios 12, 13 y 14 / GRI 103-1, 103-2, 103-3

El Canal de Compliance es una herramienta que permite verificar el cumplimiento de los requisitos para otorgar donaciones, regalos y cortesías, y donde todos los colaboradores pueden aclarar las dudas y realizar consultas relacionadas con el Código de Ética y la Política Anticorrupción.

El Canal de Compliance se implementa como uno de los controles que permiten conocer y prevenir oportunamente los riesgos que podrían materializarse por transacciones y actividades, como obsequios, donaciones, conflictos de interés, contratos con funcionarios y entidades públicas, etc. Este canal debe contar con la debida documentación de respaldo y seguimiento.

El procedimiento del Canal de Compliance está orientado a confirmar que las solicitudes estén debidamente documentadas y que cumplan con la Política Antifraude y Anticorrupción para prevenir la ocurrencia de posibles fraudes, sobornos o corrupción.

Toda persona que solicita y autoriza donaciones, regalos o cortesías está obligado a utilizar el Canal de Compliance.

# 11 Gestión de Riesgos



# Política de Gestión de Riesgo

GRI 102-11

Establece las reglas para llevar a cabo la gestión de riesgos en las diferentes unidades de negocios y procesos de cbc, considerando los factores internos y externos que impidan alcanzar los objetivos de la Organización.

**Actividad de Control:** son las políticas y procedimientos que ayudan a la gerencia a asegurar que las respuestas al riesgo son ejecutadas de forma apropiada y oportuna.

Se define el riesgo como la posibilidad de que ocurra un evento con impacto negativo sobre el logro de los objetivos.

Los riesgos considerados con mayor nivel de exposición deben ser prioridad de la gestión de riesgos, inclinándose por el crecimiento, la competitividad, la continuidad del negocio y el cumplimiento de leyes y regulaciones.

La Política de Gestión de Riesgos está integrada con todas las políticas y procesos de la Organización, razón por la cual se estructuran los procesos considerando la política y los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de cada área y de la Organización.

La administración de riesgos se realiza de forma periódica, oportuna y sistemática, así mismo está alineada con los objetivos de la Organización.

El proceso de gestión de riesgo de cbc contiene las siguientes etapas, las cuales son desarrolladas en todos los procedimientos y manuales requeridos para su cumplimiento:

- Comunicación: las políticas y procedimientos de gestión de riesgos son divulgadas a todos los niveles de la Organización por lo menos una vez al año y están disponibles en la intranet.
- Evaluación: una vez identificados los riesgos se realiza la evaluación del impacto y probabilidades de ocurrencia de dichos riesgos.
- Tratamiento de los riesgos: las diferentes áreas de cbc son responsables de preparar acciones para mitigar los riesgos, de acuerdo con su calificación.

- Seguimiento y reporte a la gestión de riesgos: registrar y actualizar los riesgos y su calificación, cada vez que se presenta un nuevo evento. Todos los nuevos colaboradores que tengan bajo su responsabilidad procesos clave reciben capacitación sobre el sistema de gestión de riesgos de la Organización.

**Apetito de Riesgo:** la Organización ha definido niveles de apetito de riesgo que le permitan gestionar los riesgos de manera oportuna y focalizada, partiendo de los niveles de EBITDA que genera la compañía, considerando eventos históricos y estableciendo límites en los procesos críticos del negocio, esto le permite poder establecer acciones oportunas y gestionar de manera inmediata los riesgos mas críticos del negocio.

El apetito de riesgo abarca eventos del giro del negocio críticos como: la recuperación de las cuentas por cobrar, el manejo adecuado de los inventarios el cual incluye la rotación y las diferencias de inventario, innovaciones de producto, manejo de producto fuera de especificación, fluctuación de la moneda en mercados emergentes donde se realicen transacciones de compra y venta.

Clasificación de los riesgos: partiendo de los principios, así como del tipo de industria en la que opera cbc, se considera la siguiente clasificación de riesgos, en la gestión de los mismos:

- Estratégico
- Operacional
- Tecnológico
- Reputacional
- Medio Ambiente
- Financiero
- Cumplimiento
- Continuidad del negocio
- Seguridad de la información

## Plan de Riesgos Estratégicos

GRI 102-11

El Plan de Riesgos Estratégicos está dado de acuerdo a las necesidades que el negocio demanda, por cambios relevantes o simplemente por su desempeño. Este plan se presenta anualmente al Comité de Riesgos y Finanzas. El Plan de Riesgos es desarrollado con la metodología de gestión a través de todos los ciclos del negocio que abarcan los procesos críticos de la Organización.

Para la elaboración de la metodología de Gestión de Riesgos Corporativos se tomaron como referencia los más altos estándares internacionales, y las mejores prácticas utilizadas por nuestros socios estratégicos. Esta metodología fue complementada con herramientas sistemáticas que permiten su automatización. Hemos incorporado a esta automatización la generación de matrices de riesgos desde la herramienta, con su respectivo mapa de calor, lo que significa que ya no manejamos archivos con diferentes versiones, a su vez, estos mapas de calor pueden ser consultados por los diferentes niveles de la Organización como los dueños de los procesos y los controles, así como las áreas de gobierno como Control Interno, Compliance y Auditoría Interna; esto les permitirá poder hacer la evaluación de procesos basados en la priorización y criticidad de los riesgos que esta herramienta nos brinda. En los próximos meses estaremos incorporando mediciones de gestión de riesgos conocidos como KRI (Key Risk Indicator) con el objetivo de poder monitorear índices de posibles riesgos en la Organización.

La metodología cuenta con cinco fases que fueron desarrolladas a nivel de procesos para su mejor comprensión y aplicación dentro de la Corporación, siendo estas:

1. Fase de identificación de riesgos y controles
2. Fase de análisis y valorización de riesgos y controles
3. Fase de respuesta al riesgo
4. Fase de información y comunicación del estado de la gestión de riesgos
5. Monitoreo

## Comité Ejecutivo de Riesgos Respuesta al Riesgo

GRI 102-11

Es el responsable de gestionar los riesgos de cbc ante toda la Compañía y grupos de interés, en conjunto con los ejecutivos a cargo de cada área dentro de la Organización.

En caso de adquisición de nuevas operaciones, la Unidad de Riesgos Corporativos realiza una evaluación inicial para identificar posibles riesgos de fraude o del negocio en general. Una vez identificados los riesgos relevantes, la gerencia del área debe definir la forma en que este riesgo será mitigado. Todas las respuestas deben ser determinadas para llevar el riesgo dentro de los límites de tolerancia.



---

## Evaluación de Riesgo de Fraude

Principio 10 / GRI 102- 11

Para cbc la ética y la transparencia son los pilares de su actuación. Por lo tanto se lleva a cabo la debida diligencia para evitar el fraude interno, externo, mixto y contable. cbc realiza evaluaciones de riesgo de fraude, buscando proactivamente identificar y mitigar las vulnerabilidades de la Organización. Es responsabilidad de la Unidad de Riesgos Corporativos (URC), en conjunto con el área de Compliance, los directores de clúster y los directores del Centro de Excelencia, realizar las evaluaciones de riesgo que permitan identificar, documentar, gestionar y mitigar los riesgos de fraude. Esta evaluación se realiza una vez al año.



# Política de Continuidad del Negocio

GRI 102-11, 403-1

La Política de Continuidad del Negocio asegura que se cuenten con los planes y procedimientos para salvaguardar la vida humana, y facilitar la recuperación oportuna de los procesos críticos de la Compañía, en caso de que ocurra la interrupción del negocio por causa de un evento inesperado.

En caso de desastre, la política establece como prioridad la seguridad de todo el personal, debiendo proteger la vida, bienestar y salud de los colaboradores, proveedores y clientes. Esta política establece que en caso de desastre o siniestro están definidos las funciones y responsabilidades de los líderes de recuperación por medio del Plan de Continuidad del Negocio.

## El Plan considera los siguientes aspectos:

- Gestión de riesgo
- Comité de crisis y manejo de la comunicación durante la crisis
- Puesta en marcha de la operación
- Recuperación de los sistemas de información
- Programas de capacitación
- Definición de pruebas para la recuperación de la operación
- Proyección de los costos de su implementación

Las áreas que forman parte de la cadena de valor de la Compañía cuentan con un plan de contingencia que permite a la operación continuar activa durante un evento de desastre. El personal clave de cbc está capacitado en el Plan de Continuidad.

El Plan de Continuidad es presentado por las áreas responsables y monitoreado por el Comité de Riesgos de Junta Directiva.

El Plan se evalúa bajo diferentes escenarios por lo menos una vez al año, con lo cual es revisado y actualizado por el área de Riesgos Corporativos, quien deberá presentar al Comité de Riesgos los informes sobre el seguimiento, mantenimiento y cambios en el Plan.

Cada operación y área que forme parte de los diferentes planes que conforman el programa de continuidad de negocios, es responsable de mantener y actualizar el Plan de Recuperación.

El Plan incluye todos los procedimientos y acuerdos de apoyo que aseguran la disponibilidad y entrega de nuestros productos en el punto de venta.

**Programa de Seguros:** nuestro programa de seguros está basado en los riesgos críticos del negocio, por lo que está hecho a la medida para poder responder con coberturas mínimas ante un momento de desastre.

**Roles y responsabilidades:** los gerentes de área son responsables de activar el Plan de Continuidad en caso sea necesario, en eventos como desastres naturales o provocados por el hombre, además deberán velar por el desarrollo de las pruebas sobre el lan.

**Líder de continuidad:** es responsable ante el Comité de Riesgos y de la Organización de activar y desarrollar el Plan de Continuidad, en conjunto con la operación.

**Líder de recuperación:** cada área y unidad de negocios deberá tener un coordinador del plan o líder de recuperación, quien será el responsable de velar por el desarrollo del mismo.

**Unidad de Riesgos Corporativos:** documenta y mantiene rutinas de actualización de los cargos que tienen responsabilidades ante una crisis, de acuerdo con la estructura de la Organización.

**Auditoría Interna:** realiza auditorías periódicas al Plan de Continuidad dentro de su plan de trabajo anual.

# Caso

## Puerto Rico

GRI 201-2, 203-2

**Antecedentes:** a inicios del mes de septiembre del año 2017 se presentó una amenaza de huracán en el Caribe, con posibilidades de impactar Puerto Rico. Por esta razón, el equipo local liderado por su Director José Sanabria, activó el proceso de Continuidad del Negocio.

### Proceso de Continuidad del Negocio

1. Desde el 5 de septiembre, cuando las autoridades competentes dieron a conocer las alertas de huracán en la zona, el equipo local procedió a activar todos los mecanismos de continuidad del negocio enfocado inicialmente en la seguridad de las personas.
2. Se llevó a cabo una evaluación de riesgos potenciales y se estableció comunicación inmediata con las diferentes áreas y centros de excelencia para activar todos los mecanismos de alerta, apoyo y seguimiento.
3. Se aumentaron los niveles de inventarios, especialmente de agua, en supermercados y distribuidores.
4. Una vez pasada la emergencia provocada por el Huracán María el 20 de septiembre, se evaluaron los daños, y se determinó que la planta de producción había sufrido daños de mediana envergadura, por lo que se procedió a realizar los trabajos necesarios para iniciar la producción, siendo la primera empresa de la industria en apoyar con abastecimiento de agua, no sólo en la cadena de comercialización, sino también a las entidades nacionales que atendieron la emergencia.
5. El equipo local, con el liderazgo de su Director José Sanabria, tuvo la capacidad de implementar el Plan de Continuidad del Negocio pese a las condiciones adversas. Los Centros de Excelencia estuvieron activos brindando todo el apoyo que fue requerido, y se coordinó con nuestros socios estratégicos, acciones conjuntas para implementar los procesos de recuperación y abastecimiento de algunos productos desde Estados Unidos.

6. El desafío más importante fue el suministro eléctrico, ya que el sistema nacional dejó de funcionar por los daños provocados por el huracán. La planta funcionó del 20 de septiembre al 10 de diciembre con el apoyo de generadores de energía que se adquirieron fuera de Puerto Rico. En todo momento se mantuvo comunicación con los colaboradores de cbc para garantizar su seguridad y la atención de sus necesidades básicas.

### Oportunidades

En esta emergencia se identificó como una oportunidad la homologación de fórmulas para facilitar el abastecimiento desde otras plantas del sistema cbc.

### Avances 2018

Hemos reforzado los entrenamientos a los equipos locales para que puedan actuar de manera oportuna y eficiente en caso de desastre.

Estamos enfocados en incorporar rutinas de actualización de los riesgos, debido a que uno de los índices más fuertes que consideramos es el cambio climático, y debido a esto estamos trabajando en reforzar los diseños de nuestros planes de continuidad del negocio.





# Caso Perú

GRI 201-2, 203-2

**Antecedentes:** El 17 de marzo de 2017, debido a las inundaciones que afectaron gran parte del territorio peruano, se activó el mecanismo de atención de emergencia y de Continuidad del Negocio, de acuerdo al procedimiento establecido.

## Proceso de Continuidad del Negocio

1. Los primeros pasos que se dieron fueron los siguientes: salvaguardar la integridad de los colaboradores y ubicar a quienes no estaban de turno para conocer su situación y brindarles el apoyo necesario.
2. Se llevó a cabo una evaluación de la situación e inmediatamente se estableció comunicación con las diferentes áreas y Centros de Excelencia para activar todos los mecanismos de alerta, apoyo y seguimiento.
3. Debido a que la capacidad de producción se vio afectada por los efectos de un deslave en Huachipa, Provincia de Lima, se activaron mecanismos de suministro desde otras operaciones, especialmente desde Ecuador por la cercanía geográfica.
4. La planta de producción ubicada en la Provincia de Sullana en el Departamento de Piura continuó sus operaciones, lo que permitió el apoyo a los damnificados con un millón de litros de agua.
5. Con el liderazgo del equipo local y su Director Aníbal Mujica, se implementó el Plan de Continuidad del Negocio. Los Centros de Excelencia se mantuvieron activos brindando el apoyo necesario, y se realizaron coordinaciones con nuestros socios estratégicos para el proceso de recuperación y abastecimiento.

## Oportunidades

Las oportunidades encontradas en el proceso de gestión de la crisis, están relacionadas con la homologación de fórmulas para contar con un portafolio más amplio para poder atender las necesidades de volumen desde otras plantas, en caso de desastres naturales.

## Avances

En el año 2018 hemos avanzado en el trámite de permisos y registros de las bebidas top de cada una de las operaciones, para poder abastecer producto en caso de desastre.

Hemos reforzado los entrenamientos a los equipos locales para que puedan actuar de manera oportuna y eficiente en caso de desastre.

Estamos enfocados en incorporar rutinas de actualización de los riesgos, debido a que uno de los índices más fuertes que consideramos es el cambio climático, y debido a esto estamos trabajando en reforzar los diseños de nuestros planes de continuidad del negocio.





# 12 Cadena de **Valor**









---

## Cadena de **Valor**

Para cbc la sostenibilidad de la cadena de valor es la gestión de impactos ambientales, sociales y económicos y el fomento del buen gobierno en el marco de los valores y principios éticos que fundamentan a la Compañía y de los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Para nosotros es importante conocer las expectativas de los diferentes grupos de interés y trabajar para responder a ellas de forma oportuna; garantizando el crecimiento y la sostenibilidad de la Compañía en el largo plazo, cumpliendo con las normativas locales e internacionales que son aplicables a la industria.



<b>Gobierno Corporativo</b> Política de Gobierno Corporativo • Misión, Visión y Valores • Planificación Estratégica • Políticas Globales • Código de Ética Mecanismos de Compliance • Comités que emanan de Junta Directiva: Ética, Gente & Gestión, Riesgos & Finanzas, Auditoría					
 <b>ABASTECIMIENTO</b>	 <b>OPERACIONES</b>	 <b>DISTRIBUCIÓN Y VENTAS</b>	 <b>MARKETING</b>	 <b>CLIENTES</b>	 <b>POST CONSUMO</b>
Proveedores Estratégicos	17 plantas de producción, 13 alianzas estratégicas con copackers	Operación comercial en 15 países	Portafolio de marcas líderes. Una bebida para todas las ocasiones de consumo y los diferentes estilos de vida.	Más de 650 mil clientes en Latinoamérica y El Caribe	Programas que contribuyen a un Mundo Mejor
<b>Algunas de Nuestras Acciones</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Política y Comité Operativo de Compras</li> <li>Desarrollo de proveedores locales</li> <li>Certificación y evaluación de proveedores</li> <li>Mecanismos de compra basados en la competencia justa como licitaciones y subastas inversas</li> <li>Innovación y desarrollo de relaciones de largo plazo</li> <li>Código de Ética para los procesos de compras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Calidad e Inocuidad</li> <li>Matriz de Relacionamento Comunitario</li> <li>Investigación e Innovación</li> <li>Política de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>Programas de Sostenibilidad Ambiental</li> <li>Programa de Excelencia Fabril</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Excelencia para Agencias de Distribución</li> <li>Despacho Dinámico</li> <li>Programas de Sostenibilidad Ambiental</li> <li>Matriz de Relacionamento Comunitario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buscamos satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores a través de:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Innovación</li> <li>Experiencias memorables</li> <li>Productos funcionales</li> <li>Etiquetado para toma de decisiones informadas</li> </ul> </li> <li>Compartir visiones de sostenibilidad social y ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portafolio de marcas líderes</li> <li>Segmentación de clientes para atención especializada</li> <li>Asesoría para incremento de ventas e ingresos (Revenue Management)</li> <li>Trade Marketing</li> <li>Servicio al cliente oportuno y eficiente</li> <li>Tecnología que apoya la identificación de oportunidades de desarrollo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empaques 100% reciclables y programas de reciclaje</li> <li>Protección de áreas de recarga hídrica a través de la participación en Fondos de Agua</li> <li>Uso de resina reciclada en los envases</li> <li>Mecanismos de atención al consumidor</li> <li>Política de Gestión Ambiental</li> </ul>
<b>Derechos Humanos, Gente y Gestión</b> Comité de Gente y Gestión • Código de Ética aplicable a toda la cadena de valor • Incluye el respeto a los Derechos Humanos Procesos de atracción, retención, desarrollo y reconocimiento del talento • Programas y cultura de excelencia • Fábrica de Líderes • Inclusión Programas de evaluación del desempeño y planes de carrera basados en la meritocracia • Capacitación y desarrollo de competencias Comités de Engagement • Tecnología • Remuneraciones y beneficios competitivos					

13 Grupos de  
**Interés**



# Materialidad

GRI 102-56, 102-54, 102-46

## Acerca del informe

cbc ha sido parte del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde el año 2013, presentando inicialmente informes activos. En el año 2018 presenta su segundo informe avanzado, donde se presenta y se demuestra el desempeño de la Compañía en materia económica, ambiental y social, en el período comprendido de noviembre de 2017 a noviembre 2018. Este informe de nivel avanzado, demuestra el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial, con sus 21 criterios correspondientes, de conformidad con los estándares del *Global Reporting Initiative-GRI* en la opción Esencial.

## Verificación externa del presente informe

Los resultados, tal como lo solicita el nivel avanzado, de la Comunicación en Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas que se presentan en este reporte, han sido verificados externamente por una consultora especializada en sostenibilidad. La carta se adjunta al final del presente informe.

## Revisión del contexto de sostenibilidad

### Sostenibilidad

Con el fin de asegurar la calidad y contenido de nuestra Comunicación en Progreso en nivel avanzado, se utilizaron como referencias las siguientes herramientas de sostenibilidad.

Revisión de distintos materiales tales como:

- Estándares del Global Reporting Initiative - GRI.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- 10 Principios del Pacto Mundial.

## Revisión del contexto de sostenibilidad

- Revisión de los Estándares GRI
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- 10 Principios del Pacto Mundial
- Revisión del Código de Ética de cbc
- Revisión de Políticas Globales de cbc
- Revisión de políticas específicas de las distintas áreas de cbc
- Revisión de procesos y programas internos
- Acciones desarrolladas por cbc
- Evaluaciones del índice de reputación corporativa de cbc
- Revisión de resultados
- Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de cumplimiento
- Revisión del Alianzas y Programas
- Revisión de auditorías internas realizadas
- Revisión de auditorías externas realizadas
- Informes de calificaciones internacionales de cbc
- Visitas a plantas de cbc
- Visitas y entrevistas a distintos públicos
- Publicaciones
- Videos

### Definición de contenidos del reporte

Como resultado de las actividades realizadas, se obtuvo un listado de los aspectos de gestión más importantes para la Compañía y sus grupos de interés.

Los aspectos materiales para la gestión de sostenibilidad de la Compañía están basados en el cumplimiento legal, en el crecimiento de las operaciones, en el impacto social y económico que las mismas generan en los diferentes países y comunidades, en las expectativas de los diferentes grupos de interés y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Este modelo de gestión se basa en el cumplimiento de los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

# Matriz de Materialidad

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

STAKEHOLDER	NECESIDADES / EXPECTATIVAS DE NUESTROS STAKEHOLDERS	ACCIONES PARA CUMPLIR CON LAS EXPECTATIVAS
<b>Cientes</b>	<p><b>1</b> Un portafolio de marcas líderes que permitan su crecimiento en ventas y la sostenibilidad de sus negocios desarrollando una relación de largo plazo y recibiendo un servicio personalizado y oportuno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portafolio de marcas líderes</li> <li>• Ejecutivos de ventas brindando asesoría para el crecimiento y desarrollo de los clientes y el incremento de ingresos</li> <li>• Portafolio y empaques diferenciados según ocasiones y estilos de vida</li> <li>• Segmentación de clientes para brindar una asesoría estratégica por tipo de cliente</li> <li>• Plataforma tecnológica con información de cada cliente para identificación de oportunidades de crecimiento y respuesta rápida a sus necesidades</li> <li>• Sistemas de servicio al cliente de vanguardia y eficiente</li> </ul>
<b>Consumidores</b>	<p><b>2</b> Bebidas de la más alta calidad en empaques convenientes y a precios competitivos, adaptadas a sus necesidades de consumo y a los diferentes estilos de vida.</p> <p><b>3</b> Marcas líderes que brinden experiencias memorables y que les permitan compartir propósitos de sostenibilidad y desarrollo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portafolio integral de marcas líderes</li> <li>• Procesos de calidad e inocuidad</li> <li>• Portafolio innovador desarrollado en base a las necesidades y expectativas de los consumidores</li> <li>• Campañas de mercadeo y eventos que conectan y brindan experiencias memorables</li> <li>• Programas de sostenibilidad social y ambiental</li> </ul>
<b>Colaboradores</b>	<p><b>4</b> Desarrollar un plan de carrera a través de un sistema de meritocracia. Capacitación y desarrollo de competencias que les permitan su crecimiento personal y profesional. Vivir una cultura que les permita la conexión entre los sueños personales y los de la Compañía.</p> <p><b>5</b> Vivir las mejores experiencias en un ambiente de inclusión, colaboración, equidad y valores compartidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de atracción de talento</li> <li>• Evaluación de desempeño en base a competencias y resultados y planes de desarrollo individual (PDI)</li> <li>• Programas de capacitación y formación a través de la Universidad Apex</li> <li>• Oficinas colaborativas diseñadas como espacios de innovación y creatividad</li> <li>• Encuestas de salud organizacional y comités de Engagement con la participación de los colaboradores</li> <li>• Planes de carrera definidos y en base a la meritocracia</li> <li>• Código de Ética acompañado de campañas de promoción y fortalecimiento de los valores y canal de denuncias</li> </ul>
<b>Comunidades</b>	<p><b>6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de empleo local</li> <li>• Desarrollo del área</li> <li>• Modelo de gestión sostenible</li> <li>• Comunicación y diálogo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamiento de colaboradores locales</li> <li>• Alianzas para el desarrollo de programas</li> <li>• Transferencia de conocimientos y capacidades</li> <li>• Comunicación y diálogo con transparencia</li> <li>• Reportes de sostenibilidad</li> </ul>

# Matriz de Materialidad

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

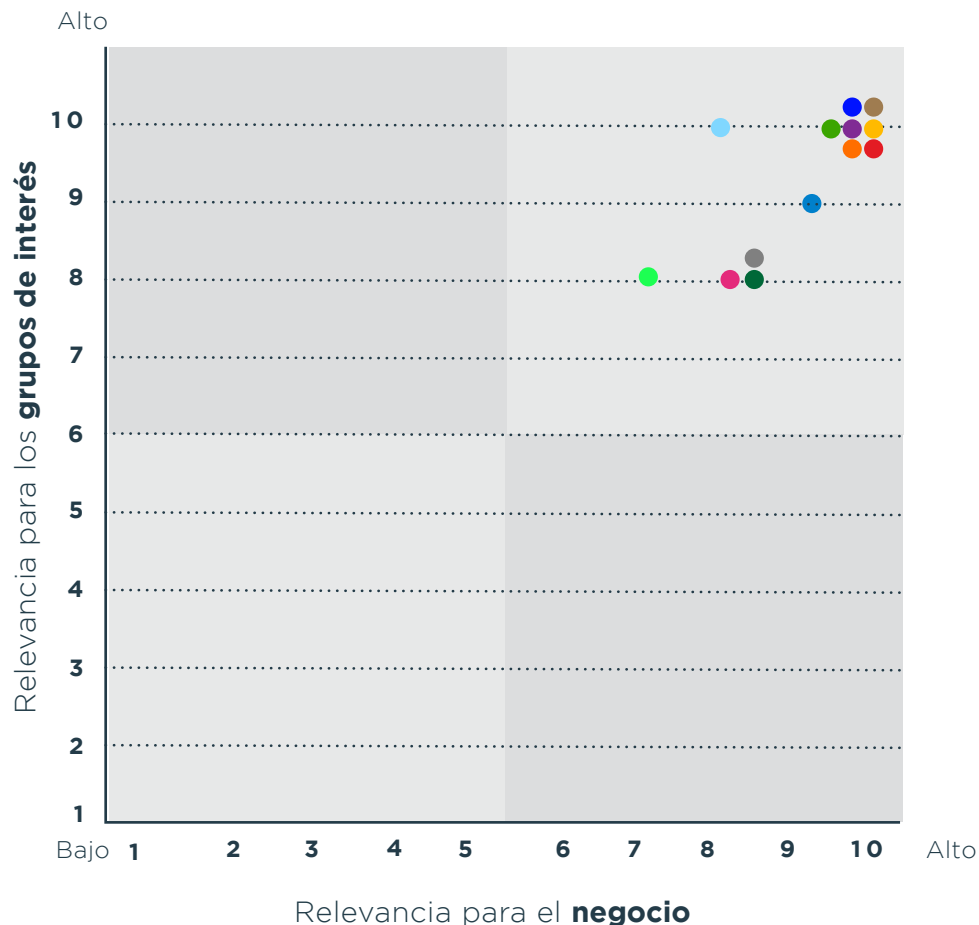
STAKEHOLDER	NECESIDADES / EXPECTATIVAS DE NUESTROS STAKEHOLDERS	ACCIONES PARA CUMPLIR CON LAS EXPECTATIVAS
<b>Inversionistas y Analistas Financieros</b>	<b>7</b> Información oportuna y de calidad, reportes de sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes periódicos</li> <li>• Consultas e información en línea</li> <li>• Reportes de sostenibilidad</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<b>8</b> Construcción de alianzas a largo plazo. <b>9</b> Transparencia, objetividad y ética en el proceso de selección de proveedores, así como innovación y desarrollo conjunto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación estratégica, innovación y desarrollo</li> <li>• Mecanismos de licitación</li> <li>• Código de Ética para los procesos de compras</li> </ul>
<b>Organizaciones no Gubernamentales Nacionales e Internacionales</b>	<b>10</b> Alianzas para el desarrollo de programas sociales, ambientales y económicos que impacten positivamente a las poblaciones vulnerables y que contribuyan a un modelo de desarrollo incluyente y sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios de cooperación</li> <li>• Reportes de sostenibilidad</li> </ul>
<b>Medios de Comunicación</b>	<b>11</b> Promover un ambiente de confianza mediante la comunicación e información transparente y oportuna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencias de prensa</li> <li>• Comunicados</li> <li>• Respuesta a solicitudes de información</li> </ul>
<b>Gobiernos Centrales y Gobiernos Locales</b>	<b>12</b> Impacto económico y social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento legal</li> <li>• Reportes de sostenibilidad</li> <li>• Alianzas público privadas basadas en la transparencia y mecanismos de compliance</li> </ul>

# Gráfica de Materialidad

GRI 102-47

De acuerdo al análisis de materialidad realizado de manera interna en cbc, se definió la cobertura y alcance de cada tema material, cada uno de los cuales se reporta a nivel global incluyendo las operaciones propias de cbc.

- Portafolio de marcas líderes
- Exelencia en el servicio al cliente
- Segmentación de mercado y asesoría personalizada
- Calidad e inocuidad
- Crecimiento y desarrollo de carrera
- Meritocracia
- Valores
- Inclusión
- Ética y transparencia
- Diálogo social
- Sostenibilidad ambiental
- Impacto económico y social
- Alianzas para el desarrollo



GRUPOS DE INTERÉS





**14** Clientes





## Cientes

GRI 102-6

En cbc atendemos mensualmente a más de 650 mil clientes en Latinoamérica y el Caribe. La mayoría de estos son vendedores minoristas o tiendas de barrio, cuyo negocio genera el sustento diario de sus familias.

Ponemos a disposición de nuestros clientes un portafolio de bebidas y alimentos de marcas líderes que permiten su crecimiento en ventas, y la optimización de la cadena logística en el proceso de entrega, desarrollando una relación de largo plazo, brindando un servicio personalizado, oportuno y de alta calidad. En Ecuador y Perú ya se implementó la distribución combinada de alimentos y bebidas.

Con el objetivo de dar una atención personalizada, hacemos una segmentación de nuestros clientes basada en los siguientes criterios:

- A. Giro del negocio: detallistas, mayoristas o institucionales
- B. Potencial de negocio de cada uno de los clientes
- C. Ubicación geográfica

La personalización arranca con una selección de los productos, marcas y empaques que mejor se adecúan al giro de negocio del cliente, al cual llamamos Portafolio Prioritario.

Continúa con el diseño del Modelo de Atención que asegura que nuestros equipos cuentan con los procesos y herramientas para maximizar el servicio a nuestros clientes y por lo mismo, busca ser considerado como el mejor proveedor de la industria.

Finalmente, nos permite diseñar promociones y activaciones que realmente impacten el negocio de nuestros clientes, para maximizar sus ingresos y mejorar con ello su nivel de vida.

# Segmentación de Clientes

GRI 102-6

<b>Consumo fuera del establecimiento</b>	Mercado moderno	Mercado tradicional	Tienda al hogar Tienda inmediata Abastecimiento Conveniencia
<b>Consumo en el establecimiento</b>	Mercado moderno	Mercado tradicional	Comida rápida Entretenimiento familiar Gimnasios y canchas deportivas Otros restaurantes Carretas o kioskos
<b>Mayorista</b>	Mercado moderno	Mercado tradicional	Club de compras Mayorista
<b>Institucional</b>	Mercado moderno	Mercado tradicional	Institucional Educativo



# Pasión por el **Servicio**



## **Optimización de Ingresos o Revenue Management**

Disciplina que tiene por objetivo optimizar el valor del portafolio de productos que ofrecemos a nuestros clientes. En cbc entendemos que el crecimiento se basa en marcas líderes, los mejores empaques y los precios más competitivos. Nuestro equipo de ventas desarrolla habilidades para asesoría de negocios, lo que permite identificar las oportunidades de crecimiento en cada punto de venta.

## **Procesos y Academia Comercial**

Para operar de manera eficiente, hemos diseñado procesos estandarizados que optimizan el trabajo de nuestros ejecutivos de ventas y maximizan el nivel de servicio hacia nuestros clientes. Estos procesos luego se convierten en materiales y programas de entrenamiento y evaluación, que garantizan los más altos estándares del mercado. Procuramos el desarrollo de nuestros ejecutivos de ventas y su plan de carrera.



## **Marketing por Canal o Trade Marketing**

El consumidor de cada país donde operamos tiene características que lo distinguen. Entender dichas diferencias es clave para generar estrategias ganadoras para cada canal de distribución, las cuales nos ayudarán a promover el crecimiento del negocio de nuestros clientes.

Por canal ofrecemos portafolios diferenciados sobre la base de una bebida para todas las ocasiones de consumo y los diferentes estilos de vida, empaques que se adaptan a las necesidades de los consumidores y una ejecución de excelencia en el punto de venta, que genera una alta preferencia por nuestras marcas.

La principal palanca de crecimiento en ventas de bebidas, es la instalación de enfriadores o *coolers* en los clientes con mayor potencial de crecimiento, a través de un comodato. El enfriador permite que nuestros productos estén siempre disponibles a la temperatura adecuada para su consumo, lo que incrementa la satisfacción y lealtad del consumidor con el punto de venta, aumentando las transacciones y las ventas de nuestros clientes.



### Modelo de Atención o Go-to-market

Una vez definido el portafolio de productos y la estrategia de manejo de punto de venta, es importante que nuestros equipos de ventas cuenten con la capacidad óptima para ejecutar su plan de ventas. Esto requiere una revisión del rol de nuestro personal, el perfil adecuado, esquemas de remuneración y planes de entrenamiento y desarrollo del personal específicos para cada segmento de clientes. Por lo mismo, el diseño de la estrategia de Go-To-Market debe adaptarse en cada país. El objetivo de la misma es maximizar los resultados de servicio al cliente, para ser considerados como el proveedor favorito en cada país donde operamos.



### Tecnología Comercial

La tecnología permite a nuestros ejecutivos de ventas formular en cada visita, una propuesta integral con portafolio, precios, categorías y promociones, para responder de una forma más rápida a las necesidades de nuestros clientes y contribuir al desarrollo de su negocio y la mejora de sus ingresos.

Contamos con una base de datos de nuestros clientes para identificar de manera rápida y efectiva las oportunidades de crecimiento. La base de datos se actualiza de forma periódica mediante un censo que a la vez nos permite identificar nuevos clientes. Periódicamente se llevan a cabo evaluaciones externas de servicio al cliente y participación de mercado en los diferentes canales y categorías, lo que contribuye a identificar y aprovechar las oportunidades.

## Integridad y Seguridad de la Información

En cbc utilizamos los sistemas SAP ECC, SAP SCM, SAP BPC, SAP Success Factors y SAP Ariba de forma integrada para el control y automatización de todos los procesos principales del negocio, entre los cuales podemos mencionar:

- Administración del relacionamiento con clientes
- Administración del relacionamiento con proveedores
- Gestión de la producción, almacenes y centros de distribución
- Venta y atención al cliente
- Gestión de la entrega de productos, facturación y liquidación de rutas
- Análisis y planeación de la demanda y cadena de suministro
- Gestión del talento humano
- Administración contable y financiera

Vemos a SAP y sus diferentes productos como un aliado estratégico para mantener la integridad de los sistemas y la información almacenada en ellos. Utilizamos las mejores prácticas a nivel de programación, bases de datos y sistemas operativos de cara a mantener la integridad de la información.

Los sistemas transaccionales de cbc se encuentran en alta disponibilidad en el centro de datos primario ubicado en la Ciudad de Guatemala y replicados en línea a un centro de datos secundario en la Ciudad de Panamá, proceso que es auditado por los expertos en sistemas internos y externos, llevando a cabo una prueba total del plan de recuperación ante un desastre (DRP) una vez por año.

