



---

# Comunicación en Progreso 2019

Pacto Global de las Naciones Unidas

---

## Tabla de **Contenidos**

**01**

Carta de Nuestro  
Presidente Ejecutivo  
Págs. 5-7

**02**

¿Quiénes somos?  
Misión & Visión  
Págs. 8-12

**03**

Nuestro Portafolio  
Págs. 13-17

**04**

Gobierno  
Corporativo  
Págs. 18-24

**05**

Comités que emanan  
de Junta Directiva  
Págs. 25-27

**06**

Ética y Lucha contra  
la Corrupción  
Págs. 28-41

**07**

Gestión de Riesgos  
Págs. 42-46

**08**

Cadena de Valor  
Págs. 47-49

**09**

Grupos de Interés  
y Temas Materiales  
Págs. 50-54

**10**

Clientes  
Págs. 55-57

**11**

Consumidores  
Págs. 58-63

**12**

Proveedores  
Págs. 64-72

**13**

Gente & Gestión  
Págs. 73-108

**14**

Seguridad y Salud  
en el Trabajo  
Págs. 109-126

**15**

Sostenibilidad  
Ambiental  
Págs. 127-152

**16**

Alianzas para contribuir  
a los Objetivos de  
Desarrollo Sostenible  
Págs. 153-188

**17**

Declaración y  
Verificación Externa  
Págs. 189-192

**18**

Índice de Contenido GRI  
Págs. 193-202

**19**

Índice de Principios  
de Pacto Global  
Págs. 203-204

# 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.



01

## Carta de Nuestro **Presidente Ejecutivo**



GRI 102-1, 102-10, 102-14  
Pacto Global - Criterio 19

## Carta del Presidente

Al momento de escribir este mensaje para nuestros diferentes stakeholders, nos encontramos en medio de uno de los desafíos más importantes de la historia reciente de la humanidad, la Organización Mundial de la Salud declaró el 11 de marzo del 2020 la Pandemia del COVID-19.

Esta enfermedad viral está causando un grave impacto en el sistema de salud pública de prácticamente todos los países y además causando una importante desaceleración de la economía mundial, con efectos devastadores en los países en vías de desarrollo.

De acuerdo a lo manifestado por la OMS, esta es una crisis en la que los países deben adoptar acciones coordinadas entre gobiernos, sociedad civil, cooperación internacional y sector privado para trabajar unidos en llevar a cabo medidas de prevención y apoyo para garantizar una atención oportuna e incluyente a todas las personas que lo necesiten.

Nuestro compromiso con la salud, seguridad y desarrollo de nuestros colaboradores se pone de manifiesto hoy más que nunca, a través de la adopción de las más estrictas y avanzadas medidas de prevención tanto para ellos como para sus familias.

Esta es una crisis humanitaria que requiere de solidaridad por esta razón tomamos la decisión de volcar nuestro apoyo en tres áreas: el desarrollo de una infraestructura hospitalaria adecuada para la atención de los pacientes a través de la donación de equipos médicos, la seguridad alimentaria y nutricional y el apoyo a los pequeños empresarios.



Sin duda alguna la primera etapa de respuesta debe estar centrada en la atención de la emergencia sanitaria, pero debemos trabajar en forma coordinada e innovadora para dar respuesta a la crisis económica que está ahondando las desigualdades y afectando en mayor medida a las poblaciones vulnerables.

Consideramos que hoy más que nunca están vigentes los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y a través del presente Informe de Comunicación en Progreso nivel avanzado renovamos nuestro compromiso con el respeto de los Derechos Humanos, los estándares laborales, la sostenibilidad ambiental y la transparencia y la lucha contra la corrupción.

A finales del año 2019 llevamos a cabo una revisión de nuestra visión de sostenibilidad y tomamos la decisión de dar prioridad al fortalecimiento del tejido social a través de programas que contribuyan al desarrollo multidimensional de nuestros colaboradores, al fortalecimiento de los pequeños empresarios especialmente la pequeña tienda de barrio y a la certificación en los principios de comercio ético de los productores agrícolas que forman parte de nuestra cadena de suministro.

Así mismo definimos una ruta más ambiciosa para la reducción de nuestra huella ambiental. Esta ruta incluye el compromiso de apoyar y ser parte de la economía circular, la reducción de emisiones y llevar a cabo todas las acciones necesarias para lograr una huella hídrica neutral.

Así mismo como un pilar fundamental de transparencia y lucha contra la corrupción se implementó el Sistema de Gestión Antisoborno (SGA). El SGA busca generar conciencia y colaboración activa con los diferentes actores y con nuestros socios de negocio sobre la importancia de no ser parte en ningún acto de corrupción. El Sistema tiene como objetivo primordial identificar, controlar, monitorear, detectar e investigar situaciones de corrupción que se pudiesen presentar en la compañía siendo de aplicación y cumplimiento obligatorio.

Esta década empezó siendo la Década para la Acción en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y considero que no debemos abandonar ese llamado de los Estados Miembros de Naciones Unidas de poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar el goce de la paz y la prosperidad, pero debemos estar conscientes que la dimensión de la crisis que afrontamos nos obliga a ser innovadores, disruptivos, resilientes y sobre todo a estar conscientes que tenemos frente a nosotros una nueva realidad.

Este es un tiempo de solidaridad, unidad y fortaleza para asumir los nuevos desafíos. Nuestro compromiso es continuar brindando ayuda humanitaria local, fortalecer nuestra cadena de valor dando prioridad a nuestros colaboradores y a los pequeños empresarios y unirnos a acciones colectivas que contribuyan a la recuperación económica con inclusión.

**Carlos Enrique Mata I** Presidente Ejecutivo



# 02

## ¿Quiénes **somos?**

Misión & Visión



GRI 102-2, GRI 102-3, 102-4, 102-6, 102-7 102-10, 102-16  
GRI 203-2, 103-1, 103-2, 103-3  
Pacto Global - Principio 1  
Pacto Global - Criterio 13



## ¿Quiénes somos?

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.

## Visión

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.

## Misión

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

## 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.



### Pasión

Nos apasiona lo que hacemos, trabajamos con energía y sentido de urgencia



### Disciplina

A través de la gestión y cumplimiento de procesos y rutinas garantizamos resultados sostenibles



### Soñamos en grande

Somos emprendedores, creemos que todo es posible y lo hacemos realidad



### Integridad

No tomamos atajos, hacemos siempre lo correcto



### Somos dueños

Creando nuevas y mejores oportunidades



### Gente excelente

Buscamos el aprendizaje continuo y alcanzamos resultados en equipo

# cbc en el Mundo

Nuestra operación comercial pasó de tener presencia en 15 países en 2018 a 16 países en el 2019. Hemos incrementado el número de plantas de 17 a 18, y co-packers de 16 a 19. Hoy tenemos más de 9,000 colaboradores en todo el mundo.

- Sede principal
- Oficinas Corporativas
- Oficinas



## NORTEAMÉRICA

- National Dry, Canadá
- Brooklyn Bottling, EEUU
- Cott, EEUU
- IPP, México
- Valle Redondo, México
- Jaumave, México
- P.M.L, México
- Belticos, México
- Valle Redondo, México
- Envasadora Aguida, México
- Coco Colima, México

## CENTROAMÉRICA

- Mariposa, Guatemala
- Cuyotenango, Guatemala
- Livsmart, El Salvador
- La Nacional, Nicaragua
- La Reyna, Honduras
- Naturalísimo, Guatemala
- Glad, Guatemala
- Dist. De Alimentos Congelados, El Salvador

## CARIBE

- Samba Brewery, Trinidad y Tobago
- Pepsi Cola Puerto Rico Distributing, Puerto Rico
- Pepsi Cola Jamaica Botting Company Limited, Jamaica
- Unibev, Jamaica

## SURAMÉRICA

- Agua de los Glaciares, Colombia
- Lácteos San Antonio, Ecuador
- Machachi, Ecuador
- Guayaquil, Ecuador
- Tropical, Ecuador
- Cuenca, Ecuador
- Milagro, Ecuador
- Machala, Ecuador
- Sullana, Perú
- Huachipa, Perú
- Selva Industrial, Perú
- Lules, Argentina
- Chajarí, Argentina
- Agroandina, Argentina

## EUROPA

- Cott, Reino Unido
- San Benedetto, España

## Producción de Bebidas

 **19** Copackers

 **18** Plantas de producción

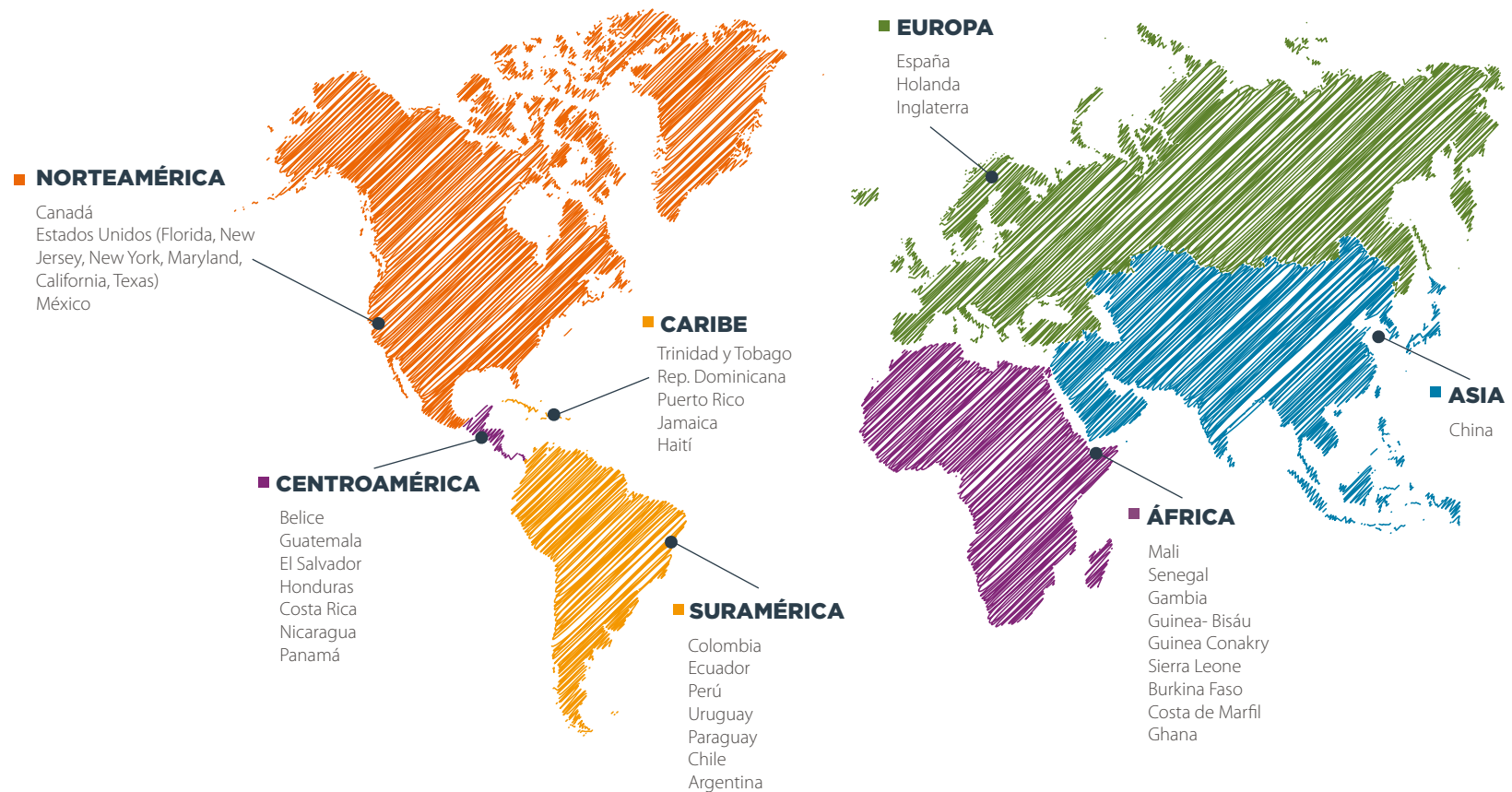
● Cada uno de los países donde operamos tiene una sede principal, datos que pueden ser ubicados en la página web de cbc: <http://cbc.co/contacto/>

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

# Exportación a Cuatro Continentes

Especialmente del portafolio de Beliv

Nuestra exportación ha crecido en el 2019 a cuatro continentes.





03

Nuestro  
**Portafolio**



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



PepsiCo es una de las empresas de alimentos y bebidas más grandes del mundo, con ventas anuales que superan los 67 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 2012. Tomamos en cuenta las mejores prácticas operativas de PepsiCo, especialmente en los procesos que garantizan la sostenibilidad. Además, nos sentimos inspirados por la visión Ganando con Propósito, que nos ha permitido desarrollar programas sociales y ambientales en forma conjunta.

---

# ambev



Gracias a la alianza estratégica con Ambev del Grupo ABInBev, la empresa cervecera más grande del mundo, cbc pone a disposición de sus clientes y consumidores en Guatemala y otros países de Centroamérica, un amplio portafolio de reconocidas marcas de cerveza.



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 “Liderar el crecimiento de las bebidas que hacen bien”.





## Agua Mineral **Naturalmente Burbujeante**

RECONOCIDA POR SU CALIDAD

Güitig, el milagro de la naturaleza de Ecuador, obtuvo el Grand GoldQuality Award en la categoría de Aguas de Monde Selection 2019.

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.





04

Gobierno  
**Corporativo**



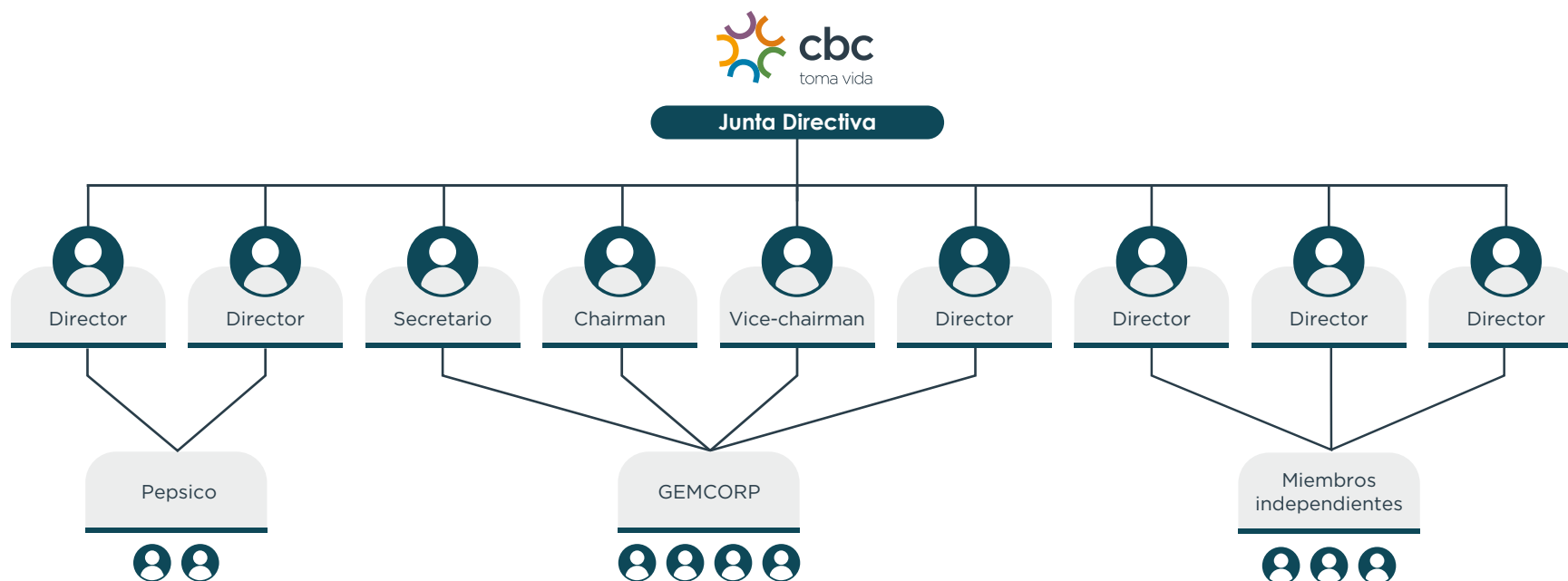
GRI 102-5, 102-18, 102-45

## Junta Directiva

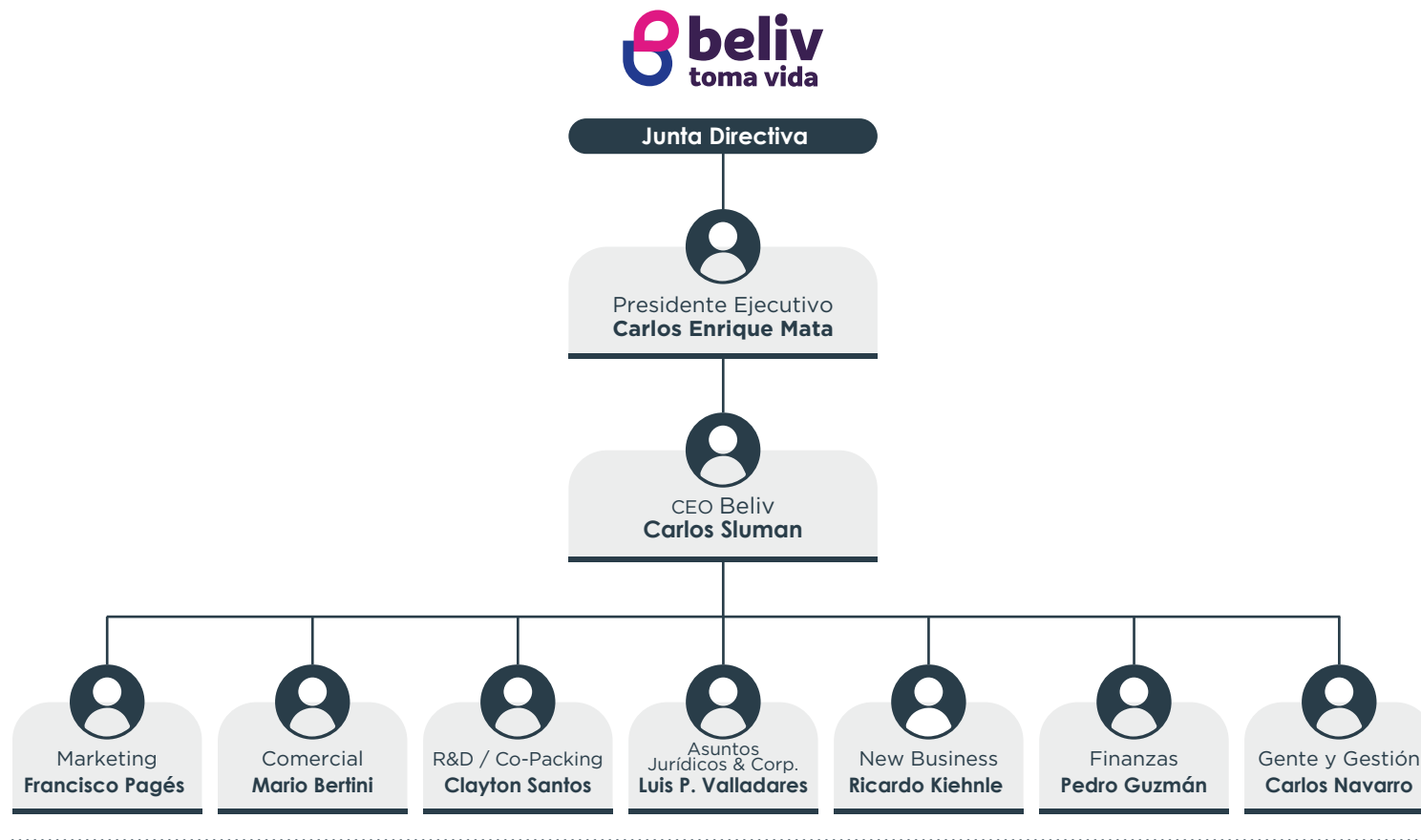
La junta directiva se mantiene bajo la misma estructura compuesta con nueve miembros: cuatro representantes de GEMCORP, dos de PepsiCo y tres miembros independientes con voz y voto, electos en función de sus conocimientos, trayectoria y experiencia profesional.

