



ARCACONTINENTAL

CIMA

**Sistema de Calidad Integral y Mejora
Arca Continental**

Sistema de Calidad Integral y Mejora Arca Continental



INDICE

- ◆ **Concepto y propósito**
- ◆ **Representación gráfica del Sistema CIMA**
- ◆ **Contenido del CIMA**

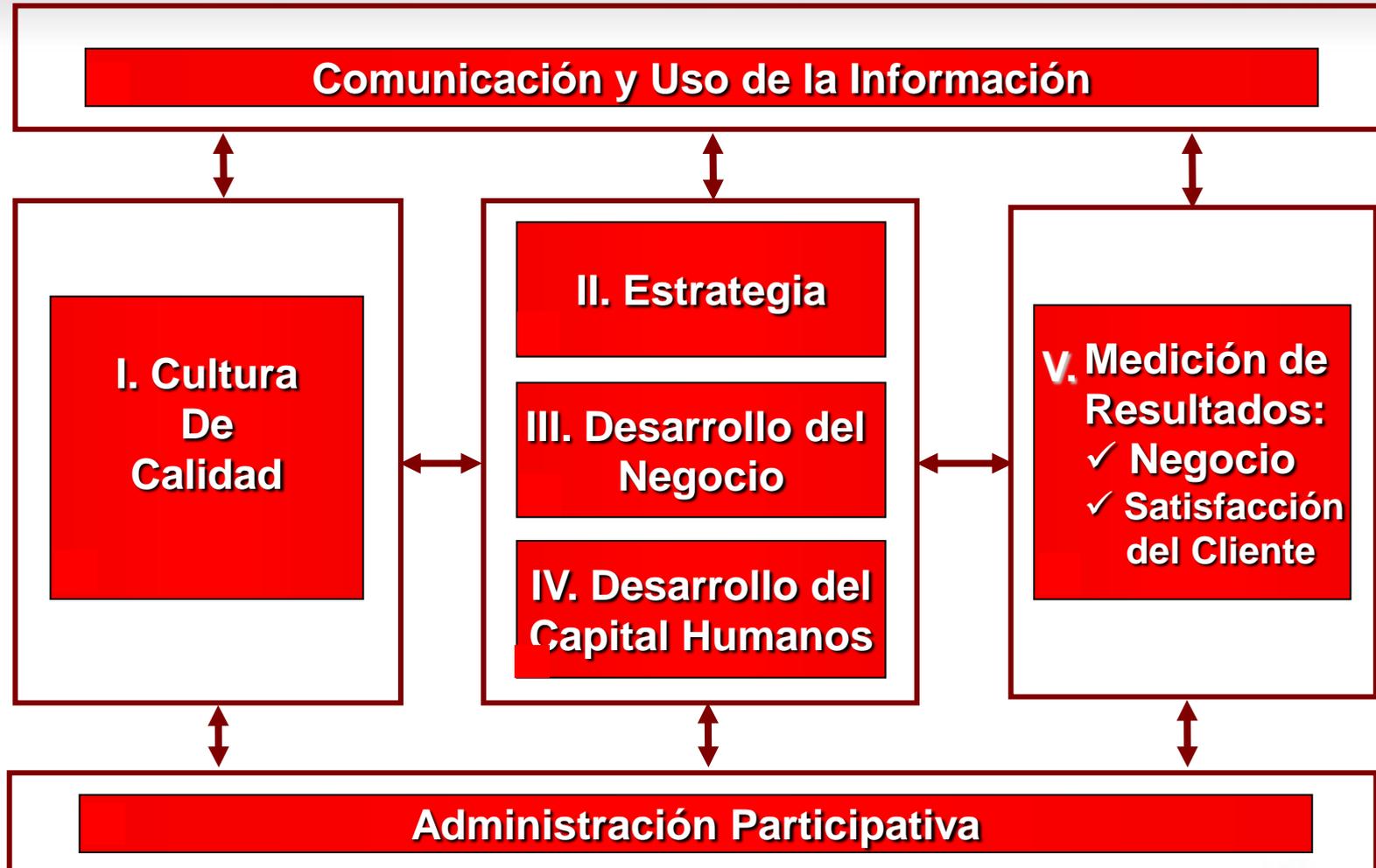
Sistema de Calidad Integral y Mejora Arca Continental