Para cumplir con la segregación de funciones, en conjunto con el área de Auditoría y Riesgos Corporativos, implementamos un proceso de rediseño de usuarios y sus accesos, analizando los accesos mínimos para los usuarios en cada una de las áreas.

Cada usuario fue entregado a su responsable y a partir de allí los accesos son monitoreados por el área de Riesgos para tener segregados los mismos.

Con base en lo anterior, la información de los clientes es accesible, única y exclusivamente a quien necesita tener acceso a ella; en el área de Ventas un vendedor sólo tiene acceso a los clientes de su ruta, un supervisor tiene acceso a los clientes de las rutas que le reportan y así sucesivamente. El sistema SAP cuenta con un módulo de control de acceso con alta seguridad.

No se han recibido reclamos sobre pérdida de datos de colaboradores o clientes.



# 15 Consumidores





## Consumidores

Buscamos satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros consumidores.

En cbc siempre estamos orientados a satisfacer las necesidades de nuestros consumidores, por esta razón desarrollamos una serie de estudios en forma periódica que nos permiten conocer sus estilos de vida, motivaciones, ocasiones de consumo y las tendencias que se orientan cada vez más a bebidas funcionales, con vitaminas y minerales y que contribuyan a su bienestar general.

Seguimos un proceso de innovación de una forma estructurada, y reformulamos nuestros productos en función de las necesidades nutricionales de los países en los que tenemos presencia.

Trabajamos para ofrecer en nuestras etiquetas información clara sobre los ingredientes de cada bebida, para la toma de decisiones informadas de nuestros consumidores y sus familias.

Mantenemos así mismo los más altos estándares de calidad en el proceso de producción y distribución de nuestros productos para garantizar su seguridad e inocuidad.

Así mismo consideramos importante compartir con ellos campañas memorables que buscan comunicar sentimientos positivos e inspirar al cambio.





# Consumer Insights

En cbc, periódicamente desarrollamos estudios para entender las necesidades, hábitos, tendencias, ocasiones de consumo y los diferentes estilos de vida, no sólo para desarrollar innovaciones en los productos, sino también en los empaques y en la accesibilidad a los mismos.

Realizamos distintos tipos de estudios para entender a nuestro consumidor y desarrollar estrategias o experiencias de marca que satisfagan sus necesidades y superen las expectativas.

## PROVEEDOR



KANTAR WRLDPANEL



Brand Audit 2015  
focos (Latinoamérica)

INFORME  
WORKSHOP



## PROVEEDOR

Medir el **desempeño de nuestros productos**: share, distribución, precio, volumen y facturación al consumidor.

Medir las **tendencias de consumo** dentro de los hogares.

Medir **la salud de las marcas**.

Medir el **potencial** de las innovaciones.

Medir **fortaleza de mediano y largo plazo** de la marca.

Resolver una problemática de la **marca y el consumidor**.

**Definir la estrategia** a largo plazo de una categoría de producto.

## BENEFICIO DEL CONSUMIDOR

Monitoreo de respeto de precios, para brindar productos con **precios competitivos** al consumidor.

**Anticiparnos a tendencias** de consumo en los hogares y diseñar innovaciones atractivas al consumidor.

Generar **conexiones fuertes** con el consumidor.

**Crear innovaciones** que sean del agrado de los consumidores.

Desarrollar **programas de marca atractivos** para el consumidor.

Generar **iniciativas de la marca** que resuelvan una problemática específica para el consumidor.

Desarrollar una línea de productos para **necesidades no satisfechas** del consumidor.

# Ciclo Anual de Insights

Nuestro ciclo anual de insights se alimenta de fuentes primarias y secundarias de información.



Macrocambios demográficos



Megatendencias culturales



Tendencias de categorías de consumo



Tendencias de consumo de bebidas



Herramientas de listening

# Ciclo de Innovaciones y Nuevos Lanzamientos



Por ello, nuestro ciclo anual de desarrollo de estudios es muy robusto.

# Política de Calidad e Inocuidad

GRI 416-1

## Normas

Como empresa dedicada a la fabricación de bebidas carbonatadas, no carbonatadas y jarabes, estamos comprometidos con garantizar la calidad e inocuidad de nuestros productos a través de la mejora continua de nuestro sistema de Gestión de Inocuidad, cumpliendo con los requisitos legales, del cliente y otros aplicables, manteniendo una comunicación efectiva con todas las partes interesadas.

## Política de Codificación

Se debe garantizar la trazabilidad de todos los productos manufacturados, y asegurar que la totalidad de la producción y empaques esté obligatoriamente codificada de forma correcta y legible. Se debe verificar y validar, en cada producción y a cada hora, la información mínima contenida (lote, identificación de planta, año, día juliano, línea y hora de producción.) En este proceso se tomarán, como estándar internacional, las normativas de PepsiCo, cumpliendo lo establecido en el procedimiento de codificación de cbc y en las regulaciones de comercialización de los productos de cada país, utilizando siempre el que sea más exigente.

Se debe garantizar que al mercado sólo se distribuyan productos correctamente codificados, por lo que bajo ningún motivo la planta operará sin codificación ni permitirá liberar producto sin codificación.

## Política general para las áreas involucradas en la cadena de suministros

Para garantizar que sólo se distribuyan al mercado productos verificados, todo el personal de las áreas involucradas en el proceso general de manufactura (Compras, Investigación y Desarrollo, Logística, Gente y Gestión, Proyectos, entre otros), deben apegarse al cumplimiento de las políticas, procedimientos y manuales establecidos en el Sistema de Gestión de Inocuidad, con base en las responsabilidades definidas para cada uno de ellos.

En todas las categorías de productos se evalúan los impactos de seguridad y salud, para garantizar que los mismos cumplan con la Política.

## Roles y responsabilidades

- Gerentes de Planta/Operaciones y Servicios.
- Promover el compromiso y cumplimiento de la política, procedimientos internos, requisitos legales y otros establecidos en cada país de operación.
- Promover el cumplimiento de la Política, mediante la propuesta e implementación de proyectos que permitan minimizar los riesgos de inocuidad y calidad.
- Garantizar que la Política Global de Calidad de Inocuidad esté exhibida y visible en la puerta de acceso principal de las plantas de producción y agencias.

### **Directores / VPs de COEs**

- Promover el compromiso y cumplimiento de la política, procedimientos internos, requisitos legales y otros establecidos en cada país de operación.

### **Empleados de cbc**

- Conocer y cumplir la Política Global de Calidad e Inocuidad.
- Cumplir todos los procedimientos que nacen de esta política y del Sistema de Gestión de Inocuidad.

### **Empleados de plantas de producción**

- Conocer y cumplir la Política Global de Calidad e Inocuidad.
- Conocer y cumplir la Política de Vidrio, Plástico quebradizo y cerámico.
- Conocer y cumplir la Política de Codificación.
- Cumplir todos los procedimientos que nacen de esta Política y del Sistema de Gestión de Inocuidad.

### **Gerente de Gente y Gestión Local (planta, país o cluster)**

- Garantizar que la Política Global de Calidad e inocuidad sea incluida como parte del *Inycie* en la Compañía.
- Garantizar que la Política Global de Calidad e Inocuidad sea incluida en el plan de capacitación anual que abarque a todo el personal de plantas y agencias.
- Garantizar que la Política de Codificación sea incluida en el plan de capacitación anual del personal de plantas de producción.

### **Gerente de Gestión Corporativa**

El Área de Gestión Corporativa debe garantizar que la Política sea firmada físicamente por el VP de Supply. Una copia (física, electrónica y por otro medio) de la Política firmada debe entregarse a las plantas y agencias para presentar ante auditorías externas o internas.



# Control de Calidad e Inocuidad

GRI 416-1

La Norma FSSC 22000 (Certificación del Sistema de Inocuidad Alimentaria por sus siglas en inglés), provee un esquema para gestionar efectivamente las responsabilidades de las empresas en relación a la inocuidad alimentaria. Actualmente, FSSC 22000 es un esquema reconocido por la Iniciativa Global de Inocuidad Alimentaria (GFSI por sus siglas en inglés), aceptado internacionalmente y basado en estándares ISO ya existentes.

Recibir la certificación bajo esta norma demuestra que una compañía tiene un sistema robusto de Gestión de Inocuidad implementado, y que cumple con los requerimientos de los clientes y consumidores. Hoy en día, más de 17,000 organizaciones en alrededor de 140 países en el mundo han logrado una certificación en FSSC 22000, y cbc forma parte de ello.

Contando con un Sistema de Gestión de Calidad e Inocuidad basado en FSSC 22000 implementado en todas nuestras operaciones, ya hemos alcanzado la certificación de tres plantas, dos en Guatemala (Mariposa y Cuyotenango) y una planta en El Salvador (Livsmart). Así mismo, buscamos certificar el 100% de nuestras plantas y reforzar, día a día nuestro compromiso de entregar a nuestros clientes y consumidores productos inocuos y con los más altos estándares de calidad.



## Etiquetado

GRI 416-1, 417-1

cbc cumple y respeta las leyes y reglamentos de etiquetado de todos los países en los que opera. Así mismo, nuestros socios estratégicos PepsiCo y BELIV, tomaron la decisión de colocar en la parte frontal del etiquetado el contenido calórico de los productos, inclusive en los países en donde la legislación no lo solicita.

Buscamos que nuestros consumidores tomen decisiones informadas para ellos y sus familias, por esa razón incluimos información clara sobre los ingredientes de nuestros productos en las etiquetas.

Los avances de Beliv en materia de etiquetado son los siguientes: el 67% de los productos cuentan con GDAs, *Guideline Daily Amounts*, un 20% está en proceso de implementación y el 13% restante, está adaptado a las regulaciones locales, ejemplo de esto es Perú y Ecuador.





## Resina Reciclada

Principio 8 / GRI 301-3

Acompañamos el propósito de nuestro socio estratégico, PepsiCo, de lograr más de un 30% de contenido de PET reciclado para el año 2025 en nuestros envases. Así mismo, continuaremos con nuestra participación en proyectos y programas que contribuyen a la recuperación de envases post consumo y al fortalecimiento de micro y pequeños empresarios que están dedicados a la industria del reciclaje.

Además, seguimos el mismo propósito para el Portafolio de nuestro socio estratégico Beliv, que lanzó una de las primeras botellas 100% de resina reciclada para su marca Aqua.



# 16 Proveedores



# Política de Compras

GRI 102-9

La Política de Compras establece directrices y responsabilidades en los procesos de adquisición de bienes y servicios para todas las operaciones de la Organización, de forma que se ejecute una gestión basada en los principios básicos de transparencia, igualdad de oportunidades, integridad y ética profesional, y confidencialidad.

La Política de Compras garantiza que la Organización adquiera los requerimientos de sus operaciones de manera eficiente, transparente y en un marco de ética, estableciendo directrices y responsabilidades para las personas que intervienen en el proceso, garantizando el valor por el dinero que se invierte en los proveedores y logrando una importante contribución a la rentabilidad del negocio.

## ■ Área de Compras

Se refiere al Departamento de Compras y Suministros, con sus distintas áreas y subdivisiones (compras, logística y abastecimiento de insumos materiales o bienes y servicios directos e indirectos). El Área de Compras promueve la innovación, crecimiento y fortalecimiento de las relaciones a largo plazo entre los proveedores certificados.

## ■ Independencia

El Área de Compras debe desarrollar independencia respecto a los proveedores, contratistas y distribuidores para asegurar el control de la cadena de suministros en cuanto a la calidad, precios y transparencia de esta.

## ■ Contratación o adquisición

Para cualquier contratación o adquisición se debe incluir en el proceso de licitación sólo a proveedores relacionados con la categoría del bien o servicio a comprar; es decir, el rubro cotizado debe estar referenciado en la actividad económica que el proveedor declara en el registro mercantil de su empresa.

El Área de Compras no estará obligada a emitir una orden de compra sobre aquellos eventos adquiridos bajo regularización, en los que se detecte que no cumplen con los soportes que garanticen el debido cumplimiento de la Política y procesos de compras.

## ■ Prohibición de regalos

Se prohíbe aceptar regalos o atenciones de clientes o proveedores que puedan comprometer la capacidad de tomar decisiones objetivas, como lo establece el Código de Ética y de conformidad con las leyes locales.

## ■ Negociación y contratos

Las áreas o personas autorizadas para comprar deben garantizar la negociación de las mejores condiciones para compras con los fabricantes, distribuidores y proveedores en general, con el objetivo de optimizar la rentabilidad, mejorar la ventaja competitiva y asegurar el liderazgo competitivo en las compras.

Las condiciones generales de las negociaciones plasmadas en los contratos deberán consolidar claramente el compromiso ente ambas partes y deben respetar los principios del Código de Ética y la Política de Compras de la Organización. Todos los contratos suscritos con terceros deberán ser validados por el Área Legal.

No se puede asumir responsabilidad legal por contratos suscritos sin la aprobación del Área Legal.

## ■ Orden de compra

Todas las adquisiciones deben ser formalizadas ante el proveedor a través de una orden de compra generada en el sistema SAP. Este será el único documento autorizado para realizar el pago a los proveedores centralizados y certificados por el Área de Compras.

El Gerente de Compras es responsable de almacenar y proteger todos los documentos de soporte de las compras realizadas, al menos al término de la prescripción fiscal, siempre y cuando no exista un proceso abierto o hasta la expiración del contrato.

---

## Selección de Proveedores

GRI 102-9

El mantenimiento y solicitud de registro de proveedores será única y exclusivamente competencia del Área de Compras, quedando bajo su responsabilidad la selección de proveedores. El Área de Compras garantiza la búsqueda del proveedor principal, no intermediario, para que participe en la cotización del proceso, excepto en los casos en que dicho proveedor sea el representante local del fabricante o el distribuidor exclusivo.

Todos los proveedores deberán ser seleccionados, certificados y evaluados con anticipación al proceso de licitación y contratación. Posteriormente son registrados como proveedores en la data maestra de la Organización.

## Principios Básicos de Compras

Principio 10, GRI 102-9

- a. Transparencia: mantener todos los documentos y registros en orden.
- b. Confidencialidad: no divulgar la información de la Organización. Este principio aplica para colaboradores y proveedores.
- c. Igualdad de oportunidades: procesos objetivos en la compra y selección de proveedores.
- d. Integridad y ética profesional: evitar los conflictos de interés, así como cualquier pago ilícito.

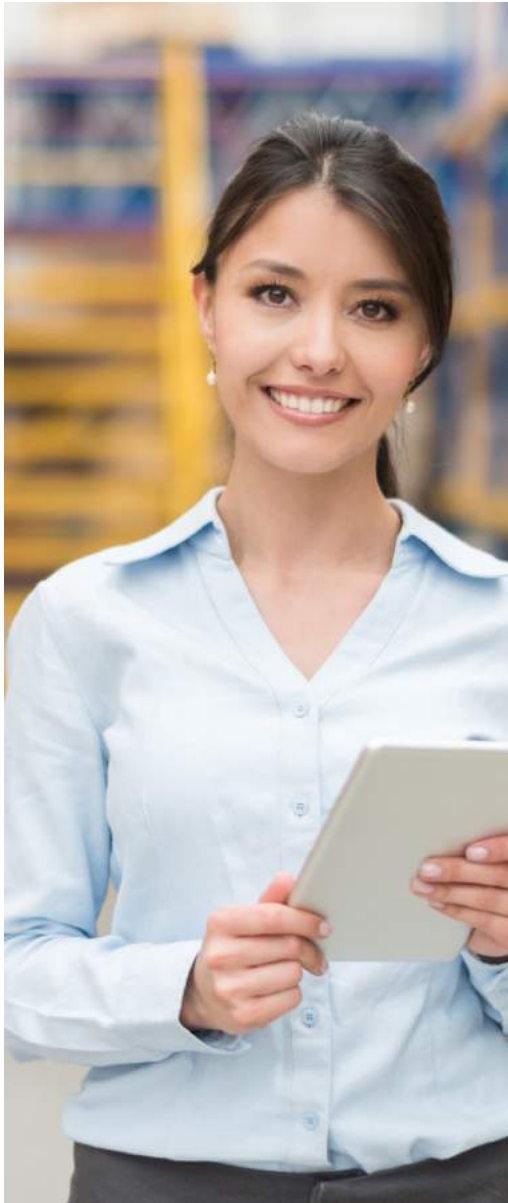
## Desarrollo de Proveedores Locales

GRI 102-9

La Organización tiene una metodología estandarizada para el desarrollo de proveedores alternativos, que puedan suministrar componentes estándar o genéricos (CE) de equipos industriales, con el fin de:

- Optimizar el uso de los recursos
- Asegurar la confiabilidad de piezas y componentes
- Establecer criterios de selección
- Establecer criterios de análisis técnico
- Establecer criterios de gestión
- Reducción de costos de mantenimiento

Este proceso se desarrolla respetando la propiedad intelectual, propiedad industrial y las leyes y reglamentos aplicables.



## Comité Operativo **de Compras**

GRI 102-9

Actualmente existen dos comités de compras denominados: el Comité primario integrado por el Presidente de la Junta Directiva, Presidente Ejecutivo, CEO de Distribución, VP de Finanzas, Director de Compras, Director de Auditoría Corporativa y Director de Estrategia Corporativa; y el Comité Ampliado.

El Comité de Compras se reúne con una frecuencia trimestral y con una diferencia máxima de un mes entre ambas convocatorias. En caso se requiera tratar situaciones específicas en fechas diferentes a las planificadas para las reuniones del Comité, el presidente del Comité Primario debe realizar una convocatoria extraordinaria.

En el año 2018 se crea CBC INTL, S.A. como Global Procurement Center, con sede en Montevideo, Uruguay. CBC INTL es una subsidiaria de cbc que garantiza que todas las unidades de negocios reciban los bienes estratégicos y servicios vinculados, necesarios para sus procesos industriales en la cantidad, calidad, precios, tiempo y ubicación adecuados.

Los principios que rigen a CBC INTL son la transparencia, el respeto a la legislación local e internacional, y mecanismos de compra basados en la competencia justa como las subastas inversas.

## Código de Ética en las Compras

Principio 10. GRI 102-16

Todas las personas que realicen funciones de compra y aprovisionamiento para las operaciones afiliadas y subsidiarias de la Organización, sean estas del Área de Compras o de un área diferente, siempre deben actuar de acuerdo con lo establecido en el Código de Ética y según el Contrato de Confidencialidad.

Todos los funcionarios que ejecuten funciones de compra deben garantizar el conocimiento y firma del compromiso de cumplimiento del Código de Ética de la Compañía y la Política de Compras por parte de los proveedores.

Las relaciones de la Organización con sus proveedores se basan en los criterios de integridad, confidencialidad, honestidad y transparencia, evidenciados con la firma del Contrato de Confidencialidad. Todas las áreas internas deben actuar de forma íntegra con proveedores, respetando los compromisos contractuales establecidos con ellos de forma justa e imparcial.

Los procesos de compra deben asegurar la calidad del bien o servicio y garantizar el cumplimiento del Código de Ética y la Política de Compras de una manera sostenible y estandarizada para todas las entidades de la Organización.



# Certificación de Proveedores

Tiene como objetivo determinar la eficiencia y eficacia de la gestión de cada proveedor con respecto al aprovisionamiento de materias primas, materiales de fabricación, materiales de empaque, repuestos y servicios, indicando el grado de excelencia del proveedor sometido al proceso de certificación. El procedimiento general presenta los pasos requeridos para la ejecución de las actividades de certificación de los proveedores, de las categorías directas e indirectas, que serán requeridas para la adquisición de bienes y servicios de acuerdo a las políticas de compras de la Organización.

## Pilares para la certificación de proveedores

**Evaluación 1 – Calidad Técnica:** se solicitarán diversos tipos de requerimientos que se le exigirán a cada proveedor como filtro inicial para comenzar con el proceso de certificación, estos requerimientos variaran de acuerdo a la categoría de material.

**Evaluación 2 – Financiera / Legal:** en esta segunda evaluación, el proveedor será evaluado por COFACE en los aspectos financieros y legal, sobre esto COFACE emitirá un reporte señalando si el proveedor cumple un score mínimo para aprobación. Esta evaluación aplica para todas las categorías de material.

**Evaluación 3 – Calidad / Inocuidad:** el proveedor será evaluado por una casa certificadora en los aspectos de calidad / inocuidad. Esta evaluación aplica solamente para las categorías: materia prima, material de empaque, MRO y servicios. Para el caso de materia prima y material de empaque, la evaluación consiste en un cuestionario declaratorio (SAQ) y una visita a las instalaciones del proveedor. Para el caso de MRO y servicios, sólo consiste en el llenado de un cuestionario declaratorio (SAQ). En caso que el proveedor a evaluar tenga la certificación FSSC 22000 vigente se dará por aprobado.

**Evaluación 4 – SMETA:** en este caso el proveedor será evaluado por una casa certificadora según el protocolo SMETA bajo el ámbito de abastecimiento responsable (RS).

La evaluación consiste en un cuestionario declaratorio (SAQ) y una visita a las instalaciones del proveedor. El Departamento de Compras inició en el año 2017 con la metodología de auditoría SMETA (Sedex Members Ethical Trade Audits), certificado por SGS, quien trabaja con SEDEX. Esta auditoría se realiza a todos los proveedores, de acuerdo con los establecido en la matriz de alto impacto.

En el plan establecido por la Organización se aborda en primer lugar, a los proveedores de alto impacto, por gasto o por vitalidad del servicio o producto a entregar, para luego continuar con el proceso. Para ello se ha definido una matriz de alto impacto para identificar la prioridad de certificación según está ubicado en la matriz definida.

Esta práctica está implementada desde el 2017 y ha permitido reducir los riesgos en la cadena de suministro al lograr comprobar que nuestros proveedores actúan de manera responsable bajo principios de legalidad, integridad, capacidad y seguridad, tomando como base principal el compromiso con nuestro Código de Ética y políticas internas, y garantizando el cumplimiento de los requisitos exigidos para su certificación.

# Metodología de Evaluación de Proveedores

La evaluación de proveedores es parte fundamental para el área de Compras, ya que cumple con el objetivo de definir la matriz de proveedores de alto impacto que deben ser evaluados, establecer los criterios para su evaluación y pasos a seguir para llevar a cabo la valoración, control y seguimiento de los proveedores certificados y activos comercialmente para la Organización. La compra no termina con la realización de la orden, es indispensable realizar el seguimiento de entregas, problemas de calidad, devoluciones, faltantes, pagos y otras situaciones que pueden afectar la concreción de una operación.

Este procedimiento evalúa el desempeño de aquellos proveedores que han sido seleccionados, aprobados y certificados, siendo obligatorio realizar la evaluación de aquellos proveedores que suministran insumos definidos en la categoría de Directos y servicios permanentes los cuales se encuentran en la categoría de Indirectos; siendo opcional evaluar aquellos proveedores de Indirectos que no sean definidos como proveedores de alto impacto tanto para servicios como para materiales.

## Pasos previos a la Evaluación de Proveedores

- Desarrollar Matriz de Alto Impacto de proveedores: la clasificación del impacto para cada proveedor se establece de acuerdo a la importancia que representa el insumo en la cadena de valor de cbc. Al realizar la matriz con los criterios indicados, se obtendrá información en toda la cadena, debido al cumplimiento de los requisitos que dan como resultado la promesa de valor de la Compañía.
- Definir los Criterios para la Evaluación de Proveedores: los criterios son las referencias a comparar entre los proveedores que se están evaluando. La caracterización de los criterios dependerá en gran medida tanto del tipo de producto o servicio requerido como de las necesidades específicas del área usuaria.

Para esto se crean los lineamientos generales para establecer los criterios adecuados que deben medir a cada uno de los proveedores que suministran materiales o servicios. La información de la evaluación será centralizada a través del área de Compras, para revisión de los acuerdos comerciales. Los niveles generales de los criterios son: calidad, entrega, competitividad y servicio.

- Escala de Valoración de Criterios: se supone que todos los criterios seleccionados son de gran importancia para evaluar a un proveedor, de tal manera que se promedian las puntuaciones para establecer la calificación de este. Se asignan rangos de calificación de los proveedores en base a los criterios, partiendo de la valoración de aspectos importantes por parte de los responsables. Esta escala puede ser: Proveedor Tipo A (90 a 100 pts), Proveedor Tipo B (80 a 89 pts), Proveedor Tipo C (menor a 80 pts).

En el plan establecido por la Organización se aborda en primer lugar, a los proveedores de alto impacto, por gasto o por vitalidad del servicio o producto a entregar, para luego continuar con el proceso.





## Protocolos de Identificación de Riesgos con Relación a Proveedores

Criterio 12 ,13 y 14

### Riesgo a nivel de procesos

La matriz de riesgos a nivel de procesos se elaboró con el propósito de soportar los procesos críticos del negocio. Dicha matriz incluye elementos importantes como la identificación de riesgos, el área a la que corresponde y la actividad de control que mitigará dicho riesgo.

## Cláusula Anticorrupción para Proveedores

Principio 10, GRI 205-1

De acuerdo con nuestra Política Antifraude y Anticorrupción, y los principios establecidos en nuestro Código de Ética y la Política de Compras, un requisito indispensable para que una empresa o persona pueda ser proveedor de cbc es conocer ambas políticas y el Código de Ética, así como la adhesión expresa a sus principios.

Así mismo, dentro de los contratos que realiza cbc, se incluye la cláusula anticorrupción donde las partes declaran que cumplen con los más altos estándares de integridad y ética en los negocios, y además observan todas las disposiciones legales y reglamentaciones nacionales e internacionales de conformidad con las actividades que desarrollan, así como aquellas aplicables en materia de prevención del delito de cohecho, soborno o corrupción en todas sus formas, y que de la misma manera lo exige a sus contratistas.



## Contratos de Proveedores

Principio 10, Criterio 12, GRI 205-1

La Política Antifraude y Anticorrupción y el Código de Ética, prohíben los sobornos o el ofrecimiento de sobornos, motivo por el cual los contratos que cbc establece con proveedores de bienes y servicios contienen las siguientes cláusulas sobre el cumplimiento de los estándares de integridad:

*"cbc cumple con los más altos estándares de integridad y ética en los negocios, y además observa todas las disposiciones legales y reglamentarias nacionales aplicables en materia de prevención del delito de cohecho, soborno o corrupción y de la misma forma lo exige a sus contratistas".*

### El Contratista debe declarar lo siguiente:

*"Que no ha ofrecido, pagado, entregado, hecho promesas de pago o autorizado el pago, de modo directo o indirecto, de dinero, regalos o cualquier objeto o bien de valor para obtener o para retener de forma inadecuada algún negocio o ventaja comercial, para inducir a una persona a que lleve a cabo funciones inadecuadas o que pudieran resultar violatorias de las normas de la República de Guatemala".*

Y que cumple con la legislación de cada uno de los países, en especial con la legislación que considera los delitos de soborno, corrupción y lavado de dinero.

*"El proveedor se obliga a dar estricto cumplimiento a la legislación de su país de origen y a la de los demás países en los que tenga cualquier tipo de actividad".*

## Auditorías a Proveedores

Criterio 12, GRI 205-1

A través de una cláusula específica los contratistas autorizan a que cbc audite y revise el cumplimiento de los proveedores en materia de legislación laboral y demás que considere pertinentes, ya sea en forma directa o a través de terceros especializados. De esta forma cbc puede verificar el cumplimiento de la legislación y de los principios establecidos en el Código de Ética.

Los proveedores asumen los compromisos siguientes:

1. Mantener indemnes las garantías y declaraciones del contrato.
2. Responder a todo cuestionario oral o escrito que cbc le comunique de tiempo en tiempo, y posibilitar la realización de entrevistas a sus empleados, dentro de horarios razonables.

## Cumplimiento del Código de Ética

Principio 10, Criterio 12, GRI 205-1

Todas las empresas proveedoras tienen la obligación de adherirse al Código de Ética de cbc y cumplir los principios que contiene. Dentro de estos se contemplan: el respeto a los derechos humanos y el rechazo del trabajo infantil, asegurándose de no contratar a menores de edad y velar por el cumplimiento de las leyes.

*"Contratar la mano de obra necesaria y suficiente para la realización de los servicios cuyo personal depende directamente del proveedor, asegurándose de no contratar a menores de edad; cumplir con las normas y requisitos de seguridad, salud e higiene ocupacional como las del medio ambiente e inocuidad en la prestación de sus servicios dentro de las instalaciones de cbc; cumplir con todas las disposiciones del Código de Ética de cbc, el que declara tener en su poder y conocer".*



---

## Manual de Requisitos de Cumplimiento **Laboral para Proveedores de Servicios**

Principio 1, 2, 3 y 4, Criterios 4, 5, 7 y 8, GRI 414-1

Para garantizar el cumplimiento de los estándares laborales por parte de los proveedores de cbc, se elaboró un Manual de Requisitos de Cumplimiento Laboral, el cual conforma una herramienta que permite transmitir estos conocimientos a los proveedores de bienes y servicios, para facilitar la alineación conjunta que asegure el respeto a los derechos humanos y laborales, así como los derechos y obligaciones que establecen los diferentes convenios de la Organización Internacional del Trabajo, que han sido ratificados por cada uno de los países donde opera cbc.

El Manual provee una guía general para el cumplimiento de los requisitos laborales de cada país, así como los derechos laborales declarados como parte del marco regulatorio de cada país. El Manual sirve como una guía para los proveedores de servicios acerca de los principios y regulaciones generales que deben cumplir en materia laboral y de seguridad ocupacional, para una gestión adecuada de su recurso humano dentro del marco de la relación comercial con cbc.





## Auditoría de Cumplimiento de Leyes Laborales a Operadores Logísticos

Principio 4, Criterios 7 y 8, GRI 414-1

cbc, siendo una compañía socialmente responsable, realiza periódicamente auditorías legales laborales en todas sus operaciones para verificar el cumplimiento de las disposiciones según la respectiva legislación de cada país.

La línea de base para medir el cumplimiento de los aspectos labores en cada país se formula a través de la contratación de expertos locales en Derecho de Trabajo, externos a la Compañía, quienes presentan una lista de requerimientos legales a verificar. Posteriormente, los expertos rinden un informe del resultado obtenido.

cbc continua con las auditorías para verificar el cumplimiento de las disposiciones contempladas en las leyes de trabajo.

La auditorías se realizan sobre toda la documentación laboral requerida, conforme al Código de Trabajo y otras disposiciones legales, haciendo las revisiones de una muestra aleatoria de los expedientes de los trabajadores activos.

# Metodología OSO

Metodología para la organización y control en la contratación de empresas de terceros e integración del control y la gestión del gasto en los servicios - OSO.

Establecer directrices corporativas para ejecutar el proceso de contratación de servicios outsourcing de una forma estandarizada y controlada, con la finalidad de minimizar riesgos económicos y jurídicos para la Organización.

Esta metodología se realiza con la participación de las áreas internas que influyen en el desarrollo de buenas prácticas y normas al proceso, debido a su impacto en la calidad de los productos y servicios adquiridos, y sobre todo en las implicaciones legales que deben cumplir en materia laboral, ambiental y de seguridad ocupacional para lograr una gestión adecuada de su recurso humano, dentro del marco de la relación comercial con la Organización.

La metodología desarrollada especialmente para el control y la organización del sistema de contratación de outsourcing o terceros, garantiza el cumplimiento de los estándares laborales por parte de los proveedores seleccionados para prestar sus servicios a la Compañía, y garantiza el compromiso de estos con el uso y comprensión del Manual de Requisitos de Cumplimiento Laboral elaborado por el área de Seguridad Industrial de la Organización; el cual facilita la alineación conjunta que asegura el respeto a los derechos humanos y laborales, así como los derechos y obligaciones que establecen los diferentes convenios de la Organización Internacional del Trabajo, que han sido ratificados por cada uno de los países donde opera la Organización.

Esta metodología es conocida internamente como OSO (Organización del Sistema del Outsourcing) y cuenta con un comité conformado por un equipo de trabajo multidisciplinario, el cual tiene cargos, funciones y responsabilidades específicas, denominados: Gestores Técnicos, Gestor Comercial de Compras, Gestor de Seguridad y representantes de apoyo de otras áreas para dar soporte en la gestión de contratistas. Este equipo debe estar constituido por representantes de Compras, Auditoría, Finanzas, Legal, Riesgos, G&G, Seguridad Industrial. El comité deberá reunirse trimestralmente y evaluar los ítems de control para la prestación del servicio, de tal manera que se puedan tomar acciones correctivas, preventivas o de buenas prácticas respecto al cumplimiento del contrato por parte del proveedor adjudicado.



# Plan de Servicios Integrales para Equipos Fríos

Principio 9

El Plan de Servicio Integral es un método que se ejecuta post compra y descarte para los equipos fríos, y tiene como objetivo principal contribuir en la transformación de la distribución de nuestros productos de una forma financieramente diferente, reduciendo las inversiones, incrementando el uso de la gestión y control del gasto, garantizando la protección del ambiente y el enfoque en alcanzar las tres "A":

**Análisis:** de los datos que arroja el histórico, descubrir los errores e identificar los puntos fuertes y dónde están los problemas para convertirlos en oportunidades.

**Administración:** automatizar, clasificar y codificar para mejorar el control y la eficiencia en la distribución de los equipos fríos.

**Aumento:** incrementar buenas prácticas, identificar elementos claves para implementar estrategias de captación y fidelización de clientes con el aumento en el nivel de servicio (ANS), dejando de ser un problema y transformándonos en una solución.

Permitiendo de esta manera lograr los objetivos siguientes de manera sustentable:

1. Controlar y reducir la pérdida de activos en cuanto a equipos fríos y sus repuestos.
2. Incrementar el control y eficiencia en la ubicación de equipos fríos para mejorar ventas.
3. Garantizar ahorro con el control y la gestión del gasto del mantenimiento de equipos fríos.
4. Proteger el medio ambiente y la inversión a través de la extensión de la vida útil de los activos con el control en los mantenimientos tanto preventivos como correctivos, y la planificación para la reconstrucción de equipos siguiendo normativas ambientales.
5. Controlar los riesgos ambientales al momento del descarte.

Esta metodología sugiere establecer directrices corporativas para ejecutar el proceso de servicios integrales post venta y descarte, de una forma estandarizada y controlada, con la finalidad de minimizar riesgos económicos y jurídicos para la Organización e impactos ambientales.

La metodología fue desarrollada especialmente para el control y la organización del sistema de servicios integrales de equipos fríos, para garantizar el cumplimiento de los estándares laborales por parte de los proveedores seleccionados para prestar sus servicios a la Compañía, y asegurar el compromiso de estos con el medio ambiente; lo cual facilita la alineación conjunta que asegura el respeto a los derechos y obligaciones que establecen las diferentes legislaciones en cada uno de los países donde opera la Organización.



# 17 Gente & Gestión





## Nuestro **Sueño**

Ser el área que más valor entregue a cbc y Beliv, siendo reconocidos por todos nuestros colaboradores como un aliado estratégico para atraer, retener, desarrollar y reconocer al talento, por medio de disciplina, excelencia operacional y un equipo altamente motivado.

# Procesos de Gente y Gestión

GRI 103-1

Los procesos de Gente & Gestión están orientados a los siguientes objetivos:

- Garantizar que todo el equipo de Gente & Gestión cumpla con la ejecución de los procesos de una manera estandarizada, y en constante búsqueda de la excelencia para alcanzar los resultados.
- Mejorar los resultados a través de las mejores prácticas conocidas para cada proceso.
- Incentivar al área de Gente & Gestión a esforzarse por ser la mejor.
- Estimular la mejora continua mediante la excelencia en la ejecución de las rutinas de los procesos del área de Gente & Gestión.
- Crear una competencia saludable que inspire a la gente a ser la mejor en su área.
- Reconocer la excelencia sostenible en medios y resultados.