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.

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.

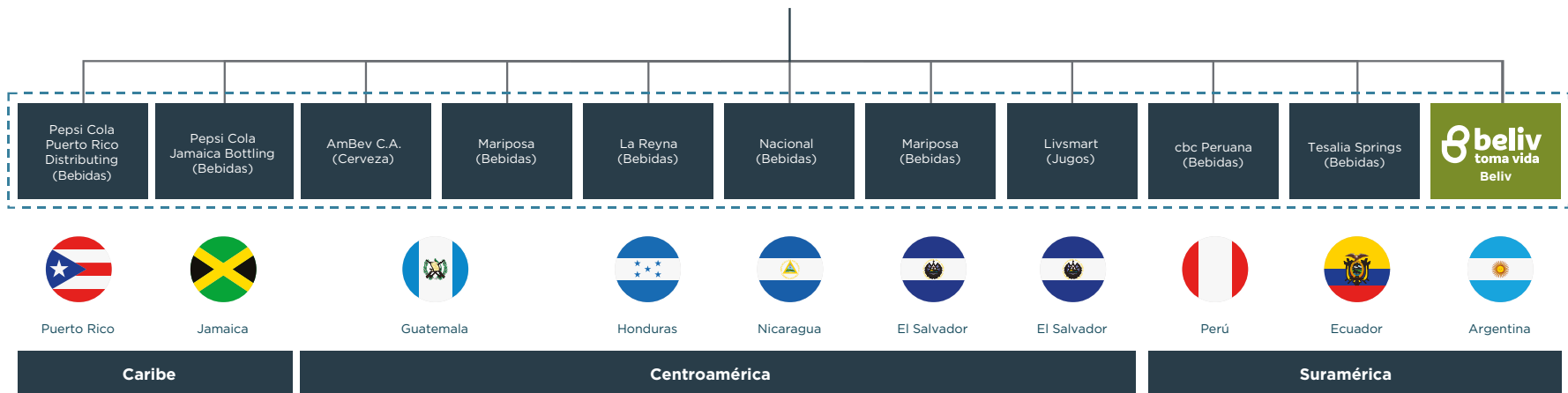


# Organigrama **Beliv**



# Estructura Corporativa

La estructura corporativa de cbc se mantiene.



# Política de Gobierno Corporativo

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.



Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Asamblea General.



Autorizar los acuerdos y transacciones en beneficio de la Organización que requieran de su aprobación en virtud de disposiciones legales o contractuales.



Aprobar el presupuesto y plan de negocios anual, de la Organización en general.



## Comités Ejecutivos

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.

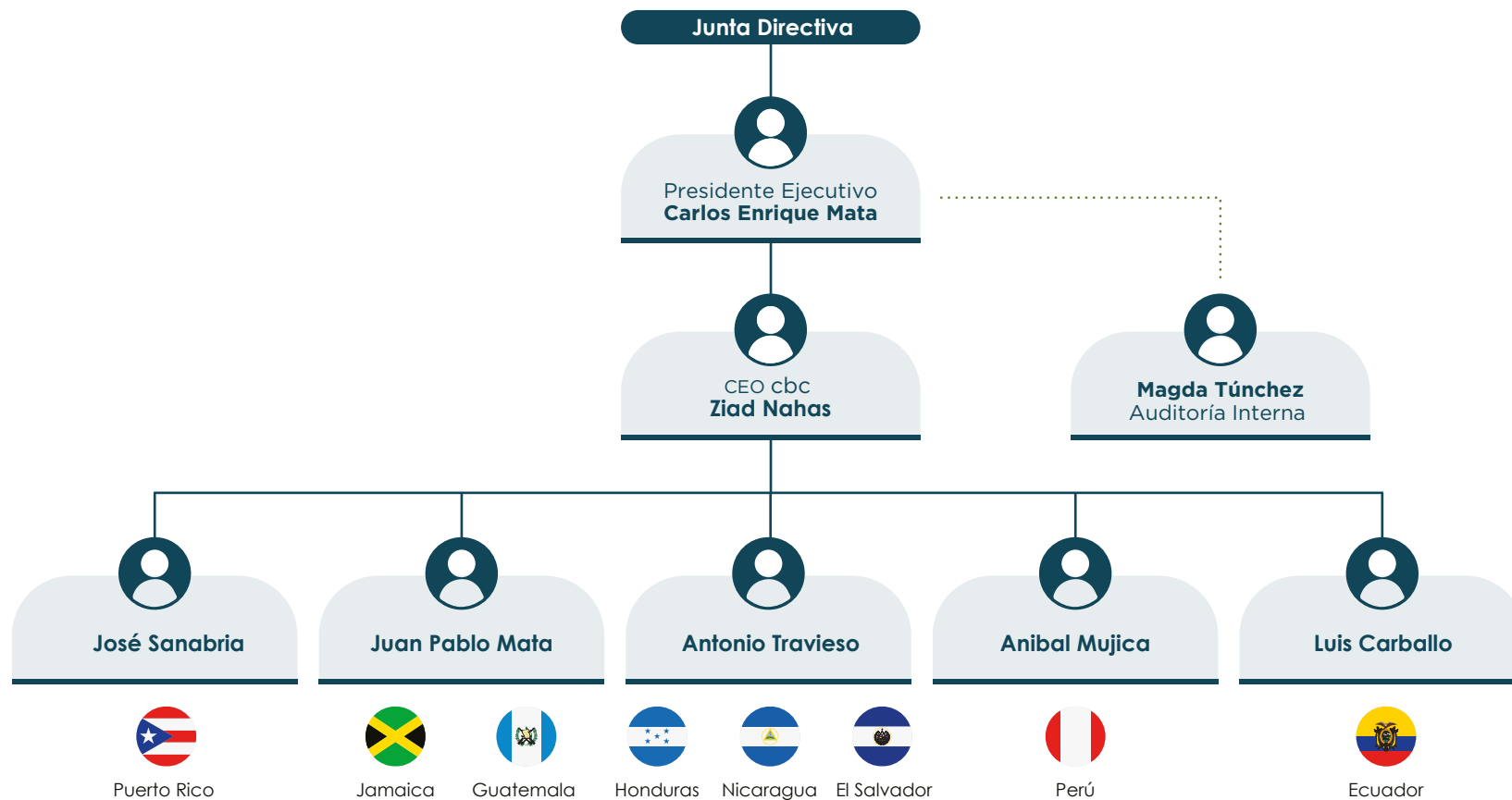
## Políticas Corporativas

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







05

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



GRI 102-18, 102-20  
Pacto Global - Criterio 20

## Comités que Emanan de Junta Directiva

Es potestad exclusiva de la Junta Directiva el nombramiento de los miembros de los distintos Comités, así como revisar sus objetivos, responsabilidades y alcances. Estos comités se mantienen, al igual que sus funciones.

### 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



## Apex

Apex, una empresa especializada en promover los cambios en las diferentes unidades de negocios con impacto en las áreas de Run, Transform & Integrate the Business. Los Centros de Excelencia y de Soporte forman parte de APEX y son los departamentos que generan estos cambios.

El equipo que conforma esta nueva unidad de negocios continúa en el 2019 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.



# 06

## Ética y Lucha **Contra la Corrupción**



GRI 102-25  
GRI 205-1, 205-2, 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 408-1, 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 409-1, 103-1, 103-2, 103-3  
Pacto Global - Principio 1, 4, 5, 6, 10  
Pacto Global - Criterios 3, 4, 5, 12, 13 14

## Comité de Ética

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 Presidente Ejecutivo 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

El Código de Ética de cbc contiene los principios y normas de conducta que rigen la actuación de todos nuestros miembros de la junta directiva, alta dirección y colaboradores en general.

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

El Código de Ética es de alcance general y provee a nuestra Junta Directiva, colaboradores, proveedores y público en general nuestro compromiso con la actuación responsable, ética, transparente y respetuosa.

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

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**  
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 a las evaluaciones objetivas.





## Respeto a los **Derechos Humanos**

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**

Repudiamos el trabajo forzoso, demandamos de nuestros colaboradores y proveedores la observancia estricta de este principio. Entendemos por trabajo forzoso: el trabajo que se realiza de manera involuntaria y bajo amenaza de alguna penalidad. Se refiere a trabajos de regímenes de servidumbre, trabajo de esclavitud moderna y cualquier forma de trata de personas. No se tolerará el uso de castigos físicos o amenazas de violencia, intimidación u otras formas de abuso físico, sexual, psicológico o verbal como método de disciplina o control en el lugar de trabajo.

---

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

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**

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 de la Línea ética 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**

### **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.

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

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.

### **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.





## Conflicto de **Interés**

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 y reportar si existe algún conflicto de interés real o potencial en la ejecución de sus labores.

En el caso de una duda o conflicto, la persona o personas deben informar de inmediato sobre la situación al Área de Compliance a través del formulario que se encuentra en el portal, para que se realicen las evaluaciones pertinentes de acuerdo con las Políticas y Código de ética.

## Línea Ética

En el 2019, cbc realizó una revisión al sistema de denuncias y transición de un canal de denuncia a la línea ética, se realizó una campaña interna que permitió reforzar la cultura de ética de la compañía y el uso de la plataforma. Estas acciones incrementaron la confianza de los usuarios en el uso de esta herramienta. En 2019 se tuvieron 157 denuncias.

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 e informar directamente al área de Compliance, quienes tienen la responsabilidad de orientar al colaborador para que lo reporte a través de la Línea Ética.

Las denuncias podrán presentarse a través del correo electrónico, de la plataforma web o de la línea ética, 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 cuando 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 que son represalia por una denuncia recibida serán sancionadas con el despido inmediato.

# Política de Cumplimiento

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, acogiéndose 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**

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 práctica que restrinja la libre competencia.

## **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 2019 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 Anticorrupción

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 2019 se actualizó la Política Anticorrupción. 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 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 los colaboradores deben actuar siempre bajo los principios y valores de cbc. La política incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión antisoborno.

Desde el año 2019 el área de Compliance es la responsable de la implementación, mejora continua y seguimiento con las otras áreas del sistema de gestión antisoborno.

## Lucha Contra la Corrupción

Para cbc es importante hacer del conocimiento de los grupos de interés que en el año 2019, al igual que el 2018, 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 2019

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.



cbc Distribución Beliv cbc Corporativo CLC

## Evaluación de **Riesgo de Fraude**

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.

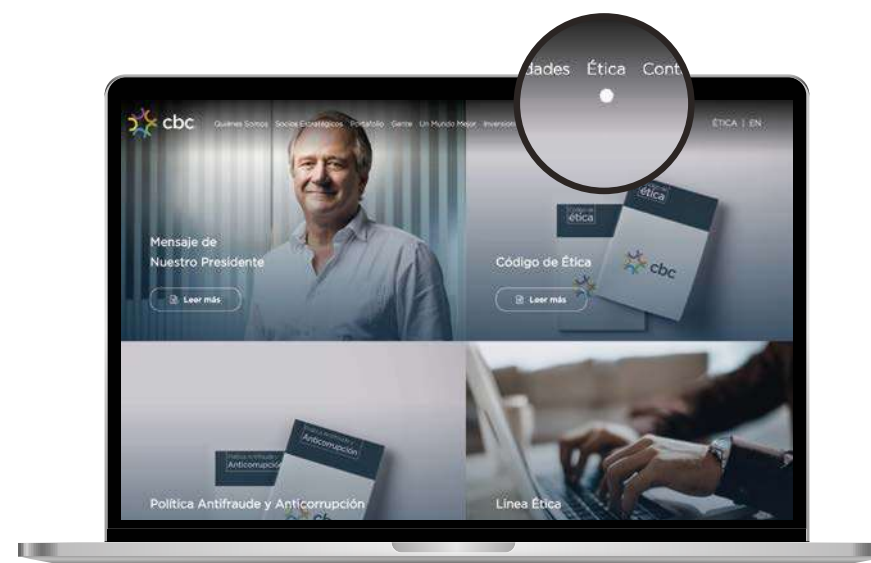
cbc realiza evaluaciones de riesgo de fraude, buscando proactivamente identificar y mitigar las vulnerabilidades de la Organización. Es responsabilidad de la Unidad de Riesgo & Cumplimiento (URC), en conjunto con los directores de clúster y los directores de Centros de Excelencia, realizar las evaluaciones 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 de la línea ética, 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**

cbc hace público su compromiso contra la corrupción en su Código de Ética, en su Política 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/etica/](http://www.cbc.co/etica/)





## Reglas Generales Para la Entrega de Donaciones

### Regalos o Cortesías a Terceros

La Política 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 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 del portal de compliance para la autorización de todas las donaciones. A través del portal 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.





## Portal de **Compliance**

El Portal de Compliance es la plataforma para consultar, identificar y documentar los potenciales riesgos que podrían materializarse por las donaciones, contratos con órganos públicos o situaciones de conflicto de interés. El portal 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 portal 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 portal debe contar con la debida documentación de respaldo y seguimiento.

El procedimiento del Portal de Compliance está orientado a confirmar que las solicitudes estén debidamente documentadas y que cumplan con la Política 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 portal de Compliance.



07

## Gestión **de Riesgos**



GRI 102-11  
Pacto Global - Criterios 9, 10, 11

# Política de Gestión de Riesgos

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.

**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 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:

- Establecimiento de Objetivos
- Evaluación de los riesgos
- Identificación de eventos
- Respuesta al riesgo

**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 EBIT 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 más 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, 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
- Reputacional
- Cumplimiento
- Operacional
- Medio ambiente
- Continuidad del negocio
- Tecnológico
- Financiero
- Seguridad de la información

**Riesgos con tolerancia cero:** Anualmente el Comité de Riesgos de cbc declara cuales riesgos no tolerará. Estos están enfocados en el cumplimiento a leyes, regulaciones y políticas internas, actos de corrupción o daño a la reputación de la Compañía, garantizar la continuidad y sostenibilidad de las operaciones, así como proteger la integridad de nuestros accionistas, colaboradores, clientes y proveedores.

## Plan de Riesgos Estratégicos

El Plan de Resiliencia Organizacional 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 Resiliencia 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 Resiliencia Organizacional 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 Corporativo, Riesgos y Control de Procesos (GRC), 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. Consta de 12 pilares claves interrelacionados entre sí para garantizar que todas las áreas responsables participen y se involucren en la adecuada gestión de los riesgos para estar preparados a eventos que comprometan el logro de objetivos:

- Continuidad de Negocio
- Gestión de crisis y comunicación
- Ambientes críticos
- Salud financiera y viabilidad
- Gestión del talento humano
- Continuidad de la tecnología en información y comunicación
- Respuesta a incidentes
- Seguridad de la información
- Legal, Auditoría y Compliance
- Comportamiento organizacional
- Gestión del riesgo
- Cadena de abastecimiento

## Comité Ejecutivo de Riesgos Respuesta al Riesgo

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

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 GRC (Gobierno Corporativo, Riesgos y Control de Procesos) 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.

Se ha implementado un Sistema de Gerenciamiento Antisoborno (SGA) que ha servido de base para la creación de una Política Anticorrupción que tiene como objetivo promover una cultura ética y de valores que ayuden a prevenir, detectar, investigar y mitigar los riesgos de corrupción, que incluye riesgos de soborno, fraude, extorsión, malversación, cohecho, etc. en todas sus formas.

Parte fundamental de la Política Anticorrupción es normar sobre una cultura ética y toma de conciencia de cero tolerancia a los actos de corrupción, el compromiso y liderazgo de la Junta Directiva y la Alta Dirección sobre el tratamiento a donaciones a entidades o funcionarios públicos, a entidades privadas, Cortesías, Aportaciones o Financiamiento a partidos políticos, obsequios, contratación de exfuncionarios públicos, entre otros temas.

# Política de Continuidad del Negocio

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 plan.



**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.



08

## Cadena **de Valor**



GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-56  
Pacto Global Criterio 21

# 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.





### Gobierno Corporativo

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



### Algunas de Nuestras Acciones

<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>
--	--	--	---	--	--

### Derechos Humanos, Gente y Gestión

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



09

## Grupos de Interés **y Temas Materiales**



GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-56  
Pacto Global - Criterio 21

# Materialidad

## Acerca del informe

cbc ha sido parte del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde el año 2013, presentando inicialmente informes activos. En el año 2019 presenta su tercer informe avanzado, donde se presenta y se demuestra el desempeño de la Compañía en materia económica, ambiental y social, en el período comprendido de enero 2019 a diciembre 2019. 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.



# Grupos de Interés y Temas Materiales

STAKEHOLDER	NECESIDADES / EXPECTATIVAS DE NUESTROS STAKEHOLDERS	ACCIONES PARA CUMPLIR CON LAS EXPECTATIVAS
 <p><b>Clientes</b></p>	<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>
 <p><b>Consumidores</b></p>	<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>
 <p><b>Colaboradores</b></p>	<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>
 <p><b>Comunidades</b></p>	<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>

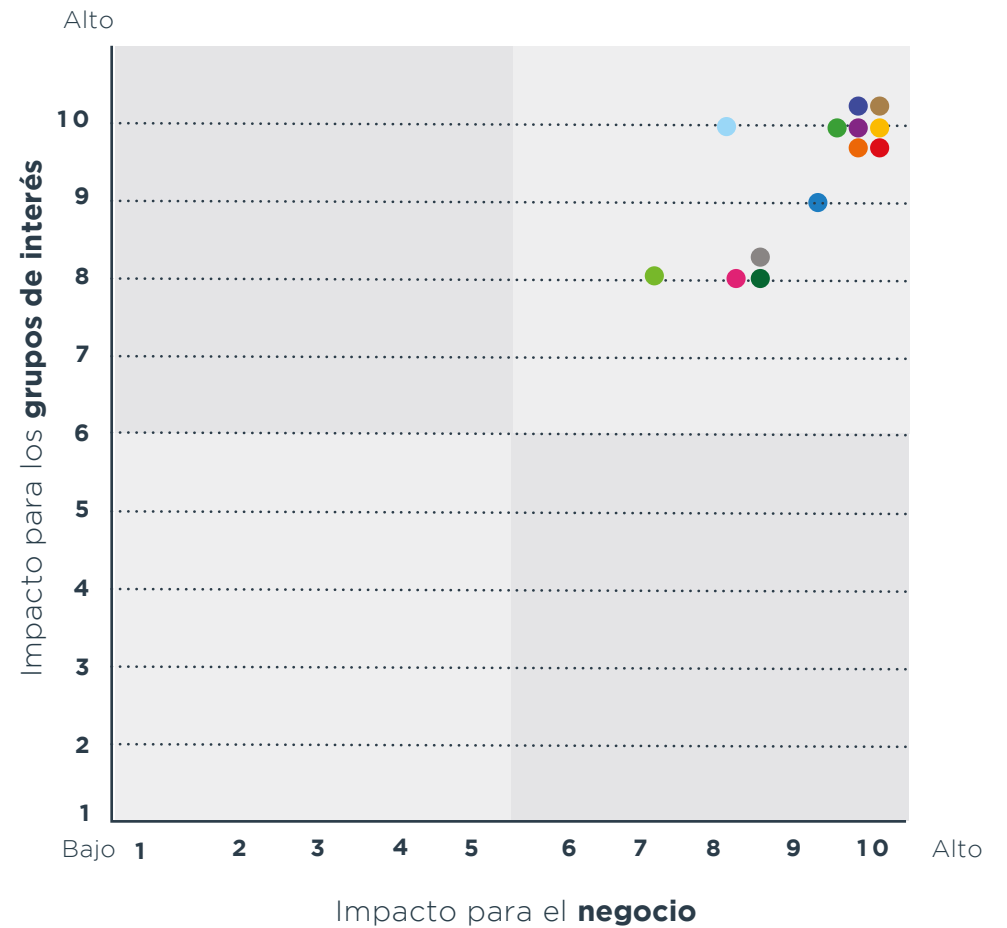
# Grupos de Interés y Temas Materiales

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

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
- Excelencia 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





10

## Cientes



GRI 102-6



## Cientes

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





11

## Consumidores



GRI 416-1, 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 417-1, 103-1, 103-2, 103-3



## 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.

# Política de Calidad e Inocuidad

## Normas

Como empresa dedicada directa o indirectamente a la fabricación de alimentos o bebidas, estamos comprometidos a garantizar la calidad e inocuidad de nuestros productos a través de la mejora continua de nuestro sistema de gestión inocuidad, cumpliendo con los requisitos legales, del cliente y otros aplicables y 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, verificando y validando en cada producción el primer y último empaque individual y a cada hora, la información mínima contenida (lote, identificación de planta, año, día juliano, línea y hora de producción) y tomando como estándar lo establecido en el procedimiento de Codificación de la organización y regulaciones propias de cada país de comercialización de los productos, usando siempre el que sea más exigente.