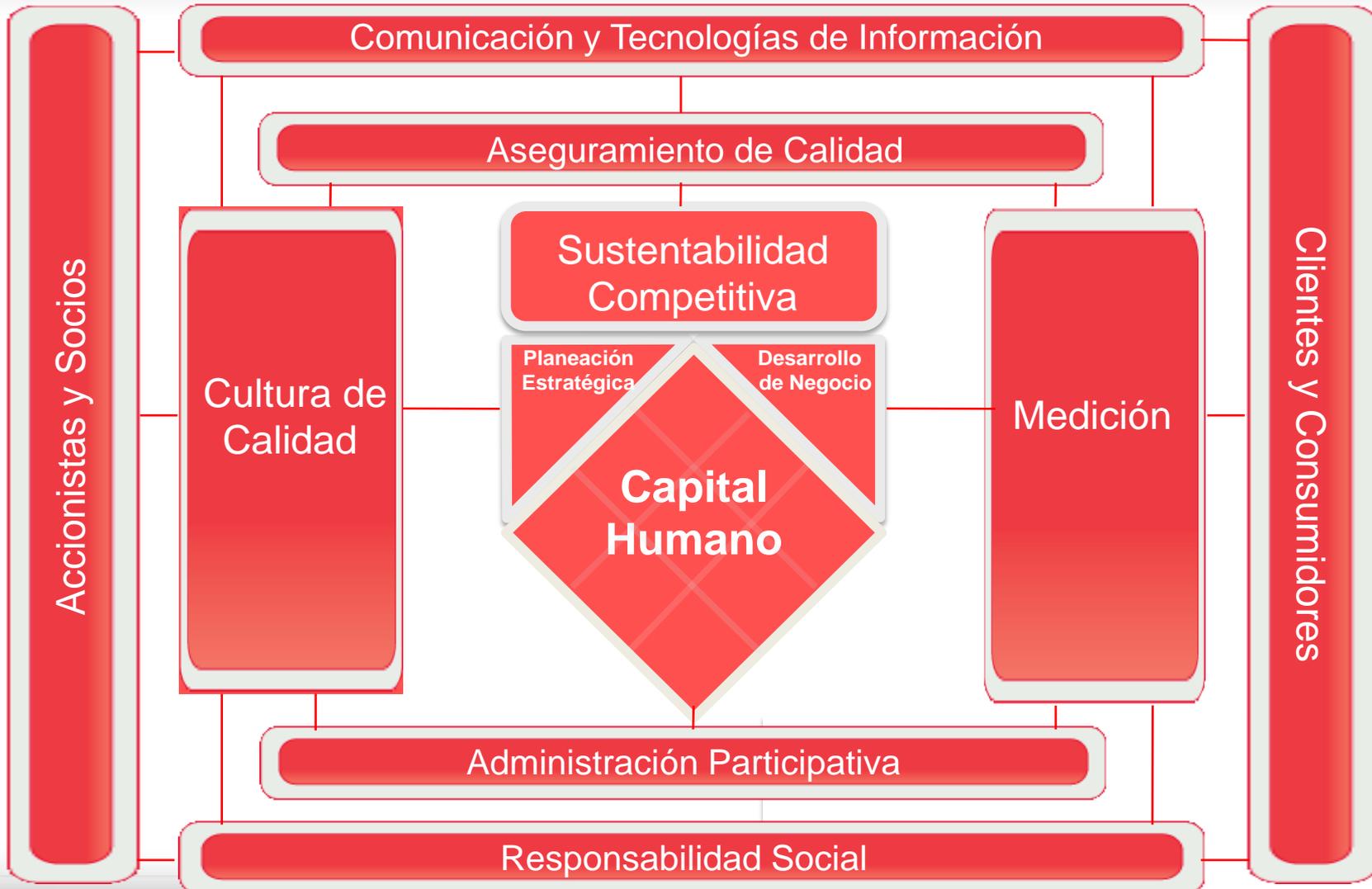
◆ **Concepto y propósito del CIMA**

EL SISTEMA DE CALIDAD INTEGRAL Y MEJORA ARCA CONTINENTAL es el modelo de gestión que integra y alinea todas las iniciativas de la empresa que tienen como propósito acrecentar la eficiencia operativa y la total satisfacción de cliente y consumidor, para garantizar la sustentabilidad competitiva del negocio.

Sistema de Calidad Integral y Mejora Arca Continental



Sistema de Calidad Integral y Mejora Arca Continental



Accionistas y Socios



El Consejo de Administración representa a todos los accionistas de Arca Continental, tanto los de las familias fundadoras, como los inversionistas institucionales que participan mediante la Bolsa Mexicana de Valores. Ellos aportan la inspiración y guía sobre la manera de conducir la empresa, estableciendo la visión, el código de ética y en general toda la cultura de calidad. El compromiso de todos los integrantes de la organización es materializar esta guía en estrategias, programas y acciones concretas orientadas a la creación de valor y la sustentabilidad de la empresa en el largo plazo.

Por Socios, este sistema define, son todos aquellos grupos de interés con los que interactúa la empresa, con quienes se deben mantener relaciones institucionales de respeto mutuamente beneficiosas y de conformidad con los principios éticos definidos por los accionistas.

Clientes y Consumidores



La razón de ser de la actividad diaria de la empresa es estar siempre cerca de nuestros clientes y consumidores; brindándoles momentos de alegría; acompañándolos con un amplio e innovador portafolio de productos y con un servicio de excelencia, que exceda sus expectativas y fortalezca su preferencia hacia las marcas que comercializa nuestra empresa.

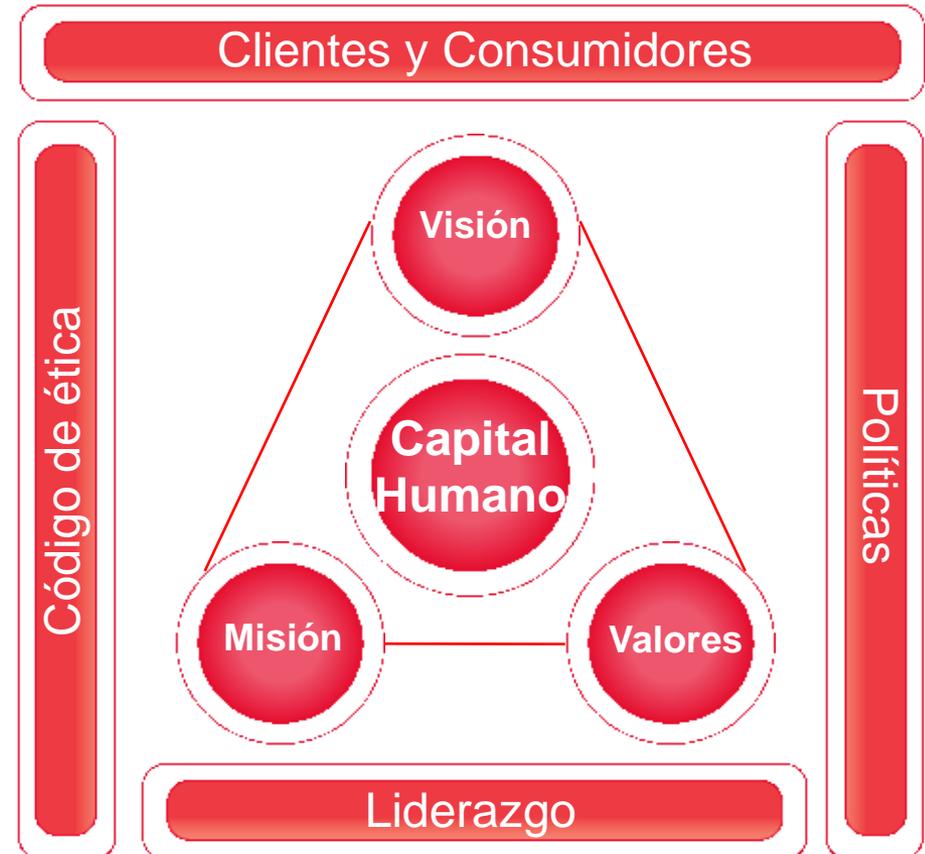
Mantener con ellos un permanente diálogo de valor que se enfoque a identificar con precisión sus necesidades en los distintos segmentos de mercado, es el principio esencial para mantener un portafolio de productos atractivo y rentable que incremente consistentemente la competitividad de la empresa.