## 5 Pilares Estratégicos

<p><b>ATRAER / CAPTAR</b> Identificar talentos</p> <hr/> <p><b>Reclutamiento externo</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programas de entrenamiento</li> <li>2. Máster en proyectos de administración de empresas</li> <li>3. Pasantes de verano</li> <li>4. Evaluaciones</li> </ol>	<p><b>DESARROLLAR</b> Exponencializando nuestro talento</p> <hr/> <p><b>Desarrollo organizacional</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Academia Universitaria CBC</li> <li>2. Redefinición de OPR</li> <li>3. Programa de sucesores</li> <li>4. Proyecto de crecimiento</li> </ol>	<p><b>RECONOCER</b> Búsqueda de excelencia</p> <hr/> <p><b>Procesos de gestión</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procesos de excelencia</li> <li>2. Programa de Excelencia y Programa de Excelencia de Fábrica 2.0.</li> <li>3. Cinturones SW&amp;G</li> <li>4. Objetivos</li> </ol>	<p><b>CONSERVAR</b> Fortaleciendo el corazón del equipo</p> <hr/> <p><b>Compromiso cultural</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compromiso de PMO</li> <li>2. Programa de Bienestar</li> <li>3. Remuneración</li> <li>4. Beneficios</li> </ol>	<p><b>CONSERVAR</b> Inteligencia y eficiencia</p> <hr/> <p><b>Tecnología</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conectar</li> <li>2. Procesos de centralización</li> <li>3. Retrasar</li> </ol>
--	---	--	--	--





## Programas de **Reclutamiento y Selección**

GRI 103-2

**trainee**  


Incorporación de jóvenes talentos para que puedan iniciar y desarrollar su carrera profesional de forma holística en la Compañía, preparando así a cbc para un crecimiento sostenible.

**talento**  


Es el programa destinado a la captación de personas con perfil direccionado para un área específica en la Compañía.

**internship**  **cbc**

Es el programa de pasantía de jóvenes universitarios para asignación de proyectos estratégicos, que brinden beneficios para la empresa y desarrollen las competencias de la Organización, con la finalidad de posicionar a la Compañía en un escenario a nivel internacional.

 **master**  
consulting

Posicionar a la Compañía como un lugar referente para trabajar, y donde los graduandos de maestría en grupo, desarrollan proyectos en las áreas con necesidades estratégicas.

# Trainees

GRI 103-2

## Ejemplos de trainees con carreras de liderazgo dentro de la Compañía

Los jóvenes tienen la oportunidad de incorporarse a la Compañía desde el momento en que terminan su formación universitaria a través del Programa Trainee. Una vez que se incorporan a la Compañía pasan por un proceso de formación de nueve meses, que les permite conocer todas las áreas y decidirse por la que más les apasiona para iniciar su carrera profesional. Conforme van fortaleciendo su liderazgo, competencias y resultados van avanzando en su plan de carrera con base en sus méritos. A continuación diez trainees que actualmente ocupan posiciones estratégicas y de liderazgo en la Compañía:

### Rene Quiroa

Año promoción: 1993  
Director Fabril Corporativo

### Rebeca Rico

Año promoción: 2013  
Gerente de Marketing

### Álvaro Castillo

Año promoción: 2013  
Gerente de Ventas Off  
Premise

### Karen Haro

Año promoción: 2003  
Directora de M&A

### Maria José Reyes

Año promoción: 2013  
Especialista de Planeación  
Financiera



### Estuardo Mazariegos

Año promoción: 1998  
Director General Ecuador

### Diego de León

Año promoción: 2012  
Franchise Manager

### Laura Recinos

Año promoción: 2013  
Jefe de Procesos  
Comerciales

### Axel Mayorga

Año promoción: 2011  
Director Comercial  
Honduras

### Maria Fernanda Cancinos

Año promoción: 2014  
Gerente de Desarrollo

# Tecnología

GRI 103-2

Success Factors cubre prácticamente todos los procesos de Gente & Gestión en la nube (Cloud), mediante *data centers* localizados globalmente que permiten almacenar y gestionar toda la información.

Este sistema permite a los usuarios tener acceso, en tiempo real, a bases de datos, aplicaciones y plataformas de:

- **Recruiting:** funciona como una guía por todas las fases de los procesos de selección, facilitando a los reclutadores la contratación de los mejores talentos de manera rápida.
- **Onboarding:** ayuda a convertir las nuevas contrataciones en colaboradores comprometidos y motivados, mientras facilita el proceso de incorporación de los nuevos talentos.
- **Compensation:** asegura la retención del talento.

- **Learning**

Mejora las habilidades de los colaboradores, creando una cultura de conocimiento con un enfoque flexible y abierto, además proporciona un mecanismo de gestión de metas.

- **Performance & Goals**

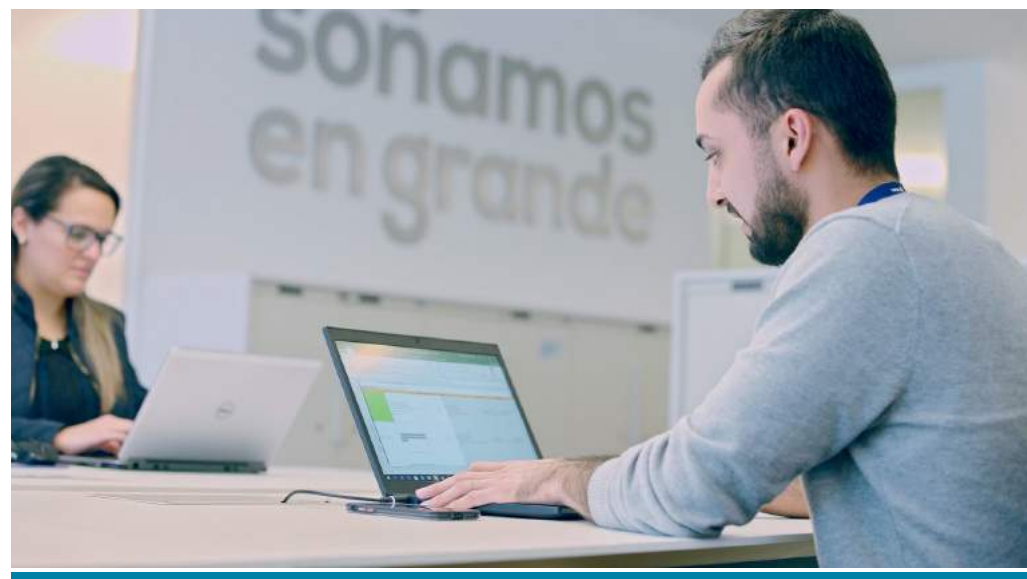
Mejora el proceso de evaluación de una manera continua y aumenta el compromiso de los colaboradores.

- **Succession & Development**

Ayuda a identificar el talento y a los sucesores para cubrir futuras necesidades de la Compañía. Soluciones analíticas en Success Factor.

- **Workforce Analytics**

Mejora la toma de decisiones ayudando a las empresas a encontrar respuestas a las preguntas clave y proporciona orientación para ayudar a resolverlas.



# Connect

Connect es una plataforma digital de gestión e interacción para los colaboradores de cbc. Se compone de cinco módulos:

- **Metas**

Módulo que administra la gestión completa de las metas anuales.

- **Desempeño**

Administra la evaluación de desempeño a través de la plataforma *Nine Box Grid*.

- **Employee central**

Administra la información personal y de empleo de todos los colaboradores de cbc

- **Reclutamiento**

Administra el proceso de reclutamiento y selección de personal para candidatos internos y externos.

- **Compensaciones**

Permite gestionar la remuneración de todos los colaboradores de cbc.

## Organigrama



**ZIAD SAMIR NAHAS**  
CEO cbc



### A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA CONNECT

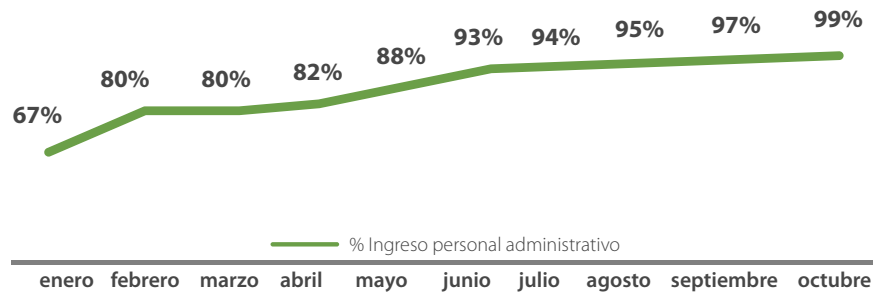
Se diagrama toda la estructura organizacional comenzando por el Presidente Ejecutivo y desglosándose por área. Para cada puesto hay una descripción de perfil, desde información de actividades hasta información personal del colaborador. A través de la herramienta también se gestiona el ciclo de gente con el resultado de la evaluación *Nine Box* y la gestión de tiempo libre para solicitud de vacaciones y beneficios adicionales.

# Connect

## Uso de plataforma tecnológica

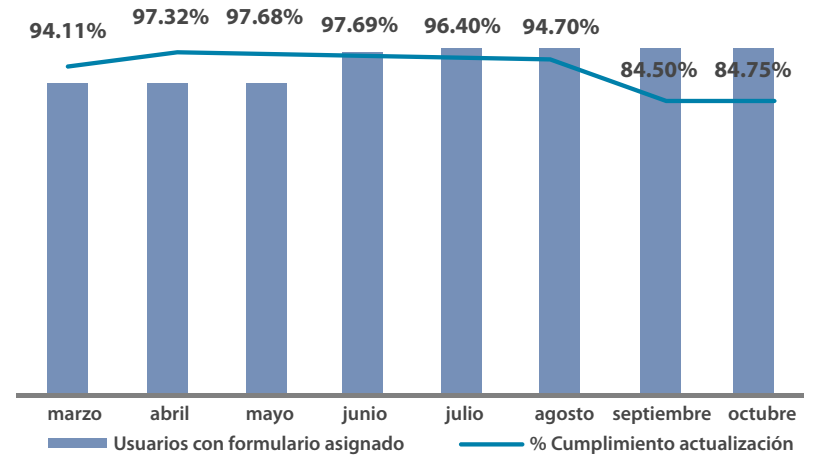
### ■ Ingreso a la plataforma

Esta gráfica mide la cantidad de usuarios que ingresan a la plataforma mensualmente, mostrando la tendencia anual.



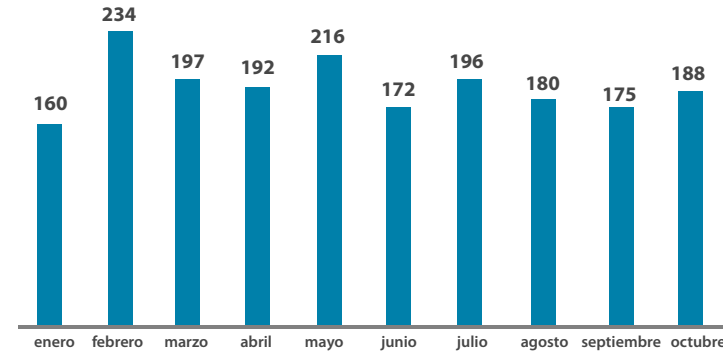
### ■ Gestión de metas

Del total de usuarios, la gráfica presenta cuántos usuarios están gestionando sus metas mensualmente, para mostrar la tendencia anual.



## ■ Requisición

Son las cantidades de posiciones que han sido solicitadas por jefes inmediatos en el sistema, según surjan las vacantes. Esto es un modo de reclutamiento.

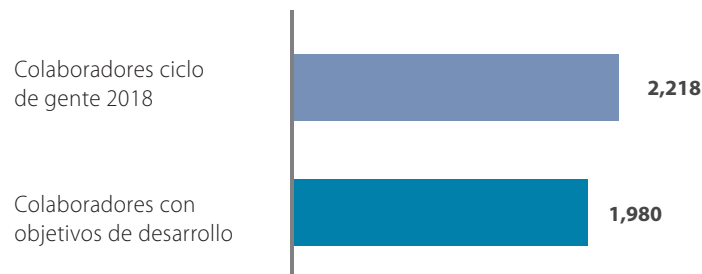


## ■ Ciclo de gente

Proceso en el que se evalúa a los colaboradores de la compañía a través del mapeo de conocimientos y resultados, de acuerdo al modelo de meritocracia para que puedan desarrollar un Plan de Carrera en la Compañía.

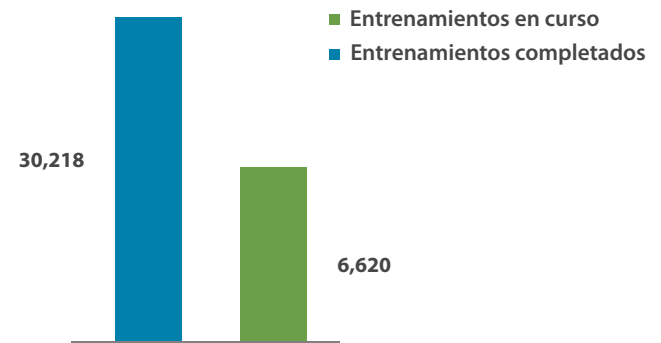
## ■ PDI

Plan de desarrollo individual que permite cerrar *gaps* de la evaluación de desempeño. La gráfica mide la cantidad total de empleados evaluados en el ciclo de gente, y la cantidad de personas que cuentan con un PDI.



## ■ e-Learning

Una plataforma que permite gestionar la creación y asignación de contenido de aprendizaje. La gráfica muestra datos corporativos anuales de cuántos cursos han sido completados y cuántos están en proceso.



## Programas de Excelencia

GRI 404-2

Los Programas de Excelencia de Plantas de Producción y agencias de ventas PEF y PEX, son la herramienta que nos permite medir el desempeño de procesos e indicadores clave que estimulan la mejora continua a través de la excelencia en la ejecución de rutinas, además de identificar las mejores prácticas para luego reconocerles y premiarles.

En el octavo ciclo del programa de reconocimiento más importante de nuestra compañía, se evaluaron 11 plantas y 68 agencias distribuidas en Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Puerto Rico, Jamaica, Ecuador y Perú.

Durante la Convención Anual 2018 se premió y reconoció a las plantas y agencias que obtuvieron los mejores resultados durante el 2017. El premio al primer lugar de Excelencia Fabril fue para Planta Cuyotenango y el segundo lugar para Planta Mariposa, ambas en Guatemala. Para el programa de excelencia de agencias de ventas, el primer lugar se lo llevo Guatemala, tanto en la categoría Halcones como Águilas. La mayor cantidad de estrellas se concentraron en las agencias de Guatemala, demostrando que ningún sueño es demasiado grande cuando realmente trabajamos con el corazón para hacerlo realidad.

Los Programas de Excelencia evalúan, orientan y motivan a los colaboradores a cumplir procesos, medir desempeño, alcanzar resultados, mientras le dan sostenibilidad en el largo plazo a las operaciones.

Las evaluaciones las llevan a cabo profesionales debidamente capacitados para realizar un proceso objetivo y basado en evidencias. Los equipos de cada planta y agencia garantizan autoevaluaciones mensuales, documentando los resultados, y los evaluadores realizan dos visitas al año, en el mes de agosto y enero, para verificar y certificar los resultados.

Los ganadores de los Programas de Excelencia del año 2018 se darán a conocer en los Workshops locales que se realizarán en marzo del 2019. Los ganadores reciben un reconocimiento público y un bono del que son partícipes el 100% de los colaboradores que aplican de las plantas y las agencias ganadoras.





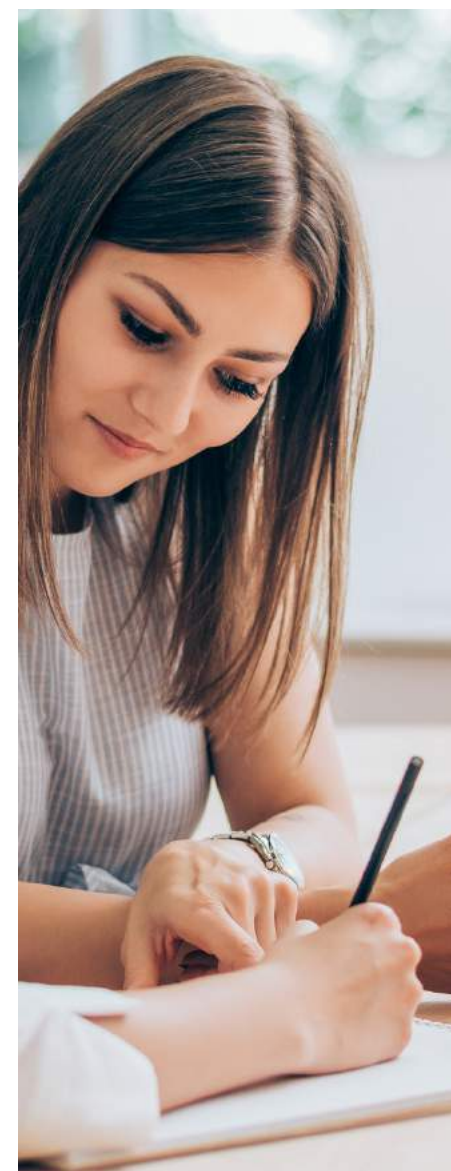
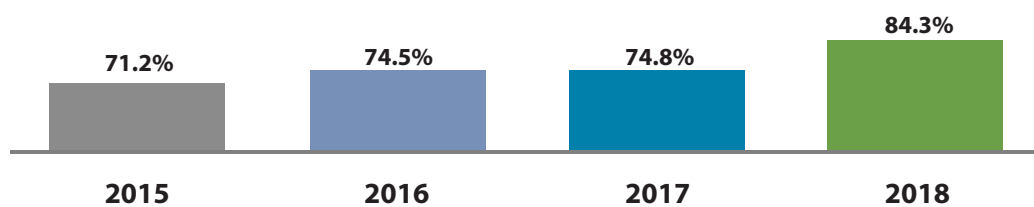
# Evolución Programa de Excelencia

GRI 404-2

Los programas de excelencia permiten evaluar la adherencia a los procesos fabriles (PEF) y de agencias (PEX).

## Evolución nota 2015 a 2018 PEF

Evolución de la nota de esta evaluación a través del tiempo, mostrando una mejora.

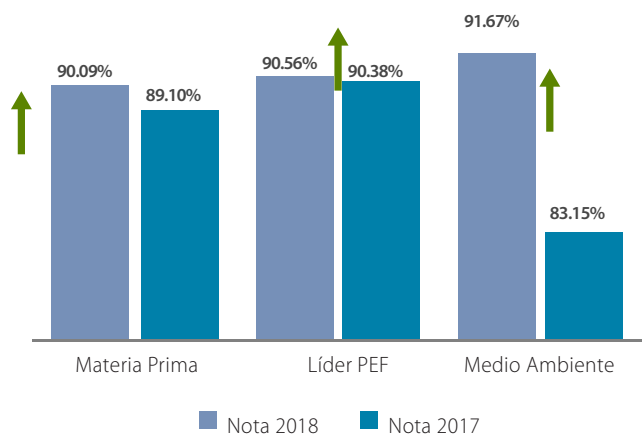




## Evolución Capítulos Clave PEF

GRI 404-2

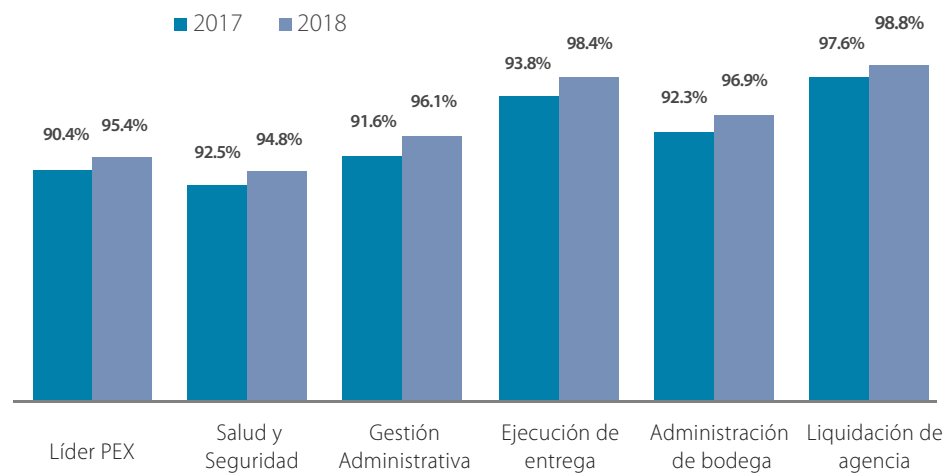
Mide la evaluación en comparación al año anterior en capítulos clave, que son los más importantes del Programa. El capítulo de materia prima indica el tratamiento y gestión adecuada y eficiente de materia prima en planta. El capítulo de Líder PEF es el capítulo que garantiza que el programa sea ejecutado según los lineamientos.



## Evolución por Capítulo PEX

GRI 404-2

Muestra la nota comparativa con el año anterior en capítulos importantes del programa PEX.

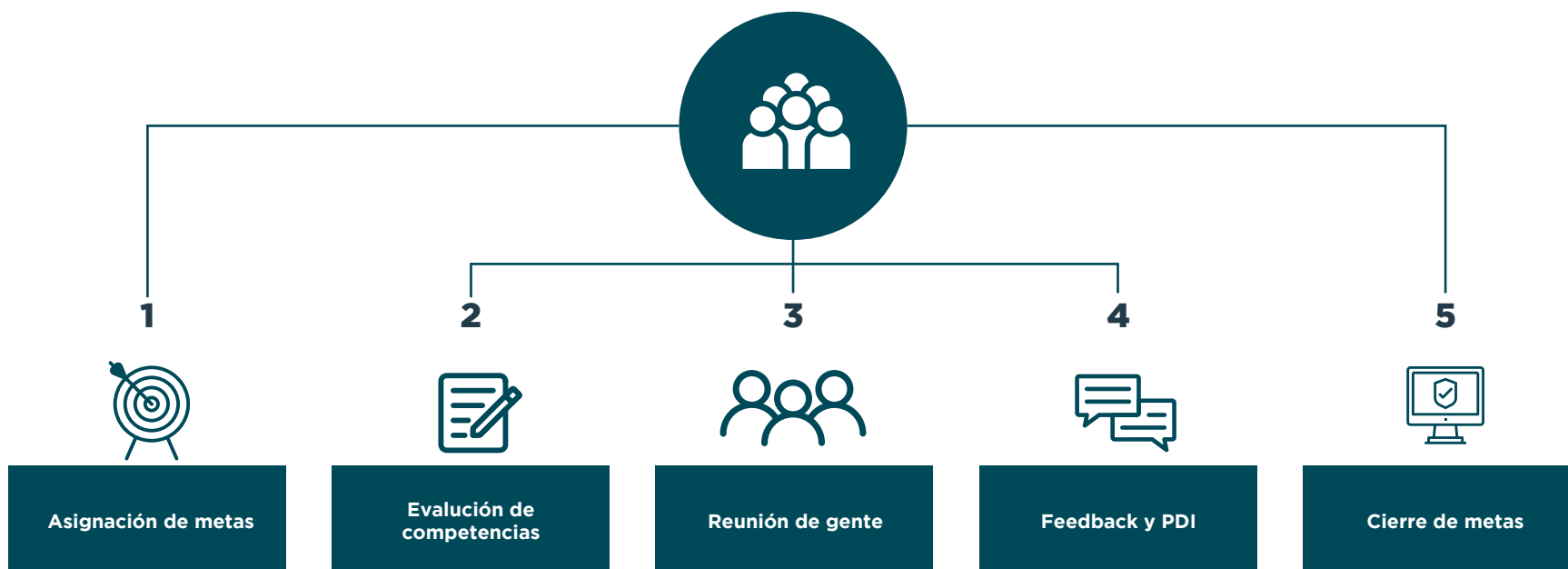


# Ciclo de Gente

GRI 404-3, 103-1, 103-2, 103-3

El proceso de ciclo de gente inicia desde el desdoblamiento de metas y finaliza con el *feedback* de cierre de las metas del año, lo que permite que sea holístico y garantice la sustentabilidad del desarrollo de los colaboradores a través del tiempo.

## Pasos del ciclo de gente:



# Metodología **Nine Box Grid**

GRI 404-3

El Nine Box Grid es una herramienta para evaluar a la persona bajo dos objetivos importantes:

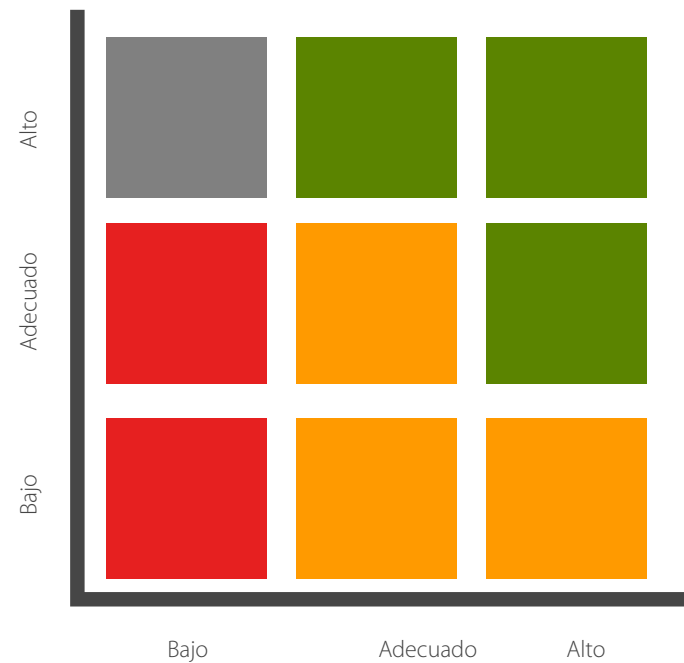


Alcance  
de metas



Evaluación  
de competencias

Eje Y: **Competencias**

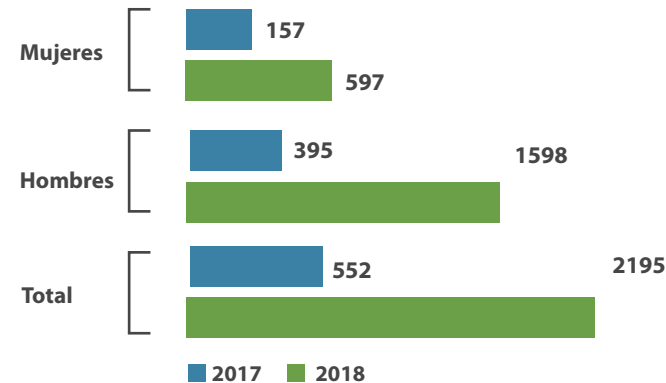


Eje X: **Resultados**

# Número de Colaboradores

GRI 404-3

Con relación al año anterior la cantidad de personas utilizando la metodología de evaluación aumentó, tanto hombres como mujeres.



## Estratificación de la evaluación de gente 2018

Categoría laboral	Mujeres	Hombres	Total general
Analistas	184	209	393
Coordinadores	182	814	996
Especialistas	52	53	105
Jefes	96	314	410
Gerentes	77	168	245
Directores	6	35	41
VP		5	5
<b>Total general</b>	<b>597</b>	<b>1598</b>	<b>2195</b>

# Plan de Carrera

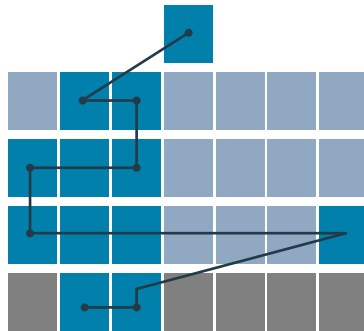
Principio 6

Es una guía y ruta de crecimiento dentro de la estructura organizacional, según principios de meritocracia y fortalezas individuales.

Existen varias oportunidades de carrera en la Compañía. No todas son iguales. Cada colaborador tiene diferentes fortalezas y oportunidades de desarrollo que le permiten crecer de diferente manera.

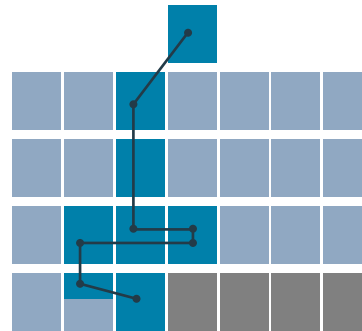
El Plan de Carrera se basa en un sistema de meritocracia, sin ninguna distinción más que el talento que cada colaborador demuestre según sus logros.

Múltiples cambios en la misma área



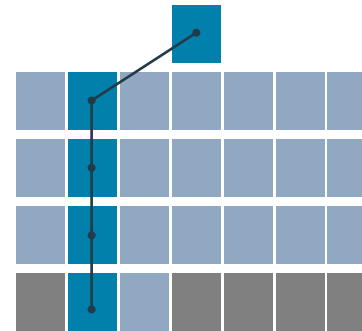
Constantes cambios de funciones en la misma área

Cambios en etapas tempranas



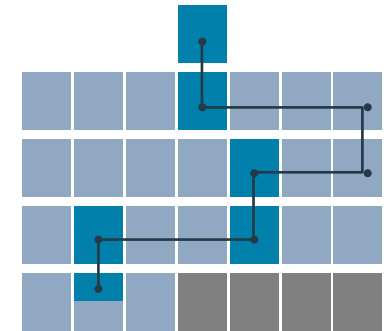
Cambios rápidos en las etapas tempranas de carrera

Especialistas



Crecimiento en la misma área de especialización

Múltiples cambios en diferentes áreas



Cambios en diferentes áreas

---

## Ejemplos de **Plan de Carrera**



**Karen Haro**

Karen inició en el año 2003, bajo el programa Trainee. A lo largo de su carrera ha tenido la oportunidad de pasar por diferentes áreas de la Compañía permitiéndole tener un conocimiento integral del negocio. Al finalizar su MBA en INCAE Business School se incorpora en la Compañía en puestos de liderazgo en el área financiera, estrategia y M&A.

Gracias a su conocimiento y talento, Karen ha sido nombrada como la Directora de Estrategia para la unidad transformacional de la compañía APEX.

*"La cultura y los fuertes valores de la Compañía hacen que lo que se ve imposible sea alcanzable. En Apex nunca estamos satisfechos, siempre reconocemos que tenemos mucho que aprender y buscamos la forma de generar valor al grupo."*



**Sergio Mejía**

Sergio tiene diez años de trabajar para la Compañía. Inicia como operador especialista en Planta Mariposa; después de tres años en puestos operativos, asume retos en diversas jefaturas de manufactura, llegando a ser el gerente de la planta La Nacional en Nicaragua, donde sus importantes logros y resultados lo llevan a ser nombrado como el Director de Manufactura para la planta Livsmart en El Salvador.

Debido a los avances importantes en la gestión de manufactura y los reconocimientos recibidos, Sergio, es valorado como ejemplo de compromiso y liderazgo para nuestra gente.

*"Las dificultades preparan a personas comunes para grandes trayectos, con vista al cielo y pies en la tierra podemos lograr nuestros sueños en cbc."*



**Irene Salguero**

Actualmente es la Gerente de Investigación y Desarrollo para la unidad de negocio Beliv. Inició en el año 2012 como coordinadora de calidad en la planta de Cuyotenango; por su desempeño rápidamente es promovida a la jefatura de calidad. Posteriormente, asume como la primera mujer Gerente de Planta de la Corporación, donde su apego a procedimientos y compromiso la llevan a ganar el primer lugar del programa de excelencia fabril de la Compañía.

Irene, es ejemplo de la meritocracia, donde reconocemos los logros excepcionales, esfuerzo y compromiso.

*"Aquí he tenido la oportunidad de desarrollar mi carrera, he crecido al ritmo de mi esfuerzo y compromiso."*

---

## Ejemplos de **Plan de Carrera**



**Jorge Girón**

Inicia hace catorce años como coordinador de sistemas de gestión; a pocos meses tiene la oportunidad de ser Operador de Línea, dando camino a una larga y exitosa carrera en el área de manufactura. Con conocimientos sólidos de producción, la implementación de nuevos procesos en plantas de la Corporación y los sueños, lo llevan a asumir como el Gerente de Planta de Embotelladora La Reyna en Tegucigalpa, donde el aprendizaje personal y profesional lo forma para llegar a ser el Gerente de las dos plantas que funcionan en Guatemala.

Debido a su disciplina, su compromiso y sus grandes sueños, Jorge es uno de los gerentes reconocidos en cbc por su trayectoria y sólidos conocimientos de la industria.

*“El enfoque en la gente, la cultura y la disciplina son clave para alcanzar los resultados.”*



**Maria Liz Cofiño**

Ingresó a la Compañía hace más de ocho años como asistente del Vicepresidente Comercial, posteriormente asumió posiciones como Supervisora de Ventas, debido a su entrega y esfuerzo es premiada como el Mejor Supervisor en el año 2013, siendo promovida al área de mercadeo como Jefe de Ejecución de Marcas.

Sus resultados y esfuerzo la llevan a ser nombrada como Brand Manager en el año 2017.

*“Orgullosa de trabajar en cbc con gente excelente y valores, contribuyendo a un mundo mejor.”*

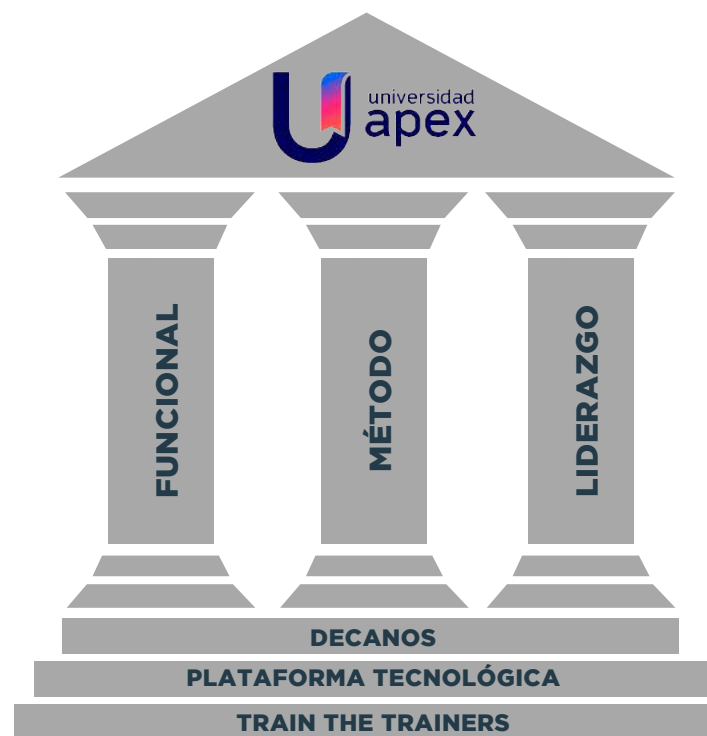
# Universidad Apex

Principio 6 / GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3



La Universidad Apex, es una institución académica corporativa, a través de la cual se gestiona el desarrollo organizacional de todos los colaboradores de cbc, alineado con la estrategia y objetivos empresariales, con el fin de desarrollar al personal para alcanzar las metas de la Corporación.