Se debe garantizar que al mercado solo 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 la inocuidad y calidad de los productos, todo el personal de las áreas que están involucradas en el proceso general de manufactura como: Compras, Investigación y Desarrollo, Logística, Gente y Gestión, Proyectos, entre otras; deben apegarse al cumplimiento de las políticas, procedimientos y manuales establecidos en el sistema de Gestión de Inocuidad, en base a las responsabilidades definidas en cada uno de ellos.





## **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 e Inocuidad esté exhibida y visible en la puerta de acceso principal de las Plantas de Producción.

### **Directores de Clúster**

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

### **Empleados de la organización**

- 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 clúster)**

- 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.

## Control de Calidad e Inocuidad

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 la compañía 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 cuatro 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

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 70% de los productos cuentan con GDAs, *Guideline Daily Amounts*, un 15% está en proceso de implementación y el 15% restante, está adaptado a las regulaciones locales, ejemplo de esto es Perú y Ecuador.





# 12

## Proveedores



GRI 102-9  
GRI 205, 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 414, 103-1, 103-2  
Pacto Global - Principios 1, 2, 10  
Pacto Global - Criterios 3,4, 5, 12, 13 y 14



# Política de Compras

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.

# Principios Básicos de Compras

- 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.



## Comité Operativo **de Compras**

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

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.

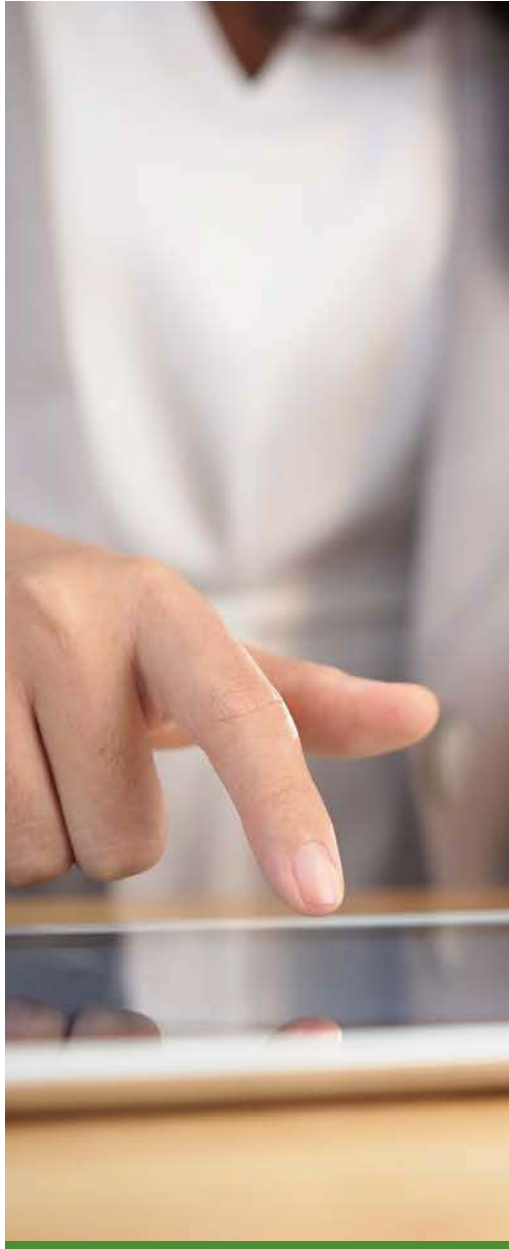
**Evaluación 2 – Financiera / Legal:** en esta segunda evaluación, el proveedor será evaluado por COFACE en los aspectos financieros y legal, sobre esto COFACE emitirá un reporte señalando si el proveedor cumple un score mínimo para aprobación. Esta evaluación aplica para todas las categorías de material.

**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 lo 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

### 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

De acuerdo con nuestra Política 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

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

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

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**

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**

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.

Las 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.





# 13

## Gente & **Gestión**

GRI 102-7, 102-8, 102-41,  
GRI 404-1, 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 404-2, 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 404-3, 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 405-1, 103-1, 103-2, 103-3  
Pacto Global - Principios 1, 3, 6  
Pacto Global - Criterios 6,7,8



## 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.

# Políticas de Gente y Gestión

Las políticas 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



### ATRAER / CAPTAR

Identificar talentos

Reclutamiento externo



### DESARROLLAR

Exponencializando nuestro talento

Desarrollo organizacional



### RECONOCER

Búsqueda de excelencia

Procesos de gestión



### CONSERVAR

Fortaleciendo el corazón del equipo

Compromiso cultural



### CONSERVAR

Inteligencia y eficiencia

Tecnología



## Programas de **Reclutamiento y Selección**

**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

## 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. En el 2019, el programa contó con 12 trainees que hoy ocupan distintos puestos en la operación. A continuación diez trainees que actualmente ocupan posiciones estratégicas y de liderazgo en la Compañía, incluyendo un representante de la promoción 2019.

**Rene Quiroa**

Año promoción: 1993  
Director Fabril Corporativo



**Karen Haro**

Año promoción: 2003  
Directora de M&A



**Diego de León**

Año promoción: 2012  
Franchise Manager



**Maria José Reyes**

Año promoción: 2013  
Especialista de Planeación  
Financiera



**Ana Lucía Godoy**

Año promoción: 2017  
Especialista de R&S  
y proyectos



**Héctor Cardona**

Año promoción: 2019  
Supervisor de ventas



**Estuardo Mazariegos**

Año promoción: 1998  
CFO



**Axel Mayorga**

Año promoción: 2011  
Director Comercial  
Honduras



**Laura Recinos**

Año promoción: 2013  
Jefe de Ventas



**Maria Fernanda Cancinos**

Año promoción: 2014  
Gerente de Desarrollo



**Juan Enrique Mosquera**

Año promoción: 2018  
Especialista Consumer  
Pricing



# 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



**Anibal José Mujica Véliz**  
DIRECTOR GENERAL



**Antonio Travieso Arraiz**  
DIRECTOR GENERAL



**César Hugo Abreu Prieto**  
HUB PUERTO RICO  
DIRECTOR COMERCIAL



**Luis Carballo**  
DIRECTOR COMERCIAL  
ECUADOR



**Fredy Daniel Palencia Flores**  
DIRECTOR FINANCIERO



**José Arquímedes Sanabria**  
DIRECTOR GENERAL  
PUERTO RICO



**Juan Pablo Mata Saravia**  
DIRECTOR GENERAL  
GT Y JM



**Leonel Roberto Gallardo**  
HUB PUERTO RICO  
DIRECTOR LOGÍSTICA



**Nathalie Hasbun Hasbun**  
DIRECTOR MARKETING  
MARCAS FRANQUICIADAS



**René Adalberto Quiroa Morales**  
DIRECTOR PRODUCTIVIDAD  
FABRICA CA Y CARIBE

### 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 Grid* y la gestión de tiempo libre para solicitud de vacaciones y beneficios adicionales.

# Connect

## Uso de plataforma tecnológica

### ■ Ciclo de gente

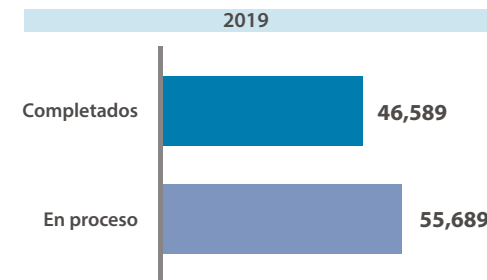
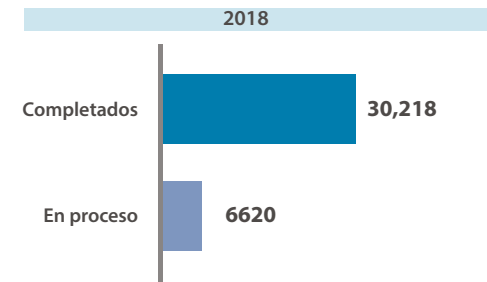
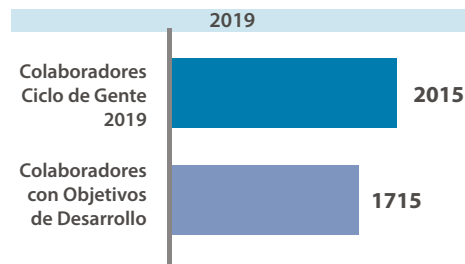
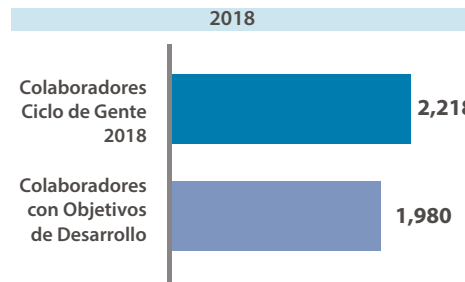
Proceso en el que se evalúa a los colaboradores de la compañía a través del mapeo de conocimientos y resultados, de acuerdo al modelo de meritocracia para que puedan desarrollar un Plan de Carrera en la Compañía.

### ■ 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 en cbc y beliv.



## Programas de **Excelencia**

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 10 plantas y 72 agencias distribuidas en Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Puerto Rico, Jamaica, Ecuador y Perú.

Se hizo la comunicación anual conectando virtualmente a todas las operaciones desde nuestras oficinas corporativas, incluyendo a todas las operaciones y adicional se hicieron sedes locales en el mes de marzo 2019. Se premió y reconoció a las plantas y agencias que obtuvieron los mejores resultados durante el 2019. 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 reciben un reconocimiento público y un bono del que son partícipes el 100% de los colaboradores que aplican en las plantas y las agencias ganadoras.

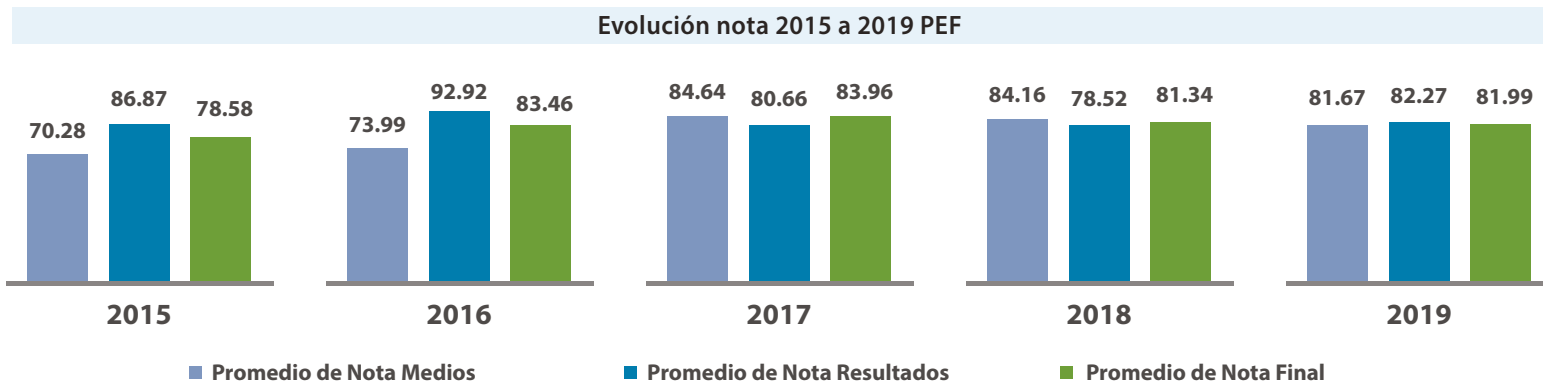






## Evolución Programa de Excelencia Fabril

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



El programa de excelencia fabril mide medios adherencia a Procesos y resultados (el alcance de los indicadores clave de la planta) ambas categorías constituyen la nota total del programa.

Año con año el contenido va tomando más relevancia y se han diseñado procesos más complejos y se incrementa el nivel del programa para garantizar la mejora continua de las Plantas de Producción Evaluadas



## Evolución Programa de Excelencia Agencias

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

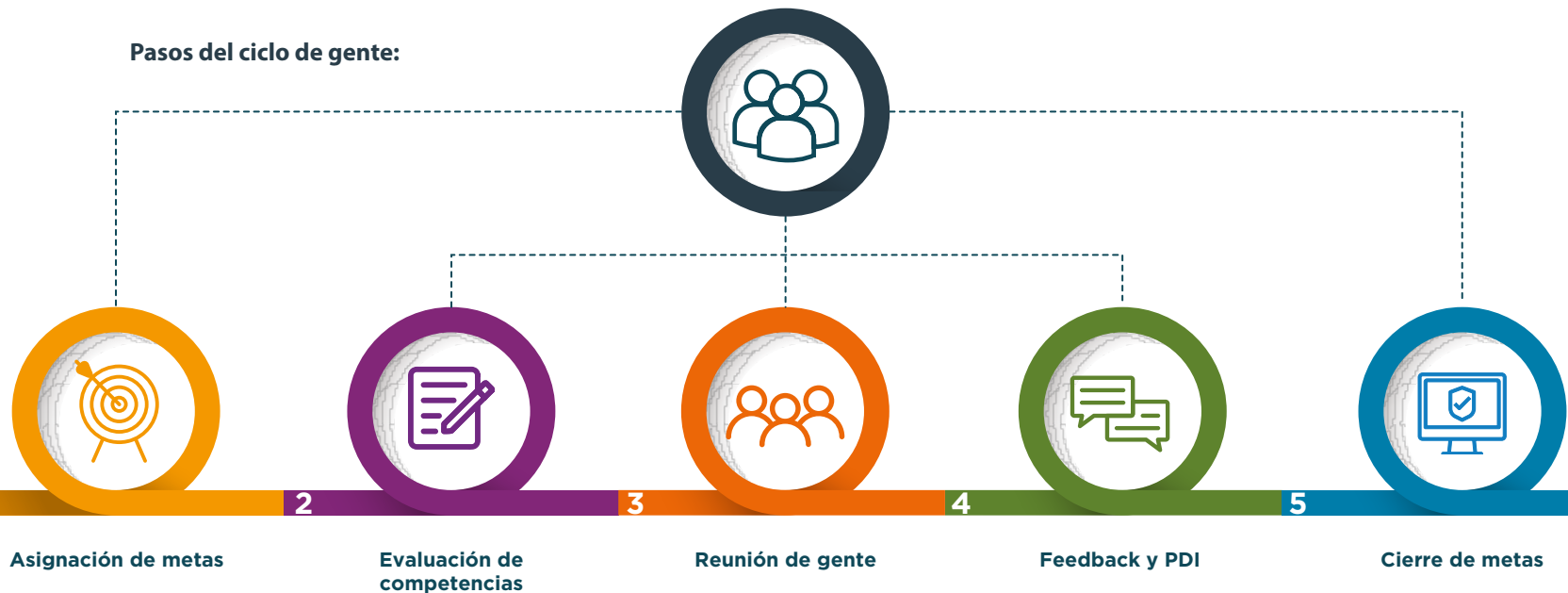


El programa de excelencia fabril mide medios adherencia a Procesos y resultados (el alcance de los indicadores clave de la planta) ambas categorías constituyen la nota total del programa.

Año con año el contenido va tomando más relevancia y se han diseñado procesos más complejos y se incrementa el nivel del programa para garantizar la mejora continua de las Plantas de Producción Evaluadas

# Evaluación

Pasos del ciclo de gente:



El proceso de evaluación en cbc 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.

# Metodología **Nine Box Grid**

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

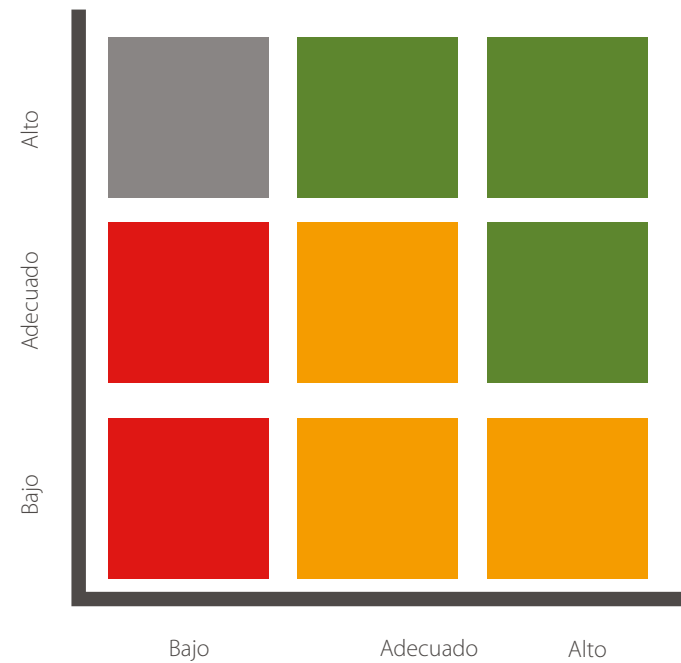
Alcance de metas



Evaluación de competencias



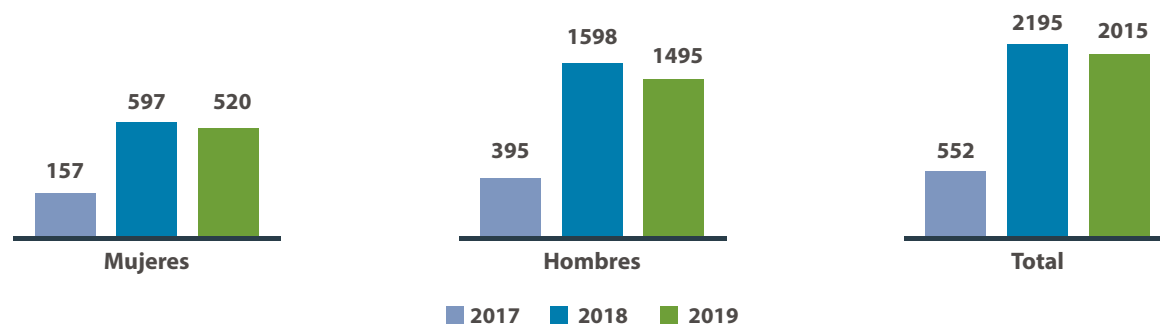
Eje Y: **Competencias**



Eje X: **Resultados**

## Evaluación

La metodología de evaluación aplica para las posiciones que van desde el CEO hasta los analistas. La evaluación es la base para establecer los planes de desarrollo individual y de carrera.