Cultura de Calidad



El Módulo de Cultura de Calidad contiene los fundamentos que sustentan la filosofía de la empresa.

Con el objetivo de lograr la satisfacción plena de clientes y consumidores, este modelo integra la visión, misión y valores de Arca, con un liderazgo centrado en el Capital Humano y con estricto apego a las políticas y al código de ética de la organización.



◆ VISION

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

◆ MISIÓN

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

◆ VALORES ARCA CONTINENTAL

- ◆ **Orientación al cliente y vocación de servicio**
- ◆ **Integridad sustentada en respeto y justicia**
- ◆ **Desarrollo integral del capital humano**
- ◆ **Sustentabilidad y responsabilidad social**

Cultura de Calidad: Valores Arca Continental



◆ **Orientación al cliente y vocación de servicio**

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

Cultura de Calidad: Valores Arca Continental



◆ Integridad sustentada en respeto y justicia

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

Cultura de Calidad: Valores Arca Continental



◆ Desarrollo integral del capital humano

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

Cultura de Calidad: Valores Arca Continental



◆ **Sustentabilidad y responsabilidad social**

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

◆ POLITICA AMBIENTAL

El respeto y cuidado de nuestra comunidad de vida es el sustento de nuestro negocio en el largo plazo; es por ello que en **ARCA CONTINENTAL:**

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

Para esto trabajamos todos unidos, conscientes y con responsabilidad social, mejorando e innovando continuamente la operación y realizando las inversiones necesarias para ello, contribuyendo así al cumplimiento de nuestra misión.

◆ POLITICA DE SEGURIDAD

La preservación del capital de la empresa, en especial el humano, es una condición indispensable para la creación de valor; es por ello que en **ARCA CONTINENTAL:**

Estamos comprometidos a proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable, así como al estricto cumplimiento a las leyes vigentes y demás requisitos que la organización suscriba en materia de seguridad y salud ocupacional, con la finalidad de evitar daños a las personas, los bienes y los productos de la empresa.

Para ello, trabajamos todos con el pleno convencimiento de la importancia de cuidar y cuidarnos; de contar con la mejor infraestructura y el equipo mas apropiado; de establecer las condiciones que nos permitan asegurar la mejora continua e innovación en todos los procesos, contribuyendo con ello al bienestar de nuestro personal, sus familias y de nuestra comunidad.

◆ POLITICA DE CALIDAD

Calidad va más allá de lo que vemos, probamos o medimos; se muestra en cada una de nuestras acciones; es por ello que en **ARCA CONTINENTAL:**

Estamos comprometidos con nuestros clientes y consumidores a ejecutar todos los procesos productivos, comerciales, administrativos y humanos de la empresa con los mas altos estándares de calidad e inocuidad en materia de alimentos y bebidas, cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios a fin de garantizar la plena satisfacción de sus expectativas sobre nuestros productos y servicios.

Para lograrlo, trabajamos incansablemente y en equipo, reforzando nuestro proceso de aseguramiento de calidad, mejorando continuamente nuestros servicios, instalaciones y procesos productivos; desarrollando y capacitando al capital humano, así como con la diaria actuación, responsable y orientada, a quienes nos debemos:

Nuestros Clientes y Consumidores.

Cultura de Calidad: Código de Ética



La razón de ser de este Código es el de proporcionar un entendimiento claro y general sobre la forma en que espera la organización que se conduzcan todos nuestros empleados en cualquier lugar y circunstancia en que realicen sus actividades.

Este Código de Ética es de aplicación general para toda la organización: consejeros, funcionarios y empleados de la empresa.

El Código es una ayuda para guiar la actuación de a quienes va dirigido; sin embargo, es imposible que cubra todas las situaciones reales que se presentan en el día a día de nuestras actividades. Para mayor apego al mismo, debemos complementarlo cada vez que sea necesario, con consultas a las políticas existentes de las diferentes áreas del negocio.

Las violaciones a este Código de Ética traerá como consecuencia una medida disciplinaria correctiva que variará dependiendo de las circunstancias y podrá incluir, sola o combinadamente, amonestaciones, suspensiones o la pérdida del empleo.

Para cualquier duda sobre su contenido, consulte a su jefe inmediato ó a la Dirección de Capital Humano y Calidad.

Cultura de Calidad: Código de Ética



El Código de Ética es la guía basada en nuestros valores institucionales que nos señala estándares de comportamiento respecto a:

- ✓ Comportamiento General
- ✓ Clientes y Consumidores
- ✓ Personal
- ✓ Accionistas
- ✓ Competencia
- ✓ Integridad en Negocios
- ✓ Proveedores
- ✓ Conflicto de Intereses
- ✓ Cumplimiento de las Leyes
- ✓ Actividades Públicas
- ✓ Comunidad
- ✓ Registros Financieros
- ✓ Uso de los Activos de la Empresa
- ✓ Protección de la Información

Asimismo nos señala la obligación de asegurarnos todos, dentro de nuestras respectivas esferas de responsabilidad, el que este Código se difunda, se cumpla y se aplique en toda la organización.