A través de tres pilares desarrolla entrenamientos para formar a los equipos. El pilar de Liderazgo es el que refuerza todos los temas de cultura, competencias y diversidad e inclusión.





# Universidad **Apex**

GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3

Los cimientos de la Universidad Apex están compuestos por:



## **DECANOS**

Directores de los centros de excelencia y transformación.



## **TECNOLOGÍA**

Potencializar el crecimiento a través del e-Learning.



## **TRAIN THE TRAINERS**

Certificar a nuestros propios colaboradores para que compartan el conocimiento en cascada.

## Certificaciones Técnicas

GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3

El pilar funcional brinda entrenamientos a nuestra gente para que fortalezcan los conocimientos técnicos y puedan desarrollar habilidades requeridas para el buen desempeño de sus funciones.



Manual de  
**Certificaciones  
técnicas**



Pénsum  
**Sugeridos por  
Centros de Excelencia**



Deck de  
**Comunicación**

## Programa de desarrollo

Enfocado en acelerar el crecimiento profesional de nuestro equipo del frontline de ventas, operaciones, manufactura y áreas administrativas, les brinda un set de cursos que refuerzan los conocimientos necesarios para desempeñar de forma excelente su función y mejorar su gestión general como futuros profesionales.

Certificación en  
**Habilidades Comerciales**

Busca fortalecer a nuestra fuerza de ventas en los conceptos y lineamientos básicos para el desarrollo de sus actividades diarias, así como propiciar en el equipo las habilidades involucradas en el ciclo comercial efectivo y en la construcción de relaciones duraderas con nuestros clientes.

Certificación en  
**Administración de  
Empresas**

Motiva la preparación profesional de nuestros futuros líderes, reforzando la gestión administrativa, las habilidades de liderazgo y de relaciones humanas que permitan una gestión eficiente de nuestros procesos, recursos y personas.

Certificación de  
**Gestión Logística**

Fortalece las habilidades necesarias para la correcta ejecución de la planificación centralizada de la demanda y previsión, y refuerza los lineamientos de logística y almacenamiento para maximizar nuestro rendimiento.

Certificación de  
**Eficiencia en Producción**

Busca optimizar el desempeño del área de manufactura a través del fortalecimiento de los conocimientos y fundamentos de calidad, costo, higiene y gestión de la rutina y de la mejora continua.





## Resultado de **Certificación**

GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3



Nos emociona compartirles que este año lanzamos por primera vez en Guatemala el programa de Certificaciones Técnicas.

Esta es una estrategia de entrenamiento de Universidad Apex enfocada en acelerar el crecimiento profesional de nuestro equipo operativo, brindándoles un set de cursos que refuerzan los conocimientos necesarios para desempeñar de forma excelente su función y mejorar su gestión general como futuros profesionales.

Durante octubre y noviembre, en seis sedes simultáneas de la operación en Guatemala, se están llevando a cabo tres diferentes certificaciones en alianza con INTECAP.



Certificación de Habilidades Comerciales  
**(120 colaboradores)**



Certificación de Gestión Logística  
**(40 colaboradores)**



Certificación de Eficiencia en la Producción  
**(110 colaboradores)**

El próximo año el reto es que todos los países desarrollen este programa con sus colaboradores.

## PILAR MÉTODO

GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3

Es el responsable de apoyar la formación, consolidación de prácticas y herramientas de gestión, para garantizar la adherencia a metodologías de resolución de problemas y análisis, que permitan la gestión sostenible del negocio.

El pilar de método desarrolla los siguientes entrenamientos / capacitaciones:

- Metodología de resolución de problemas y análisis de causas PDCA.
- Programas de excelencia: incorpora todas las certificaciones y entrenamientos en gestión de procesos.
- 5's: metodología japonesa para crear un ambiente de trabajo ordenado y limpio.
- Metodología del *Lean Six Sigma Institute*, a través de certificaciones en alianza con el Instituto, que incluyen:
  - *White Belt*
  - *Green Belt*
  - *Black Belt*



## WHITE BELT



Es el primer paso de la metodología Lean Six Sigma, en la cual se explica la cultura, metodología y herramientas LEAN como proceso de mejora continua. En este programa nos enfocamos en el aprendizaje de la herramienta PDCA (plan-do-check-act) que es base de la resolución de problemas en el análisis de causa raíz, siempre basados en hechos.

Todos los colaboradores son entrenados para convertirse en Train the Trainers y certificados a nivel mundial como White Belt quienes tienen la responsabilidad de replicar este curso a nivel local en sus operaciones a todos los colaboradores, desde analistas hasta la jerarquía máxima.

Los cursos fueron impartidos en todas las localidades: Perú, Ecuador, Guatemala, Argentina, Jamaica, El Salvador, Honduras, Nicaragua.

Número de personas capacitadas por cargo	
Especialistas - jefaturas	488
Analistas - Coordinadores	1510
Gerentes - Directores	103
Curso online PDCA (a la fecha)	30
<b>Total</b>	<b>2131</b>

# Universidad Apex

Principio 6 / GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3

Dentro de los entrenamientos desarrollados en el pilar de liderazgo orientados a formar líderes y dueños de la cultura, así como colaboradores formados en diversidad e inclusión se encuentran:



## FÁBRICA DE LÍDERES

Taller de liderazgo para hombres y mujeres de la compañía.



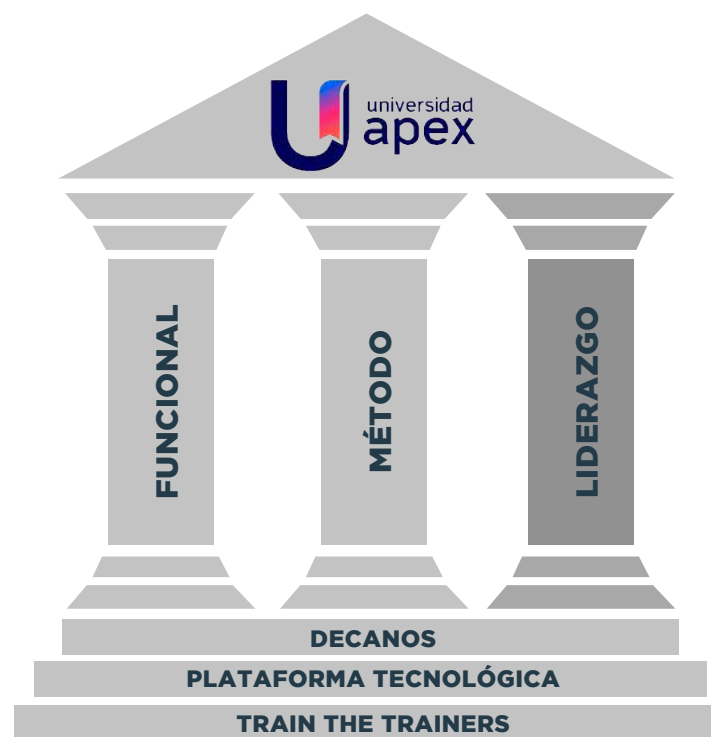
## MUJERES LÍDERES

Taller enfocado en desarrollar el liderazgo de la mujer.



## MENTORING

Programa de desarrollo personal y profesional para mujeres y hombres de la compañía.



# Fábrica de Líderes



Ejecución de talleres en todas las unidades de negocio de cbc, con workshops de 2 días enfocados en gestión del cambio y rol del líder en la consolidación y construcción de cultura.

GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3

**Perú**



**Ecuador**



**El Salvador**



**Nicaragua**



**Argentina - Citric**



# Mujeres Líderes



Principio 6 / GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3



Programa estratégico enfocado en empoderar, fortalecer y activar el liderazgo de la mujer, brindando las herramientas necesarias para que sea consciente de su propio potencial.

El programa consiste en una serie de talleres, cápsulas informativas, entrenamientos y acciones estratégicas.



Taller realizado con treinta mujeres de la Compañía en Guatemala, para potencializar su liderazgo y empoderarlas como constructoras de cultura en septiembre 2018.

Se realizarán más talleres en el año 2019 en todos los países, adicional a los clubs de lectura.

# Mentoring

Principio 6 / GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3



Programa diseñado para desarrollar talentos de forma personal y profesionalmente, de manera inclusiva, trabajado entre mujeres y hombres a través de sesiones de mentoring con un experto preparado para guiar y enseñar las técnicas que permitan alcanzar el éxito.

El programa se realizará con mujeres y hombres, generando integración e inclusión entre los mismos.



## MENTOR

Comparte su conocimiento y experiencia, con el principal objetivo de experimentar la posibilidad de un intercambio entre colaboradores mujeres y hombres.



## ALUMNO

Enriquece su carrera a través del soporte y guía que le brinda el / la mentor.





# Plataforma **e-Learning**

GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3

Desarrollo de más de 110 contenidos disponibles en la plataforma de connect para gestionar un mejor plan de desarrollo individual basado en competencias técnicas, funcionales y de liderazgo.



¡Así luce ahora nuestro  
**módulo de e-Learning!**



Desarrollo de Relaciones  
**(nivel inicial)**

Calidad de materiales  
**CoE Supply**

Desarrollo de Gente  
**(nivel inicial)**

Enfoque en el Cliente  
**(nivel inicial)**

# Indicadores de Capacitación

GRI 404-1

Indicadores generales de capacitación del 2018 de la Compañía.

Indicador	Valores
Promedio de horas de capacitación por mes	12,725
Promedio de horas de capacitación por colaborador, por mes y por categoría laboral	1.3 horas diarias por colaborador. Personal administrativo 20%; personal operativo 80%
Programas de liderazgo inclusivo: Fábrica de Líderes	450 mujeres y hombres en todos los países
Programas de liderazgo inclusivo: Mujeres Líderes	30 mujeres líderes en Guatemala (se realizó el primer taller, el próximo año se realizará en todos los países)
Certificaciones técnicas	403 colaboradores, personal operativo comercial, plantas y operaciones

# ¿En qué consiste Engagement?

GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3

Es el indicador que mide el compromiso de las personas con la Compañía, por lo que el aporte de cada área es fundamental para estructurar y ejecutar los planes de acción que permiten alcanzar el siguiente nivel.

**comité engagement**  
cbc

Tiene como objetivo propiciar que todas las áreas de la unidad participen y estén involucradas de manera activa en el proceso de mejora del clima laboral.

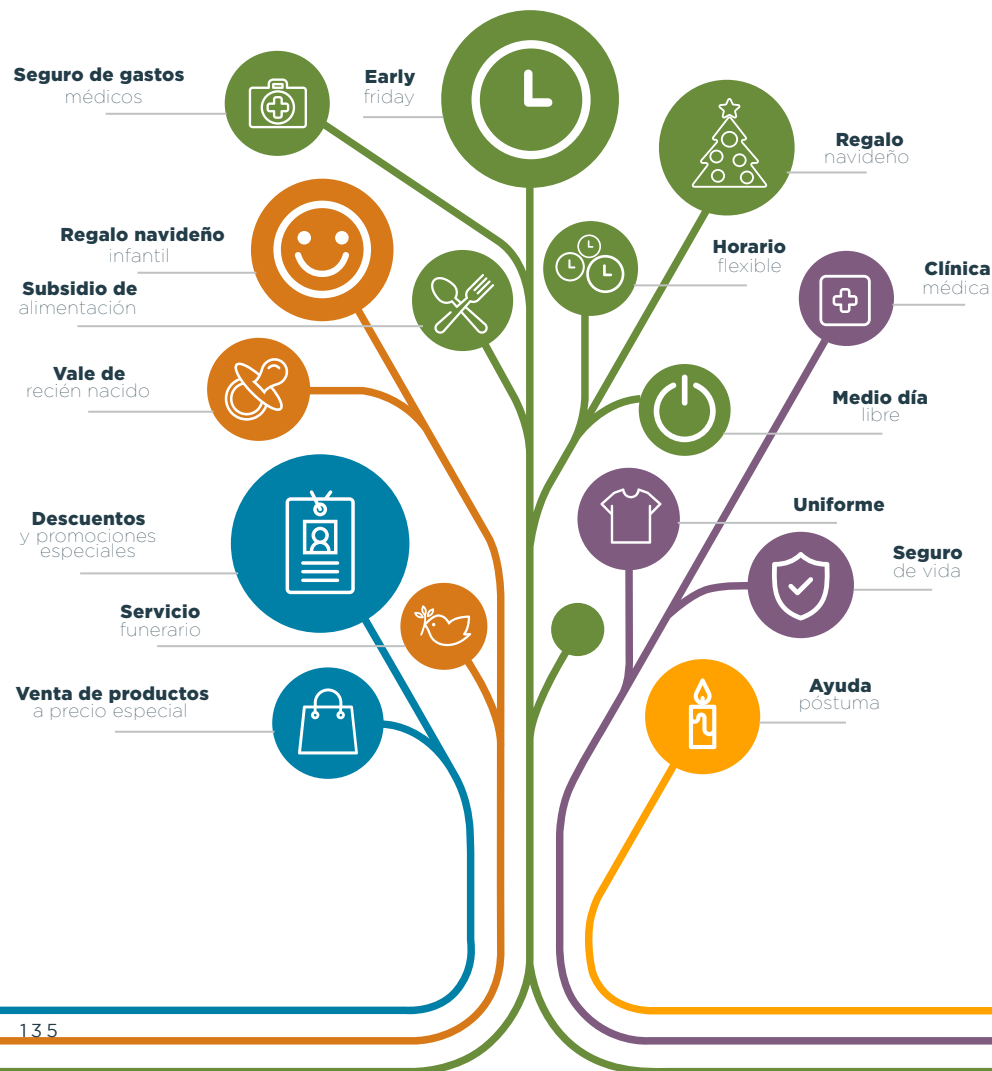
**i my job**

Está integrada por colaboradores de distintas áreas que deben garantizar una comunicación efectiva de las actividades e iniciativas de engagement en la operación.

## Beneficios

El objetivo es brindar un plan de beneficios que supere los de ley a todos los colaboradores de la Compañía para que gocen de una excelente calidad de vida. Los beneficios son un reconocimiento a la gente por ser el valor más importante de la Compañía.

## Árbol de Beneficios





GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3



### **Construir un Plan de Acción**

El área de Gente & Gestión elabora un Plan de Acción a partir de la lluvia de ideas, de forma que se garantice que se toman en cuenta las opiniones de los colaboradores y que hay un seguimiento a la mejora continua del ambiente y la salud organizacional.

### **Comunicación y seguimiento de los Planes de Acción**

Se comunica el Plan de Acción y a través del PMO y el calendario de actividades y acciones, se le da un seguimiento mensual.

### **Gerenciamiento PMO Engagement**

El PMO tiene como objetivo la implementación de una rutina para dar seguimiento a los planes de acción, pero también es una oportunidad para que las diferentes áreas compartan las mejores prácticas.

### **Comité de Engagement**

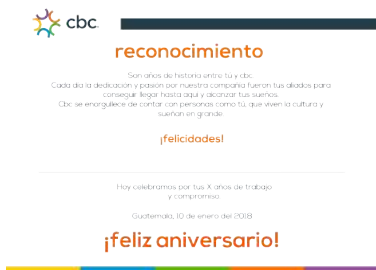
Con el propósito de mejorar los resultados de la encuesta de engagement, tomando en consideración la participación activa de los colaboradores, se cuenta con un Comité en el cual están representadas todas las áreas de la Compañía. Este es además, un vínculo de comunicación permanente con el área de Gente & Gestión y las diferentes áreas.

# Gestión de Reconocimiento

GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3

Involucra acciones específicas para otorgar méritos especiales a colaboradores destacados por determinados cumplimientos o logros en la Compañía.

## ANIVERSARIO EN LA COMPAÑÍA



Es el reconocimiento anual otorgado a cada colaborador en honor a su dedicación y pasión en su desempeño, cultura y cumplimiento de metas dentro de la Compañía.

## HONOR A LA TRAYECTORIA



Una vez al año, Gente & Gestión organiza un evento especial en donde se reconoce a los colaboradores que tienen más de diez años de formar parte de la familia cbc. En esta celebración participan los cónyuges como una forma de reconocer el apoyo que la familia brinda a la vida laboral de los colaboradores.

## NUEVOS INTEGRANTES A LA FAMILIA



Dar un reconocimiento especial a los nuevos ingresos de la Compañía, a través de acciones y actividades diseñadas para presentarlos ante los demás colaboradores, facilitando una mejor integración del equipo.

## COLABORADOR DEL MES



Es el reconocimiento otorgado mensualmente a los colaboradores que han sobresalido por su desempeño en las áreas de ventas, operaciones y manufactura.

# Medios de Comunicación Internos

GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3

Deseamos transmitir nuestros valores empresariales, garantizar que todos vivamos la cultura al máximo, y lograr una comunicación transparente, ágil, y efectiva con los colaboradores, para tener un equipo motivado, feliz, ganador y productivo.

DIÁLOGOS	APEX TV	REVISTA TOMA VIDA	YAMMER	NEWSLETTER
 <p>Diálogos es la reunión que se realiza mensualmente con el objetivo de que los CEOs, de la mano de invitados especiales, transmitan al 100% de la Organización mensajes de cultura, resultados, noticias y lineamientos generales.</p>	 <p>Es la cápsula informativa oficial de cbc donde se comunican las noticias más importantes y más relevantes de las unidades de negocios.</p>	 <p>Su objetivo es publicar de forma escrita la recopilación de noticias, metas, programas, expansión, novedades de nuestro portafolio, eventos y personajes importantes para cbc.</p>	 <p>Una red social integrada a nuestras soluciones existentes, de vanguardia y de uso fácil.</p>	 <p>El objetivo de los newsletter, es comunicar lo más relevante que ha sucedido en cuanto a programas, campañas, eventos y proyectos de cbc.</p>

# Encuesta Engagement

GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3

Herramienta que permite estandarizar la ejecución de actividades de engagement en todas las unidades de negocio de la Corporación, y estandarizar el gerenciamiento de proyectos y ejecución de los comités de engagement.

## Objetivos principales de encuesta engagement



### Identificar necesidades

- Analizar los resultados de la encuesta.
- Identificar las principales necesidades y los puntos críticos con base en los resultados.



### Planes de acción

- Con base en las principales necesidades identificadas, construir los planes de acción por cada área y operación y total corporativo.



### Comunicar resultados

- Comunicar los principales resultados de la encuesta.
- Comunicar los planes de acción para abarcar los puntos críticos.

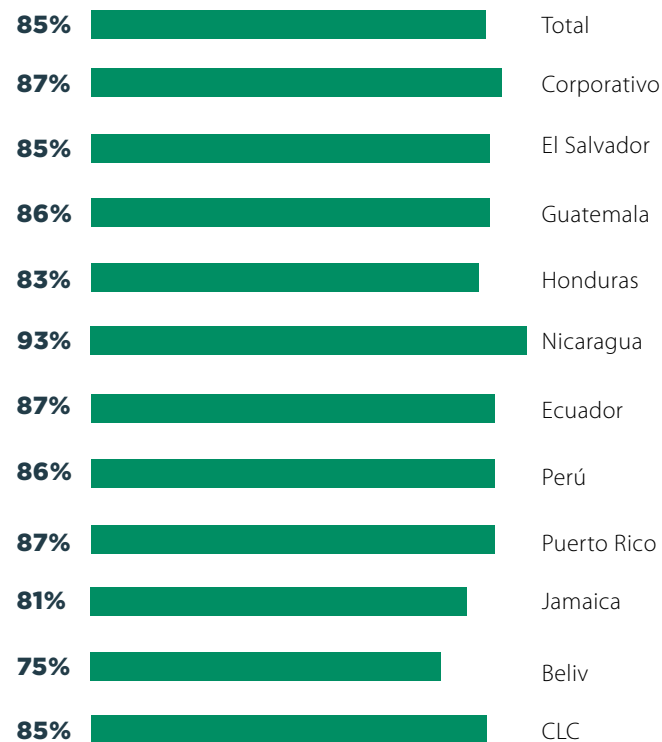


### Seguimiento

- Darle seguimiento a los planes de acción en el PMO de Engagement.
- Comunicar constantemente los avances de los planes de acción.

## Midterm

Una encuesta corta que se desarrolla a mediados de año, y que contiene preguntas críticas de cada uno de los factores que se miden en la encuesta oficial, y tiene como objetivo evaluar la ejecución del primer semestre y poder redireccionar los planes de acción hacia el término del año.



# Libertad de Asociación y Negociación Colectiva

Principio 3, GRI 102-41

cbc respeta la libertad de asociación, la libertad sindical y la libertad de negociación colectiva como derechos fundamentales de los colaboradores, los cuales fueron proclamados en el Artículo 23 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

En las operaciones de cbc existen diez organizaciones sindicales con las cuales se desarrollan mecanismos de diálogo, concentración y negociación colectiva de acuerdo a lo que también establecen las leyes locales.

Los países con organización sindical son Guatemala (1), Honduras (1), Nicaragua (2), Perú (2), Jamaica (2) y Puerto Rico (2).

## Puerto Rico

Sindicato Movimiento Solidario Sindical  
55%

La Unión de Tronquillistas  
15%

## Jamaica

The Union of Technical Administrative & Supervisor Personnel  
63.01%

Unión of Clerical Administrative & Supervisory Employess  
7.05%

## Honduras

Sindicato de Trabajadores de la Industria de la Bebida y Similares  
58.3%

## Nicaragua

Sindicato Democrático de Trabajadores en ENSA  
6.4%

Sindicato Demorático de Trabajadores de ENSA  
8.3%

## Porcentaje de sindicatos

### Guatemala

Sindicato de trabajadores de Embotelladora La Mariposa, S.A.  
0.52%

### Perú

Sindicato Nacional de Trabajadores de cbc Peruana, S.A.C.  
0.52%

Sindicato Único de trabajadores de cbc Peruana  
20.77%





# Gestión de Turnover

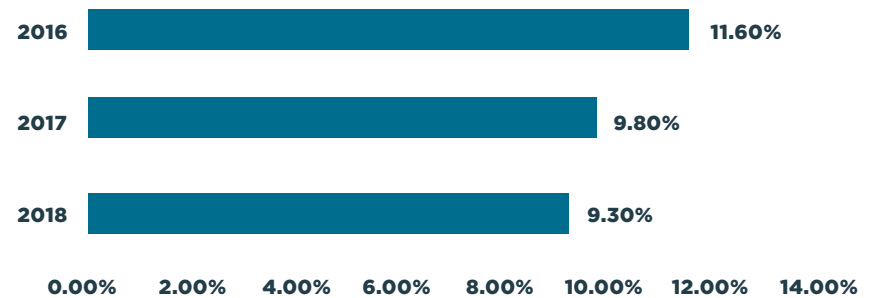
GRI 401-1

La rotación de personal es el número de colaboradores que se desvinculan o salen de la Compañía versus el número total que la empresa tiene para un determinado período de tiempo.

Para comprender las causas del retiro ya sea voluntario o no de una persona, cbc analiza la rotación en las operaciones de los diferentes países y también en cada una de las áreas. Así mismo, realiza encuestas de salida y consultas con los líderes de las áreas en las cuales se está desvinculando algún trabajador, para entender de forma objetiva las causas de la salida.

Toda la información que se recaba por medio de las entrevistas, aunadas a la información complementaria que la Compañía tiene basada en las encuestas de satisfacción y adhesión a la cultura, permite tomar las medidas necesarias para fortalecer las estrategias de retención de talento y mejora de los procesos de reclutamiento y selección si es el caso.

## Turnover Histórico cbc



# Nuevas Contrataciones Ene-Nov 2018

GRI 401-1

Las nuevas contrataciones que se llevaron a cabo en el año 2018 son las siguientes:

Género / Edad	2018
<b>FEMENINO</b>	<b>236</b>
Entre 30 y 50 años	83
Menos de 30 años	153
<b>MASCULINO</b>	<b>1248</b>
Entre 30 y 50 años	394
Mayor a 50 años	—
Menos de 30 años	854
<b>Total General</b>	<b>1484</b>

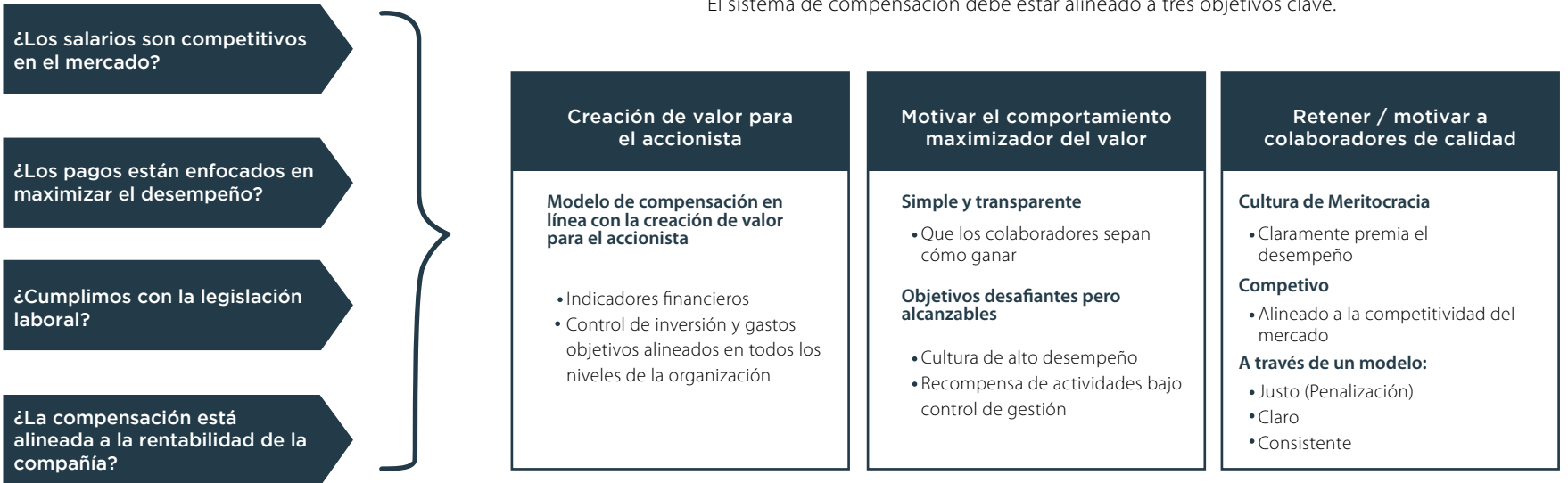
# Proceso para Determinar Remuneración

GRI 102-36

Se busca desarrollar una metodología para atraer y retener a nuestro talento humano mediante una remuneración competitiva, y una estructura organizacional que rete las competencias de los talentos, respondiendo a las necesidades dinámicas de la Compañía, y garantice lineamientos objetivos y de meritocracia para el establecimiento de la remuneración.

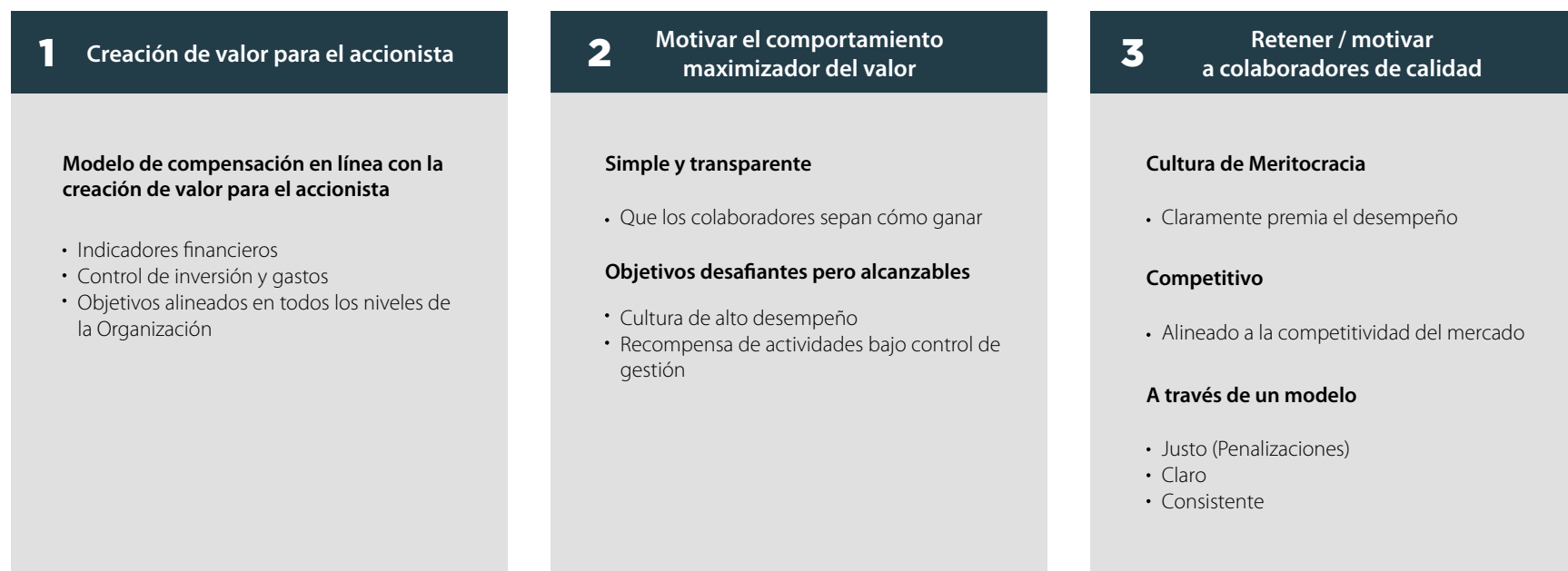
Una efectiva administración de la remuneración nos permite resolver positivamente a esas preguntas:

- ¿Qué es la remuneración?
- ¿Cómo la administramos?
- Benchmark competitivo
- Salarios competitivos



# Sistema de **Compensación**

GRI 102-36

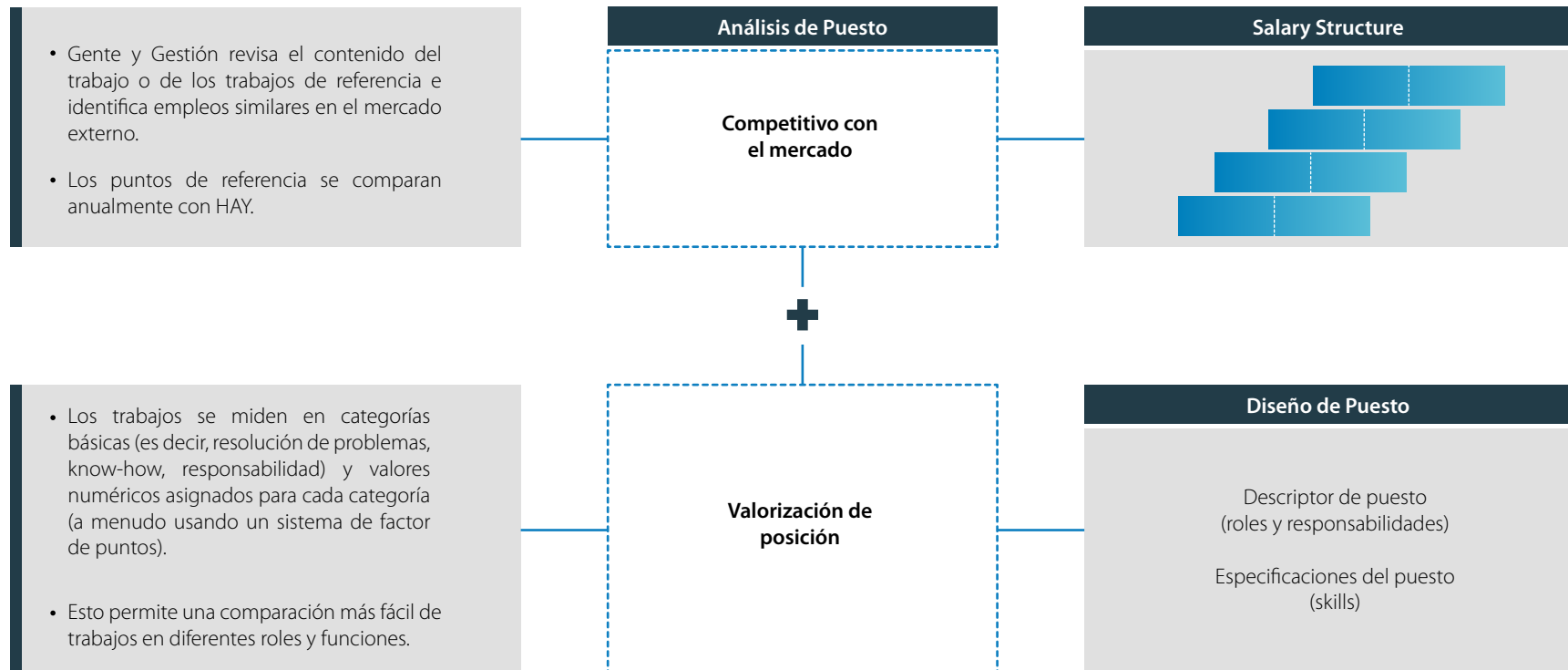


Soportan el Modelo de Compensación del corto y de largo plazo.

# Elementos Básicos de la Compensación

GRI 102-36

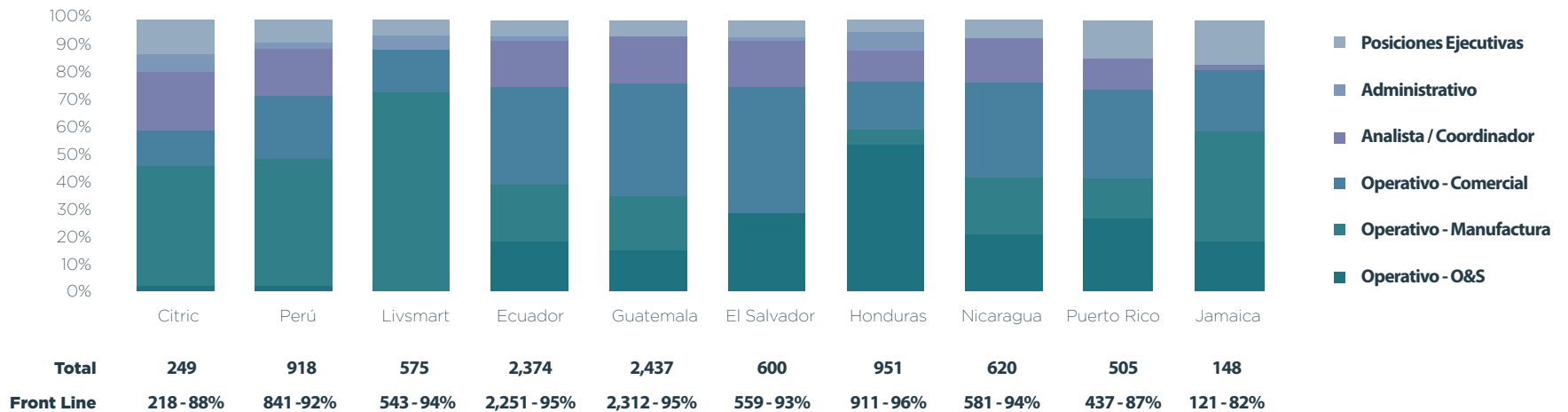
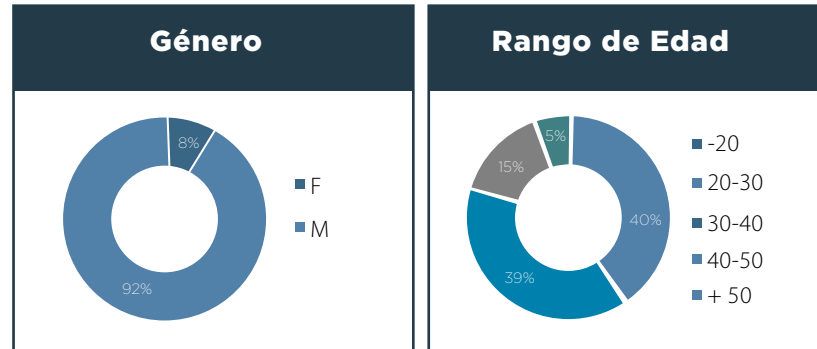
Los salarios base se determinan a través del mercado competitivo y la evaluación del trabajo.