### Estratificación de la evaluación de gente

Categoría laboral	Mujeres	Hombres	Total general 2018	Mujeres	Hombres	Total general 2019
Operativo	-	-	-	9	47	56
Analista	184	209	393	143	161	304
Coordinador	182	814	996	182	804	986
Especialista	52	53	105	-	-	-
Jefatura	96	314	410	142	324	466
Gerente	77	168	245	42	128	170
CEO/Directores/VP	6	40	46	2	31	33
<b>Total general</b>	<b>597</b>	<b>1598</b>	<b>2195</b>	<b>520</b>	<b>1495</b>	<b>2015</b>

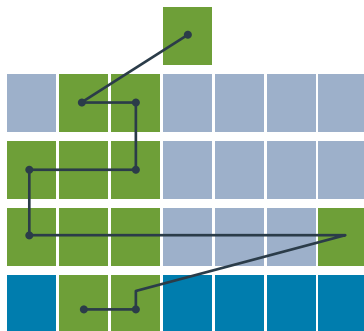
## Plan de Carrera

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.

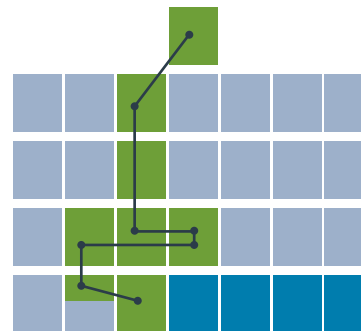
El Plan de Carrera se basa en un sistema de meritocracia, sin ninguna distinción más que el talento que cada colaborador demuestre según sus logros.

Múltiples cambios en la misma área



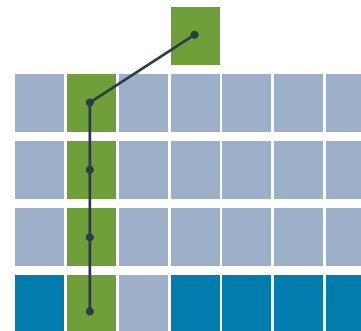
Constantes cambios de funciones en la misma área

Cambios en etapas tempranas



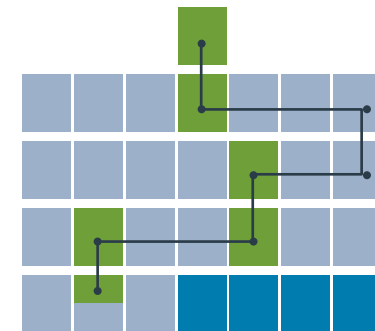
Cambios rápidos en las etapas tempranas de carrera

Especialistas



Crecimiento en la misma área de especialización

Múltiples cambios en diferentes áreas



Cambios en diferentes áreas

## Ejemplos de **Plan de Carrera**



**Alfredo Castañeda**

Alfredo, ingreso hace más de 10 años como jefe de resultados, posteriormente asume el puesto de jefe de ventas para la sección de jugos y néctares de la compañía, gracias a su interés genuino por la gente y alcance de resultados fue promovido como Gerente de Ventas Off Premise, debido a su gran compromiso y disciplina es promovido como Customer manager Walmart siendo el encargado de todas las negociaciones e indicadores con uno de nuestros clientes más grandes, en este puesto adquiere conocimientos integrales y holísticos que lo llevan a ser el Gerente de Revenue Management para Guatemala y Jamaica siendo el responsable de toda la gestión de precios para ambos países, debido a las oportunidades de ejercer distintos roles dentro la compañía y su pasión de ver hacia el futuro con ilusión y soñando en grande es promovido como el Gerente de Transformación. Para Alfredo cbc es la compañía que le ha regalado mentores y su segunda familia.



**Andrea Macz**

Andrea, inició en el año 2014 en al área financiera, como especialista en planificación, en el año 2016 asume el reto como HR Controller, puesto en el cual debido a sus fuertes conocimientos financieros manejó el presupuesto más grande e importante de la empresa. A finales del 2017 debido a sus importantes logros, implementación de proyectos de alto impacto y compromiso con los indicadores y procesos es promovida como Gerente de Fusiones y Adquisiciones, donde tiene el enfoque estratégico, analizando las negocios y cierres de las transacciones que representan el crecimiento inorgánico del grupo, logrando capitalizar el conocimiento del negocio en las diferentes áreas en las cuales Andrea se ha desempeñado.

Para Andrea es un orgullo trabajar en una compañía donde ha sido retada y ha salido de su zona de confort, donde hemos potencializado su talento y hemos hecho que su potencial nos aporte crecimiento y creación de valor a largo plazo.



**Diego Alonso**

Diego, ingreso a la compañía en el año 2014, como especialista regional de créditos a nivel regional, estandarizando todos los procesos del área para todas las operaciones de cbc, dando inicio a una larga y exitosa carrera en la compañía.

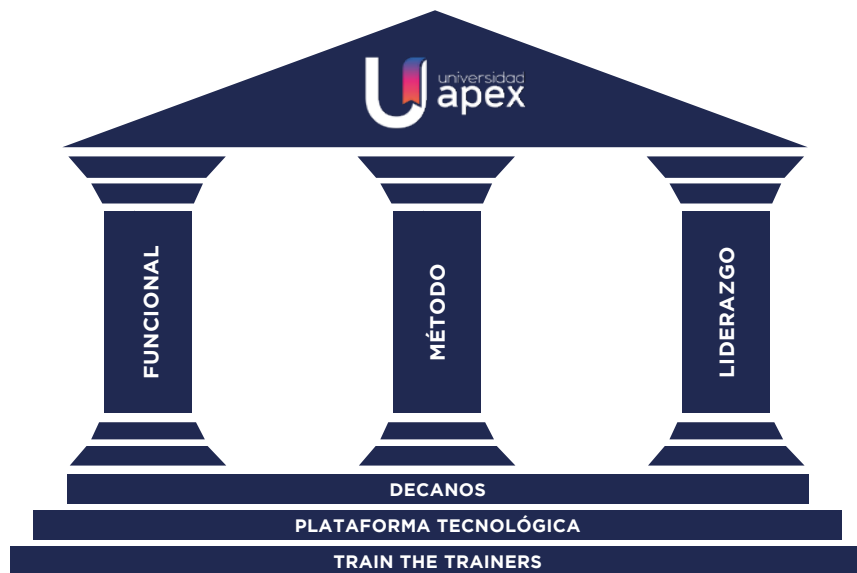
En el año 2016 asume el reto como jefe regional de Cuyotenango, debido a su compromiso y búsqueda constante de desarrollo es promovido como Jefe de Trademarketing Cerveza, donde su enfoque en la disciplina y excelencia lo llevan a alcanzar grandes resultados en el área y es promovido como Gerente de cerveza para Guatemala.

Actualmente, ocupa el puesto de gerente comercial de la región de Litoral, Diego, es referente de la cultura, dinamismo que caracteriza nuestra cultura, donde ha afrontado grandes desafíos y celebrando triunfos.

# Universidad Apex

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.



Los cimientos de la Universidad Apex están compuestos por:



Directores de los centros de excelencia y transformación.



Potencializar el crecimiento a través del e-Learning.



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



# Universidad Apex

Estructura de entrenamientos de formación para nuestros equipos.



# Certificaciones Técnicas



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.



## 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 en 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 en 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**

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  
**(567 colaboradores)**



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



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

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

## PILAR MÉTODO

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		
	2018	2019
Especialistas - Jefaturas	488	488
Analistas - Coordinadores	1510	1510
Gerentes - Directores	103	123
Curso online PDCA (a la fecha)	30	605
<b>Total</b>	<b>2131</b>	<b>2726</b>

# Fábrica de Líderes



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:

**Guatemala**



**Ecuador**



**El Salvador**



**Nicaragua**



**Puerto Rico**



# Mujeres Líderes

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.



# Plataforma e-Learning



Desarrollo de más de 150 contenidos disponibles en la plataforma de connect para gestionar un mejor plan de desarrollo individual basado en competencias técnicas, funcionales y de liderazgo.

 <b>Competencias</b>	 <b>Funcionales</b>	 <b>Creciendo Juntos / Liderazgo</b>	 <b>VideoTeca</b>	 <b>Resúmenes y Lecturas</b>
<p><b>20</b> Cursos de Competencias</p>	<p><b>101</b> Cursos de Academias</p>	<p><b>12</b> Cursos</p>	<p><b>10</b> Videos seleccionados</p>	<p><b>09</b> Resúmenes seleccionados</p>
<p>Video / PDF / Dinámica Casos / Prueba</p>	<p>Video / PDF / Prueba</p>	<p>Video / PDF</p>	<p>Videos cortos</p>	<p>PDF</p>
<p>1 curso nivel inicial y otro nivel avanzado por cada una de nuestras 10 competencias.</p>	<p>Cursos desarrollados por los CoEs para el refuerzo de procesos y funciones.</p>	<p>Cápsulas de aprendizaje en temas de familia, balance vida trabajo y liderazgo.</p>	<p>Selección de las mejores exposiciones, conferencias o foros en temas relevantes para potenciar la capacidad de los colaboradores.</p>	<p>Resumen de libros best sellers en temas de crecimiento personal y profesional.</p>

# Indicadores de Capacitación

Indicadores generales de capacitación del 2018 al 2019 de la Compañía.

Indicador	Valores 2018	Valores 2019
Promedio de horas de capacitación por mes	12,725	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%	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	466 mujeres y hombres en todos los países
Programas de liderazgo inclusivo: Mujeres Líderes	30 mujeres líderes en Guatemala	534 mujeres líderes en todos los países capacitados
Certificaciones técnicas	403 colaboradores, personal operativo comercial, plantas y operaciones	1129 colaboradores, personal operativo comercial, plantas y operaciones



## ¿En qué consiste Engagement?

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.

### Árbol de Beneficios



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.



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.



comité  
engagement

Los Comités están conformados por colaboradores de todas las áreas de la Compañía. Su función principal es dar seguimiento a los planes de mejora y servir como un canal de comunicación permanente para recibir la retroalimentación de los equipos.



### 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.

# Agenda del líder

Herramienta diseñada para la consolidación de cultura que permite al líder estar cerca de su equipo, identificar oportunidades y transmitir nuestros valores.

Esta herramienta es fundamental para el refuerzo de la estrategia de gente en el corazón del negocio.



## Actividades agenda del líder

Las diferentes actividades que se realizan se lleva un control en una agenda específica que fue entregada a cada líder como forma de guía del paso a paso con calendario con charlas y videos de cultura entregadas que se pueden transmitir a los colaboradores.



Actividad para conocerse e inspirar, es una oportunidad del líder para hacer sentir a su equipo especial y resaltar los logros positivos.

El líder mantiene un tono constructivo y una conversación honesta mientras que los colaboradores aprovechan para hacer preguntas.

**Frecuencia**  
Mensual (abril-dic)

**Quiénes participan**  
Diferentes colaboradores escogidos para esta actividad



Actividad para estar en contacto con la gente ya que es en estas rutas donde las cosas pasan y se da un acercamiento personal a las necesidades del área.

**Frecuencia**  
Trimestral (en el trimestre debes completar una ruta a fábrica, logística y ventas)

**Quiénes participan**  
El líder con su primera línea de fábrica, manufactura y ventas



Reunión estratégica donde los talentos de la compañía se reúnen con el líder. Estos talentos son los calificados como 1, 2 y 3 en el ciclo de gente.

**Frecuencia**  
Cuatrimestral

**Quiénes participan**  
Los talentos con el líder de la unidad



Charla destinada a impartir cultura del líder hacia sus reportes directos, enfatizando actitudes, experiencias, creencias y valores de la empresa.

**Frecuencia**  
Mensual, al iniciar el SDG

**Quiénes participan**  
Líder y sus reportes directos



Celebra la cultura de la compañía con actividades en donde se promueven nuestros valores. El líder de la unidad debe dar importancia a este día y participar dando una charla de cultura.

**Frecuencia**  
Anualmente en agosto

**Quiénes participan**  
Todos en la compañía

# Gestión de Reconocimiento

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

<p><b>ANIVERSARIO EN LA COMPAÑÍA</b></p>	<p><b>HONOR A LA TRAYECTORIA</b></p>	<p><b>NUEVOS INTEGRANTES A LA FAMILIA</b></p>	<p><b>COLABORADOR DEL MES</b></p>
			
<p>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.</p>	<p>Una vez al año, Gente &amp; 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.</p>	<p>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.</p>	<p>Es el reconocimiento otorgado mensualmente a los colaboradores que han sobresalido por su desempeño en las áreas de ventas, operaciones y manufactura.</p>

## Medios de Comunicación Interna

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.

 <b>DIÁLOGOS</b>	 <b>APEX TV</b>	 <b>REVISTA TOMA VIDA</b>	 <b>YAMMER</b>	 <b>NEWSLETTER</b>
 <p>diálogos</p> <p>Tu invitamos a participar en diálogos, para compartir información sobre los resultados de las compañías y comunicar noticias, ideas tanto a todos nuestros líderes.</p> <p>lunes 10 de diciembre 9:00 - 11:00 am</p> <p>torre 4 Píregola primer nivel zona pradera</p> <p>apex cbc Gubel</p>	 <p>apex tv diciembre 2018</p>	 <p>toma vida</p> <p>¡Descubre qué nos impulsa!</p>		 <p>En Guadalupe somos Fanáticos de la excelencia!</p> <p>Lo Guadalupeamos con programas de excelencia y recibe la más completa en Guadalupe 2018 con Primer Lugar IFEA, Primer Lugar para Agencia Model, Primer Lugar IFEA Agencia para Agencias, Primer Lugar IFEA para el Cliente.</p> <p>También, como ganador de Premio Nacional de la Seguridad Logre IFEA Agencia Seguridad con el Segundo Lugar IFEA Agencia y se puede en más de 1000 días de operación, 100% de cumplimiento de la Seguridad del cumplimiento de Calidad de Vida en esta agencia. En 2018. En nuestra historia.</p>
<p>Diálogos es la reunión que se realiza mensualmente con el objetivo de que los CEOs de la mano de los líderes de la unidad de negocio, transmitan al 100% de la Organización mensajes de cultura, resultados, noticias y lineamientos generales.</p>	<p>Es la cápsula informativa oficial de la compañía 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 la compañía.</p>

# Encuesta Engagement

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

- Darles seguimiento a los planes de acción en el PMO de engagement.
- Comunicar constantemente los avances de los planes de acción.

e♡présate  
tu opinión importa



# Encuesta Engagement



Encuesta que se realiza a mediados de año para medir el avance de los planes de acción que se desdoblaron con la encuesta general de engagement.

Resultados de 2019.

## Objetivos principales de encuesta engagement



### Identificar necesidades

- Analizar los resultados de la encuesta light.
- Identificar qué acciones se deben poner como foco.



### Planes de acción

- Seguimiento a lo ya estipulado en los PMO de engagement y consolidar el avance.



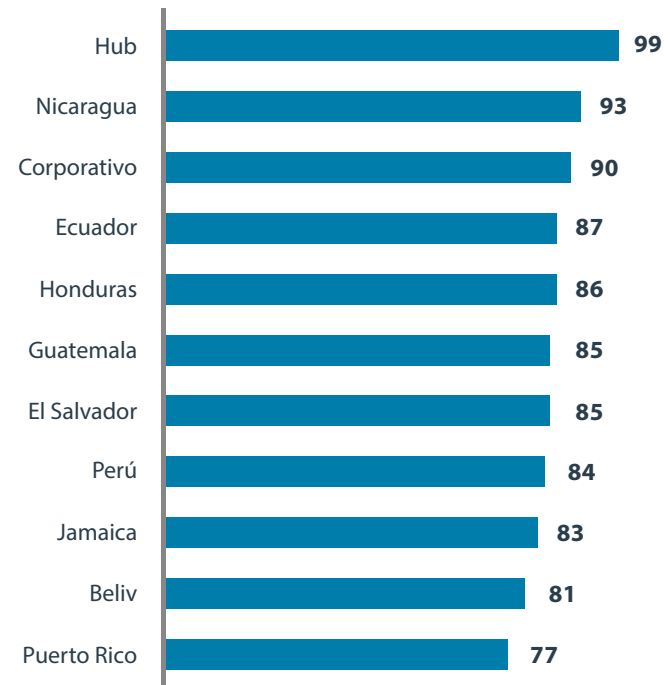
### Comunicar resultados

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



### Seguimiento

- Darles seguimiento a los planes de acción en el PMO de engagement.





## Libertad de Asociación y **Negociación Colectiva**

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).

### Porcentaje de sindicatos

#### ■ Guatemala

Sindicato de trabajadores de Embotelladora La Mariposa, S.A.  
2018: 0.52%  
2019: 0.52%

#### ■ Jamaica

The Union of Technical Administrative & Supervisor Personnel  
2018: 63.01%  
2019: 59%

Unión of Clerical Administrative & Supervisory Employess  
2018: 7.05%  
2019: 7%

#### ■ Perú

Sindicato Nacional de Trabajadores de cbc Peruana, S.A.C.  
2018: 0.52%  
2019: 0.52%

Sindicato Único de trabajadores de cbc Peruana  
2018: 20.77%  
2019: 20.77%

#### ■ Honduras

Sindicato de Trabajadores de la Industria de la Bebida y Similares  
2018: 58.3%  
2019: 58.3%

#### ■ Puerto Rico

Sindicato Movimiento Solidario Sindical  
2018: 55%  
2019: 55%

La Unión de Tronquillistas  
2018: 15%  
2019: 15%

#### ■ Nicaragua

Sindicato Democrático de Trabajadores en ENSA  
2018: 6.4%  
2019: 6.4%

Sindicato Democrático de Trabajadores de ENSA  
2018: 8.3%  
2019: 8.3%

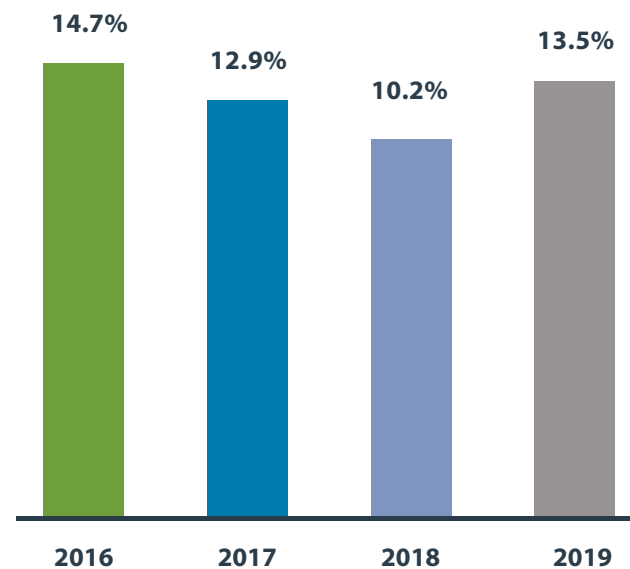


## Rotación

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.