Cultura de Calidad: Código de Ética



En Arca Continental compartimos un Código de Ética que nos exige un alto desempeño, congruencia en el actuar y compromiso para alcanzar un alto nivel de desarrollo e imagen institucional y profesional en nuestra organización y comunidad en general.

El Código de Ética contiene principios que buscan el firme propósito de aplicar los más elevados estándares respecto a:

Comportamiento General

Estamos comprometidos a realizar nuestras actividades con alto sentido de honestidad, integridad, transparencia y con estricto respeto a los derechos humanos y a los legítimos intereses de todas las personas y organizaciones con las que nos relacionamos.

Clientes y Consumidores

Estamos comprometidos a atender y a servir al mercado con productos y servicios de la más alta calidad, cubriendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Nuestro trato debe ser siempre honesto y respetuoso, procurando el desarrollo de nuestra empresa y el de nuestros clientes.

Cultura de Calidad: Código de Ética



Personal

Estamos comprometidos a crear y mantener un ambiente de trabajo creativo y desarrollador de confianza, respeto y trato justo para nuestro personal, actuando sin discriminación por causas de edad, sexo, nacionalidad, respetando su afiliación política, sus creencias y tradiciones religiosas.

Estamos comprometidos a proporcionar a nuestro personal condiciones de trabajo seguras y saludables al mismo tiempo, desarrollar y mejorar sus habilidades, destrezas y capacidades.

Accionistas

Estamos comprometidos a adoptar las mejores prácticas para el gobierno de la sociedad y a dar cabal cumplimiento a las disposiciones legales y estatutarias que la regulan. Estamos comprometidos a proporcionar periódicamente información confiable y relevante sobre nuestras actividades, operaciones y situación financiera, de conformidad con la regulación aplicable. Estamos comprometidos a cuidar e incrementar el valor del patrimonio de los accionistas y a salvaguardar sus activos.

Competencia

La empresa considera que la competencia en el mercado es valiosa para la sociedad en su conjunto y apoya las regulaciones para que sea justa y adecuada. La empresa y sus empleados se conducirán respetando los principios de la libre competencia y las leyes aplicables.

Cultura de Calidad: Código de Ética



Integridad en negocios

Todos quienes prestamos servicios a la empresa estamos comprometidos a no dar o recibir, directa o indirectamente, sobornos u otros beneficios para lograr ventajas indebidas de carácter financiero, comerciales o de algún otro tipo. Nadie debe ofrecer, dar o recibir ningún regalo o pago que pueda considerarse un soborno y deberá rechazar cualquier ofrecimiento o solicitud de soborno e informarlo inmediatamente a la administración de la empresa.

Proveedores

La empresa está comprometida a desarrollar con sus proveedores relaciones de negocios mutuamente beneficiosas y basadas en calidad, precios y servicios competitivos. El trato honesto e íntegro es condición base de esta relación.

Conflicto de intereses

El empleado deberá abstenerse de intervenir en cualquier negociación con clientes, proveedores o prestadores de servicios en el que pueda existir conflicto de intereses, impidiendo el desempeño de sus funciones y obligaciones de manera íntegra y objetiva. Como regla general nuestros empleados no deben tener negocios relacionados y en el caso extremo de que así fuera, debe darse a conocer a la administración y abstenerse de tratar negocios directamente.

Cultura de Calidad: Código de Ética



Cumplimiento con las leyes

La empresa y sus empleados deben cumplir con las leyes y regulaciones que le son aplicables en el desempeño de sus actividades.

Comunidad

La empresa está comprometida a cumplir con las regulaciones y leyes ambientales e incluso trabajar para mejorar constantemente el impacto ambiental de sus actividades y a desarrollar el negocio en una base sustentable así como a participar con otras organizaciones en la promoción del cuidado del medio ambiente, aumentar el conocimiento de los temas ambientales y a difundir las buenas prácticas en esa materia. La empresa como parte integrante de la sociedad está comprometida a comportarse como un buen ciudadano y a cumplir con su responsabilidad social en las comunidades donde desarrolla sus actividades.

Uso de los Activos de la Empresa

Los activos de la empresa son para uso de la empresa y no para beneficio personal de quienes en ella trabajan. Entre los activos de la empresa se incluyen el tiempo del personal y el producto de su trabajo, así como el vehículo, computadoras y software de la empresa, información de la empresa y marcas registradas y denominación.

Las Políticas y el sentido común deben prevalecer, el caso es reconocer que el robo o mal uso deliberado de los activos de la empresa es una violación al Código de Ética, además de la calificación del delito que por ley aplicable le corresponda.

Cultura de Calidad: Código de Ética



Actividades Públicas

La empresa está comprometida a defender y promover sus legítimos intereses de negocios y a participar con el gobierno y otras instituciones en el desarrollo de leyes y reglamentos que respeten sus legítimos intereses.

Registros Financieros

Los registros financieros de toda la empresa, incluyendo los de asistencia, registros de venta, e informes de gastos, deben ser exactos, oportunos y estar de conformidad con la ley aplicable y las políticas de la empresa. Estos registros son la base para administrar las operaciones de la empresa y cumplir con sus obligaciones frente a los accionistas, empleados, clientes, proveedores y autoridades reguladoras.

Protección de Información

Es su obligación proteger la información no pública de la empresa. Usted no debe compartir esta información con nadie fuera de la empresa, a menos que sea necesario y como parte de la responsabilidad de su trabajo.

La información no pública es cualquier información que no haya sido revelada o puesta a disposición del público en general e incluye elementos tales como negociaciones de acciones o valores, datos financieros o técnicos, planes de adquisiciones o desinversiones, campañas de mercadotecnia, nuevos productos, información personal acerca de empleados, contratos importantes, planes de expansión, operaciones de financiamiento, cambios importantes de administración y otros acontecimientos corporativos.