# Información sobre Colaboradores

GRI 102-8, 405-1

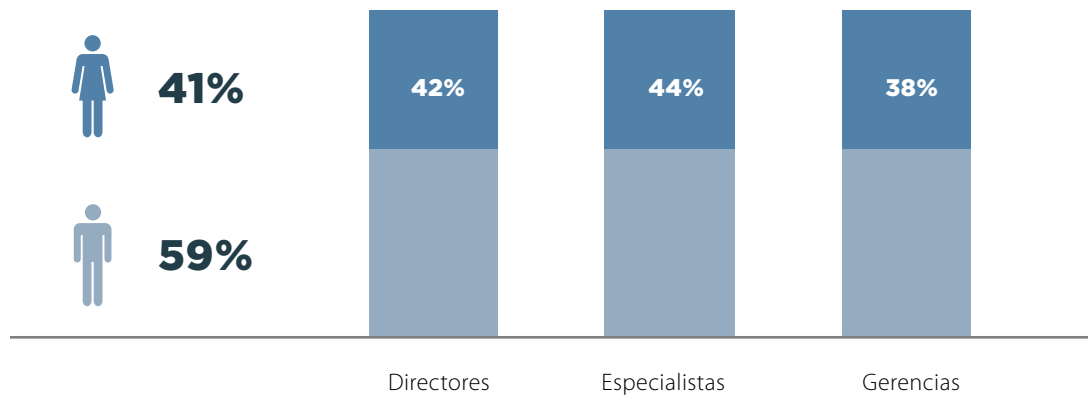
Las siguientes gráficas son datos de empleados dentro de la organización con distintas clasificaciones.



## Mujeres en cbc con Poder de Decisión

GRI 405-1

Porcentaje de mujeres que toman decisiones dentro de la Compañía, en donde cada vez adquieren un rol más activo dentro de la misma.





## Reconocimiento General Rumiñahui Distinción a la Diversidad y no Discriminación

Principio 6, GRI 405-1



El Gobierno Autónomo Descentralizado de Pichincha, Ecuador (GAD de Pichincha) otorga el reconocimiento Anual General Rumiñahui a la Responsabilidad Social a las empresas y organizaciones públicas y privadas que participan y evidencian su compromiso y resultados.

Este reconocimiento se basa en los objetivos institucionales de fomentar un territorio económico, ambiental y socialmente responsable, a través del trabajo conjunto y liderando actividades positivas para la ciudadanía.

En 2018 se otorgó la Distinción a la Diversidad y no Discriminación a Tesalia cbc como empresa que incluye laboralmente a personas en situación de movilidad humana, que promuevan la convivencia pacífica intercultural y buscando fortalecer la construcción de un territorio de igualdad y sustentabilidad.





## Reconocimiento Empresas Inclusivas, **Creando Oportunidades**

Principio 6, GRI 405-1



CentraRSE y el Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Guatemala, con el apoyo de la Embajada del Reino de los Países Bajos, entregan el “Reconocimiento Empresas Inclusivas, creando oportunidades”, a las buenas prácticas empresariales para la generación de empleo digno en favor de los grupos vulnerables del país. El reconocimiento busca fomentar el desarrollo de una cultura de inclusión basada en el cumplimiento y respeto a los derechos humanos sin distinción

cbc fue reconocida en el año 2018 como Empresa Inclusiva, creando oportunidades, por su Programa de Inclusión con la campaña *#sinetiquetas* al reconocer el talento de las mujeres, jóvenes y talento con experiencia.

# 18 Seguridad y Salud en el Trabajo



# Política de Seguridad y Salud

Criterio 6 / GRI 103-1, 103-2, 103-3

La Política de Seguridad y Salud establece un programa de prevención y concientización que permite prever y minimizar los riesgos laborales inherentes a las actividades que se realizan en cbc, mediante la implementación de normativas que promueven la seguridad e higiene en todas las instalaciones de cbc. Esta política está dirigida a todas las operaciones, afiliadas y subsidiarias.

La política abarca todas las operaciones de cbc, incluyendo todas las áreas de manufactura y logística, desde la compra de materia prima hasta el almacenaje del producto en las agencias.

cbc está comprometida a identificar y controlar los riesgos laborales inherentes al desarrollo de las operaciones, garantizando condiciones de trabajo seguras y saludables para ejecutar las actividades a través del personal competente, cumpliendo con los requisitos legales aplicables y otros adquiridos por cbc en materia de salud y seguridad ocupacional, con el propósito de proteger la salud y la vida de nuestros trabajadores, accionistas, contratistas, proveedores, visitantes.

A través de nuestra Política de Seguridad y Salud velamos siempre por la mejora continua.

## Roles y Responsabilidades

### Gerentes de Planta/Operaciones y Servicios/Comercial

Promover el compromiso y cumplimiento de la Política, procedimientos internos, requisitos legales y otros establecidos en cada país.

Garantizar que la Política de Seguridad y Salud está exhibida y visible en la puerta de acceso principal de las plantas de producción y agencias.

### Directores/VPs de COEs

Promover el compromiso y cumplimiento de la Política, procedimientos internos, requisitos legales y otros establecidos en cada país.

### Director de Gente y Gestión

Garantizar que la Política esté firmada físicamente en un formato que pueda ser reproducible y cumpla con las normativas de comunicación.

Garantizar el cumplimiento de la Política con el monitoreo de la implementación de la estrategia de seguridad 2020.

### Gerente de Gente y Gestión local (planta, país o cluster)

Garantizar que la Política Global de Seguridad y Salud sea incluida como parte del *Inycie* en la compañía.

### Responsable de SSO del país

Garantizar que la Política Global de Seguridad y Salud sea incluida en el plan de capacitación anual que abarca a todo el personal de plantas y agencias, incluyendo al personal tercerizado.

### Gestor solicitante de servicios

Garantizar que los contratistas cumplen el procedimiento de gestión segura de contratistas.

### Compras locales

Precalificar a los contratistas y garantizar la competencia de los mismos. Cumplir el procedimiento de gestión segura de contratistas.

### Gerente Regional de Salud y Seguridad

Velar por el cumplimiento de la Política de Seguridad y Salud, dirigir la estrategia de SSO y velar por la mejora continua en SSO.

---

# Seguridad y Salud Ocupacional

Principio 1 y 2, GRI 103-1, 103-2, 103-3

La Política está diseñada para garantizar operaciones seguras y saludables para todos los colaboradores, contratistas, visitantes y demás partes interesadas, trabajando con los más altos estándares a nivel mundial de salud y seguridad, cumpliendo con los requerimientos legales de cada uno de los países en los que cbc opera.

Los objetivos son:

- Identificar posibles peligros y riesgos para adoptar las medidas correspondientes.
- Trabajar con actitud segura.
- Cumplir con los requerimientos legales en salud y seguridad ocupacional.
- Proveer lugares seguros y saludables.
- Garantizar la conservación de la salud.

## Regulaciones Locales y Estándares Internacionales

El cumplimiento normativo local es imprescindible y se debe identificar las condiciones y acciones no seguras para tomar las medidas correctivas de forma inmediata, estableciendo procesos, instalaciones y personal capacitado que cumpla los requisitos normativos y los estándares internacionales de salud y seguridad.

## Comités de Seguridad

Cada una de las áreas de trabajo cuenta con comités responsables de promover y gestionar la prevención de riesgos en las diferentes instalaciones. Los comités están integrados de acuerdo a los requerimientos legales de cada país, cuando es necesario se solicita su habilitación con la autoridad correspondiente.

## Matriz de Requerimientos Legales

La Matriz Legal en Salud y Seguridad es un formato en el cual se tienen identificados los requerimientos legales aplicables a cada una de las operaciones. Esta matriz es la guía de cumplimiento de las medidas y acciones que deben ser implementadas por cada operación.

## Estándares Internacionales

Las normas o estándares internacionales que se tienen como referencia para las medidas que se adoptan en cada operación son las siguientes:

- National Fire Protection Association
- National Institute for Occupational Safety and Health
- Occupational Safety and Health Association
- American National Standards Institute

### **Requisitos básicos de seguridad**

Dar los lineamientos básicos de seguridad para los colaboradores y contratistas que deben desarrollar actividades en las instalaciones de las diferentes unidades de negocios, garantizando controles eficaces para minimizar los riesgos y garantizar el cumplimiento de los estándares de salud y seguridad ocupacional.

### **Infraestructura de salud y seguridad ocupacional**

Garantizar que se cumple con el Manual de Infraestructura y los requerimientos de seguridad y ambiente adecuados.

### **Nivel de seguridad**

Es la herramienta que se utiliza para medir el nivel de seguridad de las plantas de producción y las agencias de distribución, basado en el cumplimiento de inspecciones y entrenamientos. Impulsa acciones correctivas en materia de seguridad y salud ocupacional con el fin de mejorar el nivel de seguridad de las instalaciones. Los indicadores de Nivel de Seguridad deben estar a la vista en las plantas de producción y en las agencias como parte del compromiso de mejora.

### **Inspecciones de equipos críticos**

El propósito de estas inspecciones es establecer el cumplimiento de los requisitos y buenas prácticas para el mantenimiento preventivo y las inspecciones regulares a equipos críticos de seguridad y salud ocupacional para asegurar que las operaciones se lleven a cabo en forma confiable.



# Seguridad y Salud en el Trabajo

Principio 1 / Criterio 3, 4, 5 / GRI 103-1, 103-2, 103-3

## Sistema de **Gestión**

En cbc hemos adoptado la cultura de Seguridad y Salud Ocupacional implementando nuestro sistema de gestión con políticas, procedimientos y estándares que garantizan la identificación y control de los riesgos, estableciendo condiciones seguras para nuestros colaboradores, visitantes, contratistas e interesados. Nuestros procesos están basados en estándares internacionales con los que cumplimos o excedemos los requisitos legales en los países donde operamos.

A partir del año 2014 implementamos la campaña de Actitud Segura con la cual hemos alcanzado una reducción del 76% de accidentes incapacitantes, pasando de ser una empresa reactiva a ser una empresa proactiva. Cada año en el mes de abril lanzamos la campaña de seguridad a nivel corporativo en todos los países donde opera cbc, con enfoque en seguridad basada en el comportamiento (Actitud Segura).



# Pilar de Seguridad y Salud

Principio 1 / Criterio 4 / GRI 103-1, 103-2, 103-3

El pilar de Seguridad y Salud está diseñado para garantizar operaciones seguras y saludables a nuestros colaboradores, contratistas, visitantes y demás partes interesadas, trabajando con los más altos estándares mundiales en Seguridad y Salud, y cumpliendo requerimientos legales en los países donde operamos.

El pilar cuenta con cuatro niveles: fundamentos, gestión de mantener, gestión de mejora y sueño.

A través de los fundamentos de Seguridad y Salud ocupacional garantizamos el cumplimiento de requisitos legales y estándares internacionales, requisitos básicos de seguridad, gestión de inspecciones y nivel de seguridad.

Los fundamentos para mantener se enfocan en la investigación de accidentes y la higiene y salud ocupacional.

Los fundamentos de mejora gestionan los KPIs de SSO, y por último, nuestro sueño es tener una empresa con cero accidentes, y ser líderes en Seguridad y Salud en la región.

## Pirámide Pilar Salud y Seguridad Ocupacional





## Manuales de **Seguridad y Salud**

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Para garantizar el cumplimiento de los procesos de SSO hemos entrenado al 100% de los colaboradores de la Organización en la Política Global de Seguridad y Salud la cual tiene los fundamentos en los que se basa nuestra gestión. Como complemento a la Política se cuenta con un Manual de Seguridad y Salud, el cual dicta los estándares a seguir para tener operaciones seguras y saludables. Estas son de conocimiento de toda operación y personal de nuestra organización.



## Plataforma Tecnológica

GRI 103-1, 103-2, 103-3

A partir del año 2018, nuestro sistema de gestión se basa en una plataforma tecnológica, *EHS Tracker*, que garantiza el control de los requisitos legales, monitoreo de herramientas para investigar y gestionar los incidentes, revisión de KPI estratégicos, y *Benchmark* entre fábricas y agencias del grupo.

Realizamos monitoreo dos veces al año del sistema de gestión de Salud y Seguridad Ocupacional con auditorías corporativas, donde evaluamos la adherencia a los procesos definidos por el comparativo. Mensualmente se evalúan los indicadores preventivos y se analizan las desviaciones al sistema de gestión, midiendo el nivel de seguridad y la adherencia, fundamentos de Seguridad y Salud.



# Monitoreo de Casos

Principio 9 / Criterio 9, 10, 11

La plataforma permite monitorear lo siguiente:

- Reportaje de Incidentes
- Seguridad & Salud Ocupacional
- Incidentes Ambientales
- Vehículos, otros
- Notificaciones Automáticas
- Documentación Tratamiento Médico
- Clasificación de Reportables
- Investigación Raíz-Causa
- Documentación Hallazgos
- Revisión por Alta Dirección
- Referido para Acción Correctiva o Preventiva
- Reporte de Incidente Exportable
- Actualización de Métricas de Incidentes



# Proceso de Investigación de Incidentes

Criterio 9, 10 y 11

- Investigación de Incidentes de Seguridad y Medio Ambiente
- Notificaciones Automatizadas
- Identificación de Actos y Condiciones Inseguras
- Determinación y Documentación de Raíz-Causa
- Parametrizado con Metodología de Apex CBC
- Notificación de Reporte con Alerta de Seguridad o Ambiental

**GESTIÓN DE SEGURIDAD, SALUD & AMBIENTE**

Empresa: CBC Guatemala | Usuario: Mario Reichert | Fecha: 7/2/2018 | Hora: 8:45:35 AM

Administración | Gestión SSO | Ambiental | Archivos | Reportes | Métricas | Mis tareas

Gestión | Matriz Legal | Matriz de Riesgos | Plan De Emergencia | Objetivos | **Reporte De Incidentes y Accidentes** | ACP | Auditorías e Inspecciones | Permisos | Convivencia

**Investigación de Incidentes y Accidentes**

Reporte de Incidentes | Clasificación del Incidente | Determinar Causa Raíz | Aprobación | Cierre de Incidente

Número de Incidente: IR-001

Equipo/Herramienta Defectuosa  
 Condiciones de Equipos  
 Diseño de Equipo  
 Acción del Empleado  
 Mantenimiento del Área  
 Procedimientos Inadecuados  
 Pista  
 Falta de Equipo de Protección Personal

Comentarios: [ ]  
 Descripción: [ ]

Equipo/Herramienta Defectuosa  
 Limitaciones Físicas  
 Falta de Conocimiento  
 Falta de Adiestramiento  
 Derrame  
 Altos Inseguros  
 Condiciones Inseguras  
 Factores Personales

Descripción: [ ]  
 Descripción: [ ]  
 Descripción: [ ]  
 Descripción: [ ]  
 Descripción: [ ]  
 Descripción: [ ]  
 Descripción: [ ]

¿Hubieron Ocurrido Eventos Similares Anteriores?  Sí  No

¿Se Han Presentado Otros Incidentes o AT en el Área de Trabajo?  Sí  No

¿El Trabajador Ha Estado Involucrado en Otros AT o Incidentes Anteriores?  Sí  No

¿El Evento Similar Fue Investigado?  Sí  No

¿Se Cuenta Con Panorama de Riesgos Actualizado?  Sí  No

¿Se Ha Habido Considerado Esta Condición como Prioritaria en el Panorama de Riesgos?  Sí  No

**Evaluación Del Riesgo Potencial**

Severidad: [ ] Probabilidad De Recurrencia: [ ]

Frecuencia De Exposición: [ ]

¿Se han identificado otros factores de riesgo?  Sí  No

¿Se han considerado otros factores de riesgo?  Sí  No

¿Se han considerado otros factores de riesgo?  Sí  No

¿Se han considerado otros factores de riesgo?  Sí  No

Thu 7/2/2018 1:42 PM

FW: Nuevo reporte de incidente/accidente fue entrado.

**FLASH ACCIDENTE** apex

1. País donde ocurre el accidente:

2. Nombre de Agencia/Planta/Edificio:

3. Nombre del Empleado:

4. Código del Empleado:

5. Fecha del Accidente:

6. Jefe Responsable:

7. Contacto de Jefe:

8. Hora en que sucede el accidente:

9. Empleado propio o contratista:

10. Estado de salud del accidentado:

11. La persona estaba usando EPP requerido?  
 Si, explique:  
 No, explique:

12. Área de Trabajo:

13. Puesto de Trabajo:

14. Descripción del incidente:

15. Área de trabajo:

16. Descripción del incidente:

17. Descripción del incidente:

18. Descripción del incidente:

19. Descripción del incidente:

20. Descripción del incidente:

21. Descripción del incidente:

22. Descripción del incidente:

23. Descripción del incidente:

24. Descripción del incidente:

25. Descripción del incidente:

26. Descripción del incidente:

27. Descripción del incidente:

28. Descripción del incidente:

29. Descripción del incidente:

30. Descripción del incidente:

31. Descripción del incidente:

32. Descripción del incidente:

33. Descripción del incidente:

34. Descripción del incidente:

35. Descripción del incidente:

36. Descripción del incidente:

37. Descripción del incidente:

38. Descripción del incidente:

39. Descripción del incidente:

40. Descripción del incidente:

41. Descripción del incidente:

42. Descripción del incidente:

43. Descripción del incidente:

44. Descripción del incidente:

45. Descripción del incidente:

46. Descripción del incidente:

47. Descripción del incidente:

48. Descripción del incidente:

49. Descripción del incidente:

50. Descripción del incidente:

51. Descripción del incidente:

52. Descripción del incidente:

53. Descripción del incidente:

54. Descripción del incidente:

55. Descripción del incidente:

56. Descripción del incidente:

57. Descripción del incidente:

58. Descripción del incidente:

59. Descripción del incidente:

60. Descripción del incidente:

61. Descripción del incidente:

62. Descripción del incidente:

63. Descripción del incidente:

64. Descripción del incidente:

65. Descripción del incidente:

66. Descripción del incidente:

67. Descripción del incidente:

68. Descripción del incidente:

69. Descripción del incidente:

70. Descripción del incidente:

71. Descripción del incidente:

72. Descripción del incidente:

73. Descripción del incidente:

74. Descripción del incidente:

75. Descripción del incidente:

76. Descripción del incidente:

77. Descripción del incidente:

78. Descripción del incidente:

79. Descripción del incidente:

80. Descripción del incidente:

81. Descripción del incidente:

82. Descripción del incidente:

83. Descripción del incidente:

84. Descripción del incidente:

85. Descripción del incidente:

86. Descripción del incidente:

87. Descripción del incidente:

88. Descripción del incidente:

89. Descripción del incidente:

90. Descripción del incidente:

91. Descripción del incidente:

92. Descripción del incidente:

93. Descripción del incidente:

94. Descripción del incidente:

95. Descripción del incidente:

96. Descripción del incidente:

97. Descripción del incidente:

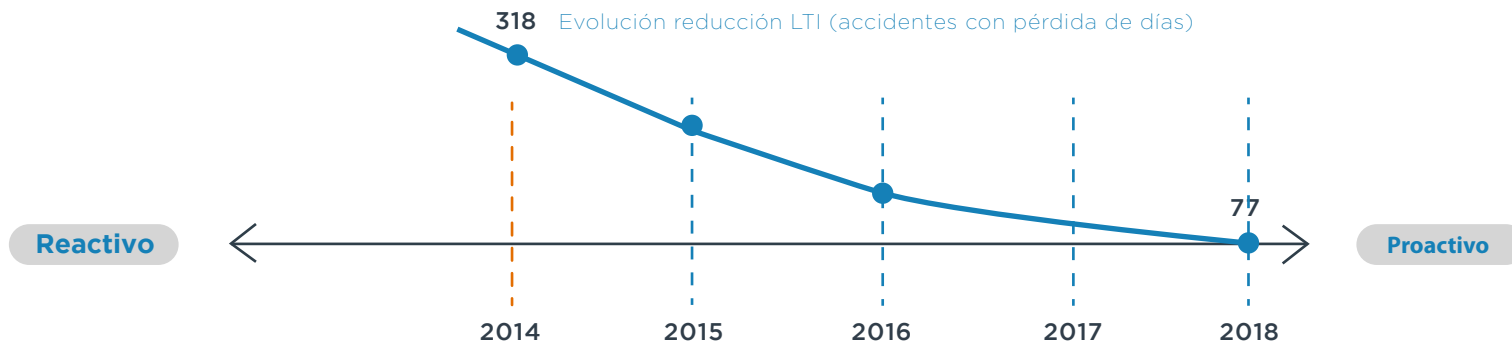
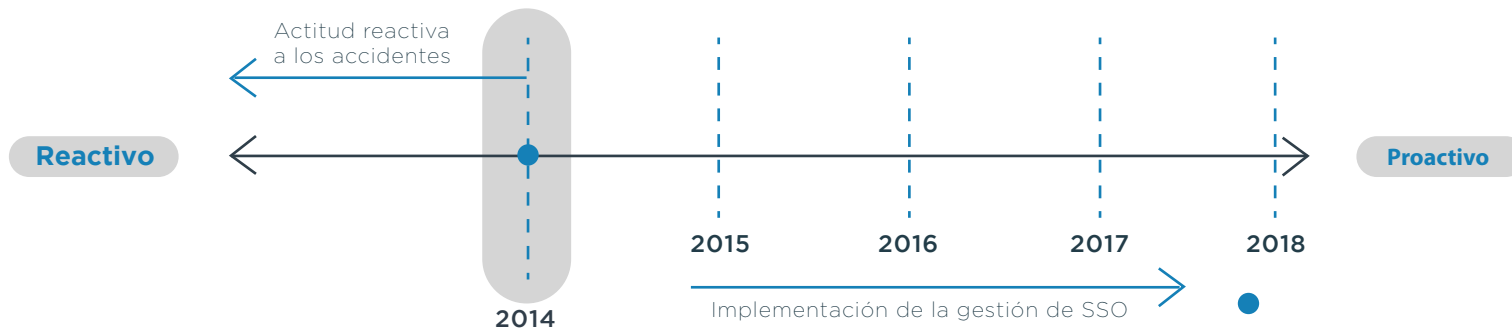
98. Descripción del incidente:

99. Descripción del incidente:

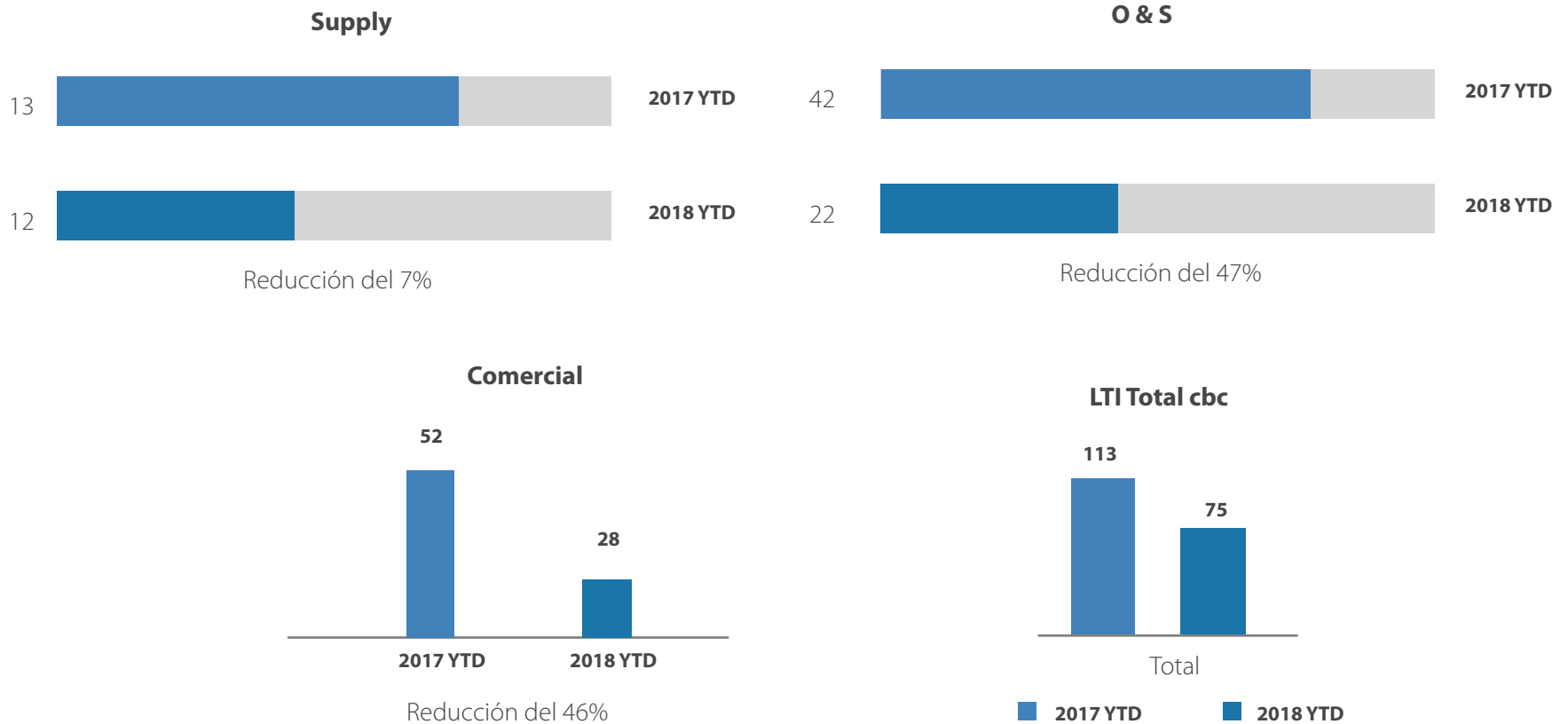
100. Descripción del incidente:

# Línea de Tiempo

Del año 2014 al año 2018 hemos reducido los accidentes LTI (accidentes con pérdida de días) en un 76%.



## Tipos de Accidentes y Tasas de Frecuencia



El 31 de mayo del año 2018, en la planta de Guayaquil Ecuador según consta en los documentos correspondientes, un colaborador de la línea de producción, ante un problema en el transporte de salida de la llenadora notifica al Operador de Línea, quien solicita la intervención del técnico eléctrico de turno para resolver el inconveniente. El colaborador por cuenta propia, sin autorización, sin esperar la llegada del técnico eléctrico y sin respetar los procedimientos debidamente impartidos por la empresa y las señalizaciones de seguridad manipula la puerta del tablero eléctrico, el cual se encontraba cerrado con llave, manipula los cables y recibe una descarga eléctrica. Si bien se le brindaron las atenciones médicas correspondientes, el colaborador lamentablemente falleció. La compañía manifestó sus muestras de condolencia, pesar y solidaridad a la familia y reforzó la comunicación sobre la importancia de seguir las indicaciones técnicas y de seguridad.

## Proceso Telemetría

El proceso de telemetría es el siguiente:



Vehículo excede velocidad permitida



Dispositivo GPS notifica a la incidencia a la plataforma de call center de seguimiento satelital



Validación de estado  
Recordatorio de límite permitido



Conductor fue notificado y reduce velocidad



Notificación de incidencia  
Registro de incidente



Informe de incidencias cometidas por las unidades de cada región en determinado período de tiempo

## KPIs de Control de Velocidad

El sistema de telemetría permite obtener los siguiente resultados:



- Monitoreo de KPIs de velocidad en tiempo real
- Reporte semanal y mensual de KPIs de velocidad
- Monitoreo de la ubicación real de las unidades



## Comunicados de Seguridad

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Como parte de la estrategia de SSO, se refuerza la cultura de seguridad por medio de comunicados oficiales en carteleras de las fábricas y agencias de las operaciones de cbc, con el objeto de concientizar a los colaboradores y contratistas.

### Semana Santa Segura

Guía con recomendaciones para prevenir diferentes incidentes en Semana Santa.

### Seguridad Bajo la Lluvia

Manual con consejos para prevenir accidentes al manejar:

- Cuidado al manejar
- Aumenta la distancia de seguridad
- ¿Cómo frenar?

### Riesgos en mi Lugar de Trabajo

Programa de prevención de riesgos en el área de trabajo, que cuenta con los siguientes tipos de actividades:

- Físicos
- Eléctricos
- Físicoquímicos
- Químicos
- Biológicos
- Ergonómicos
- Mecánicos

# Entrenamientos

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Por medio de la Universidad Apex y la academia de Seguridad, se han definido entrenamientos con los cuales reforzamos los procedimientos de trabajo seguro en todas las áreas de la Compañía: administración, manufactura, logística y comercial.

Hemos desarrollado entrenamientos presenciales y virtuales por medio de la plataforma e-Learning.

Semanalmente evaluamos el cumplimiento de entrenamientos de seguridad por medio de la medición del nivel de seguridad por área y centro de trabajo.

## Entrenamientos Críticos en SSO

Entre los principales cursos se encuentran:

### Comercial

- Seguridad con mi motocicleta
- Manejo en la ciudad
- Cuidado en las curvas
- Inspección de motocicleta
- Los motoristas se certificaron en manejo seguro de motocicleta

### Manufactura

- Curso de bloqueo y etiquetado de energía peligrosa
- Curso de actividades laborales peligrosas
- Curso Brigada de Seguridad
- Entrenamiento en caso de sismos
- Entrenamiento para la evaluación de riesgos

### Logística

- Tips de seguridad manejo de camión
- Inspección 360 °
- Nivel de seguridad

### Administración

- Simulacro de emergencia
- Brigada de primeros auxilios
- Seguridad en sismos



# Indicadores Preventivos en Seguridad

GRI 103-1, 103-2, 103-3

En cbc hemos implementado el monitoreo de indicadores preventivos del sistema de gestión de Seguridad y Salud.

**Adherencia a fundamentos:** medición mensual del porcentaje de adherencia a los procedimientos de SSO de la Compañía.

**Nivel de seguridad:** mensualmente se mide el cumplimiento de la rutina de SSO por centro de trabajo, corrección de no conformidades, desarrollo de inspecciones de seguridad por área y entrenamiento.

**Planes de acción:** cumplimiento mensual de los compromisos adquiridos para el cierre de los planes de acción acordados para el período.



KPIs DE CONTROL			
Nivel de Seguridad	Planes de Acción	Adherencia a Fundamentos	Promedio Total
95%	94%	93%	94%

## Representación de Trabajadores en Comités

Principio 3 / Criterio 3, 4 y 5 / GRI 403-1

Se cuenta con un procedimiento y comité bipartito trabajador-empresa, en el 100% de los centros de trabajo (fábrica, agencia y oficina administrativa) en los países donde operamos; el comité se reúne mensualmente y participa activamente en decisiones relacionadas a la salud y seguridad ocupacional del centro de trabajo.

El 100% de los trabajadores pertenece a un centro de trabajo con comités formales de seguridad y salud.



## Trabajadores con Alta Incidencia

No tenemos colaboradores cuyo trabajo esté expuesto a un riesgo no controlado, y esté implicado en actividades de alta incidencia o alto riesgo de enfermedades.

## Temas de Salud en Acuerdos Formales

GRI 403-4, 103-1, 103-2, 103-3

Todos los colaboradores de cbc fueron entrenados en las políticas globales de seguridad, salud y ambiente y en manual de seguridad y salud de agencias y fábricas. El 100% del personal sindicalizado en el grupo debe cumplir con el manual de seguridad y salud definido para los colaboradores de cbc el cual define estándares y procesos a seguir para garantizar la seguridad y salud de nuestra gente, el pacto colectivo incluye cláusulas que refuerzan el cumplimiento de estas normas.

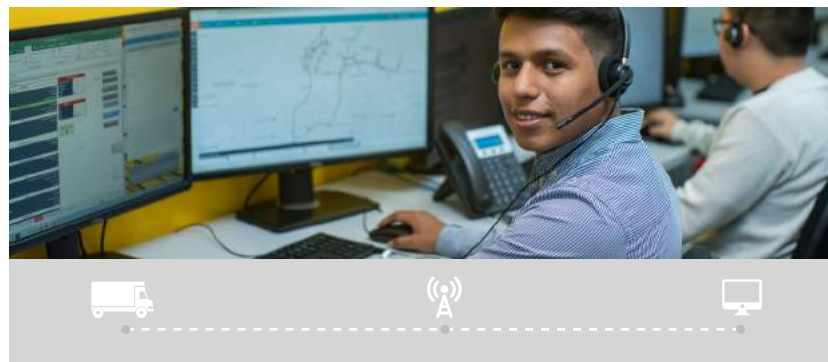
# Telemetría Camiones

GRI 103-1, 103-2, 103-3

A través de la tecnología de telemetría monitoreamos y controlamos aspectos de nuestra flota para gestionar la seguridad.

El área de monitoreo se encarga de supervisar vía GPS el 90% de la flota de entrega de preventa, brindando soporte en casos de incidentes y reportando controles de eficiencia.

Con el apoyo de tecnología se monitorea la flota de cbc en tiempo real.



Soporte en caso de **incidentes**

Reacción por activación **de botón de pánico**

**Accidentes**

Desperfecto **mecánico**

# 19 Sostenibilidad **Ambiental**



# Política Ambiental

Principio 7 / Criterio 9 / GRI 103-1

Nuestra Política Ambiental establece las directrices generales de la organización relacionadas con su desempeño ambiental, proporcionando la estructura para la acción y para establecer los objetivos ambientales.

En cbc nos enfocamos en la prevención, minimización y compensación de nuestro impacto ambiental para garantizar la continuidad de nuestro negocio. Todos los integrantes de cbc estamos comprometidos con:

**Cumplir** todas las leyes y reglamentos ambientales aplicables en cada uno de los países en los que operamos.

**Producir y Distribuir** nuestros productos de una forma ambientalmente responsable manteniendo nuestro compromiso con la calidad, optimizando el uso de agua, reduciendo el uso de energía, combustible y emisiones al medio ambiente.

**Reducir, Reusar y Reciclar** en todos los procesos industriales, de distribución, comercialización y administrativos, minimizando la generación de los residuos mediante un manejo integral de los recursos.

**Integrar** consideraciones ambientales en el planeamiento estratégico, procesos de decisión y en las actividades rutinarias, incorporando las mejores prácticas. Incorporar los objetivos ambientales en las evaluaciones de desempeño, desdoblado las metas a todos los niveles.

**Concientizar** a través de nuestros programas ambientales a proveedores, clientes, consumidores, organizaciones comunitarias y otros grupos clave.