## Nuevas Contrataciones

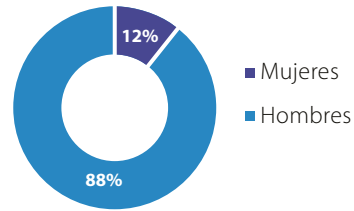
Las nuevas contrataciones que se llevaron a cabo en el año 2018 y 2019 son las siguientes:

Rango de edad	2018		2019	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Menos de 30 años	153	854	190	862
Entre 30 y 50 años	83	394	98	468
Mayor a 50 años	-	-	-	4
Total por género	236	1248	288	1334
Total general	1484		1622	

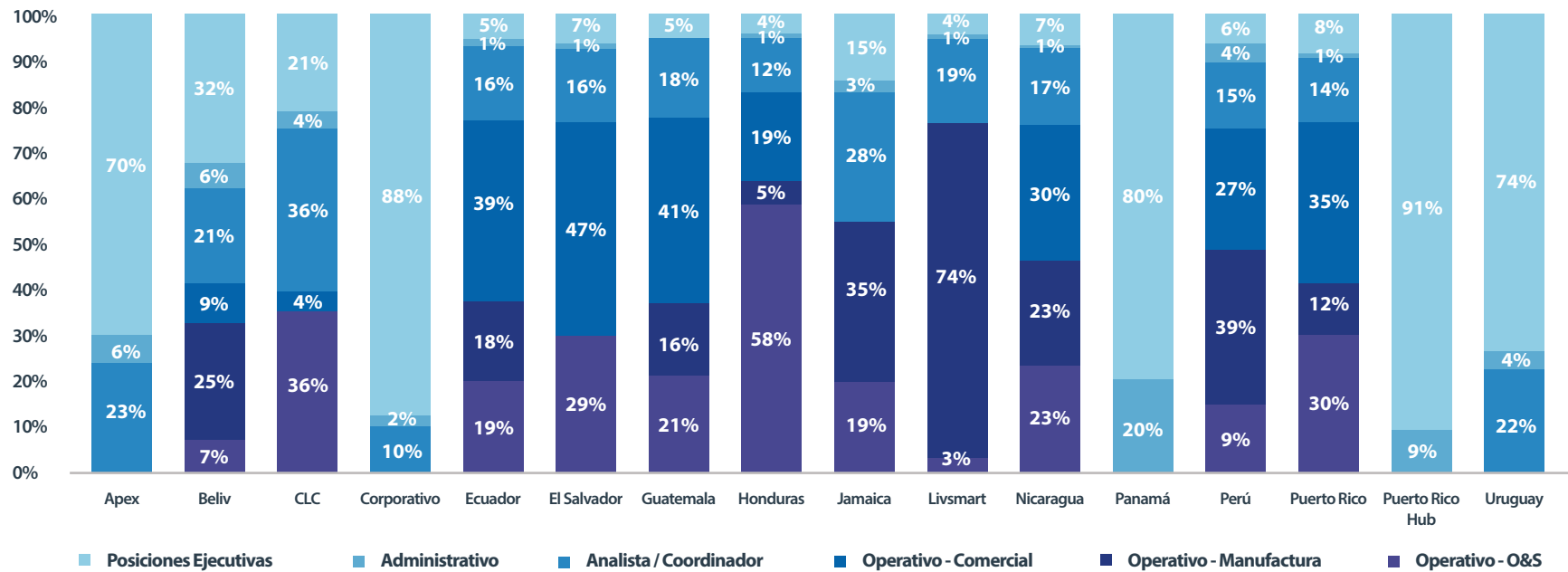
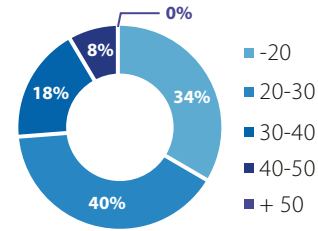
# Colaboradores

Las siguientes gráficas son datos de empleados 2019 dentro de la organización con distintas clasificaciones.

### Género

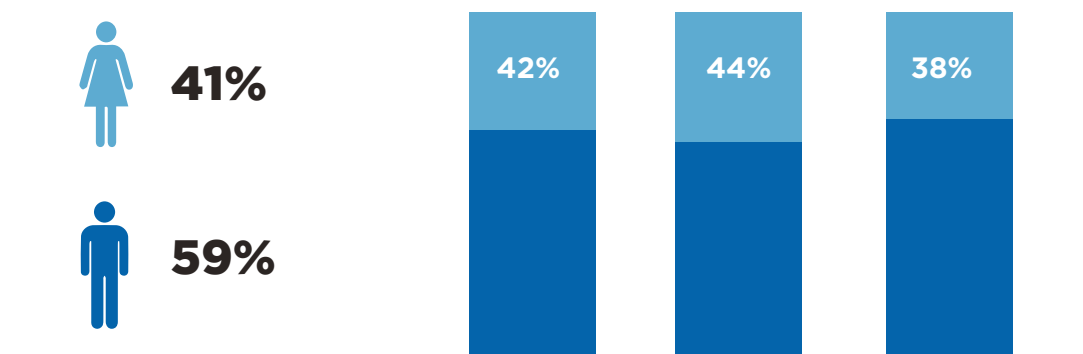


### Rango de Edad



## Mujeres en cbc con Poder de Decisión

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





# 14

## Seguridad y Salud **en el Trabajo**



GRI 403-1, 403-4, 403-5, 403-7, 103-1, 103-2, 103-3  
Pacto Global - Principios 1 y 2  
Pacto Global - Criterio 6

# Política de Seguridad y Salud

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 clúster)

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**

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



### ■ 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

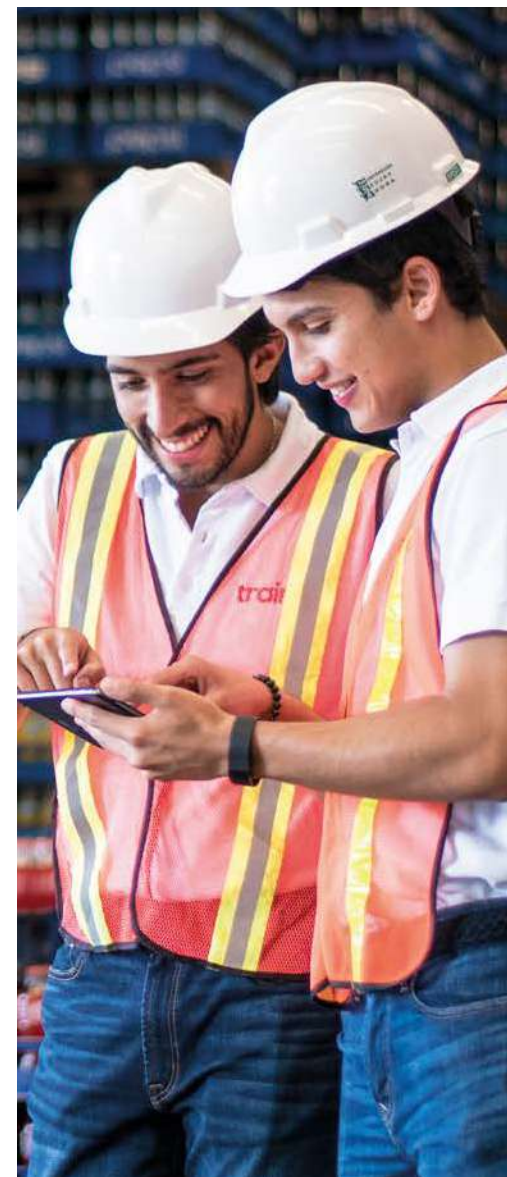
Garantizar que se cumple con el Manual de Infraestructura y los requerimientos de seguridad y ambiente adecuados.

### ■ 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

### **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

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.

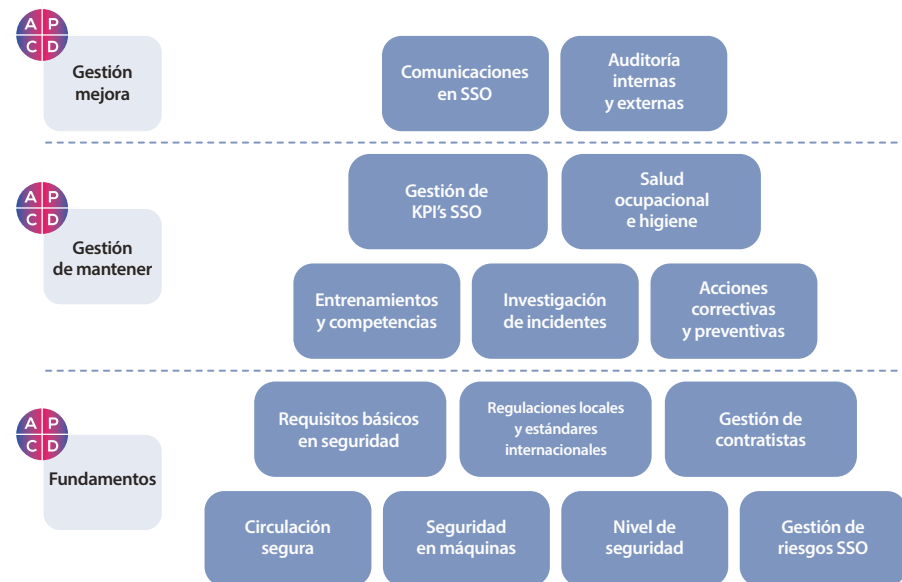
El pilar cuenta con cuatro niveles: fundamentos, gestión de mantener, gestión de mejora y sueño.

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.

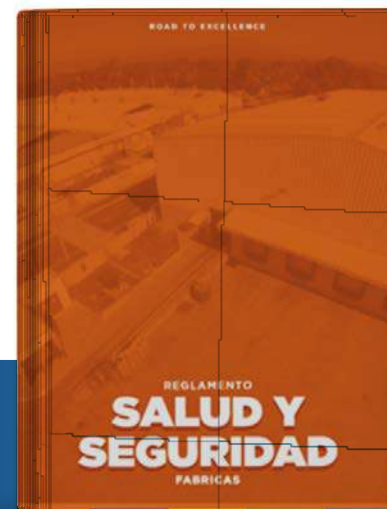
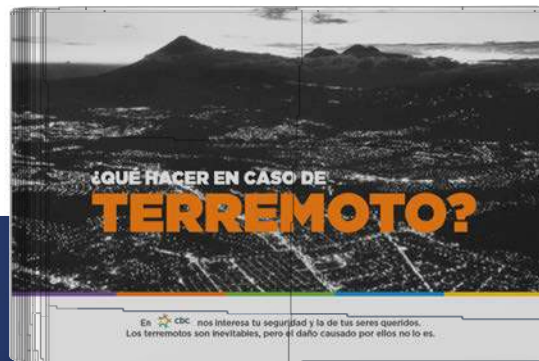
## Pirámide Pilar Salud y Seguridad Ocupacional



## Manuales de **Seguridad y Salud**

Para garantizar el cumplimiento de los procesos de SSO hemos entrenado al 100% de los colaboradores en el cumplimiento del manual de salud y seguridad ocupacional para fábricas, agencias y centros de distribución. También hemos desarrollado un manual de ¿Qué hacer en casos de terremoto?

Los manuales dictan los estándares a seguir para tener operaciones seguras y saludables. Estas son de conocimiento de toda operación y personal de nuestra organización.



## Plataforma Tecnológica

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.

Por medio de esta herramienta gestionamos el Sistema de gestión y salud en tiempo real y permite a todos los niveles de liderazgo de la compañía de tener la visibilidad de un centro de trabajo, región o país. El Sistema está diseñado para enviar alertas a grupos específicos cuando haya un cambio en legislación o control en seguridad y salud ocupacional.



Gestión  
**Seguridad**

# Monitoreo de Casos

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

■ Investigación de Incidentes de Seguridad y Medio Ambiente

■ Notificaciones Automatizadas

■ Identificación de Actos y Condiciones Inseguras

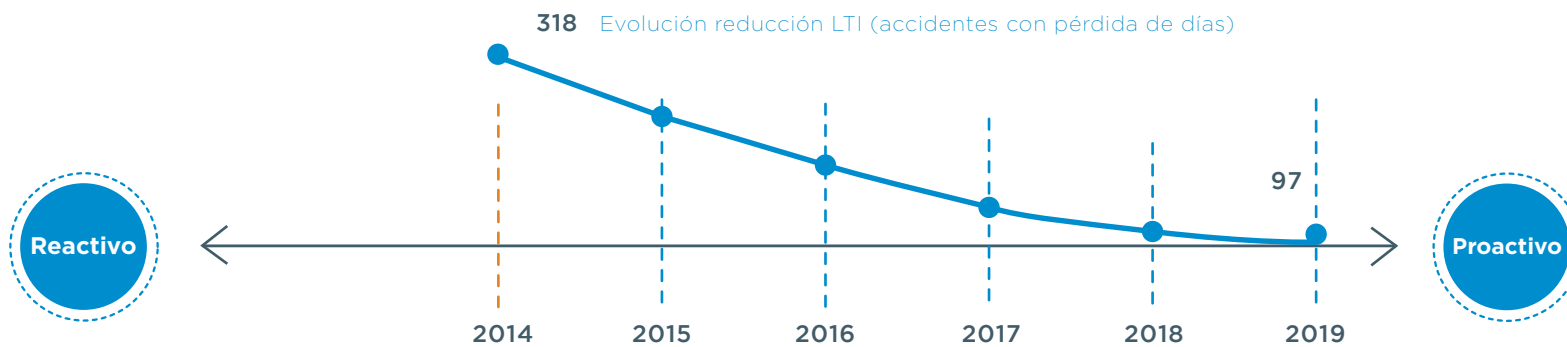
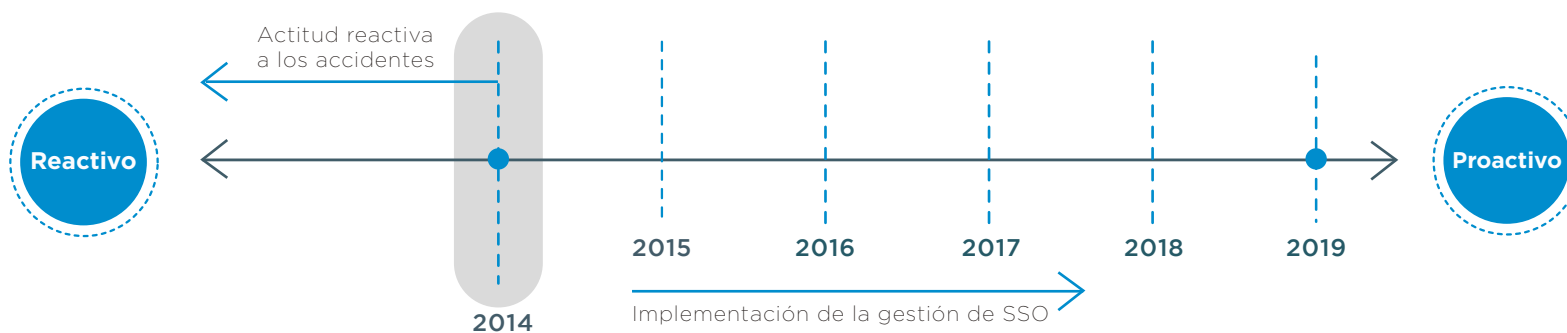
■ Determinación y Documentación de Raíz-Causa

■ Parametrizado con Metodología de Apex CBC

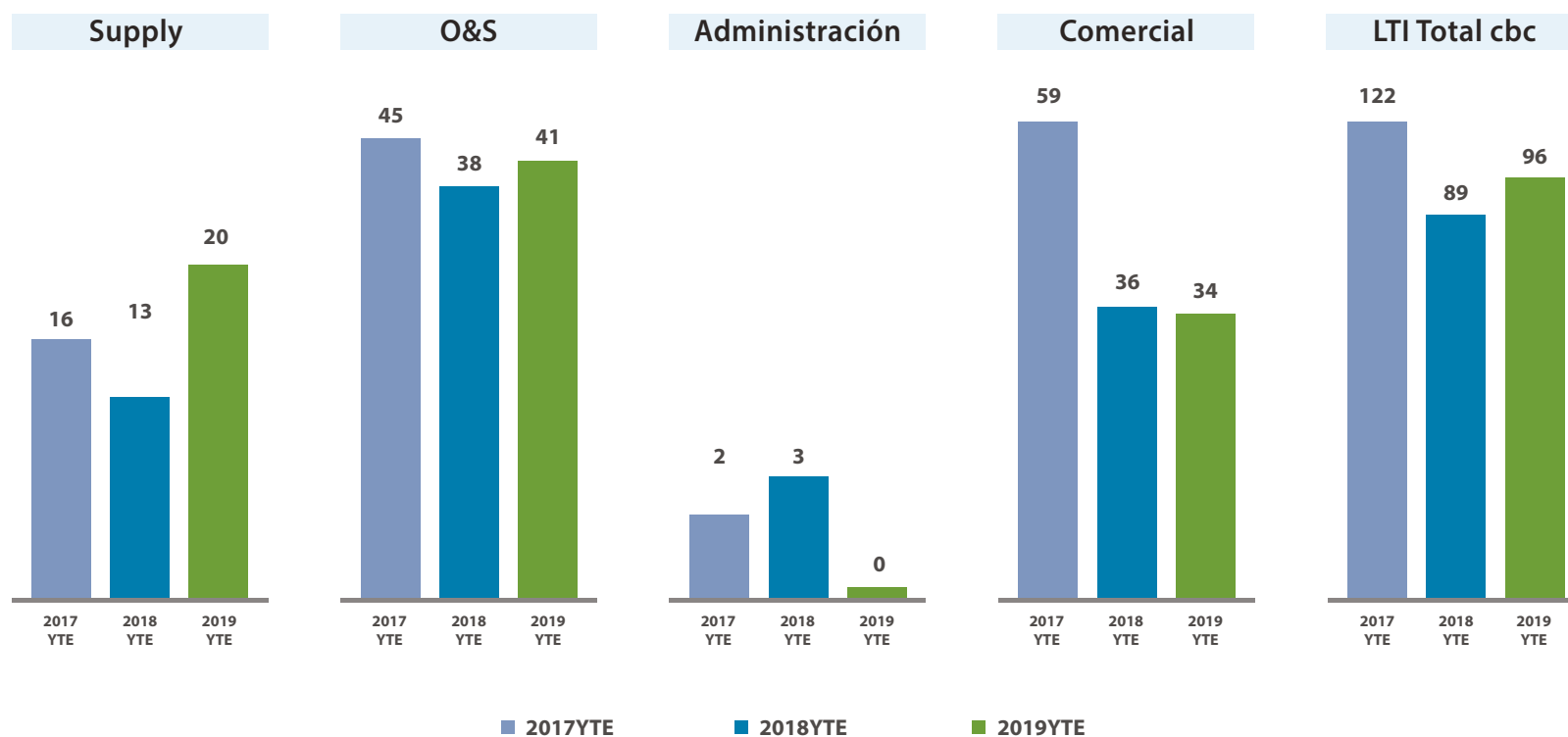
■ Notificación de Reporte con Alerta de Seguridad o Ambiental

# Línea de Tiempo

Del año 2014 al año 2019 hemos reducido los accidentes LTI (accidentes con pérdida de días) en un 69% incluso incrementando el tamaño de nuestra operación



## Tipos de Accidentes y Tasas de Frecuencia





## 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



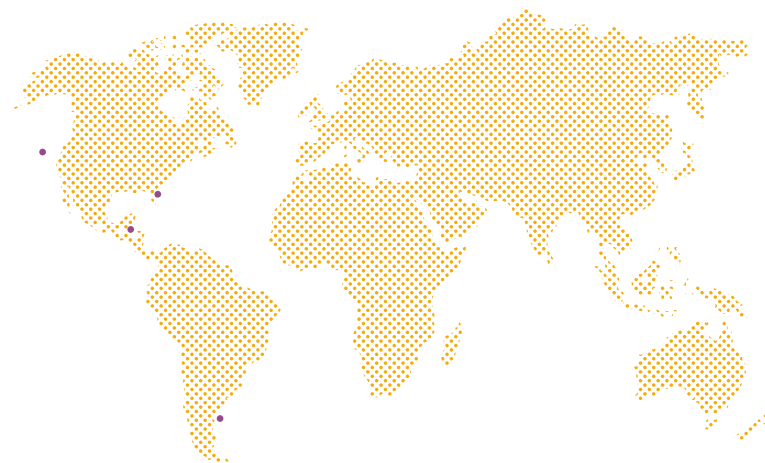
Notificación de incidencia  
Registro de incidente



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 siguientes 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

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

# Entrenamientos

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.