Cultura de Calidad: Código de Ética



Difusión y Cumplimiento

La empresa está comprometida a asegurarse que los principios enunciados en este código de ética sean debidamente comunicados, entendidos y observados por todos sus empleados y funcionarios. La empresa facilitará la forma y modo para que los empleados reporten el incumplimiento a estos principios de tal manera que quienes lo reporten no sufran consecuencias por hacerlo.

El consejo de administración está comprometido con los administradores de la empresa para que no se vean afectados adversamente en caso de que se incurra en pérdidas o daños por el apego a los principios de éste código de ética.

Administración del Código

Los Directores o Gerentes Generales correspondientes deberán revisar y aprobar por escrito cualquier circunstancia que requiera un permiso especial, de acuerdo con este código. La empresa deberá mantener copias de estas aprobaciones y ponerlas a disposición de auditores e investigadores cuando así lo requieran.

Las dispensas a cualquier disposición de este Código para funcionarios (directores y gerentes generales) o consejeros deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración o su comité designado y serán reveladas oportunamente en la medida en que lo requiera la ley o los reglamentos.

Cultura de Calidad: Código de Ética



Administración del Código (continuación)

La responsabilidad de la administración del Código, investigación de violaciones y determinación de acciones correctivas y disciplinarias recae en la Dirección de Administración y Finanzas junto con la Dirección de Recursos Humanos. Los Titulares de dichas Direcciones informaran periódicamente las violaciones al código y las acciones correctivas tomadas al comité de Auditoría del Consejo de Administración.

La empresa se esfuerza por imponer medidas disciplinarias para cada violación al código que sean adecuadas a la naturaleza y hechos particulares. Las violaciones a este código no son la única base para tomar acción disciplinaria. La empresa cuenta con políticas y procedimientos adicionales que rigen la conducta de su personal.

Todos los nuevos empleados deben firmar un formulario de reconocimiento en el que confirman que han leído el Código y que entienden sus disposiciones. Sin embargo la omisión de leer el código o firmar un formulario de reconocimiento, no exime a un empleado de cumplir con los términos de este código.

Cultura de Calidad: Código de Ética



Sus Responsabilidades

- ✓ Es responsabilidad de usted leer y entender el Código de Ética de la empresa ya que usted debe cumplir con el, tanto en la forma como en su contenido y la falta de de conocimiento del código no lo exime de cumplir con sus requisitos.
- ✓ Cumpla con la ley dondequiera que se encuentre y en todas las circunstancias.
- ✓ Nunca realice actos que puedan dañar la reputación de la empresa.
- ✓ Usted puede pedir consejo sobre cualquier duda que tenga en la aplicación del Código de Ética llamando sin costo al numero 01800-000-2722 o enviando un correo electrónico a la siguiente dirección www.arcacontal.com
Recuerde siempre que usted es responsable de sus propias acciones.
- ✓ Todos los empleados están obligados a reportar violaciones o presuntas violaciones al Código. Esto incluye situaciones donde un compañero de trabajo independientemente del rango, le pida a usted que viole el presente código. En ningún caso habrá represalias por hacer cualquier reporte, haciendo todo lo posible por mantener la confidencialidad.
- ✓ Usted puede reportar cualquier violación al código de ética a través del Buzón de transparencia de la empresa a la dirección www.arcacontal.com mediante carta dirigida al Director General en Av. San Jerónimo 813 Pte. Col. San Jerónimo C.P. 64640 en Monterrey N. L. o bien llamando sin costo al teléfono 01800-000-2722

Cultura de Calidad: Código de Ética



Sus Responsabilidades (continuación)

- ✓ Todos los empleados deben cooperar con cualquier investigación que se realice sobre violaciones al Código, estando obligados a ser veraces y proporcionando la información necesaria durante el transcurso de la misma.
- ✓ Los gerentes tienen responsabilidades importantes con respecto del código de ética. Deberán conocerlo entenderlo a detalle, así como a buscar consejo cuando tenga alguna duda en cuanto a su contenido.. Deberán de reportar sospechas fundadas de violaciones al código. Si un gerente tiene el conocimiento de que un empleado realiza o está contemplando realizar una acción prohibida y no hace nada para evitarla o reportarla, este gerente será responsable de dicha violación junto con el empleado.
- ✓ Recuerde siempre que usted es responsable de sus propias acciones.
- ✓ En conclusión, la importancia del mensaje es: Actúe con honestidad e Integridad en toda ocasión y si no esta seguro de alguna situación no se arriesgue, pida consejo.
- ✓ Este Código de Ética no es un contrato de trabajo expreso o tácito y no crea derechos contractuales de ningún tipo entre Arca Continental S.A.B. de C.V. y sus trabajadores.
- ✓ Todos los trabajadores deben entender que este Código no modifica la relación de trabajo, ya sea a voluntad o regida por un contrato.
- ✓ Arca Continental S.A.B. de C.V. se reserva el derecho de modificar, alterar o rescindir este Código en cualquier fecha y por cualquier motivo.

◆ LIDERAZGO

Liderazgo significa obtener cooperación, consenso y el compromiso del equipo para alcanzar los objetivos de la empresa. Significa lograr que la gente acepte su autoridad en la toma de decisiones críticas. El liderazgo se obtiene por medio del conocimiento, la inspiración, del ejemplo y de un sólido criterio.