**Evaluar** continuamente, identificar mejores prácticas y comunicar nuestro desempeño ambiental.



# Sostenibilidad Ambiental

Principio 8 y 9 / Criterio 10 y 11 / GRI 203-1, 103-2

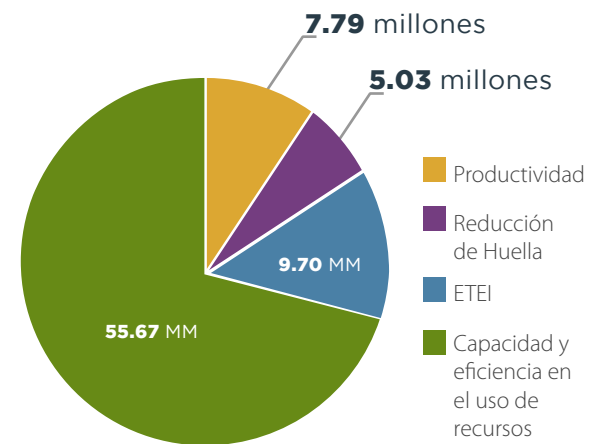
En cbc contamos con un sistema de gestión de Medio Ambiente el cual garantiza la mejora continua, la conservación y optimización de los recursos, la reducción de los impactos ambientales y la cultura ambiental.

Dentro de los programas de excelencia se monitorea periódicamente la correcta implementación de los procedimientos para garantizar la adherencia a los procesos de control y gestión de los indicadores ambientales.



## INVERSIONES

Durante el 2018 se han invertido USD 9,7 millones en instalación de plantas de tratamiento de agua industrial en fábricas y agencias del Grupo con las cuales cumplimos o excedemos los requisitos legales de los países donde operamos.



Así mismo se desarrollaron proyectos que están orientados a mejorar la productividad y a reducir la huella ambiental por un valor de USD 5.3 millones estos proyectos incluyen renovación de equipos e incorporación de nuevas tecnologías que nos permiten un mejor control del uso de agua y que contribuyen a una menor utilización de energía. Así mismo se invirtieron USD 55,76 Millones en nuevas líneas de producción de última tecnología, más amigable con el medio ambiente durante los años 2017 y 2018.

## Comisión Interna de Medio Ambiente

GRI 103-2

Todas las plantas tienen una Comisión Interna de Medio Ambiente, conformada, como mínimo, por el encargado de ambiente, el Gerente de Planta, el jefe o coordinador del área y personal operativo.

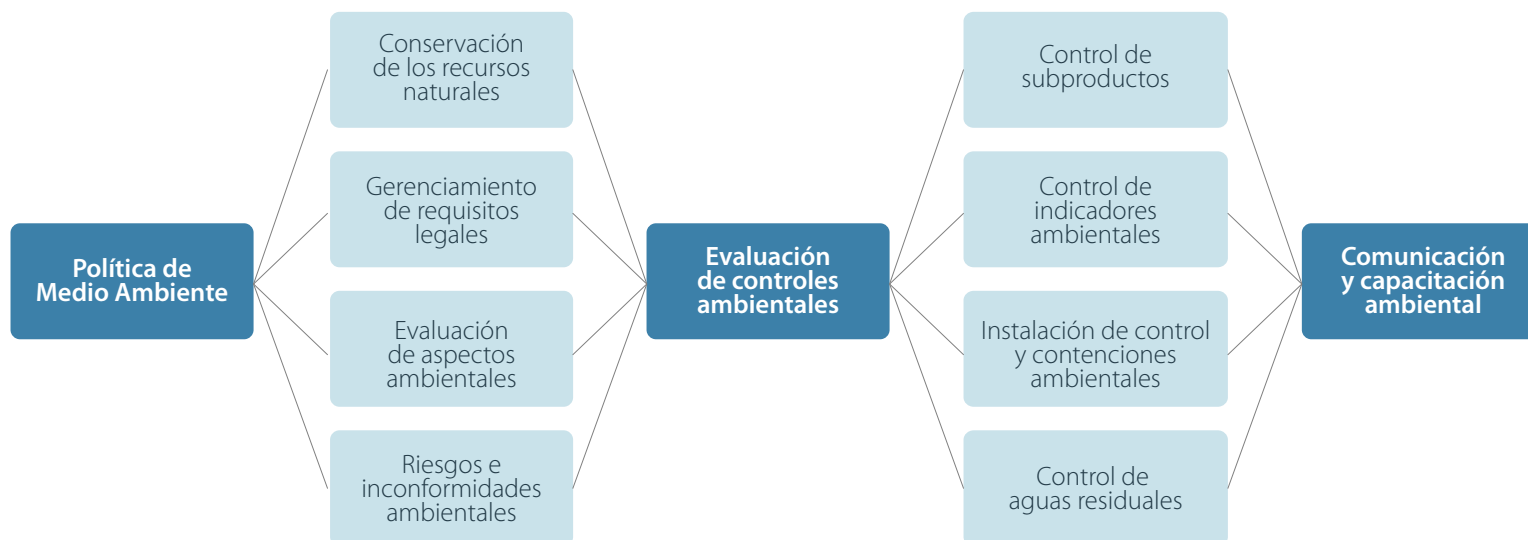
Esta comisión define planes de acción por medio de los PDCA, realiza una revisión y da seguimiento a los indicadores ambientales, impactos significativos y programas de excelencia.

## Procedimientos Ambientales

GRI 103-2

El Book Ambiental es una recopilación de los procedimientos que incluye la descripción de roles y objetivos ambientales definidos para mantener la gestión ambiental de cbc y así contribuir a un mundo mejor.

Es una herramienta que presenta los lineamientos de la gestión ambiental, para garantizar que los procesos sean ejecutados en conformidad con la Política Ambiental, directrices de la Compañía y los requerimientos legales, asegurando a su vez el control y prevención de riesgos ambientales.





## Tratamiento de **Efluentes Industriales**

Principio 7, 8 y 9 / GRI 306-1, 203-1, 103-1, 103-2

Durante el año 2018 se invirtieron USD 9.7 millones en la ampliación de la capacidad de tratamiento de aguas residuales tanto en plantas de producción como en agencias de distribución cumpliendo con la actualización de leyes y reglamentos de los países en los que operamos como por ampliación de volumen de producción.

Los países en lo que se llevaron a cabo estas instalaciones son Guatemala, El Salvador y Ecuador. Estas plantas ya están 100% funcionales y con parámetros superiores a los requisitos ambientales vigentes. Actualmente se están preparando las condiciones para en los próximos años completar las mismas con instalaciones de reúso del agua tratada.

En asociación con especialistas europeos, se incorporaron plantas automatizadas, con tecnología aeróbica de lodos activados y alta eficiencia (MBBR). Con estas instalaciones además de la calidad del agua generada como efluente nos hemos preocupado por un menor impacto del funcionamiento de las mismas con bajo consumo energético, baja generación de ruido e impacto visual integrado con el ambiente.

## Entrenamientos **Medio Ambiente**

Criterio 9 y 10

En el año 2018 hemos invertido 5,544 horas de entrenamiento para crear conciencia ambiental. Se han realizado campañas ambientales en todas las operaciones del Grupo.







## Funcionamiento de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales

Principio 7 y 9 / GRI 306-1, 103-3

Las plantas de producción de cbc cuentan con plantas de tratamiento de aguas residuales. El funcionamiento de la mismas se basa en un sistema de tratamiento biológico aerobio con lodos activados y membranas de ultrafiltración que garantizan el adecuado tratamiento de las aguas residuales de la planta, para cumplir con los lineamientos establecidos en la legislación nacional y los estándares de cbc.

Se cuenta con laboratorios equipados con los instrumentos necesarios para realizar el análisis diario para el control de los procesos. Así mismo, se realizan análisis en laboratorios certificados para verificar el cumplimiento de los parámetros que las leyes y reglamentos establecen.

Con la operación de las plantas de tratamiento de aguas residuales, se cumplen los lineamientos establecidos en las legislaciones locales y los requisitos internos de cbc.

Cuando es necesario se realizan ampliaciones a las plantas de tratamiento que van en línea con el volumen de producción.

## Descarga de Agua por Destino, Calidad y Tipo de Tratamiento

GRI 306-1

cbc cumple con la legislación local en lo que corresponde al tratamiento de aguas residuales. En el año 2018 se invirtieron más de USD 9 millones en la ampliación de la capacidad de tratamiento, por actualizaciones en la legislación local y por aumento de volumen de producción.

Descripción	Cantidad	Dimensional	Porcentaje (%)
Agua residual tratada	2,623,694,937.48	Litros	99.54%*
Total de agua residual generada	2,635,819,708.14	Litros	

\*0.46% de agua residual generada: vinculada a procesos de producción de agua pura.

Descripción	Cantidad	Dimensional	Porcentaje (%)
Agua tratada por cbc	2,213,086,679.77	Litros	84.35%
Agua tratada por tercero de acuerdo a legislación local	410,608,257.72	Litros	15.65%

# Medidas Utilizadas para la Reducción del Consumo de Agua

Principio 7 y 9 / GRI 303-5, 103-1, 103-2

Dos de los principales recursos que utilizamos en cbc son el agua y la energía eléctrica, por lo que hemos implementado una serie de procesos con el fin de controlar, reducir y optimizar su consumo.

## Consumo de Agua

1. Estamos implementando progresivamente medidores de flujo que garantizan el control del agua utilizada en cada una de las etapas de producción. La revisión de estos medidores se realiza cada seis horas con el fin de identificar cualquier inconveniente en los equipos.
2. En todas las plantas realizamos un cálculo diario del Indicador de Agua de la Planta, este se obtiene de la relación de los litros de bebida terminada producida sobre los litros totales de agua utilizados para su producción.
3. Se cuenta con un Comité de Agua que se reúne mensualmente para revisar la tendencia del indicador y definir nuevas acciones que nos permitan reducir y optimizar su consumo. Cada acción es asignada a un responsable con una fecha de realización para garantizar su ejecución dentro del plazo establecido.
4. Se realizan jornadas de capacitación en celebraciones internacionales como el Día del Agua, Día del Medio Ambiente y Día de la Tierra, con el fin de concientizar a todo el personal de la planta acerca de la importancia de este vital recurso.

Adicionalmente, se realiza un desglose del indicador por cada línea de producción, con el fin de llevar un control más riguroso dependiendo del tipo de línea (lata, vidrio o PET). Este indicador se envía diariamente a cada encargado de área para su revisión.

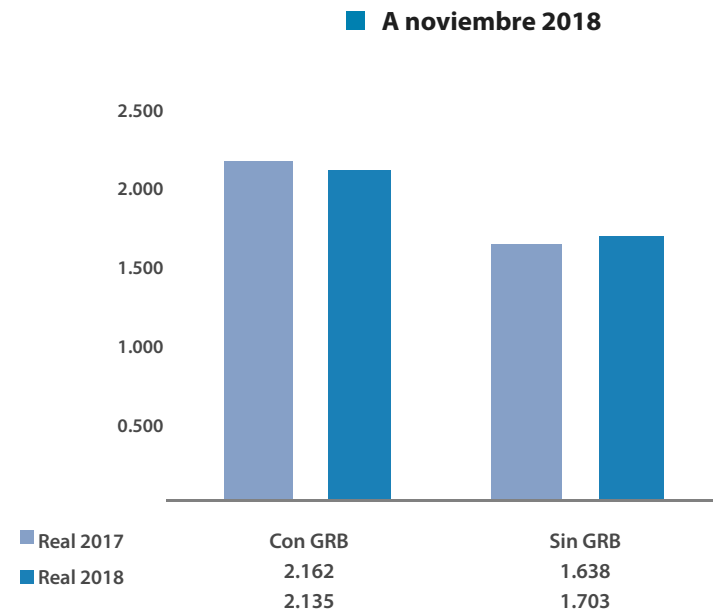
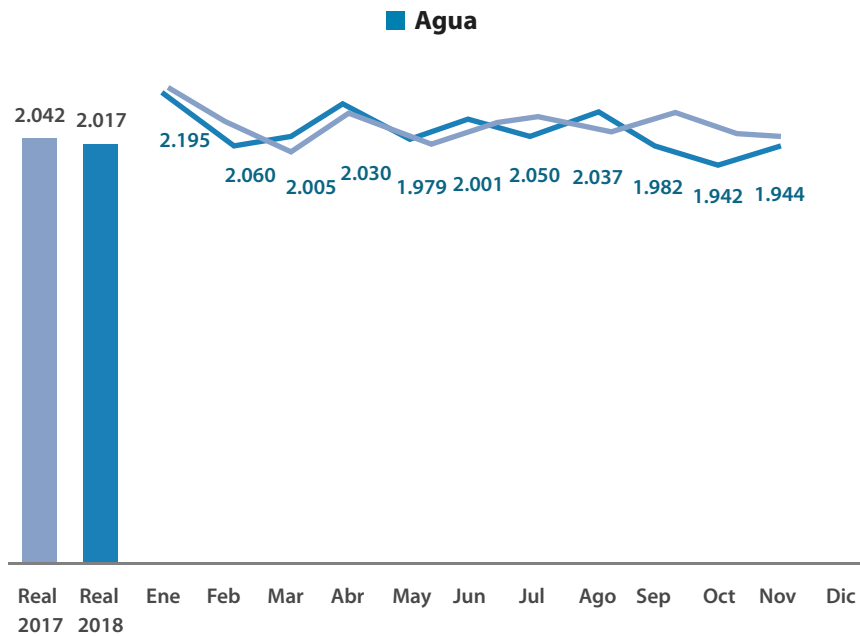


# Consumo de Agua

## L. Consumidos / L. Producidos

GRI 303-5, 103-3

Del año 2017 al año 2018 hemos tenido una reducción de agua en cbc del 1.22% en fábricas con envase retornable (GRB) hemos reducido el 5.36 % y fábricas sin envase retornable (GRB) 2.85%.



## Consumo de Energía

Principio 9 / GRI 302-4, 103-1

1. Las plantas de cbc cuentan con un Indicador de Energía que se obtiene de la relación del consumo de energía eléctrica sobre la cantidad de cajas ocho (8) onzas producidas. Para este indicador se define una meta de reducción anual que nos obliga a implementar nuevas tecnologías y a optimizar el funcionamiento de los equipos para poder alcanzar los objetivos y metas establecidas.
2. En la optimización de equipos se ha trabajado principalmente en la modulación de equipo de aire comprimido y de refrigeración, se realiza mediante un análisis detallado de la planificación y de la demanda de la planta de producción para trabajar con los equipos a una potencia que permita generar únicamente la cantidad de aire necesario y evitar desperdicios que repercuten en un mayor consumo de energía. De igual manera, se realizó una parametrización en el funcionamiento del aire acondicionado de las distintas áreas, estableciendo horas de arranque y de paro.
3. En la implementación de nuevas tecnologías se ha invertido en sustituir las luces tradicionales por luces LED y se han instalado controladores para la iluminación que regulan las horas de encendido y apagado de toda la red.



# Campañas de Concientización

GRI 103-2

Se han desarrollado campañas ambientales con comunicados y actividades para reforzar la cultura de ambiente en cbc.



## Energy Day

Es una campaña la cual tiene como objetivo crear conciencia en nuestras operaciones, y dedicar tiempo a la corrección de desperdicios energéticos en nuestros equipos productivos y de generación, educar al personal en el uso y cuidado de los recursos disponibles e involucrar a cada funcionario sobre la responsabilidad que tenemos como compañía en cuidar el medio ambiente.

Esta campaña de concientización, aun cuando se resume en un día, conlleva una fuerte planificación que va desde la medición de los consumos actuales, identificación de fugas y practicas inadecuadas, planificación y abastecimiento de materiales, campañas de comunicación, ajuste de parámetros operativos y modificación de procedimientos operacionales que garanticen la sustentabilidad a mediano y largo plazo de estas estrategias.



## Good Operation Practices - GOPs

Good Operation Practices (GOPs) consiste en la diseminación de las buenas prácticas relacionadas a consumo energético, lo cual nos permite replicar en todas nuestras operaciones el uso eficiente y responsable de los recursos disponibles.

Las buenas prácticas están enfocadas en el uso de los servicios necesarios para el proceso productivo (aire comprimido, vapor, energía eléctrica, refrigeración, etcétera). Para el próximo año estaremos lanzando GOPs específicos para reducir el consumo de agua y CO2 en los procesos productivos de nuestras operaciones.

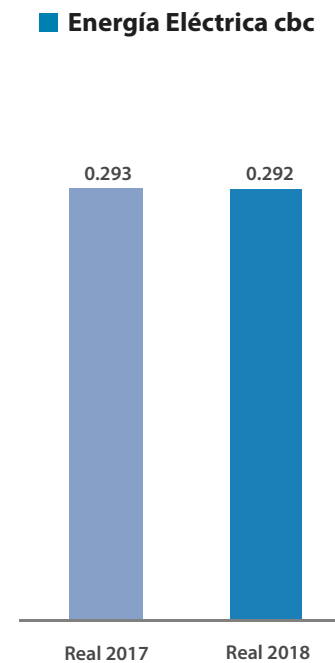
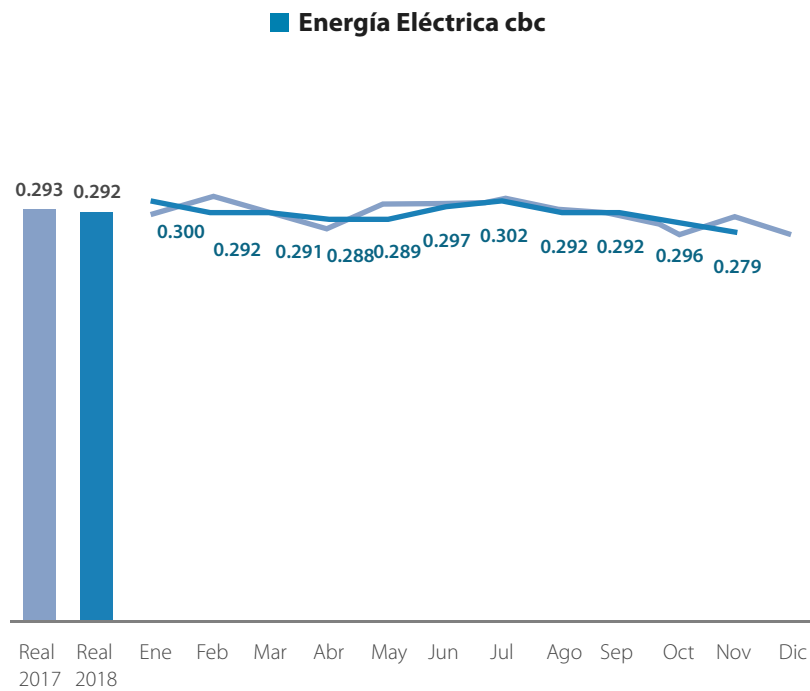


- Mapa de inspección de fugas
- Comunicación interna
- Medición de consumo por equipo
- Kick of Energy Day
- Reparación de fugas

# Consumo de Energía Eléctrica Kw. / Caja 8 Oz.

GRI 302-4, 103-3

Del año 2017 al año 2018 hemos mantenido un consumo estable, reduciendo el 0.34 % en las fábricas de cbc.



## Consumo de Energía Dentro de la Organización

cbc desarrolla anualmente esfuerzos para reducir el consumo de energía eléctrica. De acuerdo a la fuente de energía se toma como base el porcentaje de energía renovable de acuerdo a la generación de los países en los que cbc opera que es mayoritariamente hidroeléctricas.

Material	Cantidad	Dimensional
Consumo de energía eléctrica	132,756,572.63	Kwh/año
Proporción	%	MJoule
Renovable	63.58%	303,863,863.96
No Renovable	36.42%	174,059,797.51
		477,923,661.47

## Intensidad de Energía

GRI 302-3

La intensidad de energía expresa la energía requerida en relación a cada unidad de actividad, output, u otra métrica de la Organización. Al expresarlo de esta manera, se contextualiza la eficiencia de uso de energía de la Organización, haciéndola comparable con otras organizaciones. Es un indicador relativo y se obtiene de la relación de la energía utilizada versus los litros de bebida producidos.

Descripción	Cantidad total	Dimensional
Consumo de energía eléctrica	477,923,661.47	MJoule
Litros de bebida producidos	2,591,759,791.68	Litros
Descripción	Indicador (MJ/L)	
Intensidad de energía	0.18	



# Reducción en Consumo de Energía

GRI 302-4

La habilidad de una organización en usar energía eficientemente se muestra en las reducciones en su consumo de energía. El consumo de energía tiene un efecto directo en su huella ambiental, costos operacionales, y exposición a fluctuaciones en el precio de energía.

Descripción	Valor	Dimensional
Consumo de energía eléctrica año 2017	0.298	Kwh/año
Consumo de energía eléctrica año 2018	0.291	Kwh/año
Descripción	% Reducción	
Reducción del indicador	2.11	



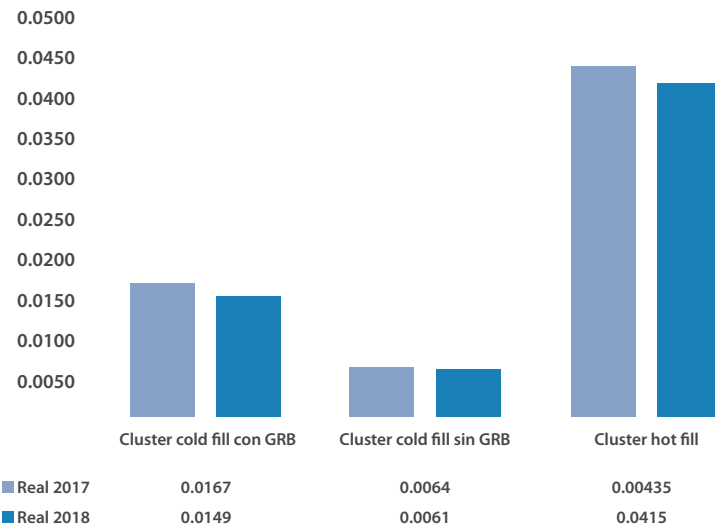
# Consumo Búnker

## L. Búnker / Caja 8 Oz.

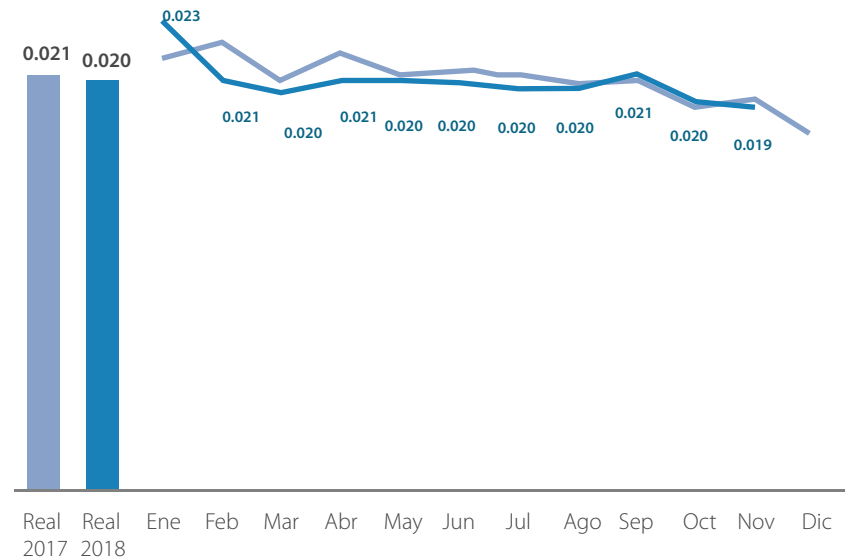
GRI 302-4

Del año 2017 al año 2018 hubo una evolución a un consumo más eficiente de búnker en las fábricas de cbc. Las fábricas de retornable (GRB) han tenido una reducción de 11%, las fábricas sin retornable (GRB) han tenido una reducción de 4.68%, las fábricas *hot fill* han tenido una reducción de 4.6%. El total de reducción de consumo de búnker de cbc es 4.76%.

■ Búnker 2018



■ Búnker cbc



# Control de Emisiones a la **Atmósfera**

Principio 7 y 9 / Criterio 11

Nuestras plantas cuentan con un programa de monitoreo ambiental anual, en el cual se encuentran establecidas las frecuencias y actividades a realizar para cada uno de los muestreos ambientales.

Para el control de emisiones a la atmósfera se realizan monitoreos periódicos que tienen como finalidad determinar las concentraciones de los gases emitidos a la atmósfera por la operación de la planta de producción.

En función de los diámetros de las chimeneas de las calderas, se define la cantidad de puntos de muestreo. Las variables analizadas durante el monitoreo son velocidad, caudal, carga de los gases, humedad, iso-cinetismo, eficiencia de la combustión, exceso de aire y defecto de aire.

## **LAS METODOLOGÍAS PARA LA OBTENCIÓN DE ESTAS VARIABLES SON:**

- Determinación del punto de monitoreo
- Velocidad y caudal de los gases
- Análisis de gases y peso molecular
- Análisis de humedad y material particulado

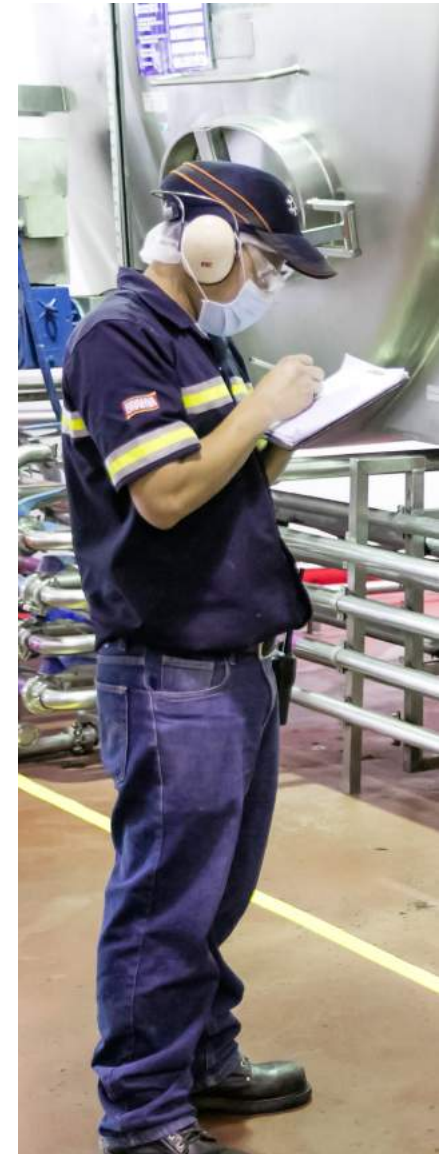
## **LOS GASES MONITOREADOS SON:**

- O<sub>2</sub> - Determinación del punto de monitoreo
- CO - Velocidad y caudal de los gases
- CO<sub>2</sub> - Análisis de gases y peso molecular
- MP - Material Particulado
- SO<sub>2</sub> - Dióxido de Sulfuro
- NO<sub>x</sub> - Óxidos de Nitrógeno

En donde no existe regulación sobre las emisiones a la atmósfera, cbc ha tomado iniciativa de regirse por los límites establecidos en la IFC del Banco Mundial.

cbc ha invertido y está invirtiendo en nuevas tecnologías para reducir las emisiones a la atmósfera. En el año 2018 se implementó en Planta Mariposa, ubicada en Guatemala, un lavador de gases que disminuye considerablemente las emisiones a la atmósfera, esto aunado a las mejores prácticas de operación buscando la optimización y buen funcionamiento de las calderas.

Similares acciones se están adoptando en el resto de las plantas de cbc.





## Despacho Dinámico

Principio 8 y 9 / GRI 103-1

Es la manera más eficiente de optimizar y programar los camiones para realizar y garantizar la entrega de los pedidos en el mejor tiempo, reduciendo emisiones y combustible.

El sistema que utilizamos se compone de dos softwares: uno optimiza la capacidad de carga de los camiones y el otro desarrolla las rutas lógicas y más eficientes para la entrega de los pedidos, logrando así:

### Ahorrar Tiempo de Ruteo

- Elimina las adivinanzas del diseño de territorios y rutas.
- Evalúa múltiples escenarios rápidamente.

### Mejorar las Ventas

- Visita de las cuentas clave a la frecuencia adecuada.
- Cumplimiento consistente y mejora de las pautas de servicio.

### Mejorar el Servicio al Cliente

- Estar en el momento correcto con el producto correcto.
- Manejar fácilmente las fluctuaciones estacionales y de días festivos.
- Incluir excepciones en su plan de forma mejorada.

### Eficiencia de Transporte

- Reducir el kilometraje y, por ende, el consumo de combustible y emisiones.
- Utilizar rutas alternas.

### Mejorar el Rendimiento del Ejecutivo de Ventas

- Hacer un seguimiento y comparar lo planificado con lo realizado.
- Proporcionar información clave acerca de cada despacho.

### Ahorrar Tiempo en Generación de las Rutas

- Generar las rutas más rápidas y más eficientes.
- Importar y exportar información fácilmente.

# Despacho Dinámico

Principio 8 y 9 / Criterio 10 / GRI 103-2

El área de Despacho Dinámico se encarga de optimizar el uso de la flota de entrega acorde a la venta real diaria, y proporcionar al Departamento de Operaciones y Servicios los modelos de carga para cada una de las rutas programadas, logrando con ello un proceso de entrega más ordenado y agilizar el proceso de carga de camiones.



**Enterprise Resource Planning ERP:** modulo de SAP para la Gestión de Clientes.

**Roadnet:** una herramienta de planificación táctica de rutas diarias, le permite optimizar rutas y la capacidad de los camiones para equilibrar tanto los requerimientos del cliente y la rentabilidad.

# Fases del Proceso

GRI 103-3

- > Con el despacho dinámico se optimizan las rutas de entrega de acuerdo a la cantidad demandada previamente.
- > El *fleetloader* es una herramienta para optimizar la carga en los camiones de entrega de acuerdo a la cantidad pedida por ruta.
- > La reportería genera los resultados para el análisis, control, y mejora continua de la entrega.



## Beneficios Planificación de ruta

- Reducción de kilómetros recorridos
- Eficiencias de rutas programadas
- Reducción de consumo de combustibles y generación de emisiones
- Mejorar la entrega de los pedidos (mejora en el servicio al cliente)
- Balanceo de rutas



## Consumo Combustible y Emisiones Anuales

Criterio 11 / GRI 305-5, 305-3

TOTAL RUTAS Y KM DIARIOS NOV 17 - NOV18			Emisiones consolidadas (kg co2eq) nov17 - nov18
RUTAS	KM	Galones Diesel	
205,221.00	13,891,727.96	1,068,594.46	33,410,918.75
46,253.00	4,093,684.46	314,898.80	
43,635.00	2,819,070.40	216,851.57	
48,192.00	3,421,937.41	263,225.95	
158,001.00	8,565,359.44	658,873.80	
41,022.00	2,308,605.11	177,585.01	
37,417.00	2,428,829.17	186,833.01	
579,741.00	37,529,213.95	2,886,862.61	

Reducciones km y emisiones por despacho dinámico:

Kg co2 equ	14,318,965.18
Galones diesel	1,237,226.83

## Consumo sin Despacho Dinámico y sin Preventa en las Operaciones de cbc

Criterio 11 / GRI 305-5, 305-3

SIN DESPACHO DINAMICO		Emisiones sin despacho dinamico (kg co2eq)
KM	Galones Diesel	
19,845,325.66	1,526,563.51	47,729,883.92
5,848,120.66	449,855.44	
4,027,243.43	309,787.96	
4,888,482.01	376,037.08	
12,236,227.77	941,248.29	
3,298,007.30	253,692.87	
3,469,755.96	266,904.30	
53,613,162.79	4,124,089.45	

Con el proceso de despacho dinámico, es posible:

- 30% reducción de kilometraje y kg co2eq
- 40% mejora de rutas programadas
- 60% mejora en balanceo de clientes/cajas

# Apertura Línea de Producción Livsmart

Principio 8 / GRI 302-5

En el año 2018 se abre y opera una línea de producción en planta Livsmart, El Salvador, producto que antes se manufacturaba en Guatemala para importar a El Salvador. Gracias a esto, se impide el transporte de producto desde Guatemala hasta El Salvador, evitando el uso de combustibles en nuestra operación y las emisiones por transporte.

AOP 2018	AOP 2019	Diferencia	Comentario
8,157	2,758	5,399	Viajes
2,422,629	819,047	1,603,582	Kilometrajes
346,090	144,389	201,701	Ahorro en galones de diesel

Ahorro kg co2 equivalente 2,334,373.27 kg

## Uso de combustible en montacargas

GRI 302-2

100% uso de gas propano  
191 montacargas  
436,510 galones de GLP anual



# Material Empaque por Peso y Volumen

GRI 301-1

El peso o el volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización, por:

- Materiales no renovables utilizados
- Materiales renovables utilizados

Material	Clasificación	Origen	Toneladas	Unidades
Envase PET	Plástico	No renovable	50,263.00	-
Envase PRB	Plástico retornable	Renovable	327.00	-
Tapa plástica	Plástico	No renovable	4,481.85	-
Envase vidrio	Vidrio retornable	Renovable	13,606.82	-
Corcholata	Aluminio	No renovable	816.06	-
Lata de aluminio	Aluminio	No renovable	4,118.82	-
Tapa de aluminio	Aluminio	No renovable	1,196.37	-
Etiqueta	Plástico	No renovable	816.23	-
Termoencogible	Plástico	No renovable	5,090.83	-
Bolsa BIB	Plástico	No renovable	-	1,230,400.00
Tetrapack	Cartón	Renovable	-	300,100.40
Cajilla	Plástico	No renovable	-	572,399.00
Caja BIB	Cartón	Renovable	-	21,730,088.00
Caja de tetrapack	Cartón	Renovable	-	

## Porcentaje Reciclado en Materiales de Empaque

GRI 301-2

Composición de material	Cantidad (%)
% Resina reciclada	20%
% Resina no reciclada	80%

## Retornabilidad en Materiales de Empaque

GRI 301-2

Descripción	Cantidad total	Dimensional
Producción con envase retornable	149,303,670.37	Caja 8 onzas
Total de producción planta	322633373.21	Caja 8 onzas

Clasificación	%Total
% de Retornabilidad	15.04%

# Gestión de Subproductos

Principio 8 / GRI 306-2, 303-2

## Descripción del Proceso y Subproductos:



En cbc se tiene una descripción del proceso de producción y una clasificación de residuos para identificar los subproductos generados y separarlos de los desechos comunes.

## Clasificación de los Subproductos:



Se cuenta con un sistema de clasificación de subproductos en agencias y plantas de producción a través de recipientes para clasificar latas, botellas de vidrio, PET, sacos, botes plásticos HDPE, toneles, cartón, nylon, tapón, fleje, Tetra Pack, tarimas de madera, entre otros.

## Gestión de Recicladores:



Se cuenta con un proceso de selección y homologación de recicladores para garantizar que cuenten con las licencias ambientales correspondientes y realicen un manejo adecuado de los subproductos, transformándolos en materias primas para procesos externos. Los precios y recicladores son aprobados por un Comité de Subproductos conformado por representantes del área de Operaciones, Compras, Manufactura, Ambiente, Finanzas y Auditoría.