En el 2019 se invirtieron 46,525 horas en entrenamiento de SSO.

## Entrenamientos Críticos en SSO

Entre los principales cursos se encuentran:

 <b>Comercial</b>	 <b>Manufactura</b>	 <b>Logística</b>	 <b>Administración</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Academia de motocicleta</li><li>• Actitud segura</li><li>• Cuidado en las curvas</li><li>• Manejo con llluvias</li><li>• Los motoristas se certificaron en manejo seguro de motocicleta</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Curso de bloqueo y etiquetado de energía peligrosa</li><li>• Curso de actividades laborales peligrosas</li><li>• Curso Brigada de Seguridad</li><li>• Entrenamiento en caso de sismos</li><li>• Entrenamiento para la evaluación de riesgos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tips de seguridad manejo de camión</li><li>• Inspección 360 °</li><li>• Nivel de Seguridad</li><li>• Manejo seguro camiones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Simulacro de emergencia</li><li>• Brigada de primeros auxilios</li><li>• Seguridad en sismos y huracanes</li></ul>

# Indicadores Preventivos en Seguridad

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

**Adherencia a Pilar SSO:** 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





## Representación de Trabajadores en Comités

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

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

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





15

## Sostenibilidad **Ambiental**



GRI 301-3, 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 302-1, 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 303-5, 103-1, 103-2, 103-3  
Pacto Global - Principios 7, 8, 9  
Pacto Global - Criterios 9, 10, 11



## Política Ambiental

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.



**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.



**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.



**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.



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



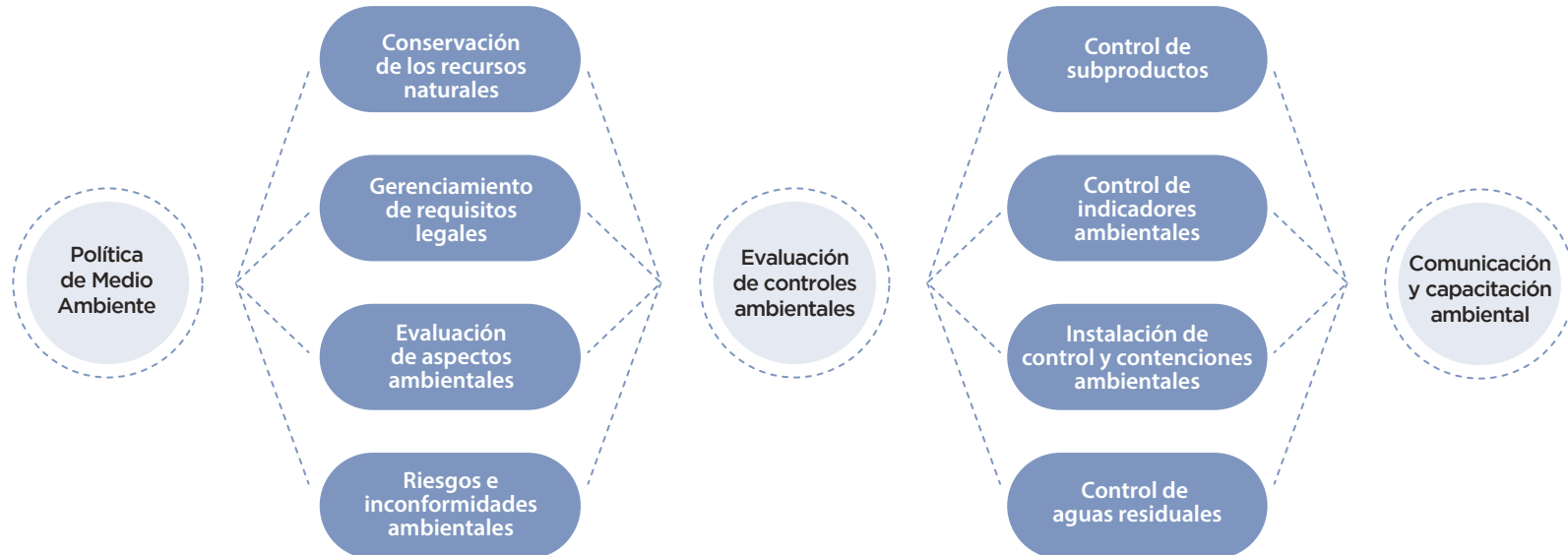
# Sostenibilidad Ambiental

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.

Cada planta de producción cuenta con una comisión interna que define los planes de acción por medio de los PDCA, realiza una revisión y da seguimiento a los indicadores ambientales, impactos significativos y programas de excelencia. También contamos con procedimientos ambientales.

Durante el año 2019 se garantizó el cumplimiento de los parámetros ambientales de las operaciones de cbc por medio de rutinas y gestión para asegurar el cumplimiento regulatorio y los estándares locales y de la compañía.

EL año 2019 nos enfocamos en la gestión de los sistemas instalados en años anteriores con lo que se asegura no solo el cumplimiento si no la mejora continua





## Medidas Utilizadas para la Reducción del Consumo de Agua

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

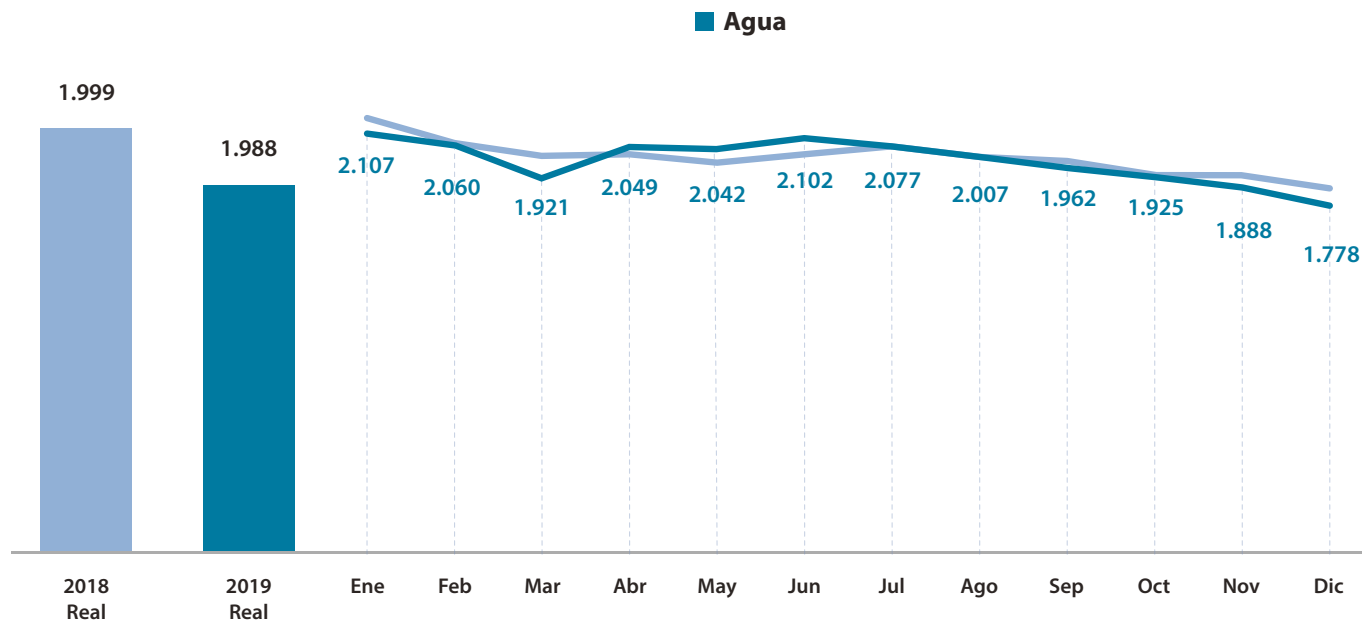
1. Estamos implementando progresivamente medidores de flujo que garantizan el control del agua utilizada en cada una de las etapas de producción. La revisión de estos medidores se realiza cada seis horas con el fin de identificar cualquier inconveniente en los equipos.
2. En todas las plantas realizamos 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

Durante el año 2019 se redujo el consumo de agua. Pasamos de 1.999 por 1 litro producido a 1.988 por 1 litro producido. Continuamos con los esfuerzos para hacer un uso más eficiente del agua.





## Tratamiento de Efluentes Industriales

El 100% de nuestras operaciones cuentan con 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.

Dentro de cbc tenemos establecidos parámetros de descarga de efluentes que son más estrictos que la norma local de la mayoría de países donde operamos.

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.

## Funcionamiento de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales

Las plantas de producción de cbc cuentan con plantas de tratamiento de aguas residuales. El funcionamiento de las 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

cbc cumple con la legislación local en lo que corresponde al tratamiento de aguas residuales, en cada fábrica se garantiza el cumplimiento de parámetros de descarga de agua residual.

Descripción	Cantidad	Dimensional	Porcentaje (%)
Agua residual tratada	2,563,510	m3	99.38%*
Total de agua residual generada	2,579,443	m3	

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

Descripción	Cantidad	Dimensional	Porcentaje (%)
Agua tratada por cbc	2,177,898	m3	85%
Agua tratada por tercero de acuerdo a legislación local	385,612	m3	15%

## Consumo de Energía

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**

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 sostenibilidad, 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, uso eficiente de agua, manejo de químicos, gestión de subproductos e iluminación).



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



### **Campaña Conservación de Agua**

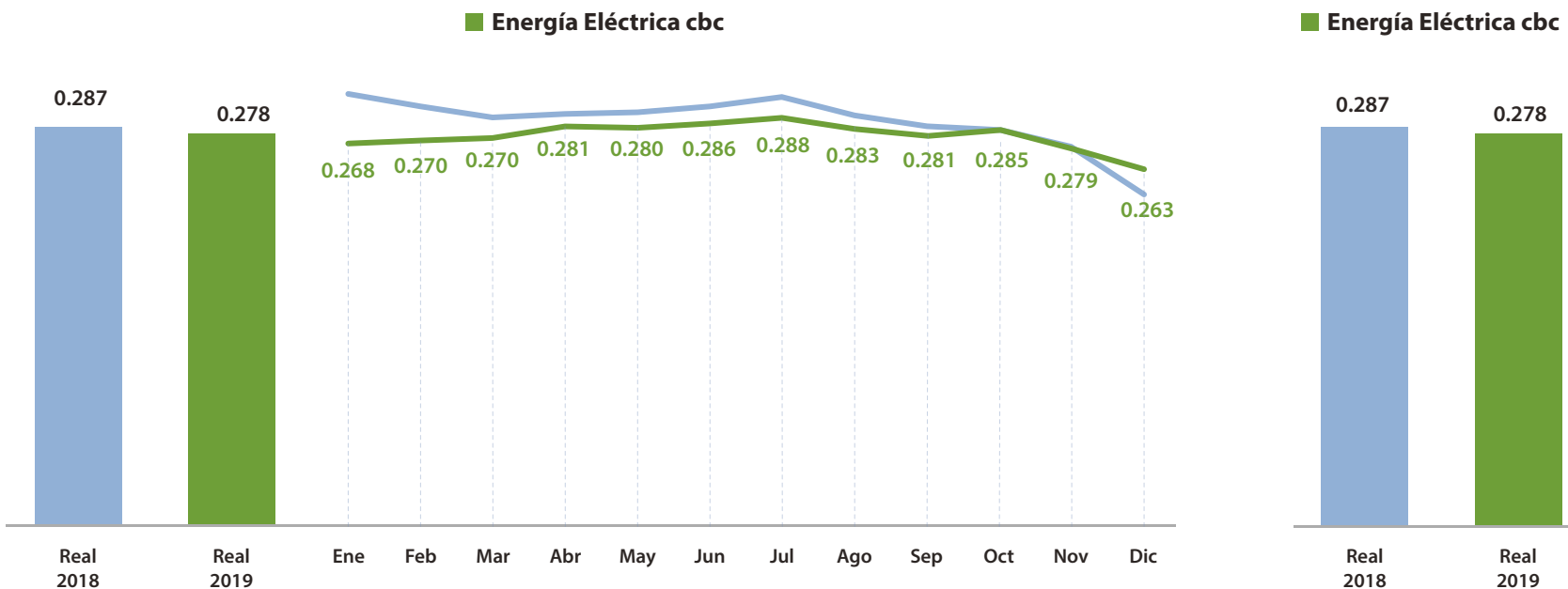
En cbc hemos creado una campaña para conservación del agua en nuestras operaciones donde garantizamos buenas prácticas y controles haciendo conciencia en la responsabilidad individual en el cuidado del recurso hídrico.

La campaña de conservación de agua fue implementada en todas las fábricas y centros de trabajo de cbc.

Estamos con proyectos para analizar la mejor tecnología para reutilización de agua y reducción de consumo para bajar la huella hídrica.

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

Del año 2018 al año 2019 hemos mantenido un consumo estable, reduciendo un 3.14 % en las fábricas de cbc.





## Consumo de Energía Dentro de la Organización

cbc desarrolla anualmente esfuerzos para reducir el consumo de energía eléctrica. Así mismo se toma como base el porcentaje de energía renovable de acuerdo, a la matriz energética de cada país. En los países en los que cbc opera la generación de energía se realiza mayoritariamente a través de hidroeléctricas.

Material	Cantidad	Dimensional
Consumo de energía eléctrica	143,807,494.20	Kwh/año
Proporción	%	MJoule
Renovable	55.14%	285,482,322.45
No Renovable	44.86%	232,224,654.75
		517,706,977.2

## Intensidad de Energía

La intensidad de la energía expresa la energía requerida, en relación a cada unidad de actividad, output u otra métrica que se utilice. Al expresarlo de esta manera, se contextualiza la eficiencia del uso de la energía de la compañía, haciéndola comparable con otras empresas. 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	517,706,977.2	MJoule
Litros de bebida producidos	2,812,455,075.68	Litros
Descripción	Indicador (MJ/L)	
Intensidad de energía	0.18	

## Reducción en **Consumo de Energía**

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.

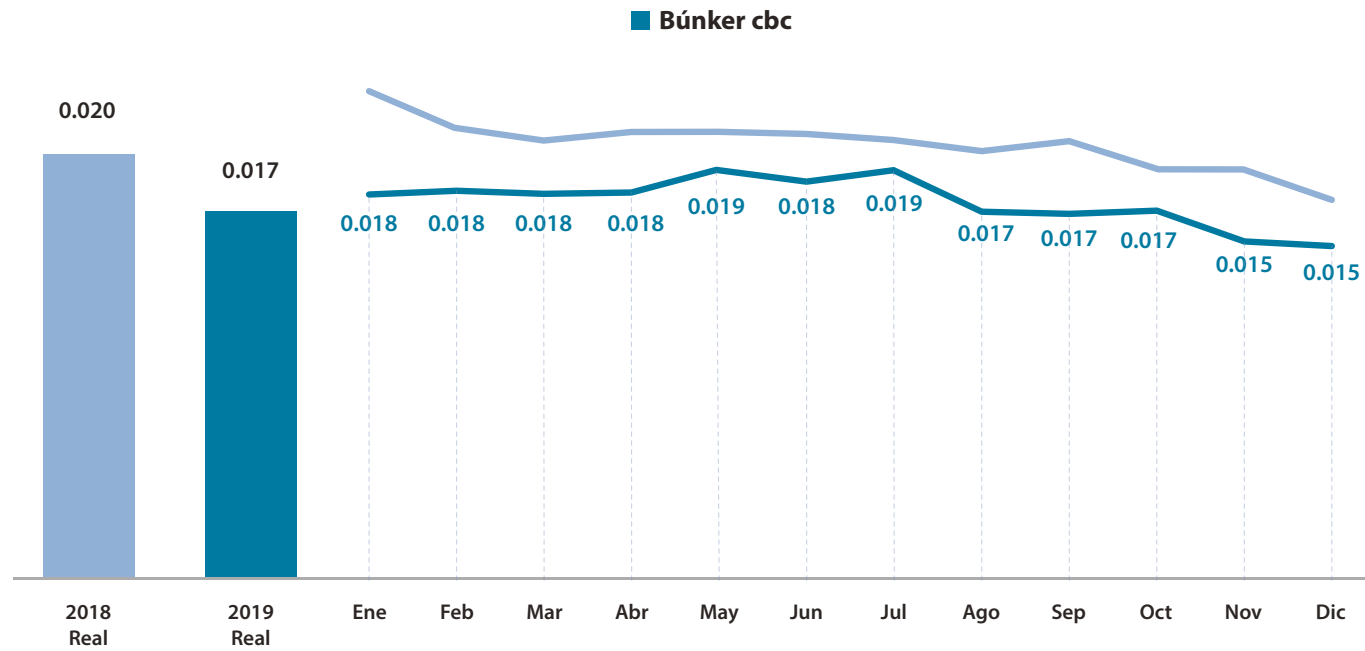
Descripción	Valor	Dimensional
Consumo de energía eléctrica año 2018	0.287	Kwh/año
Consumo de energía eléctrica año 2019	0.278	Kwh/año
Descripción	% Reducción	
Reducción del indicador	3.14	



# Consumo Búnker

## L. Búnker / Caja 8 Oz.

Del año 2018 al 2019 se observa una reducción en el consumo de búnker de la compañía. Como parte de nuestro plan de expansión se introdujo una nueva línea de producción de llenado en caliente que consume vapor. Aún y cuando se incorporó al sistema de producción esta nueva línea el consumo de búnker baja gracias a los programas de uso eficiente de los recursos energéticos.



## Control de Emisiones a la Atmósfera

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 la actualidad estamos analizando proyectos que contribuyan a evaluar la huella de carbono en fase 1, como prueba piloto en una fábrica del grupo.