CARACTERÍSTICAS ESENCIALES DEL LIDERAZGO

- Actuar y dirigir apegado a las normas y filosofía de la organización.
- Guiar y motivar a través de objetivos.
- Educar con el ejemplo.
- Promover la toma de iniciativa y la superación.
- Comunicarse con los demás.
- Reconocer logros y dar retroalimentación sobre las áreas de oportunidad.
- Atender responsabilidades sociales públicas

Cultura de Calidad: Liderazgo



CARACTERÍSTICAS PERSONALES DEL LÍDER

Es el principal convencido de que el éxito de su liderazgo es total y enteramente debido al esfuerzo y trabajo en equipo de la gente asignada bajo su responsabilidad, por ello:

- Es un ferviente creyente de la riqueza y el potencial del Capital Humano
- Es íntegramente ético y piensa y actúa siempre en positivo.
- Es proactivo; inspira y aporta visión, ideales y guía a las personas
- Irradia y ofrece seguridad y confianza a toda la organización
- Construye credibilidad hacia su persona, conquistando la lealtad de sus subordinados.
- Es reflexivo ante los grandes problemas y resuelve con oportunidad, eficacia y determinación
- Construye y conecta equipos de trabajo, pero siempre respetando y reconociendo personas
- Aprende y se capacita continuamente con su equipo de trabajo

◆ POLÍTICAS

El manual de normatividad que contiene las políticas de Arca Continental es una guía para tomar decisiones. Fueron elaboradas con el propósito de promover la consistencia, la continuidad y el entendimiento dentro de la empresa, así como el apego a los objetivos y valores de la organización.

- Reduce el tiempo para conocer y decidir sobre los temas que en él se tratan
- Promueve su interpretación uniforme
- Facilita la consistencia en la toma de decisiones
- Promueve el apego a los establecido

En la aplicación de las políticas debe prevalecer siempre el sentido común y el mejor beneficio de la empresa; sin embargo, siempre que se actúe en contra de lo establecido por las mismas se adquiere una responsabilidad personal para su justificación.

Sustentabilidad Competitiva.



Este módulo es el impulsor vital del CIMA. Se encuentra soportado por un cuantioso e importante caudal de Iniciativas de Negocio, producto de una permanente labor de Planeación Estratégica, implementados y operados eficientemente por nuestro Capital Humano, motivado y capacitado integralmente, que nos permiten alcanzar la sustentabilidad competitiva en el largo plazo de nuestro negocio.

**Sustentabilidad
Competitiva**

**Planeación
Estratégica**

**Desarrollo
de Negocio**

**Capital
Humano**

◆ PLANEACION ESTRATÉGICA

El desarrollo exitoso de nuestro negocio en el largo plazo, requiere de un proceso sistemático de revisión, análisis y exploración de diversos escenarios que surgen como resultado de la proyección de las tendencias futuras, así como de aquellas estrategias que implementemos para el mejoramiento del negocio que surgen de la orientación al Cliente y Consumidor de nuestra Visión y Misión Arca Continental.



Sustentabilidad Competitiva: Planeación Estratégica



- **Plan de Negocios de Largo Plazo (PNLP)**

Es el documento que contiene el análisis de la posición estratégica de la empresa respecto a los diferentes escenarios futuros y la definición de la estrategia que la empresa ha decidido implementar para lograr la sustentabilidad competitiva.

- **Plan de Inversiones de Largo Plazo (PILP)**

Es el calendario y programa de inversiones en maquinaria, equipo y tecnología que la empresa debe realizar para soportar las estrategias de negocio contenidas en el PNLP.

- **Plan Anual Estratégico (PAE)**

Contiene las estrategias concretas e inmediatas que la empresa debe ejecutar durante el siguiente año para llevar a cabo las estrategias generales del negocio.

Sustentabilidad Competitiva: Planeación Estratégica



- **Plan Anual de Inversiones (PAI)**

Es el programa y calendario que contiene las inversiones en maquinaria, equipo y tecnología que la empresa debe realizar para ejecutar el Plan Anual Estratégico.

- **Presupuesto Anual (PA)**

Es el documento que contiene los ingresos así como los montos de gasto autorizados a erogar para la ejecución del ejercicio anual del negocio.

- **Objetivos Estratégicos y Operativos**

Son las metas que cada unidad de negocio y funcional deben alcanzar para contribuir con el logro de los objetivos anuales de la empresa

- **Proyectos y Programas de Operación**

Son acciones y actividades concretas que c/persona o unidad responsable debe realizar para lograr los objetivos estratégicos y de operación.

◆ CAPITAL HUMANO

El Capital Humano constituye la parte central y medular de nuestro sistema de negocio de Arca Continental. La invaluable riqueza del ser humano, su enorme capacidad de almacenar experiencias, de interactuar con ideas y conceptos, su habilidad creadora, sus potencialidades mentales y espirituales lo hacen sin duda el capital mas rico ypreciado de nuestra organización.

El desarrollo de estas capacidades, alineadas dentro del marco de la cultura de calidad y de los procesos y sistemas Arca Continental, en un entorno tecnológico, ecológico y social, son el soporte fundamental para lograr la sustentabilidad competitiva de nuestro negocio.