## Materiales Reciclados:

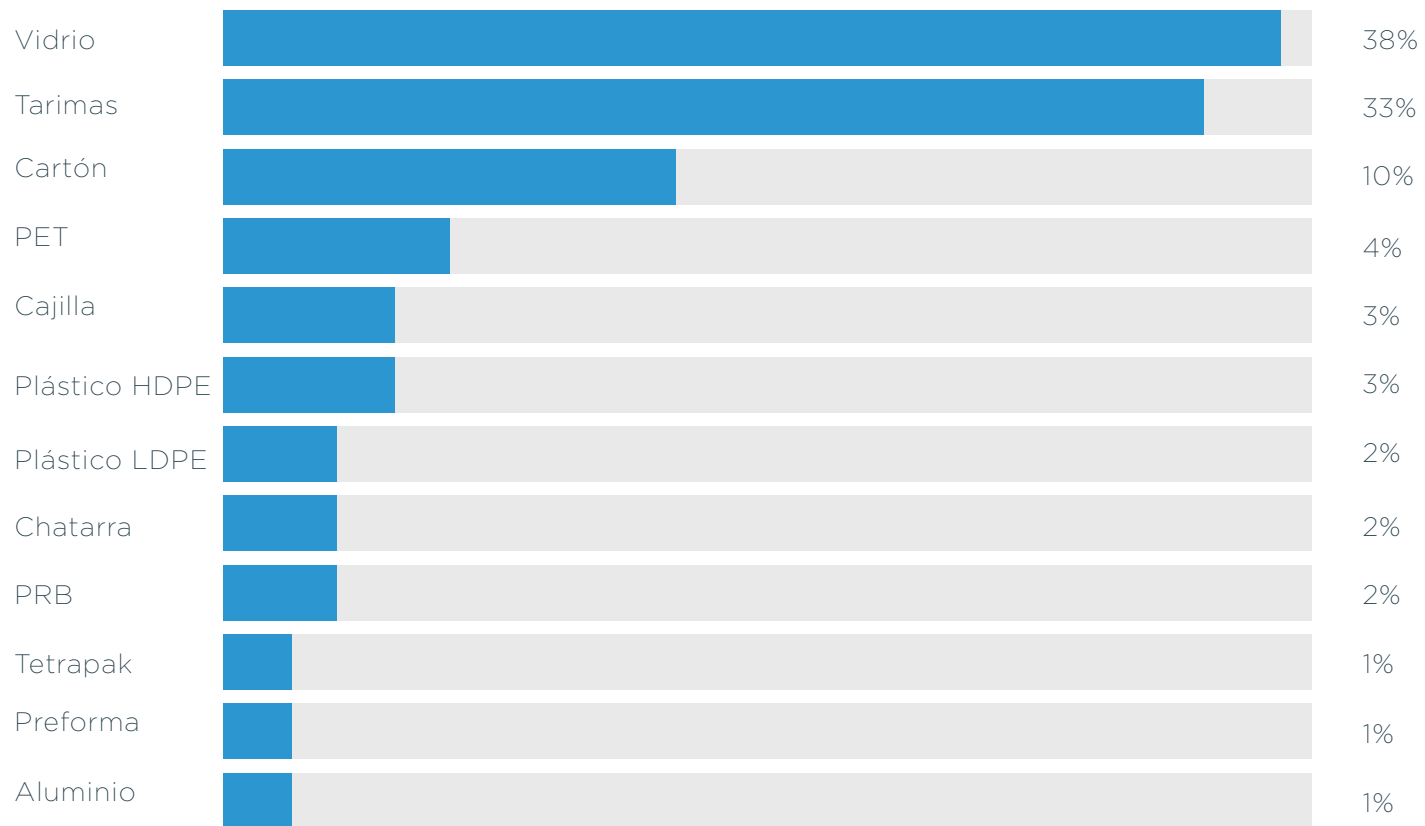


Los principales subproductos que se generan de las operaciones de cbc son: vidrio, madera, cartón, pet, nylon, PRB y otros.



# Porcentaje de Subproductos Reciclados

GRI 306-2



## Desechos por Tipo y Tratamiento

GRI 306-2

cbc se encuentra en este momento en un proceso de planificación para implementar en el año 2019 un plan de gestión de residuos sólidos en las plantas de producción, para alcanzar el objetivo de *0 Waste to Landfield* en el año 2021.

Descripción	Cantidad	Dimensional	Porcentaje (%)
Residuos reciclables	8,169.89	Ton	81.60%
Residuos no reciclables	1,842.05	Ton	18.40%
Residuos peligroso	11.13	Ton	0.11%
	10,011.94		100.00%

## Transporte de Desechos Peligrosos

GRI 306-4

Por ser una empresa de alimento y bebidas cbc considera residuos de tratamiento especial los generados por la clínica de atención a los colaboradores y los residuos de gestión especial como por ejemplo las grasas de mantenimiento industrial, los aceites de mantenimiento de flota propia los cuales tienen una disposición final a cargo de empresas externas, que cuentan con los correspondientes permisos y licencias ambientales.

Descripción	Cantidad	Dimensional	Porcentaje (%)
Residuos peligrosos tratados	11,134.16	Kg	100.00%
Residuos peligrosos	11,134.16	Kg	

### Tratamiento de residuos peligrosos

El 100% de los residuos son gestionados a través de un contratista que cuenta con su licencia ambiental correspondiente para su transporte, tratamiento y disposición final.

## Reducciones en Energía y Emisiones

Principio 9 / GRI 302-5, 302-2

Desde el 2016, cbc ha implementado la tecnología de motores ECR lo que ha aumentado la eficiencia energética en su inventario de enfriadores. Los beneficios de esta tecnología en equipo frío son los siguientes:

- **Reducción en costos de mantenimiento**  
Al comprar menos repuestos que los motores anteriores
- **Mejorar la satisfacción del cliente**  
Al reducir consumo energético
- **Operación ambientalmente amigable**  
Utilizando menos energía y menor impacto ambiental

### Resultados Generales de esta Medida de Reducción

Entre los años 2016 y 2018 se instalaron este tipo de motores a más de 43 mil enfriadores, representando el 28% del inventario total.

- Un enfriador con esta tecnología ahorra hasta 607 kwh. por año.
- Para el año 2022 se finalizará el cambio de motor a la totalidad del equipo frío de cbc.



# Tecnología a favor del Medio Ambiente

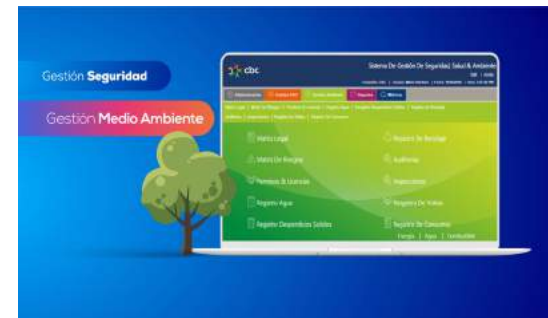
Principio 7 y 9 / Criterio 11

<p><b>En el año 2018, cbc incorporó a su modelo de gestión ambiental la plataforma EHS TRACKER, la cual contiene la siguiente información:</b></p>	<p>Matriz de Leyes y Reglamentos Ambientales de cada país</p>
<p>Permisos y Licencias Ambientales</p>	<p>Estudios de Impacto Ambiental</p>
<p>Compromisos Ambientales, Registro y Cumplimiento</p>	<p>Procedimientos de Inspección y Auditoría</p>
<p>Registro de Uso de Agua, Energía y Combustible en Tiempo Real</p>	<p>Gestión de Desechos Sólidos</p>



Esta herramienta permite el seguimiento en línea de los procesos ambientales para garantizar el cumplimiento de los compromisos legales y las metas de reducción de impacto trazadas por la Compañía.

Así mismo permite el seguimiento del proceso de gestión ambiental por parte de los responsables del mismo.



---

## Centro de Producción **Más Limpia**

GRI 102-12, 102-13

cbc forma parte del Centro de Producción Más Limpia de Guatemala, que fue creado con el apoyo de la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI), la Secretaría de Asuntos Económicos de Suiza (SECO) y el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA); además de instituciones nacionales como la Cámara de Industria de Guatemala.

El objetivo de este es compartir las mejores prácticas, con base en estándares internacionales, contribuyendo a la eficiencia, competitividad, compatibilidad ambiental y desarrollo social de las organizaciones privadas y públicas a nivel nacional.

El Centro de Producción Más Limpia realiza, así mismo, mediciones de consumo energético, estudios técnicos de aguas residuales, estudios de calidad del aire y aspectos relacionados con una producción más eficiente y amigable con el medio ambiente.





# 20 Alianzas para Contribuir a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**



## Alianzas para Lograr **los Objetivos**

GRI 103-1

**Meta de este Objetivo de Desarrollo Sostenible que se busca impactar:**

17. Mejorar la asociación mundial para el desarrollo sostenible, complementada por alianzas de múltiples partes interesadas que movilizan y comparten conocimientos, experiencia, tecnología y recursos financieros, para apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, en particular los países en desarrollo.



## Igualdad de Género

GRI 103-1

**Meta de este Objetivo de Desarrollo Sostenible que se busca impactar:**

5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades para el liderazgo en todos los niveles de toma de decisiones en la vida política, económica y pública.



## cbc, primera empresa en Guatemala en adherirse a los 7 Principios de las Naciones Unidas para el Empoderamiento Económico de las Mujeres

Principio 6

Guatemala, 03 de octubre de 2018.

cbc realizó la firma pública de los Principios de Empoderamiento Económico de las Mujeres (WEP, por sus siglas en inglés) desarrollados por el Pacto Mundial de Naciones Unidas y ONU Mujeres, como una manifestación de su compromiso con la igualdad de género.

Estos principios representan el conjunto de prácticas empresariales para promover la igualdad entre mujeres y hombres en todas las áreas de la gestión corporativa. De igual manera, están diseñados para ayudar a las empresas a la hora de examinar las políticas y prácticas que aplican, o a crear otras nuevas.

*“cbc forma parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2013. Desde su fundación la ética y el respeto a los Derechos Humanos han sido fundamentales en su crecimiento y desarrollo. El éxito de la empresa se basa en la igualdad de oportunidades, en la meritocracia y en la inclusión. Creemos que la igualdad de derechos y oportunidades para hombres y mujeres es el bastión más importante para el desarrollo de los pueblos, construye economías más fuertes y sociedades más justas.”*

**Rosa María de Frade**

Directora de Asuntos Corporativos



### Los 7 Principios de Empoderamiento de las Mujeres son:

1. Establecer un liderazgo corporativo de alto nivel para la igualdad de género.
2. Tratar a todas las mujeres y hombres de manera justa en el trabajo.
3. Asegurar la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores, de las mujeres y los hombres.
4. Promover la educación, la capacitación y el desarrollo profesional de las mujeres.
5. Implementar el desarrollo empresarial, la cadena de suministro y las prácticas de comercialización que empoderan a las mujeres.
6. Promover la igualdad a través de iniciativas comunitarias y de promoción.
7. Medir e informar públicamente sobre el progreso para lograr la igualdad de género.



*"Nos enorgullece que el 42% de los puestos de toma de decisión en cbc, son ocupados por mujeres. Nuestra Gente es nuestro pilar fundamental y por ello nos enfocamos en su capacitación y desarrollo. Somos una empresa comprometida con la creación de un ambiente inclusivo y de equidad, así como de condiciones de trabajo que permitan un balance entre la vida personal y la vida profesional".*

**María José Villanueva**  
Directora de Gente & Gestión

cbc maneja la igualdad y equidad de género de manera fundamental en todas sus operaciones, en términos salariales, de prestaciones y seguridad. Así mismo, cuenta con políticas de planificación de carrera para las mujeres y otros beneficios, como jornadas especiales para las madres lactantes.

*"Apoyar a las mujeres para que participen plenamente en todos los niveles de la actividad económica es esencial para construir economías fuertes e instituir sociedades más estables y justas. Desencadenar los beneficios del empoderamiento económico de las mujeres requiere de la participación de todos los actores, incluidos los negocios, quienes son el motor de los empleos, la innovación, la creación de capital e inversión, por ello queremos destacar a cbc como una empresa pionera en temas de liderazgo y empoderamiento de la mujer".*

**Adriana Quiñones**

Representante de País de ONU Mujeres de Guatemala.



*"Somos una campaña que cree en el talento y la capacidad de las mujeres".*

**Ziad Nahas**  
CEO cbc

## Agua Limpia y **Saneamiento**

GRI 103-1

**Meta de este Objetivo de Desarrollo Sostenible que se busca impactar:**

6.6 Para 2020, proteger y restaurar los ecosistemas relacionados con el agua, incluidas las montañas, los bosques, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos.



## Fondos de Agua

Principio 8 / GRI 413-1, 203-1, 102-13, 102-12

Los Fondos de Agua son alianzas público-privadas para desarrollar mecanismos de impacto que contribuyan a la seguridad hídrica de las áreas determinadas a través de la inversión en la infraestructura natural. Los Fondos de Agua son instrumentos diseñados para proteger y preservar las áreas de recarga hídrica de cuencas determinadas.

### Fondo de Agua de Quito

Principio 8 / GRI 413-1, 203-1, 102-13, 102-12

En el año 2000 se crea el Fondo de Agua de Quito (FONAG), convenio firmado por diversas empresas privadas y gubernamentales, así como con los organismos internacionales Banco de Desarrollo de América Latina CAF y The Nature Conservancy, también conocida por sus siglas TNC, una organización internacional sin fines de lucro, dedicada a la conservación de la biodiversidad y el medio natural. cbc se adhiere al Fondo de Agua desde el año 2005.

#### Programas desarrollados

En julio de 2005 el Fondo para la Protección del Agua (FONAG) y Tesalia cbc suscribieron un convenio de cooperación interinstitucional para realizar actividades que mantengan y recuperen las áreas de recarga hídrica para el consumo humano y productivo del Distrito Metropolitano de Quito y fomenten comportamientos responsables en relación a la conservación del entorno.

Dentro de la primera etapa de intervención se desarrollaron acciones de recuperación de cobertura vegetal con especies nativas en áreas cercanas a la ribera del Río San Pedro (comunidades San Agustín Bajo, San Agustín Alto, Colegio Genoveva German). A nivel educativo se sensibilizó a la comunidad sobre una nueva cultura del agua a través de técnicas lúdicas y una amplia gama de recursos didácticos innovadores, así como a cien nuevos estudiantes que ahora forman parte del grupo Guardianes del Agua. Los programas de educación, comunicación y recuperación de la cobertura vegetal intervinieron en un radio de 7 kilómetros de las riberas del Río San Pedro. En 2017, se firma un nuevo convenio de cooperación en el que se busca ampliar 5 kilómetros más en áreas de intervención cercanas a este río.





## Fondo de Agua de Guayaquil

Principio 8 / GRI 413-1, 203-1, 102-13, 102-12

Con fecha 23 de noviembre de 2015 nace el Fondo de Agua de Guayaquil como un mecanismo para recibir, administrar y canalizar recursos para la conservación y la restauración de la cuenca del Río Daule que abastece de agua a Guayaquil.

El convenio lo firmaron diversas empresas privadas y gubernamentales, así como los organismos internacionales Banco de Desarrollo de América Latina CAF y The Nature Conservancy TNC.

Desde el 4 de marzo del año 2016, cbc es parte del Fondo de Conservación del Agua de Guayaquil, con el objetivo de asegurar la provisión de agua de calidad para los distintos usos y a su vez proteger y restaurar las áreas críticas de importancia hidrológica para la adecuada conservación.

cbc apoya el cofinanciamiento de las acciones que permitan la implementación y gestión de los proyectos que se aprueben para la conservación y restauración de la cuenca de este importante río.

### Algunas de las acciones del Fondo de Agua de Guayaquil son:

- 1 La protección de áreas críticas y la restauración de áreas específicas, incluyendo zonas de rivera.
- 2 La implementación de mejores prácticas productivas y ordenamiento territorial con enfoque en la cuenca.
- 3 Combatir la sedimentación a través de reforestación y medidas para evitar la erosión.
- 4 La educación y sensibilización ambiental.
- 5 El monitoreo de la calidad y cantidad de agua.

Actualmente dentro de las diferentes acciones también se está llevando a cabo un estudio acerca de la descarga hídrica en dicha zona, trabajo conjunto con la Universidad de Guayaquil.



## Fondo de agua de Guatemala, Funcagua



Principio 8 / GRI 413-1, 203-1, 102-13, 102-12

cbc es socio fundador del Fondo de Agua de Guatemala, Funcagua, el cual nace a la vida jurídica en el año 2017 como una iniciativa privada, siendo un mecanismo de financiamiento estable, transparente y de largo plazo, que permite que distintos actores unan esfuerzos para solucionar una problemática común, entorno a la gestión integrada del agua.

cbc pertenece a la plataforma multisectorial cuyo objetivo es fomentar la conservación, recuperación y aprovechamiento sostenible de las fuentes de agua para la región metropolitana de Guatemala, teniendo como meta inicial la implementación de acciones de campo en aproximadamente 17,000 hectáreas durante los próximos 15 años.

Funcagua centra sus acciones en 12 de los 17 municipios del Departamento de Guatemala, en los cuales se concentra el 94% de la población.

Dentro de los objetivos de Funcagua se pueden mencionar los siguientes:

- Mejorar la recarga potencial de los acuíferos en la región metropolitana.
- Reducir la escorrentía y deslizamientos por eventos hidrometeorológicos extremos.

- Sensibilizar y educar a los distintos usuarios del agua.
- Mejorar la capacidad de gestión de recursos financieros a favor de la conservación del agua.
- Monitorear el entorno vinculado a la gestión integral del agua en la región metropolitana.





## Fondo Regional del Agua **Forasan Piura**

Principio 8 / GRI 413-1, 203-1, 102-13, 102-12

cbc es parte del Fondo de Agua Forasan Piura, un mecanismo a largo plazo que busca aumentar los esfuerzos y recursos financieros para contribuir a la gestión integrada del agua en la cuenca Chira Piura.

El Forasan Piura tiene como finalidad administrar y canalizar inversiones para garantizar la cantidad y calidad de los recursos hídricos a través de la conservación de ecosistemas y desarrollo de una cultura del agua.

cbc, a través de Forasan, contribuirá a la realización de actividades de protección de las áreas de recarga hídrica en el Perú.

Al cierre de 2017, cbc es la única empresa privada miembro del Fondo de Agua de Piura, que es además el primer Fondo de Agua en el Perú.



## Agua Segura Honduras



Principio 8 / GRI 413-1, 203-1

Como parte de su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, cbc contribuye al acceso de agua segura. En Honduras, cbc se sumó a la iniciativa del Ministerio de Educación para garantizar que comunidades y escuelas de las zonas del centro, sur y oriente del país puedan contar con filtros de agua.

En las áreas rurales de Honduras, el acceso a agua potable y servicios sanitarios adecuados continúa siendo una necesidad latente, razón por la que surgió el Proyecto Agua Pura con cbc Honduras.

El programa impacta positivamente a 20,000 personas y mejora la asistencia de los alumnos a las escuelas, gracias a la reducción de enfermedades gastrointestinales originadas por consumo de agua no potable.

Previo a la entrega de los filtros, las autoridades municipales, locales y padres de familia reciben la capacitación acerca del uso y mantenimiento de los mismos, así como la importancia de cuidar el agua.



## Convenio de Cooperación con el Instituto Privado de Investigación **sobre Cambio Climático**



Principio 8 / GRI 413-1, 203-1, 102-13, 102-12

El Instituto Privado de Investigación sobre Cambio Climático ICC, es una institución privada con fines de investigación y desarrollo de proyectos para la mitigación y la adaptación al cambio climático en las comunidades, los procesos productivos y la infraestructura. El Instituto crea y promueve acciones que faciliten la mitigación y la adaptación al cambio climático basados en lineamientos técnicos científicos.

cbc realizó una alianza con el ICC para el manejo integrado de cuencas, buscando implementar acciones para mantener la integridad de los recursos naturales de las cuencas. Estas acciones se realizan por medio del manejo integrado del agua, la protección de los suelos, la protección y manejo de los bosques.

En el año 2017 se inició con la reforestación en la cuenca de los Ríos Sis-Icán, en el Municipio de Pueblo Nuevo, Aldea San Francisco Pecul, del Departamento de Suchitepéquez. En esta actividad participaron 80 voluntarios de la planta de producción ubicada en el Municipio de Cuyotenango, Departamento de Suchitepéquez.

En el año 2018 se renovó el Convenio de Cooperación con el ICC y se procedió a la siembra de más de 200 mil árboles de especies nativas en las cuencas de los Ríos Villa Lobos y Sis-Icán.



Se realizó en conjunto con el MARN y empresas integrantes de CAESA (Consejo Académico de Estudios Socioeconómicos y Ambientales) una reforestación de 1,200 árboles de especies nativas en el Municipio de San Juan Opico, Departamento de La Libertad en El Salvador, con el apoyo de colaboradores de la Planta de Producción de Livsmart y otras empresas de la zona.

Liberación de más de 200 tortugas en peligro de extinción en Playa Barra Salada, El Salvador con el apoyo de FUNZEL (Fundación Zoológica de El Salvador) y Livsmart.



## Producción y Consumo **Responsables**

GRI 103-1

**Meta de este Objetivo de Desarrollo Sostenible que se busca impactar:**

12.5 Para 2030, reducir sustancialmente la generación de desechos a través de la prevención, reducción, reciclaje y reutilización.





## Programa de Reciclaje en la Cuenca del Lago Atitlán

Principio 8 / GRI 413-1, 203-1, 102-13, 102-12, 103-2, 103-3

En el mes de agosto del año 2017 se firmó el convenio de cooperación entre Amigos del Lago y cbc para promover la cultura de reciclaje y buena disposición de los desechos sólidos en la cuenca del Lago de Atitlán, ubicada en el Departamento de Sololá, Guatemala.

El proyecto opera a través de centros de acopio y transferencia intermunicipales donde se recolectan residuos reciclables sólidos (aluminio, PET, vidrio, entre otros). Estos se encuentran en nueve municipios en la Cuenca: Santa Lucía Utatlán, Santa María Visitación, Santa Clara la Laguna, Santiago Atitlán, San Lucas Tolimán, San Pedro la Laguna, San Juan la Laguna, San Marcos la Laguna y Santa Cruz la Laguna.

Este proceso inició bajo la dirección de Amigos del Lago, donde se utiliza una lancha donada por cbc, adaptada especialmente para este fin.

Cada municipio manejará una dinámica propia de recolección diaria o semanal y se espera una recolección mensual de más de 58 toneladas de residuos reciclables.

El objetivo de Atitlán Recicla es fortalecer la cultura de reciclaje entre la población, facilitando la infraestructura y logística necesaria para el manejo adecuado de los residuos sólidos, lo que reducirá directamente la contaminación en la cuenca del lago. Otro aspecto importante es que el reciclaje tiene el potencial de convertirse en una fuente alternativa de ingresos económicos para las comunidades, mediante la venta del material recolectado.

El proyecto busca fomentar la participación comunitaria de mujeres y jóvenes. Por ello se conformaron grupos de mujeres líderes, quienes son las encargadas directas de la operación de los centros de acopio y transferencia.





Esto implicó la formación de 18 equipos de trabajo, con la participación activa de más de 150 mujeres que trabajan en sus respectivas zonas.

Este proceso inició bajo la dirección de Amigos del Lago, quienes impartieron talleres y capacitaciones a los grupos clave que ejecutan el proyecto (jóvenes, mujeres, operarios municipales de centros de acopio y transferencia), sobre temas como manejo, tratamiento y disposición final de los residuos y desechos sólidos, así como trabajo en equipo, relaciones interpersonales y administración de negocios.

Además, se requirió un amplio trabajo de investigación y asistencia técnica para la puesta en marcha del proyecto y para la creación de los centros de acopio en los municipios participantes. Esto requirió el fortalecimiento de los enlaces de comercialización de materiales reciclables.

A través de Atitlán Recicla estamos integrando a todos los miembros de las distintas comunidades, autoridades y organizaciones, para que la cultura del reciclaje y sensibilización ambiental sea una actividad inherente a la población y especialmente a su niñez.

El Lago de Atitlán, ubicado en Sololá en la región Sur Occidental de Guatemala, es catalogado como uno de los cuerpos de agua más importantes de la región. Motor de desarrollo y generador de turismo, es fuente de subsistencia para más de 300 mil personas que viven en su cuenca, quienes además, dependen de sus aguas para ingesta e higiene.

Principio 8 / GRI 413-1, 203-1, 103-2, 103-3



En el año 2018 la Asociación Amigos del Lago de Atitlán a través del proyecto Atitlán Recicla, liderado por la Asociación con el apoyo de cbc, la cooperación canadiense CECI y su programa Uniterra, realizó cuatro rondas de comercialización de materiales reciclables.

Se acopiaron en la cuenca del Lago de Atitlán 2,500 quintales de reciclables, por un total de 259 toneladas de residuos reciclables tales como cartón, vidrio, papel, aluminio, metal, chatarra, plástico PET, duro y soplado. Este proyecto contribuyó a la conservación del medio ambiente y el cuidado del Lago de Atitlán, evitando que los residuos inorgánicos reciclables que tardan miles de años en descomponerse, sean vertidos en el lago.

Así mismo, se entregaron 120 estufas mejoradas a las mujeres líderes que participan en el programa como una contribución a la mejora de las condiciones de vida de ellas y sus familias, ya que este tipo de estufas contribuyen a la erradicación de los fuegos abiertos y a la reducción de la deforestación ya que se utiliza hasta un 70% menos de leña.

Principio 8 / GRI 413-1, 203-1, 103-2, 103-3





## Convenios de Reciclaje

Principio 8, GRI 413-1, 102-13, 102-12



### Alcaldía Indígena de Santa Cruz del Quiché

cbc y la Alcaldía Indígena de Santa Cruz del Quiché firmaron una carta de entendimiento. La firma de esta carta tiene como objetivo desarrollar acciones de cooperación entre ambas instituciones para poder articular de manera conjunta los trabajos necesarios para implementar un programa de reciclaje que contribuya con el medio ambiente.

Esta alianza nos permite contribuir de una forma positiva a la protección de la Madre Tierra, cuidando los bosques y también separando los residuos que se generan para su reciclaje y buena disposición final.

La alcaldía busca proteger los bienes naturales que son fuente de vida, y están en armonía con la Madre Naturaleza.





## Fundación Valle de Panchoy



Principio 8 / GRI 102-13, 102-12

cbc y Fundación Valle de Panchoy firman una carta de entendimiento en la cual se busca apoyar el programa Antigua Limpia y el plan de reciclaje para la Antigua Guatemala. Este plan busca la implementación de acciones que permita la recolección, recuperación de los residuos sólidos reciclables y/o reutilizables, con el fin de lograr su mejor y mayor aprovechamiento económico, ambiental y social.

## Convenio de Cooperación con **la Asociación de Recicladores de Nicaragua**



Principio 8 / GRI 413-1, 203-1, 102-13, 102-12

cbc firmó un Acuerdo desde el año 2015 con la Asociación de Recicladores de Nicaragua para la promoción de la cultura de reciclaje. Este ha permitido realizar acciones conjuntas que promueven la sensibilización y concientización sobre los beneficios del reciclaje, así como la separación de los desechos sólidos en Nicaragua.

En el año 2017, en el Auditorio Central de la Universidad de Managua, se realizó el III Congreso a Beneficio de los Recicladores de Base. Este año, además de un aporte en equipos de seguridad y uniformes, el equipo élite, conformado por 65 personas, también recibió una charla a cargo del joven Eliezer Méndez, ganador del Eco Reto 8.0, con su Proyecto de Sistema de Riego Alimentado con Energía Eólica. En el año 2018 se continuó con el acuerdo.



## Programa de Reciclaje en Jamaica

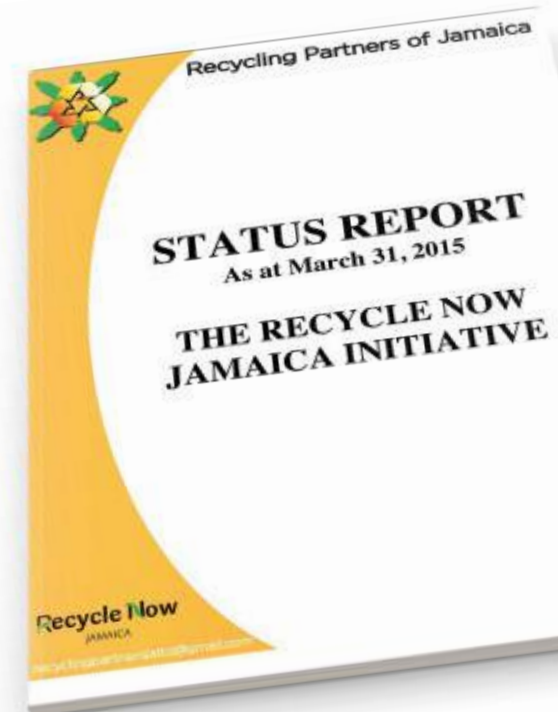


Principio 8 / GRI 413-1, 203-1, 102-13, 102-12, 103-2, 103-3

cbc Jamaica es parte de la iniciativa *Recycling Partners of Jamaica*, conformada por el Gobierno de Jamaica y diferentes empresas de la industria. Esta iniciativa tiene como objetivo la recuperación de los envases PET para su reciclaje, con un impacto positivo en el desarrollo de nuevas oportunidades de empleo.

En el año 2015 se presentó el primer informe de resultados. En este se resalta la creación de centros de acopio y el inicio del proceso de recuperación. Este programa continúa funcionando.

En el año de 2018 se inició un proceso de análisis con el objetivo de desarrollar un proyecto de economía circular en Jamaica. Durante el 2019 se dará seguimiento a esta importante iniciativa que es un esfuerzo público-privado.



## Reciclaje Comunitario en Guatemala



Principio 8 / GRI 413-1, 203-1

Desde el año 2008, cbc apoya a más de 120 microempresarios que forman parte de una red de reciclaje, con el objetivo de reducir la huella ambiental. A través de este programa, se ha capacitado a 300 comunidades por medio de asociaciones y cooperativas, motivando la conformación de microempresas dedicadas a la recuperación y comercialización de materiales reciclables, con énfasis en envases PET. Se apoya a las comunidades con capacitación técnica y herramientas como pesas y medios de transporte para los envases.

El programa Reciclaje Comunitario se ha convertido en una valiosa oportunidad de generar ingresos económicos para quienes forman parte de esta red.







## Programa de Empoderamiento para Recicladoras de Base



Principio 8 / GRI 413-1, 203-1, 103-2, 103-3

El Programa de Empoderamiento para Recicladoras de Base que Tesalia cbc ejecuta junto a Redes con Rostro genera valor compartido, a través de la transferencia de conocimiento, experiencias y recursos, para beneficiar a las comunidades de las provincias de Manabí y Sucumbíos.

El programa promueve la igualdad de género dentro de las asociaciones de recicladores de base, motivando la participación plena y efectiva de mujeres en sus espacios de trabajo. De esta manera se fortalece la estructura de asociatividad de los recicladores de base y se brinda herramientas para que puedan multiplicar los beneficios de sus actividades económicas y productivas.

Durante el 2018, Tesalia cbc trabajó con cinco asociaciones conformadas por 268 recicladores de base, generando un beneficio directo a más de 8 mil comerciantes que se beneficiaron de este modelo de trabajo coordinado con los gobiernos locales.



## Impulso a Iniciativas de Emprendimiento Relacionadas con Manejo de Desechos Sólidos no Peligrosos



Principio 8 / GRI 413-1, 203-1

Tesalia cbc trabaja de forma permanente en tejer alianzas eficaces con actores públicos y la sociedad civil, a fin de impulsar el talento humano local y desarrollar proyectos sostenibles. Es así que en 2018 formó parte como jurado de:

1. Reto de Emprendimiento Urbano (Quito): es un concurso organizado por *Impaqto* con apoyo de BID – Fomin que busca soluciones innovadoras en 3 categorías: Mujeres & Emprendimiento, Gestión de Desechos Sólidos y Construcción Sustentable. Tesalia cbc fue parte del equipo técnico que desarrolló la competencia, así como miembro del jurado calificador de la categoría “Gestión de Desechos Sólidos”.
2. Ideatón (Guayaquil): el Centro de Emprendimiento e Innovación Guayaquil Emprende -adscrito a la Municipalidad de Guayaquil- organizó un concurso interuniversitario llamado Ideatón 2018, que buscó soluciones innovadoras a 3 grandes desafíos enmarcados en las siguientes categorías: economía circular, tecnología y nutrición. Tesalia cbc auspició la categoría “Economía Circular”.
3. Plataforma Comercial de Premios Latinoamérica Verde (Guayaquil): esta plataforma apoyada por PNUD, busca ser la vitrina que dinamiza la economía verde al exhibir las iniciativas regionales en 10 categorías que están alineadas con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS). Tesalia cbc apoyó la categoría “Manejo de Residuos Sólidos”.





# RECICLARTE

creando juntos desde la escuela

Principio 8 / GRI 203-1, 102-13, 102-12

ReciclArte es una iniciativa que crea conciencia ambiental en niños en edad escolar en Lima. En 2018 participaron 15 escuelas públicas del centro histórico de la ciudad.

El proyecto involucra a los escolares -quienes se ven directamente beneficiados de la iniciativa-, a los profesores y la comunidad escolar en general. En el año 2018 el proyecto consistió en la creación e implementación de estrategias lúdicas para generar la correcta segregación de materiales reciclables (botellas, papeles y cartones), los cuales a su vez fueron entregados a las organizaciones de recicladores formales, fomentando el reciclaje.

El programa beneficio a más de 5,000 niños con juegos, teatro y títeres, y más de 150 docentes y directivos que fueron capacitados. Entre junio y diciembre de 2018, el proyecto logró recuperar 11 toneladas de residuos reciclables.



Intervenir en 15 escuelas públicas de Lima



Capacitar a 163 docentes



Capacitar a 232 alumnos y alumnas brigadistas ambientales escolares

Las 11 toneladas de material reciclado permitieron ahorrar 103,331 litros de agua, 66 árboles, 11,308 litros de petróleo, 22,250 kwh. de electricidad y 421 BTU de energía



Apoyar a 4 asociaciones de recicladores de Lima



5,718 niños y niñas de entre 3 a 12 años se beneficiaron con juegos, funciones de teatro y títeres en temática ambiental con énfasis en manejo de residuos



ALIANZAS

## Salud y Bienestar

GRI 103-1

**Meta de este Objetivo de Desarrollo Sostenible que se busca impactar:**

Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.





## Operación

# Sonrisa



GRI 413-1, 203-1, 102-13, 102-12

En Guatemala, Honduras, Nicaragua y Perú cbc forma parte de Operación Sonrisa, una fundación orientada a facilitar operaciones gratuitas de labio y paladar hendido a niños y niñas.

Las operaciones se llevan a cabo en jornadas periódicas con el apoyo de médicos internacionales. Adicionalmente, se realizan procesos de formación para profesionales locales en cada uno de los países donde tiene presencia. En el movimiento participan importantes empresas y cientos de voluntarios, que cada año contribuyen en la convocatoria y realización de las jornadas, tanto nacionales como internacionales.

Los niños con labio y paladar hendido pueden presentar dificultades para alimentarse, complicaciones dentales, en el desarrollo del habla y problemas de adaptación social. Por estas razones cobra gran importancia la labor que se desarrolla, la operación y el tratamiento brindan a los niños la oportunidad de una vida sana y feliz.

## cbc forma parte de la Fundación **Ayúdame a Vivir de Guatemala**



GRI 413-1, 203-1, 102-13, 102-12

cbc forma parte de la Fundación Ayúdame a Vivir desde el año 2001. Esta entidad, de la cual también forman parte otras importantes empresas, ha asumido el reto de ayudar a obtener los recursos necesarios para el funcionamiento de la Unidad de Oncología Pediátrica de Guatemala, que se ha convertido en una institución líder en la región en el tratamiento del cáncer pediátrico y que brinda tratamiento sin costo a niños y niñas que afrontan esta delicada enfermedad.