# Despacho Dinámico

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 el Rendimiento del Ejecutivo de Ventas

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

## Eficiencia de Transporte

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

## 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.

## Mejorar las Ventas

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

## Ahorrar Tiempo en Generación de las Rutas

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



**Enterprise Resource Planning ERP:** módulo 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

■ 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

TOTAL RUTAS Y KM DIARIOS DIC 18 - DIC 19

RUTAS	KM	Galones Diesel	Emisiones consolidadas (kg co2eq) ene 19 - dic 19
203,918.00	13,886,720.77	1,068,209.29	29,398,226
148,737.00	8,164,607.58	628,046.73	
53,552.00	2,982,500.67	229,423.13	
45,263.00	4,083,669.02	314,128.38	
39,882.00	2,544,525.62	195,732.74	
37,497.00	2,776,916.96	213,609.00	
36,664.00	2,331,434.21	179,341.09	
3,587.00	238,321.90	18,332.45	
565,513.00	36,770,374.83	2,828,490.36	

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

SIN DESPACHO DINÁMICO

KM	Galones Diesel	Emisiones sin despacho dinámico (kg co2eq)
19,858,010.70	1,527,539.28	42,039,461
11,675,388.84	898,106.83	
4,264,975.96	328,075.07	
5,839,646.70	449,203.59	
3,638,671.64	279,897.82	
3,970,991.25	305,460.86	
3,333,950.92	256,457.76	
340,800.32	26,215.41	
<b>52,581,636.01</b>	<b>4,044,741.22</b>	

Reducciones km y emisiones por despacho dinámico:



Con el proceso de despacho dinámico, es posible:



# Material Empaque por Peso y Volumen

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	57,159.00	-
Envase PRB	Plástico retornable	Renovable	304.33	-
Tapa plástica	Plástico	No renovable	4,819.22	-
Envase vidrio	Vidrio retornable	Renovable	8,610	-
Corcholata	Aluminio	No renovable	856.50	-
Lata de aluminio	Aluminio	No renovable	4,249.91	-
Tapa de aluminio	Aluminio	No renovable	1,059.53	-
Etiqueta	Plástico	No renovable	1,018.32	-
Termoencogible	Plástico	No renovable	6,035.70	-
Bolsa BIB	Plástico	No renovable	-	2,238,501.03
Tetrapack	Cartón	Renovable	-	308,547,142.00
Cajilla	Plástico	No renovable	620	-
Caja BIB	Cartón	Renovable	-	1,139,299.29
Caja de tetrapack	Cartón	Renovable	-	14,259,354.00



## Porcentaje Reciclado en Materiales de Empaque

Composición de material	Cantidad (%)
% Resina reciclada	11.46 %
% Resina no reciclada	88.54 %

## Retornabilidad en Materiales de Empaque

Descripción	Cantidad total	Dimensional
Producción con envase retornable	80,912,555.00	Caja 8 onzas
Total de producción planta	495,312,187.00	Caja 8 onzas

Clasificación	% Total
% de Retornabilidad	16.34%

## Gestión de Subproductos

### ■ 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.

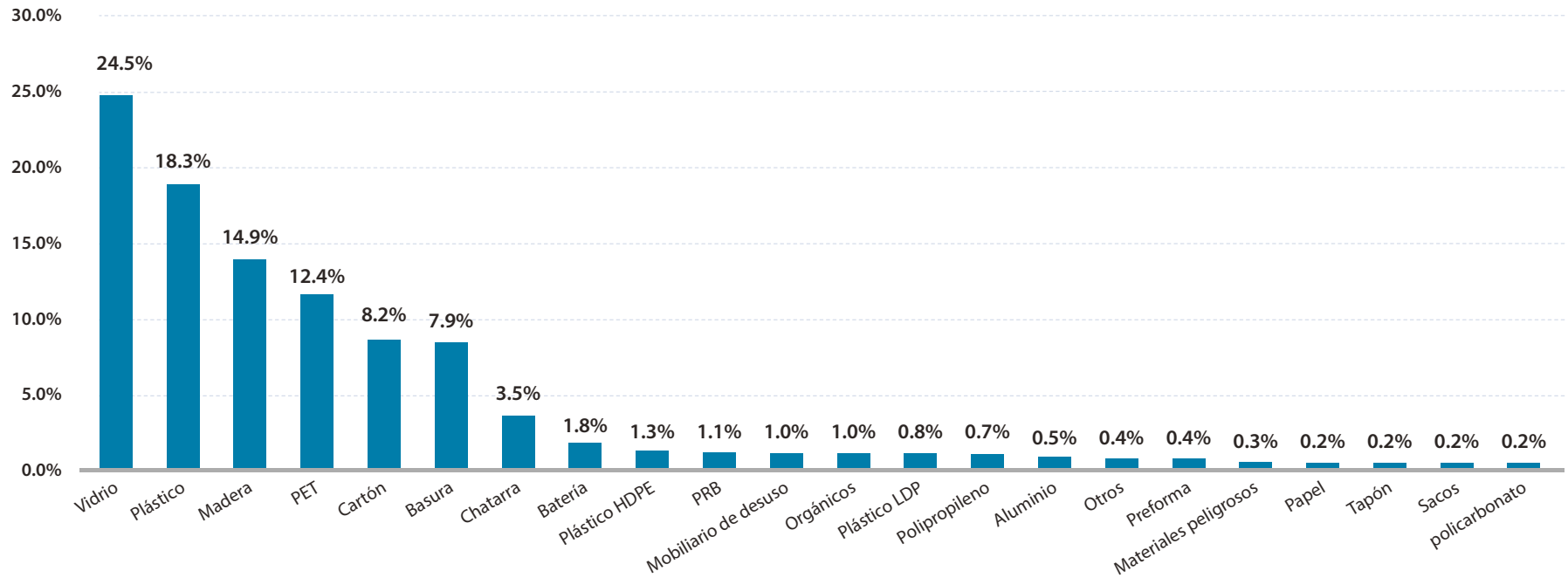
### ■ Materiales Reciclados:

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



# Porcentaje de Subproductos Reciclados

Clasificación de Reciclaje CBC 2019



## Desechos por Tipo y Tratamiento

En el año 2019 se desdobló la metodología de 0 waste to landfill como prueba piloto a las fábricas de Mariposa y Cuyotenango en Guatemala y Machachi y Guayaquil en Ecuador, caracterizando los residuos con el objetivo de certificar bajo la metodología de Carbon Trust "0 waste to landfill" las fábricas de Guatemala y Ecuador durante los años 2020 y 2021.

Descripción	Cantidad	Dimensional	Porcentaje (%)
Residuos reciclables	17,863.25	Ton	90.90%
Residuos no reciclables	1,732.50	Ton	8.82%
Residuos peligroso	55.52	Ton	0.28%
	19,651.27		100.00%

## Transporte de Desechos Peligrosos

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	55.53	Ton	100.00%
Residuos peligrosos	55.53	Ton	
<b>Tratamiento de residuos peligrosos</b>	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.		



## Resina Reciclada

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.

## Reducciones en Energía y Emisiones

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 2019 se instalaron este tipo de motores a más de 66 mil enfriadores, representando el 37% 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.



# Plan de Servicios Integrales para Equipos Fríos

El Plan de Servicio Integral 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.

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.

El plan se enfoca en alcanzar las tres "A":

Análisis	Administración	Aumento
De los datos que arroja el histórico, descubrir los errores e identificar los puntos fuertes y dónde están los problemas para convertirlos en oportunidades.	Automatizar, clasificar y codificar para mejorar el control y la eficiencia en la distribución de los equipos fríos.	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.



# Tecnología a favor del Medio Ambiente



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.



Contamos con tecnología a favor del ambiente con el EHS TRACKER, que nos permite garantizar los controles del Sistema de Gestión Ambiental en tiempo real en todas las operaciones del grupo.







16

## Alianzas para **contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible**



GRI 102-12, 102-13  
GRI 413-1, 103-1, 103-2, 103-3  
GRI 203-2, 103-1, 103- 2, 103-3  
Pacto Global - Principios 1, 6, 8  
Pacto Global - Criterios 15, 16, 17, 18, 21

# 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



## Alianzas para Lograr **los Objetivos**

### **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.

# 2 HAMBRE CERO



## Hambre Cero

### 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.



## Implementación del Programa **Aprendamos Juntas**



### **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 Puente, 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 y 2019.

## Combatiendo la Anemia en Cieneguillo



De la mano de CARE Perú, en el 2019 cbc aportó a la mejora de las condiciones de vida de la población en el Centro Poblado Cieneguillo Centro, distrito de Sullana, Región Piura. Y es que, a través de diversas acciones, se continuó con la contribución a la mejora del estado de salud general y enfocándose en la reducción de anemia, de 140 niños menores de 36 meses y 20 mujeres gestantes, considerados como nuevos beneficiarios 88 niños y 22 gestantes quienes se adicionaron a quienes participaron en el Programa durante el 2018; cabe recalcar que los beneficiarios del programa son pobladores de escasos recursos.

El Programa tenía dos objetivos: (i) el aumento del consumo de alimentos ricos en hierro, consumo de sulfato ferroso y consumo de multimicronutrientes, en los niños de 6 a 24 meses de edad; y (ii) el aumento del consumo de alimentos ricos en hierro de origen animal y consumo de suplemento de sulfato ferroso en gestantes.

Para lograrse el primer objetivo se llevó a cabo la comunicación de un plan para el cambio de comportamiento de la población de Cieneguillo, la realización de sesiones demostrativas dirigidas a las madres/cuidadoras de los menores sobre la preparación de alimentos ricos en hierro y consumo de multimicronutrientes, la realización de reuniones informativas y educativas en lugares de socialización comunitaria para difundir mensajes de prevención de la anemia, reuniones dirigidas a promotores de salud sobre el fortalecimiento de capacidades.

Además, para cumplir el segundo objetivo se realizaron de sesiones de análisis y reflexión sobre las medidas preventivas de la anemia a las mujeres gestantes.

Tras todo este trabajo enfocado en reducir y prevenir la anemia en esta población de escasos recursos, en la evaluación final a los participantes del Programa, se logró constatar que más de un 44% de los niños tenían un nivel normal de hemoglobina a comparación de cómo estaban al inicio del programa, dejando de ser considerados como niños con anemia; y un 66% de mujeres gestantes también se encontraban con un nivel normal de hemoglobina.



# 3 SALUD Y BIENESTAR



## Salud y Bienestar

### 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.

## cbc forma parte de la Fundación **Ayúdame a Vivir de Guatemala**



cbc continua en el 2019 formando parte de la Fundación Ayúdame a Vivir, entidad de la que ha sido parte desde el año 2001. Esta entidad, 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 agosto del año 2019 se han atendido 8,814 niños, de los cuales se les ha detectado cáncer a 6,912 y 3,002 niños están libres de la enfermedad (pacientes que han terminado tratamiento).

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**



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. Esta campaña continua en el 2019.





## Promoción del Deporte y la Actividad Física en Centroamérica



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. Este proyecto continúa en el 2019 con participación de equipos de Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua y los ganadores tuvieron la oportunidad de viajar a Madrid, 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.



# 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



## Educación de Calidad

### 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.

4.4 Para 2030, aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

## Tesalia cbc impulsa al emprendimiento joven e inclusivo con la Escuela Superior Politécnica del Litoral “Ecuador para el Mundo”



Con el objetivo de impulsar el emprendimiento responsable e inclusivo en los universitarios, atado a posicionar las raíces, orígenes y orgullo ecuatoriano, nace el Concurso Ecuador para el Mundo. Iniciativa de Tesalia cbc y la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL) que busca reconocer, premiar e impulsar el desarrollo de emprendimientos, que cuenten con una ejecución de responsabilidad social y economía inclusiva.

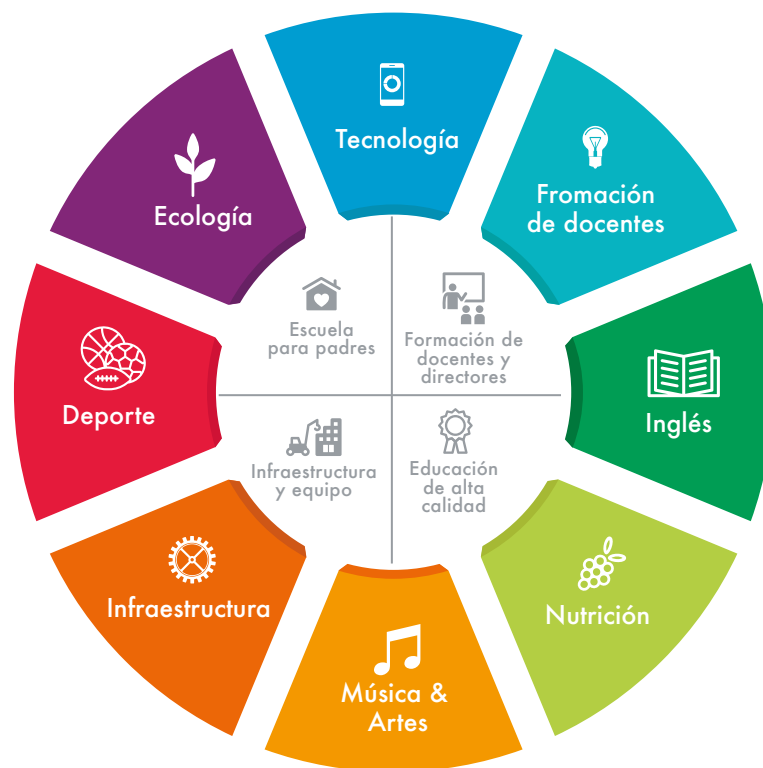
Ecuador para el Mundo contó con la participación de más de 85 universidades del país o escuelas politécnicas, de diferentes

carreras; a la semifinal llegaron 12 equipos que cumplían con ingredientes propios del país, así como políticas de economía inclusiva.

En el proceso se contó con la participación del equipo Beliv para la selección del equipo ganador más dos menciones Especiales “Ecuador Sustentable” y “Empecemos por Casa”

Encadenamiento productivo que genere economía inclusiva fue una las metas planteada en Ecuador para el Mundo.

**El sueño de la Escuela Enrique Castillo Monge nació en el 2016 con el objetivo de ofrecer educación de alta calidad**



cbc continua en el 2019 apoyando a la Fundación Guatemorfosis.

- 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.

# Apoyo Tragedia Volcán de Fuego

Después de la tragedia se ha apoyado a la Fundación Guatemorfosis para 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

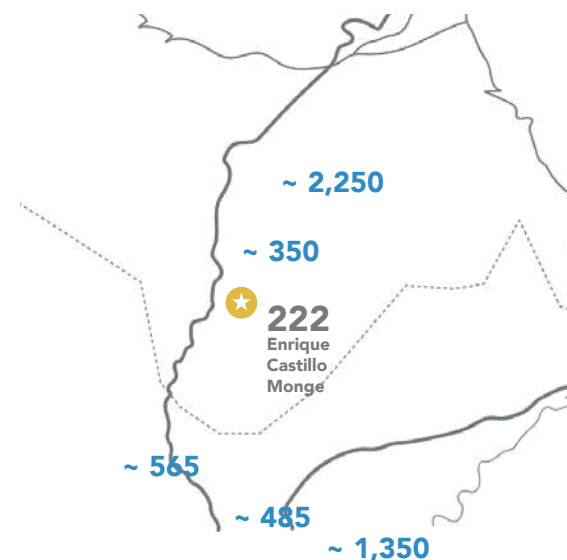
## ■ Empoderamiento de las Mujeres

- 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

## 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

**222** ▶  
Alumnos Enrique Castillo Monge

**5,000**  
Alumnos,  
5 Escuelas Públicas  
y 2 Centros Tecnológicos

## Eje Educación

### **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.

Del 2017 al 2019, Tesalia cbc ha entregado becas (colegiatura) a más del 60 estudiantes.





## Convenio de Cooperación con la **Secretaría de Educación de Honduras**



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 2019 se dio seguimiento a la implementación de este importante acuerdo.



## Becas y Créditos para Estudios de Postgrado en Guatemala y Honduras



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).

Cbc continua en el 2019 su participación en GuateFuturo y Hondufuturo.

En el 2019, 39 estudiantes integraron la generación 12 del programa Crédito-Beca (PCB) Guatefuturo y 26 estudiantes integraron la 6ta generación del programa de HonduFuturo, para formarse en nueve áreas de estudio.

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 y Hondufuturo, para el financiamiento de los beneficiarios, es cercana a los US\$11 millones.



cbc apoya al mayor sistema global de emprendimiento

**Impaqto Lab Powered by Google Developers Launchpad**



Programa nacional diseñado para emprendedores que quieren acelerar su negocio y generar un impacto positivo, se une con Google Developers Launchpad para apoyar el crecimiento de la industria del emprendimiento en Ecuador.

El programa de aceleración “IMPAQTO Lab Powered by Google Developers Launchpad” conecta a IMPAQTO con un grupo élite de las mejores aceleradoras del mundo, permitiendo compartir información y apalancar recursos.

Google Developers Launchpad se enfoca en desarrollar a las compañías y empoderar a la comunidad de emprendedores de todo el mundo para que puedan compartir información y recursos, sin tomar acciones de las empresas que forman parte de su portafolio.

Solo 4 aceleradoras en la región que hacen parte de este programa, una de ellas, IMPAQTO en Ecuador.

Tesalia cbc se siente orgulloso de pertenecer a este ecosistema global de emprendimiento.



# 5 IGUALDAD DE GÉNERO



## Igualdad de Género

### 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**

cbc comprometida con 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 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.

### **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.

# 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



## Agua Limpia y **Saneamiento**

### **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

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 Ecuador

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.

#### Algunas de las acciones del Fondo de Agua de Quito son:

- 1 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).
- 2 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. Estas acciones continúan activas en el 2019.

Así también, en el 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 marzo 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.

## Fondo de agua de Cuenca



Desde el 2019, cbc es constituyente del Fondo Ambiental para la Protección de la cuenca del Río Paute (FONAPA), el trabajo es en conjunto con diferentes asociaciones, productores, y múltiples actores en la cuenca del Paute que a través de acciones de fortalecimiento de capacidades técnicas, gestión administrativa, para conservar los recursos hídricos del territorio de trabajo que provee agua para la generación de más del 50% de energía hidroeléctrica del Ecuador.





## Fondo de agua de Guatemala, Funcagua



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 Chira-Piura (FORASAN)



En el año 2015 se crea el Fondo Regional del Agua en Chira-Piura (FORASAN) para implementar acciones y proyectos de conservación de los ecosistemas (páramos y bosques de neblina) así como el desarrollo de una cultura del agua que permita elevar la conciencia ambiental de la población en el uso de los recursos hídricos; fomentando la participación de todos los usuarios del agua para contribuir a la gestión integrada de los recursos hídricos en la cuenca Chira Piura, teniendo como base para su implementación el Plan de Gestión de Recursos Hídricos y como unidad operativa a la Secretaría Técnica del Consejo de Recursos Hídricos de la Cuenca Chira Piura. El FORASAN tiene como finalidad captar, administrar y canalizar inversiones para garantizar la cantidad y calidad de los recursos hídricos en la cuenca Chira Piura.

cbc Perú fue una de las primeras entidades contribuyentes a FORASAN desde el 2017 para contribuir así, a través de FORASAN a la realización de actividades de protección de las áreas de recarga hídrica en el Perú.

Para el 2020, cbc continuando con su objetivo de buscar soluciones a la escasez de agua en Piura y contribuir a asegurar a la conservación, recuperación y mantenimiento de páramos, bosques y lagunas; se incorporará al programa de retribución de servicios ecosistémicos en un proyecto que en el marco de la cooperación Sur-Sur, la Asociación para la Investigación y Desarrollo Integral (AIDER), Perú, en asocio con el Fondo de Financiamiento Forestal de Costa Rica (FONAFIFO) están desarrollando para implementan acciones conjuntas dirigidas a la transferencia de tecnologías de siembra, cosecha de agua y experiencias de gestión del recurso hídrico, entre los dos países. Estas acciones pretenden mejorar la capacidad adaptativa a los efectos del cambio climático de comunidades rurales de Perú y Costa Rica.