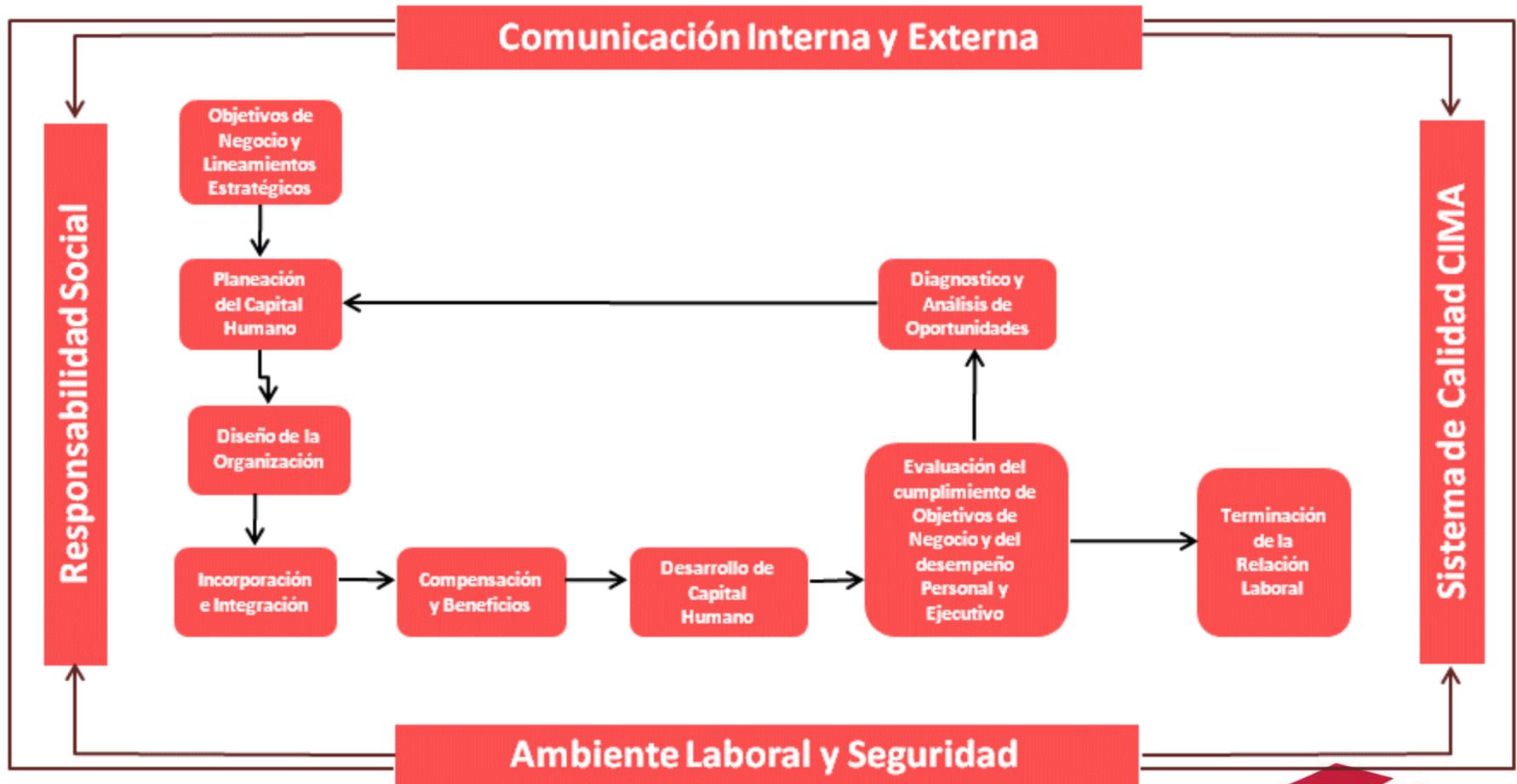
Sustentabilidad Competitiva: Capital Humano



Sustentabilidad Competitiva



Proceso funcional de Capital Humano y Calidad



DESARROLLO DEL NEGOCIO

Este módulo incorpora todas las Iniciativas de innovación, en proceso o implantadas con que cuenta la empresa para soportar la sustentabilidad competitiva.

Iniciativas
en etapa de
planeación

- Son aquellas iniciativas en proyecto en etapa de planeación que por su importancia e impacto esperado se consideran estratégicas para los resultados futuros del negocio.

Iniciativas en
etapa de
implementación

- Son aquellas iniciativas estratégicas que se encuentra ya aprobadas y en proceso de implantación.

Iniciativas en
etapa de
maduración

- Son aquellas prácticas exitosas ya implementadas y que gracias a su contribución a resultados son consideradas una ventaja competitiva del negocio.

Sustentabilidad Competitiva



DESARROLLO DEL NEGOCIO

INCIATIVAS EN ETAPA DE PLANEACIÓN

MARKETING	TECNICA	LOGÍSTICA	TI	PLANEACIÓN	ADMINISTRACIÓN	CAPITAL HUMANO
Promotor Universal de BE (RTM)	Reciclamiento de envase PET	Optimizador de Transporte en Fleteo Primario	Upgrade de Version de SAP-APO	Nuevos Negocios	COSO del Módulo de Presupuestos Corporativos	e-learning Comercial
Preventa Dinámica	Renovación de la Cadena de Suministro ARCA	Renovación de la Cadena de Suministro ARCA	Geocodificación de Clientes, Vending y Refrigeradores	Nuevos Territorios y Franquicias	COSO Módulo de Ventas	Concentración de Nóminas en CSC
Plan de Lealtad "on line" de acercamiento al Consumidor	Uso de resina reciclada PET	Innovación de Modelos Operativos	Archiving SAP	Integración de Proveedores Globales de Arca en Ecuador	Tesorería avanzada SAP	Incorporación Centralizada de Personal en Monterrey (CSC)
Plan de Lealtad en el Canal Comidas	Gestión de Mantenimiento de Maquinaria.	Gestión de Mantenimiento de Edificios y Automotriz	Virtualización de infraestructura de Servidores de datos	Sistema de Monitoreo y Ahorro de Energía/OEE	Cotizar acción Arca en bolsa de valores de Madrid	Reconocimiento a la Excelencia para Bokados y Argentina
Centralización y Control de Presupuestos Corporativos c/TCCEC		Innovación en uso de Equipos de Transporte	Módulo Calidad SAP		Certificación de procesos en Six Sigma Digital	Implantación de SAP Talent Management
			SAP en Arca Ecuador			Plan de Kioscos