Esta iniciativa integra a un equipo multidisciplinario de profesionales, que incluye psicólogos, nutricionistas y especialistas en trabajo social, para brindar orientación, asesoría y apoyo a los padres y familiares del paciente. Adicionalmente, se da seguimiento médico a los niños por el tiempo que sea necesario, con una atención que combina la calidad médica y la calidad humana.

Actualmente la tasa de sobrevivencia promedio de los niños en tratamiento es del 70%, y se ha alcanzado un 99% de adherencia de los pacientes a completar el tratamiento. Al mes de junio del año 2017 se han atendido 7,460 niños, de los cuales 5,772 fueron diagnosticados con cáncer.

La atención a las familias incluye un hogar temporal, para que en el momento en que los niños deban estar internados ellos puedan dar un seguimiento cercano al tratamiento y estar presentes durante todo el proceso.

El aporte económico de cbc a este importante proyecto es de más de US\$ 6.6 millones, además el equipo multidisciplinario de la Compañía se involucra en acciones de voluntariado para mejorar las capacidades de gestión de la unidad en áreas como el desarrollo de gente, tecnología y procesos.



---

## Fundación Hondureña para el Niño con Cáncer

GRI 413-1, 102-13, 102-12

cbc es consciente de que un diagnóstico temprano es fundamental para salvar la vida de los niños. Se ha intensificado las campañas educativas con el fin de educar a la población hondureña sobre el cáncer infantil. En conjunto con cbc Honduras, la secretaría de educación lanzan la campaña 12 síntomas del cáncer infantil. La secretaria abre las puertas en los centros educativos, cbc Honduras con todo el material impreso educativo. El alcance 662 directores municipales, 60,955 docentes, 24,297 centros educativos de pre básica y media y 1,686,997 alumnos orientado a zona centro sur del país.





## Puerto Rico **Saludable**



GRI 413-1, 203-1, 102-13, 102-12

En Puerto Rico, cbc participa en el programa “Puerto Rico Saludable”; una plataforma que busca implementar un plan de acceso sostenido a información y capacitación en materia de educación nutricional, así como promover la actividad física en todas las etapas de la vida. El programa se realiza en cooperación con *United Way*, Liga Atlética Policiaca, *Boys & Girls Clubs*, Administración de Vivienda Pública y Departamento de Deportes y Recreación en Puerto Rico, Hecho en Casa, *Caribbean Cinemas* y El Nuevo Día.

## Promoción del Deporte y la Actividad Física en Centroamérica

GRI 413-1, 203-1



A través de su marca Gatorade, cbc está comprometida con la promoción de un estilo de vida balanceado y saludable para sus consumidores, principalmente por medio de la actividad física.

Uno de los proyectos desarrollados por la marca Gatorade es el campeonato de fútbol 5v5 para jóvenes de 14 a 16 años de edad. En el 2018 participaron equipos de Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua y los ganadores tuvieron la oportunidad de viajar a Barcelona, España, representando a sus países en el campeonato global. El proyecto impacta a más de 500 jóvenes de la región que recibieron charlas de nutrición e hidratación de acuerdo a su edad y actividad física.

Además, se realizan diversos proyectos en cada país, fomentando el deporte y educando acerca de la hidratación que requiere la actividad física. Por ejemplo, en Guatemala se apoya el campamento de fútbol del FCB Escola, que ofrece a los niños la oportunidad de entrenar bajo los estándares del equipo Barcelona FC e incluye charlas nutricionales y prácticas deportivas en Barcelona, España. En El Salvador, cbc también participa en el proyecto *College Cup*, un campeonato intercolegial de fútbol que reúne a más de 200 jóvenes que durante todo el año participan en el torneo con el objetivo de obtener becas deportivas en distintas universidades de Estados Unidos.

Gatorade apoya las carreras de atletismo que se realizan en Centroamérica durante todo el año. Solo en 2017, se hidrató a más de 130 mil participantes en al menos 120 carreras de la región. Además, a través de su programa Legión Gatorade, se ha brindado un espacio seguro a corredores para entrenar con supervisión profesional, hidratación y charlas de nutrición. En Guatemala hay cinco grupos de entrenamiento en los que participan más de 600 corredores y en El Salvador, 200 atletas forman parte de esta iniciativa.



## Hambre Cero

GRI 103-1

**Meta de este Objetivo de Desarrollo Sostenible que se busca impactar:**

2.2. Para 2030, acabar con todas las formas de malnutrición, incluida la consecución en 2025 de los objetivos internacionalmente acordados sobre el retraso en el crecimiento y la emaciación en niños menores de cinco años, y abordar las necesidades nutricionales de los adolescentes, las mujeres embarazadas y lactantes, y las personas de edad.







# Programa de Nutrición y Seguridad Alimentaria

GRI 413-1, 203-1, 102-13, 102-12, 103-2, 103-3

Como parte de una alianza establecida entre cbc y Asociación Puente, en abril de 2013 se firmó un convenio para la implementación del Proyecto de Nutrición y Seguridad Alimentaria, el cual inició operaciones de junio 2013 en 24 comunidades de Santa Apolonia, Chimaltenango; con la participación de 1,008 mujeres y 1,030 niños y niñas menores de 5 años. El objetivo de este proyecto fue mejorar la seguridad alimentaria y nutricional de las mujeres y sus familias, teniendo como grupo objetivo los niños y niñas menores de 5 años, mujeres embarazadas, mujeres en período de lactancia y mujeres en edad reproductiva que viven en condiciones de vulnerabilidad nutricional de comunidades rurales.

## Resultados

El proyecto fue diseñado para implementarse durante un período de 36 meses. Se inscribieron 1,008 socias, 40 madres monitoras participaron en un proceso bimensual de formación para fortalecer sus capacidades de liderazgo comunitario, 617 esposos participaron en las capacitaciones y 720 socias se graduaron del programa. Se impactó positivamente a más de a más de 5,000 personas.

Con las alianzas e intervenciones realizadas de manera oportuna en 24 comunidades del Municipio de Santa Apolonia, Chimaltenango, cbc y Puente apoyaron a disminuir la severidad de la desnutrición crónica, la cual se redujo en un 6.9% en un período de 3 años según lo muestra la siguiente gráfica.

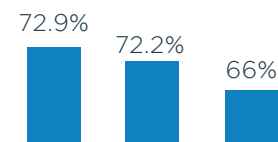
Municipio de Santa Apolonia, Departamento de Chimaltenango, República de Guatemala.

### Porcentaje de desnutrición crónica



De 0 a 60 meses

Santa Apolonia, Chimaltenango  
Marzo 2014 - Junio 2016



### Reducción de desnutrición crónica

**6.9 Puntos**  
Porcentuales



## Implementación del Programa **Aprendamos Juntas**

GRI 413-1, 203-1, 102-13, 102-12

### **Municipio de San José Poaquil, Departamento de Chimaltenango, República de Guatemala**

Para dar continuidad al esfuerzo de reducción de la desnutrición crónica, cbc y Asociación Punte, en julio de 2017 firmaron un convenio para la implementación del programa Aprendamos Juntas el cual inicio operaciones en el mismo mes en San José Poaquil Chimaltenango, con la participación de 250 personas adicionales a las del programa de Santa Apolonia. El objetivo de este proyecto es mejorar la seguridad alimentaria y nutricional de las mujeres y sus familias, teniendo como grupo objetivo los niños y niñas menores de 5 años, mujeres embarazadas, mujeres en período de lactancia y mujeres en edad reproductiva que viven en condiciones de vulnerabilidad nutricional de comunidades rurales.

A través de este proyecto, se trabajarán seis componentes para lograr prevenir la desnutrición crónica: a) Fortalecer la familia y la organización comunitaria para asegurar procesos de autogestión que prevengan la desnutrición y promuevan la seguridad alimentaria y nutricional; b) Desarrollar competencias en las mujeres en edad reproductiva para prevenir la desnutrición de sus hijos e hijas; c) Promover el crecimiento y desarrollo de los niños y niñas menores de 5 años; d) Impulsar actividades productivas sostenibles que permitan mejorar la disponibilidad alimentaria en el hogar; e) Promover actividades generadoras de ingresos que incidan en la calidad de vida de las mujeres y sus familias; f) Promover acciones de saneamiento básico y mejora del hogar para la prevención de enfermedades a nivel familiar. El programa continuó durante el año 2018.

# Combatiendo la Anemia



GRI 413-1, 203-1

cbc ha venido desarrollando el proyecto “Combatiendo la Anemia” priorizando Cieneguillo Centro en la Provincia de Sullana (Piura), focalizando las intervenciones en tres localidades: Villa María, Nueva Esperanza y Los Olivos, con participación activa de la población.

En el primer monitoreo de hemoglobina realizado en noviembre 2016, se encontró que el 57% de los niños de 0 a 24 meses sufrían de anemia, de los cuales 35% tenían anemia leve y 22% anemia moderada. Al mes de abril de 2018, los resultados que arrojó el monitoreo fue que la anemia leve en niños menores de dos años se había reducido al 37.2% y la anemia moderada al 11.5%.

CARE Perú acaba de realizar durante el mes de Noviembre 2018, un nuevo monitoreo de anemia a los 132 niños beneficiarios del proyecto y ya ha obtenido los datos sobre la mejora de sus indicadores de salud. En estos meses, el proyecto ha logrado una reducción de 11.2 puntos porcentuales en el porcentaje de niños beneficiarios afectados por anemia, de los cuales, 6.9 puntos corresponden a aquellos afectados por anemia moderada. En conclusión, la tasa de anemia ahora es del 25.8%, y la anemia moderada, del 4.6%.

Fecha del Monitoreo	% Menores con Anemia	% Menores con Anemia Moderada
Noviembre 2016	57	22
Abril 2018	37.2	11.5
Noviembre 2018	25.8	4.6



## Nuevos Alcances del Proyecto con cbc



GRI 413-1, 203-1

Para el 2019, el objetivo de cbc de la mano de CARE Perú, es lograr la sostenibilidad de todas estas acciones, de manera que las estrategias sean efectivamente apropiadas por las autoridades locales y regionales, especialmente en el marco del cambio de gobierno. Por ello, la incidencia política en los nuevos representantes y, especialmente con el propio Gobierno Regional Piura, a través del Sistema Regional de Atención Integral de la Primera Infancia de la Gerencia Regional de Desarrollo Social con el que CARE Perú ya viene trabajando conjuntamente, serán cruciales.

Además, para lograr mejoras sostenibles de la situación nutricional de las familias y garantizar así la seguridad alimentaria, es fundamental que para el 2019 se complementen las acciones dirigidas a promover prácticas de alimentación adecuadas entre la población, con énfasis en menores de cinco años y mujeres gestantes, con estrategias dirigidas al empoderamiento económico de la mujer, la mejora de los ingresos familiares y la inclusión financiera.

Para ello, la metodología de CARE Perú se basa en brindar soporte técnico en campo a los productores individualmente y a través de sus asociaciones, dirigida a mejorar la calidad y productividad. También desarrollamos un plan de capacitación en educación financiera y acceso a inversión pública y privada, gestión empresarial, mercadeo, plan de negocios y articulación comercial, la formalización y al certificación de su

producción. En sus actividades, CARE Perú prioriza en especial el acompañamiento a las mujeres productoras, para facilitar su inclusión efectiva en las cadenas de valor y potenciar su rol como actores de desarrollo.

Con esta metodología, CARE Perú ya viene trabajando y recopilando evidencias de éxito en Piura (así como en otras regiones) desde el año 2014 con el Proyecto Mujeres Líderes Hacedoras de su Destino y Progreso, financiado por H&M ConsciousFoundation. El proyecto tiene el propósito de que mujeres de zonas rurales y periurbanas de Piura sean capaces de liderar sus emprendimientos y empresas locales viables en el Sector de Agronegocios Inclusivos, ganando control sobre sus recursos y decisiones.

Además de este proyecto en marcha, CARE Perú iniciará a comienzos del próximo año el nuevo proyecto "Ella Alimenta al Mundo", gracias al financiamiento de la Fundación PepsiCo, que incluye la Región de Piura y concretamente el Municipio de Sullana entre sus zonas de intervención y tendrá una duración de tres años. Este nuevo proyecto busca también lograr impactos sostenibles en la situación nutricional infantil, a través de la promoción de prácticas de alimentación adecuadas entre la población y también al empoderamiento económico de la mujer, existiendo muchas sinergias con los objetivos que cbc quiere lograr para el 2019.

---

## Educación **de Calidad**

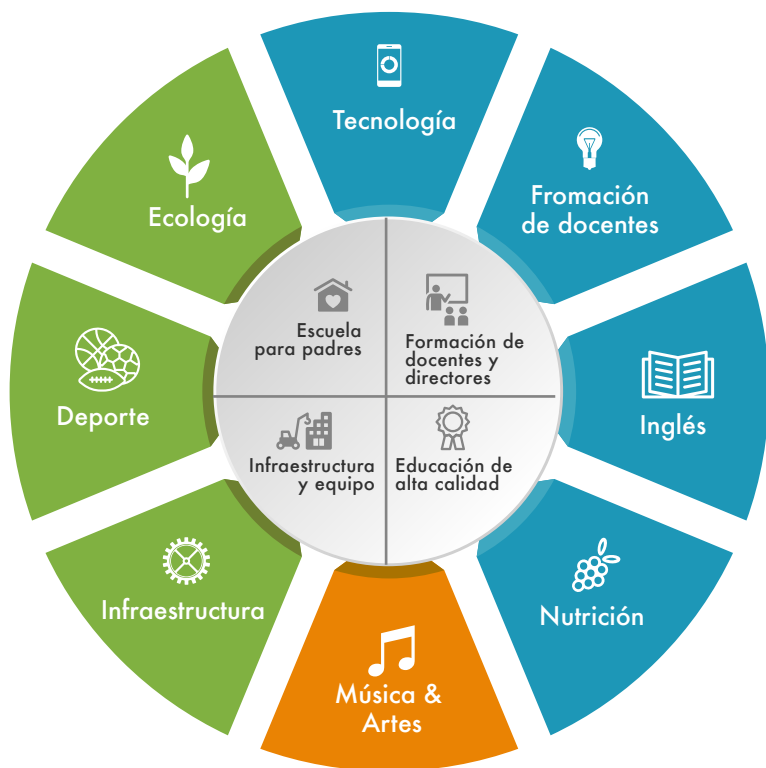
GRI 103-1

**Meta de este objetivo de desarrollo sostenible que se busca impactar:**

4.1. Para el año 2030, garantizar que todas las niñas y niños completen una educación primaria y secundaria gratuita, equitativa y de calidad que conduzca a resultados de aprendizaje relevantes y efectivos.

# 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD





fundación  
guatemorfosis

### El sueño de la Escuela Enrique Castillo Monge nació en el 2016 con el objetivo de ofrecer educación de alta calidad

GRI 413-1, 203-1

- El modelo fortalece y promueve el involucramiento de estudiantes, maestros y padres de familia.
- Promueve un terreno común para que las comunidades cercanas se reúnan.
- El modelo combina formación académica de alta calidad, innovación y tecnología con el desarrollo del arte como elementos de desarrollo individual y de la sociedad.
- El deporte se añade como fuente de bienestar, salud y disciplina.
- Los estudiantes recibieron educación bilingüe para prepararlos como ciudadanos globales.

cbc apoya a la Fundación Guatemorfosis.



## Tragedia Golpea a **Nuestra Comunidad Educativa**

El 03 de Junio de 2018, la naturaleza nos sorprendió con una de las pruebas más fuertes. La erupción del Volcán de Fuego, aunque no afectó directamente las instalaciones de la escuela, inhabilitó el área para su funcionamiento.

**5**

Niños fallecidos

**8**

Niños sin ser  
ubicados

**200**

Niños debieron ser ubicados en  
albergues temporales

**7**

Niños migraron a otros  
departamentos

Nuestro sueño se puso en pausa, pero no se apagó.

Después de la tragedia tomamos la decisión de apoyar a la Fundación Guatemorfosis a expandir el Modelo de la ECM a cinco escuelas públicas y dos Centros Tecnológicos.

### Infraestructura Adecuada

- Mejorar condiciones de los edificios
- Aumentar acceso a la tecnología
- Equipar y crear aulas modulares y tecnológicas
- Equipar aulas de música y arte
- Mejorar instalaciones deportivas

### Educación de Calidad

- Fomentar la educación de alta calidad
- Certificación escolar
- Formación de docentes: Matemática, Lectura y Ciencia
- Incrementar las capacidades de los estudiantes

### Cobertura

- Incrementar alumnos en preescolar y primaria
- Incrementar el número de alumnas
- Reducir la tasa de deserción en primaria

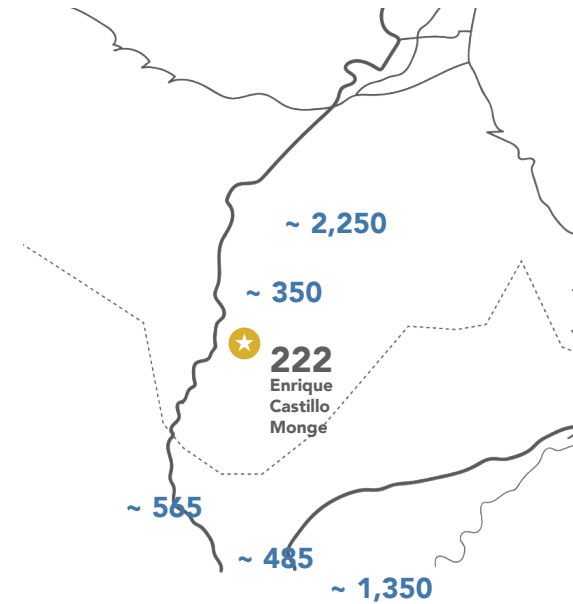
### Empoderamiento de las Mujeres

- Habilidades tecnológicas de trabajo para jóvenes y mujeres
- Ubicación laboral para mujeres

### Música y Arte

- Construir y equipar aulas de música y arte

fundación  
guatemorfosis



Nuestro sueño es ampliar la cobertura

**222**

Alumnos Enrique  
Castillo Monge



**5,000**

Alumnos,  
5 Escuelas Públicas  
y 2 Centros Tecnológicos





## Eje Educación

GRI 413-1, 203-1

### **Programa de Becas para Colegio Técnico Agropecuario Genoveva German**

El Programa de Becas para niños y niñas del Colegio Técnico Agropecuario Genoveva German (Machachi – Ecuador) es un incentivo que se entrega a los estudiantes basados en 2 criterios: desempeño académico y realidad socio económica de la familia.

Existe un proceso que permite llevar el seguimiento de cada estudiante para que pueda mantenerse en el programa.

En 2018, Tesalia cbc entregó becas (colegiatura) a más del 30% de estudiantes de este colegio.



## Convenio de Cooperación con la **Secretaría de Educación de Honduras**



GRI 413-1, 203-1, 102-13, 102-12

cbc trabaja en conjunto con la Secretaría de Educación y el Fondo de Población de las Naciones Unidas UNFPA, por medio del programa Aliados por la Educación, donde se realizan acciones conjuntas que favorecen al desarrollo de servicios educativos de calidad, educación ambiental, acceso a agua segura, nutrición y reciclaje. Este programa también apoya la prevención de la violencia y la promoción de las escuelas como un espacio de paz para el desarrollo de los niños. El Convenio de Cooperación fue suscrito en el mes de abril del año 2015.

Con el objetivo de concientizar a la población hondureña sobre la importancia de la detección temprana del cáncer infantil, cbc en alianza con la Fundación Hondureña para el Niño con Cáncer y la Secretaría de la Educación, creó un programa de capacitación para maestros y padres de familia, para que puedan reconocer las 12 señales de alerta de esta enfermedad.

En su primera fase, ejecutada en 2017, el programa se centró en el Departamento Francisco Morazán, donde participó la comunidad educativa de 50 escuelas de la región. La siguiente etapa iniciará en 2018, extendiendo el impacto del programa a más áreas del país.

En el 2018 se dio seguimiento a la implementación de este importante acuerdo.

## EDUBECAS



GRI 413-1, 203-1, 102-13, 102-12

Livsmart en El Salvador ha entregado 365 becas de estudio para educación básica, media y bachillerato. Las becas se entregan en conjunto con la Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo FEPADE, como parte de un programa de educación apoyado por el Ministerio de Educación denominado EDUBECAS.



## Becas y Créditos Para Estudios de Postgrado en Guatemala y Honduras

GRI 413-1, 203-1, 102-13, 102-12



cbc forma parte de las fundaciones GuateFuturo y HonduFuturo, organizaciones que dan la oportunidad a jóvenes profesionales de realizar estudios de post grado en las mejores universidades del mundo. Esta formación les permite crecer académica y personalmente, para regresar a trabajar por el desarrollo de sus países.

Ambas organizaciones son reconocidas por promover, orientar y financiar a profesionales que desean realizar sus estudios de maestrías y doctorados, a través de sus programas Crédito-Beca (PCB).

GuateFuturo nació en el 2008, con el objetivo de brindar oportunidades a una nueva generación de líderes. Por medio del fortalecimiento de la formación, fundamentada en la excelencia académica de las mejores universidades del mundo, GuateFuturo busca promover un cambio en la región. Este programa funciona gracias a una alianza público-privada, apoyada por los importantes aportes de donantes privados.

Los jóvenes becados son profesionales de excelencia académica, estudiantes involucrados en actividades extra curriculares y ciudadanos que participan activamente en sus comunidades. Se les brinda apoyo antes, durante y después de la realización de sus estudios, a través de consejería académica, intermediación laboral e impulso de su liderazgo.

El programa Crédito-Beca destaca por ser funcional y transparente. Se basa en un modelo meritocrático, donde el anonimato y la imparcialidad se mantienen durante todo el proceso. Hasta la fecha, la inversión realizada a través de GuateFuturo, para el financiamiento de los beneficiarios, es cercana a los US\$9 millones.



GuateFuturo ha trabajado junto a 10 generaciones de estudiantes, sumando 352 beneficiarios en más de 150 universidades de 25 países en los cinco continentes. Al finalizar sus estudios, los beneficiarios se incorporan al mercado laboral guatemalteco, vinculados a diversos proyectos de impacto positivo para el país.

HonduFuturo, con el apoyo de cbc e importantes empresas del país, es la única institución que facilita a profesionales hondureños talentosos las condiciones para realizar sus estudios de postgrado en las mejores universidades del exterior.

Este 2018, 28 estudiantes integraron la quinta generación del programa Crédito-Beca (PCB) de HonduFuturo, para formarse en nueve áreas de estudio. Desde 2013, esta fundación ha beneficiado a un total de 101 hondureños, lo que representa una inversión en educación de más de 51 millones de Lempiras. De los beneficiarios, 13 ya se encuentran de regreso en Honduras, contribuyendo con su conocimiento al desarrollo de su país.

GRI 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-56, 102-1, 102-5, 102-46, 102-54, 102-53

La presente Comunicación de Progreso – CoP, se ha elaborado de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative - GRI en la opción Esencial (reexpresión de información y principal cambio). Esta edición, brinda información correspondiente al 01 de diciembre de 2017 al 30 de noviembre de 2018, habiendo sido publicado en enero del año 2018. El ciclo de elaboración de informes es anual.

Esta publicación ha sido verificada de manera externa utilizando la norma AA1000. El objeto de la verificación fue asegurar el cumplimiento del Pacto Global de Naciones Unidas en nivel avanzado y el cumplimiento de los Estándares GRI en la opción esencial. Se adjunta carta de auditor externo el cual no tiene ninguna relación directa con cbc. A modo de resumen, se tomó una muestra de Gerentes y Directores de primera línea para realizar las entrevistas correspondientes, así como visitas a dos de las principales plantas de cbc, una en Quito, Ecuador y la otra en Huachipa, Perú.



#### **Contacto con nuestros grupos de interés**

**Razón social: cbc (The Central America Bottling Corporation)**

Punto de contacto: [asuntoscorporativos@cbc.co](mailto:asuntoscorporativos@cbc.co)

Nuestro sitio web: [www.cbc.co](http://www.cbc.co)

Área: Asuntos Corporativos

# 21 Carta de **Verificación Externa**





Guatemala, 09 de enero de 2018

## Carta de **Verificación externa**

La empresa Personaz S.A.C. a través de su Directora, Milagros Zamudio, a solicitud de cbc, ha realizado una verificación independiente de su reporte de sostenibilidad en cumplimiento con la Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas en nivel avanzado así como de conformidad con los Estándares del Global reporting Initiative – GRI en la opción Esencial.

### **Alcance**

El alcance de la verificación realizada, consistió en la revisión exhaustiva de los contenidos del reporte de sostenibilidad cuya elaboración fue de entera responsabilidad de cbc. El trabajo realizado consistió en emitir una opinión responsable sobre la fiabilidad de la información contenida mediante lo siguiente:

- La obtención de evidencias adecuadas y suficientes para el cumplimiento del objetivo.
- La calidad de la información divulgada sobre el desempeño en sostenibilidad en cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y los 24 criterios correspondientes al nivel avanzado así como los 10 principios de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative en la opción Esencial.
- La fiabilidad de la información específica referente al desempeño en sostenibilidad.

### Estándares y procesos de verificación

La verificación realizada tomó como base las normas de AccountAbility AA1000 además de los Estándares del Global Reporting Initiative – GRI y los principios y criterios en nivel avanzado de la Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

A nivel general, se realizó una evaluación de Tipo 2, evaluando la información divulgada, los sistemas y procedimientos que la organización tiene para conseguir el cumplimiento de los principios y la información de desempeño que demuestra el cumplimiento.

Estrategia de aseguramiento y métodos de obtención de la información:

La verificación fue realizada principalmente en las plantas y oficinas de cbc, tanto en Lima, Perú como en Quito, Ecuador, a modo de muestra; llevándose a cabo las siguientes revisiones:

- La obtención de evidencias adecuadas y suficientes para el cumplimiento del objetivo.
- La calidad de la información divulgada sobre el desempeño en sostenibilidad en cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y los 21 criterios correspondientes al nivel avanzado así como los 10 principios de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative en la opción Esencial.
- La fiabilidad de la información específica referente al desempeño en sostenibilidad.

### Conclusiones

Luego de las revisiones de manera exhaustiva, tanto de los contenidos del reporte como de la verificación de evidencias, se concluye que el presente informe de sostenibilidad se ha elaborado de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative – GRI en la opción Esencial como con los requisitos solicitados en el nivel Avanzado de la Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Asimismo, se cumplen las recomendaciones realizadas en la verificación del reporte del año anterior.

### Recomendaciones

- Utilizar los Estándares GRI reportados como línea base para medir de manera constante el desempeño de la empresa en todas sus operaciones; inclusive, en el mediano plazo, se podrían incluir determinadas metas en el Plan Estratégico de cbc, asegurando así un seguimiento constante.
- Establecer metas internas propias cuantitativas para los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Milagros Zamudio / Directora

Guatemala, 09 de enero de 2018

Vice Chair del Stakeholder Council del Global Reporting Initiative (GRI). Auditora Certificada de la Norma SA8000 y miembro del Comité Técnico de la ISO 26000 en el Instituto Nacional de Calidad - Inacal. Directora de Personaz SAC - Consultores en Sostenibilidad. Panelista invitada en eventos nacionales e internacionales así como docente universitaria a nivel de Maestría y columnista. Fue fundadora y presidenta del Comité Corporativo de Responsabilidad Social de Fonafe, directora de WomenCEO Perú y Country Manager de BSD Consulting. Ha sido jurado en los premios beyondBanking del BID, Protagonistas del Cambio de la UPC, revista Corresponsables y Kunan. Cuenta con más de 20 años de experiencia en cargos ejecutivos de empresas como Telefónica y Electroperú. Obtuvo su Maestría en Comunicaciones en Michigan State University y cuenta con estudios en Harvard University. Elabora y audita reportes de sostenibilidad en reconocidas empresas a nivel nacional y América Latina.



# 22 Índice de Contenido GRI



# Índice de **Contenido GRI**

GRI 102-55

Estándar GRI	Contenido	Número de Página(s)	Omisión
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>			
<b>Contenidos Generales</b>			
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-1 Nombre de la organización	241	---
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	9, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	---
	102-3 Ubicación de la sede	14	---
	102-4 Ubicación de las operaciones	14, 15	---
	102-5 Propiedad y forma jurídica	25, 241	---
	102-6 Mercados servidos	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 78, 79	---
	102-7 Tamaño de la organización	14	---
	102-8 Información sobre empeleados y otros trabajadores	146	---
	102-9 Cadena de suministro	94, 95, 96	---
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		---
	102-11 Principio o enfoque de precaución	63, 64, 65, 66	---
	102-12 Iniciativas externas	21, 22, 196, 205, 206, 208, 211, 214, 215, 216, 217, 221, 223, 224, 225, 226, 229, 230, 238, 239, 240	---
	102-13 Afiliación a asociaciones	196, 205, 206, 209, 211, 214, 215, 216, 217, 221, 223, 224, 225, 226, 229, 230, 238, 239, 240	---
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5, 6, 7	---
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conductas	9, 12, 13, 97	---
102-18 Estructura de gobernanza	24, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 35	---	
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47	---	

Estándar GRI	Contenido	Número de Página(s)	Omisión
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>			
<b>Contenidos Generales</b>			
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno		---
	102-25 Conflictos de interés	54	---
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	143, 144, 145	---
	102-40 Lista de grupos de interés	74, 75	---
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	140	---
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	74, 75	---
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	74, 75	---
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	74, 75	---
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	25	---
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	73, 241	---
	102-47 Lista de los temas materiales	76	---
	102-48 Reexpresión de la información	241	---
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	241	---
	102-50 Periodo objeto del informe	241	---
	102-51 Fecha del último informe	241	---
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	241	---
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	241	---
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	73, 241	---	
102-55 Índice de contenidos GRI	245-254	---	
102-56 Verificación externa	73, 241	---	

Estándar GRI	Contenido	Número de Página(s)	Omisión
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>			
<b>Contenidos Generales</b>			
<b>Contenidos Específicos</b>			
<b>Desempeño Económico</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance		---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión		---
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión		---
<b>GRI 201: Desempeño Económico 2016</b>	201-2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	33, 67, 68, 236	---
<b>Impactos Económicos Indirectos</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	171	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión	170, 171, 211, 212, 213, 217, 219, 229	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	211, 212, 213, 217, 219, 229	---
<b>GRI 203: Impactos Económicos indirectos 2016</b>	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	170, 172, 205, 206, 207, 208, 211, 212, 213, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 223, 224, 227, 229, 230, 231, 232, 234, 236, 237, 238, 239, 240	---
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	67, 68	---
<b>Anticorrupción</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 61	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión	49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 61	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 61	---
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con corrupción	100, 101	---
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	49, 50, 58	---

Estándar GRI	Contenido	Número de Página(s)	Omisión
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>			
<b>Contenidos Generales</b>			
<b>Materiales</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	210	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		---
<b>GRI 301: Materiales</b>	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	189	---
	301-2 Insumos reciclados utilizados	190	---
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	92	---
<b>Energía</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	169, 184, 210	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión	178, 185	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	186	---
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1 Consumo energético dentro de la organización	177	---
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	194	---
	302-3 Intensidad energética	179, 180	---
	302-4 Reducción del consumo energético	177, 179, 181, 182	---
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicio	188, 194	---

Estándar GRI	Contenido	Número de Página(s)	Omisión
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>			
<b>Contenidos Generales</b>			
<b>Agua</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	169, 175, 202, 210	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión	175	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	176	---
<b>GRI 303: Agua 2018</b>	303-5 Consumo de agua	175, 176	---
	303-2 Impactos relacionados con el manejo de la descarga de agua	191	---
<b>Emisiones</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	169, 210	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		---
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	187	---
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	187	---
<b>Efluentes y Residuos</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	169, 210	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	173	---
<b>GRI 306: Efluentes y residuos 2016</b>	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	172, 173, 174	---
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	191, 192, 193	---
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	193	---

Estándar GRI	Contenido	Número de Página(s)	Omisión
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>			
<b>Contenidos Generales</b>			
<b>Empleo</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	108, 118	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión	109, 110, 111, 118	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	118	---
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	141, 142	---
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		---
<b>Seguridad y Salud en el Trabajo</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	151, 152, 154, 155, 156, 157, 163, 164, 165, 166, 167	---
	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	151, 152, 154, 155, 156, 157, 163, 164, 165, 166, 167	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	151, 152, 154, 155, 156, 157, 163, 164, 165, 166, 167	---
<b>GRI 403: Seguridad y Salud en el Trabajo 2016</b>	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajadorempresa de salud y seguridad	66, 166	---
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional		---
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas, y comunicación en salud y seguridad ocupacional	166	---
<b>Formación y Enseñanza</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	118, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 135, 136, 137, 138, 139	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión	118, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 135, 136, 137, 138, 139	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	118, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 135, 136, 137, 138, 139	---
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	134	---
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	115, 116, 117, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 135, 136, 137, 138, 139	---
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	118, 119, 120	---

Estándar GRI	Contenido	Número de Página(s)	Omisión
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>			
<b>Contenidos Generales</b>			
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance		---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		---
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	146, 147, 148, 149	---
<b>Trabajo infantil</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	51	---
	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	51	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	51	---
<b>GRI 408: Trabajo infantil 2016</b>	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	51	---
<b>Trabajo forzoso</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	51	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión	51	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	51	---
<b>GRI 409: Trabajo forzoso 2016</b>	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	51	---



Estándar GRI	Contenido	Número de Página(s)	Omisión
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>			
<b>Contenidos Generales</b>			
<b>Evaluación de derechos humanos</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	199	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		---
<b>GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016</b>	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		---
<b>Comunidades locales</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	198, 203, 204, 222, 226, 228, 233	---
	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	203, 204, 211, 212, 213, 217, 219, 226, 229	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	203, 204, 211, 212, 213, 217, 219, 226, 229	---
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	203, 204, 205, 206, 207, 208, 211, 212, 213, 214, 216, 217, 218, 219, 220, 223, 224, 225, 226, 227, 229, 230, 231, 232, 234, 236, 237, 238, 239, 240	---
<b>Evaluación social de proveedores</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance		---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		---
<b>GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	102, 103	---

Estándar GRI	Contenido	Número de Página(s)	Omisión
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>			
<b>Contenidos Generales</b>			
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance		---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		---
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>	416-1 valoración de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	88, 90, 91	---
<b>Marketing y etiquetado</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance		---
	103-1 Explicación de temas materiales y alcance		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		---
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	91	---

# 23 Índice de Principios **del Pacto Global**



# Índice de Principios del Pacto Global

Grupo	Principio	Descripción	Número de Página(s)
<b>Evaluación de derechos humanos</b>			
<b>Derechos Humanos</b>	1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	50, 51, 52, 53, 102, 152, 154, 155
	2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	51, 52, 102, 152
<b>Estandares Laborales</b>	3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	58, 102, 140, 166
	4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	51, 102, 103
	5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	51
	6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	50, 121, 124, 129, 131, 132, 148, 149, 200, 201
<b>Medio Ambiente</b>	7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	169, 172, 173, 175, 183, 195
	8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	92, 170, 172, 184, 185, 188, 191, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221
	9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	105, 158, 170, 172, 173, 175, 177, 183, 184, 185, 194, 195
<b>Anticorrupción</b>	10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	49, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 65, 95, 97, 100, 101