## Convenio de Cooperación con el **Instituto Privado de Investigación sobre Cambio Climático**



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 mantiene 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.



cbc participa en la 2da. edición del Concurso de Manejo Sostenible del Agua con SR3 Invent **“Proyectos para la Conservación y Manejo Responsable del Agua”**.



Con el objetivo de convertir al manejo sostenible del agua en una causa nacional, *Stockholm Junior Water Prize*, la mayor empresa social en Europa dedicada al desarrollo de proyectos y negocios sostenibles en el sector de agua y saneamiento en conjunto con cbc, lanzaron el mayor concurso de manejo responsable del recurso hídrico para jóvenes de 15 a 20 años de edad

El concurso se diseñó en diferentes etapas: a) Ideación, que comprende la justificación del proyecto; b) Planificación, etapa en la cual deberán presentar los métodos y las técnicas a emplearse y c) Experimentación.

El proyecto ganador representará al país en el concurso internacional en Estocolmo, a finales de Agosto 2020.

**SIWI** STOCKHOLM  
JUNIOR  
WATER PRIZE



# 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



## Producción y Consumo **Responsables**

### **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

Cbc mantiene el convenio de cooperación con Amigos del Lago 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 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.

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.

El proyecto en 2019 opero a través de los siguientes centros de acopio y transferencias intermunicipales donde se recolectan residuos reciclables sólidos (aluminio, PET, vidrio, entre otros). Centros de acopio de mujeres: Santa Clara la Laguna, Santiago Atitlán, San Lucas Tolimán, San Juan la Laguna, Santa Catarina Palopó, San Antonio Palopó, San Andrés Semetabaj y Santa Cruz la Laguna. Centros de acopio municipales San Marcos La Laguna, San Pedro La Laguna, Sabta Lucía Utatlán y Santa María Visitación.

Cada municipio maneja una dinámica propia de recolección diaria o semanal y se espera una recolección mensual de más de 58 toneladas de residuos reciclables.

En el año 2019 Atitlán Recicla, realizó ocho rondas de comercialización de materiales reciclables.

Se acopiaron en la cuenca del Lago de Atitlán 3,829.63 quintales de reciclables, por un total de 383 toneladas de residuos reciclables, tales como como: vidrio (50%), plástico PET (30%), cartón y papel (15%), y otros (5%). 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.

Además de contribuir al incremento de ingresos de las mujeres, a la asistencia técnica de las municipalidades, la correcta disposición de los desechos sólidos, educación Ambiental, entre otros, uno de los resultados importantes del Proyecto ha sido el empoderamiento de las mujeres en el tema ambiental, rompiendo estereotipos de un trabajo que era visto únicamente para hombres, a la vez se logra una mayor conciencia ambiental en sus comunidades y mejora su autoestima por medio de la dignificación de su trabajo.





## Reciclaje Comunitario en Guatemala



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.

## Convenios de Reciclaje



### Alcaldía Indígena de Santa Cruz del Quiché

cbc y la Alcaldía Indígena de Santa Cruz del Quiché mantiene su compromiso con una carta de entendimiento que 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



cbc y Fundación Valle de Panchoy cuentan con una alianza estratégica que apoya el programa Antigua Limpia y el plan de reciclaje para la Antigua Guatemala. Este plan implementa 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. En el 2019, Antigua Limpia recicló 12,096 libras de vidrio, 3,791 libras de PET, y 640 libras de aluminio.





## Convenio de Cooperación con **la Asociación de Recicladores de Nicaragua**

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. Este convenio se mantiene en el 2019.



## Programa **Botellas que empoderan**

El Programa de Empoderamiento de Madres Tejedoras de la provincia de Ayacucho y reciclaje que cbc ejecuta junto a Khana Peru, logrando que a través una economía circular se reemplacen círculos de pobreza por círculos de prosperidad al generarse oportunidades económicas para mujeres vulnerables a partir del reciclaje de botellas PET y repotenciar su rol en la comunidad, no solo en su faceta como cabeza del hogar sino también como generadora de ingresos económicos.

Las botellas Pepsi y 7UP RECO son transformadas en hilos 100% reciclados a partir de que el consumidor la devuelve al punto de venta. cbc, a través de logística inversa, las recoge y traslada a su fábrica de Huachipa, donde son separadas y seleccionadas. Esas botellas, son transformadas en una clase de hilo hecha 100% de plástico reciclado que luego es enviado a Ayacucho.

En Ayacucho, el hilo es recibido por mujeres en situación de vulnerabilidad con talento para el bordado y tejido por conocimientos adquiridos de generación en generación, quienes son capacitadas en habilidades financieras por Khana, una empresa de moda y accesorios sostenible que también garantiza la compra del 100% de la producción de estas emprendedoras a precios justos, para posteriormente ponerlos a la venta en espacios que promueven la moda sostenible y el comercio justo. Así, cada vez que una persona compra y devuelve una botella de Pepsi o 7Up retornable, sabe que se convierte en la herramienta para una mujer emprendedora.

Durante el 2019, con el Programa se ha logrado capacitar y empoderar a 15 mujeres artesanas; englobando siempre tres pilares muy importantes en la contribución a un mundo mejor: trabajamos por las mujeres, el reciclaje de nuestros envases y la generación de oportunidades económicas.





## Bodega Modelo

El Programa Bodega Modelo estuvo dirigido a los socios de cbc del canal tradicional con el objetivo de acompañarlos en su crecimiento personal, familiar y empresarial a través de una formación de calidad que les permita identificarse como un líder social y empresarial en su comunidad.

Se tuvo a 103 bodegueros que formaron parte del programa y en los cuales se invirtió un total de 583 horas de acompañamiento personalizado en sus bodegas, además se realizaron 13 talleres de capacitación grupales incluyendo dos talleres de Empoderamiento Femenino en los cuales se tuvo a 38 mujeres participantes y en 68 de las Bodegas se instaló contenedores de reciclaje.

Este Programa fue desarrollado junto a Fundes Latinoamérica con quienes alcanzó un total de treinta distritos en el departamento de Lima-Perú y en los cuales de los 103 participantes un 68% de ellos eran mujeres y que se encuentran entre los 31-40 años de edad.

Las capacitaciones y acompañamientos constantes abordaron los 4 pilares de las ventas, cómo llevar un mejor control de sus negocios a través de registros, plan de vida, modelo de negocio, liderazgo socio comunitario, reciclaje, tecnología, ley del bodeguero.

En el marco del Programa Bodega Modelo CBC, se implementó el Componente de Empoderamiento Femenino CBC como parte de la estrategia de trabajo con las mujeres bodegueras participantes del programa. Fue así como, en setiembre del 2019, iniciamos las operaciones de dicho componente que buscaba esencialmente brindar un espacio de formación y oportunidad de valor para las mujeres líderes o colíderes de sus empresas bodegueras, impulsándolas así al descubrimiento de su poder femenino desde los diversos roles que asume como empresaria bodeguera, ciudadanía y líder de su comunidad. Con ese propósito cbc también ha logrado (i) recabar información valiosa sobre las expectativas, demandas y necesidades de las mujeres participantes del programa, (ii) Brindar un espacio de reflexión a las mujeres participantes del programa en torno a su empoderamiento femenino, (iii) otorgar a las mejores participantes capitales semilla que coadyuven en su desarrollo empresarial y ejercicio de liderazgo comunitario.





## Programa de Reciclaje en Jamaica

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 dio seguimiento a esta importante iniciativa que es un esfuerzo público-privado.





## Programa de Empoderamiento **para Recicladoras de Base**

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.

En el 2019 se amplió a otros territorios del país además de sumar al Gobierno Nacional de Ecuador con el Plan Toda una Vida .



## Tesalia Cbc y ReciVeci ejecutan **Plan de Reciclaje “Recolección diferenciada en 500 Hogares”**

Diseño del proyecto piloto para ejecutar recolección diferenciada en 500 hogares de la capital del país; previo análisis de la zona a intervenir y encadenamiento de recicladores de base.

Como primera fase, inicia con juegos lúdicos para los habitantes de los condominios a fin de generar conciencia del reciclaje, así como también levantamiento de información de alternativas de implementación por hogar.

Medición de las métricas de impacto; capacitación puerta a puerta; operación de rutas que da como resultado el registro de porcentaje recuperado, son las actividades que están en marcha.





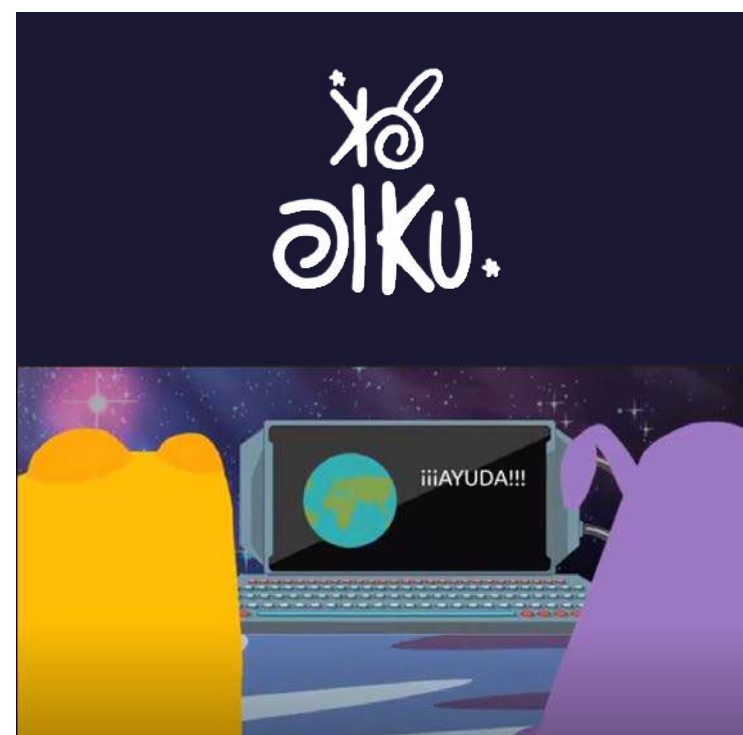
## Generación de conciencia ambiental en conjunto Tikay, Municipio de Guayaquil y cbc “2da. Feria de Reciclaje en Guayaquil”

Por motivo del Día Internacional del Ambiente, se realizó la 2da. Feria de Reciclaje en Guayaquil. El principal objetivo de esta actividad ambiental, recuperar más de 100,000 envases PET a través de los equipos de reciclaje automatizado para recaudación de fondos destinadas a niños y niñas con y sin discapacidad. La participación de estudiantes de escuelas, colegios y universidades permitió generar un espacio de conciencia ambiental así como también compartir la experiencia de Proyecto de Reciclaje Inclusivo Valor Compartido de cbc.



## Alku y cbc apuestan por el reciclaje a través de dibujos animados “Explorando Juntos”

Se realizará un cortometraje para comunicar la importancia del reciclaje de las botellas de plástico utilizando los personajes de Alku. .






17

## Declaración **y Verificación Externa**




GRI 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56



La presente Comunicación de Progreso – CoP, se ha elaborado de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative - GRI en la opción Esencial. Esta edición brinda información anual y, en esta ocasión, corresponde al año 2019, específicamente del 1ro de enero al 31 de diciembre del mencionado año, lo cual es un cambio significativo en relación a los anteriores reportes que utilizaron como periodo del 1ro de diciembre al 30 de noviembre de cada año. Por otro lado, es importante señalar que la fecha de publicación del último reporte fue enero de 2019.

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 de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative – GRI, 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 tres de las principales operaciones de cbc, Guatemala, El Salvador y 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



## Carta de **Verificación externa**

Lima, 30 de marzo de 2020

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 de cbc correspondiente al año 2019 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 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.

### **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 Global 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 Perú como en Guatemala y El Salvador; a modo de muestra; llevándose a cabo las siguientes actividades:

- Análisis de contenidos reportados en el informe de sostenibilidad 2019 con el fin de asegurar el cumplimiento de los mismos.
- Verificación de documentos, a modo de evidencias, solicitadas a diferentes áreas de la empresa.
- Testimoniales a través de entrevistas a Directores y Gerentes de cbc tanto de Guatemala, Perú y El Salvador.
- Conversaciones y entrevistas con diferentes stakeholders de la empresa en cada una de las visitas realizadas.
- Recorrido de la planta Beliv de El Salvador.
- Reunión grupal con los responsables de las diferentes áreas de la planta Believ en El Salvador.
- Verificación del proceso ejecutado en el programa Botellas que Empoderan.

#### **Conclusiones**

Luego de las revisiones de manera exhaustiva, tanto de los contenidos del reporte como de la verificación de evidencias y las entrevistas y visitas realizadas, se concluye que el presente informe de sostenibilidad ha sido elaborado tanto 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 – CoP del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

#### **Recomendaciones**

- Colocar las referencias (códigos) de los Estándares GRI y de los principios y criterios del Pacto Global de Naciones Unidas, específicamente en el lugar en donde se encuentran los contenidos respectivos, de manera que la información sea fácil de identificar por el lector.
- Luego de 3 años de reporte en nivel Avanzado y de conformidad con los Estándares GRI, se recomienda realizar un nuevo análisis de materialidad tomando en cuenta la coyuntura mundial de inicios del año 2020.
- Complementar el estándar general GRI 102-7 en relación al tamaño de la empresa en términos económicos.



**Milagros Zamudio**  
Verificadora Externa

Former 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.





18

Índice de  
**Contenido GRI**



GRI 102-55

## Índice de **Contenido GRI**

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	5, 6, 7, 189, 191, 192	---
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	---
	102-3 Ubicación de la sede	8, 9, 10, 11, 12	---
	102-4 Ubicación de las operaciones	8, 9, 10, 11, 12	---
	102-5 Propiedad y forma jurídica	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	---
	102-6 Mercados servidos	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 55,56 y 57	---
	102-7 Tamaño de la organización	8, 9, 10, 11, 12, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108	---
	102-8 Información sobre empeleados y otros trabajadores	73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108	---
	102-9 Cadena de suministro	64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72	---
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12,	---
	102-11 Principio o enfoque de precaución	42, 43, 44, 45, 46	---
	102-12 Iniciativas externas	13,14,15,16,17, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188	---
	102-13 Afiliación a asociaciones	153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188	---
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5,6,7	---
	102-16 Valores, principios,estándares y normas de conductas	8,9,10,11, 12	---
	102-18 Estructura de gobernanza	18,19,20,21,22,23,24,25,26,27	---
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	25,26,27	---

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	28,29,30,31,32, 33,34, 35,36,37,38,39,40,41	---
	102-36 Proceso para determinar la remuneración		---
	102-40 Lista de grupos de interés	50, 51, 52, 53, 54	---
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108	---
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	50, 51, 52, 53, 54	---
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	50, 51, 52, 53, 54	---
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	50, 51, 52, 53, 54	---
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	18,19,20,21,22,23,24	---
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	50, 51, 52, 53, 54, 189, 190, 191, 192	---
	102-47 Lista de los temas materiales	50, 51, 52, 53, 54	---
	102-48 Reexpresión de la información	50, 51, 52, 53, 54	---
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	50, 51, 52, 53, 54	---
	102-50 Periodo objeto del informe	50, 51, 52, 53, 54	---
	102-51 Fecha del último informe	50, 51, 52, 53, 54	---
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	50, 51, 52, 53, 54	---
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	189, 190, 191, 192	---
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	189, 190, 191, 192	---
	102-55 Índice de contenidos GRI	193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202	---
	102-56 Verificación externa	189,190,191,192	---

Estándar GRI	Contenido	Número de Página(s)	Omisión
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>			
<b>Contenidos Generales</b>			
<b>Contenidos Específicos</b>			
<b>Impactos Económicos Indirectos</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	8, 9, 10, 11, 12, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión	8, 9, 10, 11, 12, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8, 9, 10, 11, 12, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188	---
<b>GRI 203: Impactos Económicos indirectos 2016</b>	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados		---
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	8, 9, 10, 11, 12, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188	---
<b>Anticorrupción</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	28,29,30,31,32, 33,34, 35,36,37,38,39,40,41	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión	28,29,30,31,32, 33,34, 35,36,37,38,39,40,41	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28,29,30,31,32, 33,34, 35,36,37,38,39,40,41	---
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con corrupción	28,29,30,31,32, 33,34, 35,36,37,38,39,40,41	---
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	28,29,30,31,32, 33,34, 35,36,37,38,39,40,41	---
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		---

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	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
<b>GRI 301: Materiales</b>	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
	301-2 Insumos reciclados utilizados	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
<b>Energía</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1 Consumo energético dentro de la organización	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
	302-3 Intensidad energética	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
	302-4 Reducción del consumo energético	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicio	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---

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	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
<b>GRI 303: Agua 2018</b>	303-5 Consumo de agua	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
	303-2 Impactos relacionados con el manejo de la descarga de agua	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
<b>Emisiones</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152,	---

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	73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión	73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108	---
<b>Seguridad y Salud en el Trabajo</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126	---
	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126	---
<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	109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126	---
	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	109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126	---
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126	---
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126	---
<b>Formación y Enseñanza</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión	73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108	---
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108	---
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108	---
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108	---

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	73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión	73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108	---
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108	---
<b>Trabajo infantil</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	28,29,30,31,32, 33,34, 35,36,37,38,39,40,41	---
	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	28,29,30,31,32, 33,34, 35,36,37,38,39,40,41	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28,29,30,31,32, 33,34, 35,36,37,38,39,40,41	---
<b>GRI 408: Trabajo infantil 2016</b>	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	28,29,30,31,32, 33,34, 35,36,37,38,39,40,41	---
<b>Trabajo forzoso</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	28,29,30,31,32, 33,34, 35,36,37,38,39,40,41	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión	28,29,30,31,32, 33,34, 35,36,37,38,39,40,41	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28,29,30,31,32, 33,34, 35,36,37,38,39,40,41	---
<b>GRI 409: Trabajo forzoso 2016</b>	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	28,29,30,31,32, 33,34, 35,36,37,38,39,40,41	---



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	28,29,30,31,32, 33,34, 35,36,37,38,39,40,41	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		---
<b>Comunidades locales</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188	---
	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188	---
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188	---
<b>Evaluación social de proveedores</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión	64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72	---
<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	64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72	---

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	58, 59, 60, 61, 62, 63	---
	103-2 Componentes del Enfoque de Gestión	58, 59, 60, 61, 62, 63	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58, 59, 60, 61, 62, 63	---
<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	58, 59, 60, 61, 62, 63	---
<b>Marketing y etiquetado</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	58, 59, 60, 61, 62, 63	---
	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	58, 59, 60, 61, 62, 63	---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58, 59, 60, 61, 62, 63	---
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	58, 59, 60, 61, 62, 63	---



19

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.	8, 9, 10, 11, 12, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41
	2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126
<b>Estandares Laborales</b>	3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108
	4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	28,29,30,31,32, 33,34, 35,36,37,38,39,40,41
	5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	28,29,30,31,32, 33,34, 35,36,37,38,39,40,41
	6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188
<b>Medio Ambiente</b>	7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146,147, 148, 149, 150, 151, 152,
	8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146,147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188
	9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146,147, 148, 149, 150, 151, 152,
<b>Anticorrupción</b>	10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72