Sustentabilidad Competitiva



DESARROLLO DEL NEGOCIO

INICIATIVAS EN ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN						
MARKETING	TECNICA	LOGÍSTICA	TI	PLANEACIÓN	ADMINISTRACIÓN	CAPITAL HUMANO
Modelos de Servicio (RTM)	Estrategia de Ahorro de Energía	Proyecto Sinergia (SAP-WMS)	Facturación Electrónica	Franquicias en Ecuador	Fusión en SAP de empresas operativas	Certificaciones ISO's
Pedidos HH's en Línea	Automatización de Salas de Jarabes	Control de Llantas y Combustible (E-Fleet)	Implenatación SAP-CH	Outsourcing Sistemas	Implantación SAP-ERP Argentina NEA	Gestión por Competencias
Plan Integral Sabores	Short CAP	Monitoreo GPS de vehículos	Implementación SAP-Talent Managment	Renovación de Contratos de Suministro de Botellas PET	Cambio de empresa Distribuidora (DIJUVENOSA X PROCOBASA)	e-learning Evolución
Televenta	Aligeramiento de Envases Pet	Homologación de Procesos de Almacenes	Bussines Werhouse (BI)	Adquisición o participación en Ingenios.	Analisis de Rentabilidad a nivel Cliente-Producto-Canal	EKO-System
Duplicar Espacio Frio	Workshops de Mejores Prácticas Operativas de México y Sudamerica.	Alineación Integral de Indicadores Estrategicos de Logística	Call Center para Telventa	Renovación de Contratos CO2, Outsourcing y Fleteo	Conversión de Estados Financieros a Principios Internacionales	Proyecto Puntas de Estrella EQAPS
Desarrollo de Empaques personales	Edificios sustentables	Hoop & Droop	Automatización de (HH) en Bokados	Catalogo dinamico de Proveedores	Administración del Modelo 50-50 con Coca Cola	Instalación de Recibo Electrónico de Nóminas
Aula Movil Arca	Mantenimiento Productivo Total (MPT)	Alineación Integral de Indicadores Estrategicos de Logística	Facturación Electrónica		Creacion de empresa de Servicios Compartidos: PROCESA	Modelo de Desarrollo de Personal
Rutas Hogar	CIP Híbrido	Cross Docking	Relanzamiento de SAP Tesoreria		Proyecto Cash Management	SAP RH Argentina

Sustentabilidad Competitiva



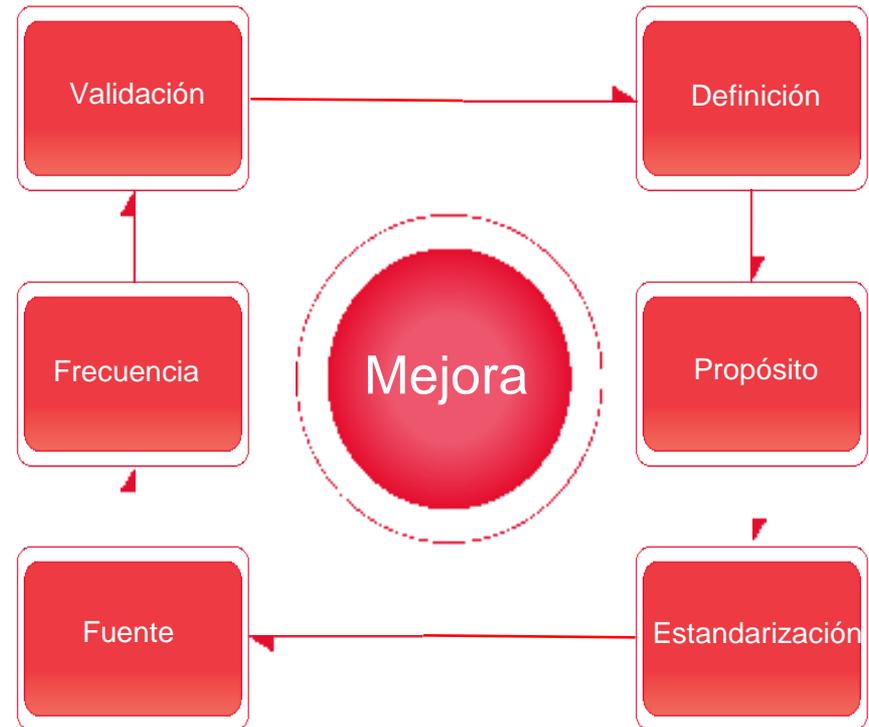
DESARROLLO DEL NEGOCIO

INICIATIVAS EN ETAPA DE MADURACIÓN						
MARKETING	TECNICA	LOGÍSTICA	TI	PLANEACIÓN	ADMINISTRACIÓN	CAPITAL HUMANO
Ejecución Segmentada	Clean in Place (CIP)	Proyecto Evolución (SAP-APO)	Modulo H to H con Bancos	Franquicias en Argentina	Proyecto INTEGRA (SAP-ERP)	Equipos de Administración Participativa
Automatización de la Fuerza de Ventas	Lavado en seco de envase PET	Manejo Total de Producto (TPM)	Sistema RED x FDE	Centro de Servicios Compartidos	Consolidación CxC y CxP en CSC	SAP RH
Preventa Especializada BE	Reutilización de Agua de lavado	Picking/Racks dinámicos	Homologación Sistemas Comerciales en Div. Argentina	Consolidación de Información Arca (CIA)	COSO Módulo de Almacenes	Intranet VIA (Ventana Información Arca)
Foto/Película del Éxito	Uso de Alta Fructosa	Reestructuración dinámica de rutas	SAP Trechas	Compra de Bokados	COSO Módulo de Vending	Sistema de Objetivos Arca (SOA)
Inteliroute	Clarificación de Azúcar	Modelo de Productividad ARCA	Automatización de (HH) en Div. México	Compra de Trechas	Fusión de Razones Sociales	VOLAR / DAVA
Sistema de Vending	Tratadoras de Agua Residual	Outsourcing de Transporte Primario	Sistema Comercial Integral Arca	Compra de Azteca	SAP Argentina NOA	GPW
Incorporación de Jugos del Valle	Llenadoras Volumétricas	Operaciones de Cross-Dock y Drop&Hook		Compra de Agua de Monterrey	Modernización de WEB Relaciones con Inversionistas	Viviendo Positivamente (L+)
Compensación X Ejecución		Sistema de Indicadores de Productividad				Reconocimiento a la Excelencia

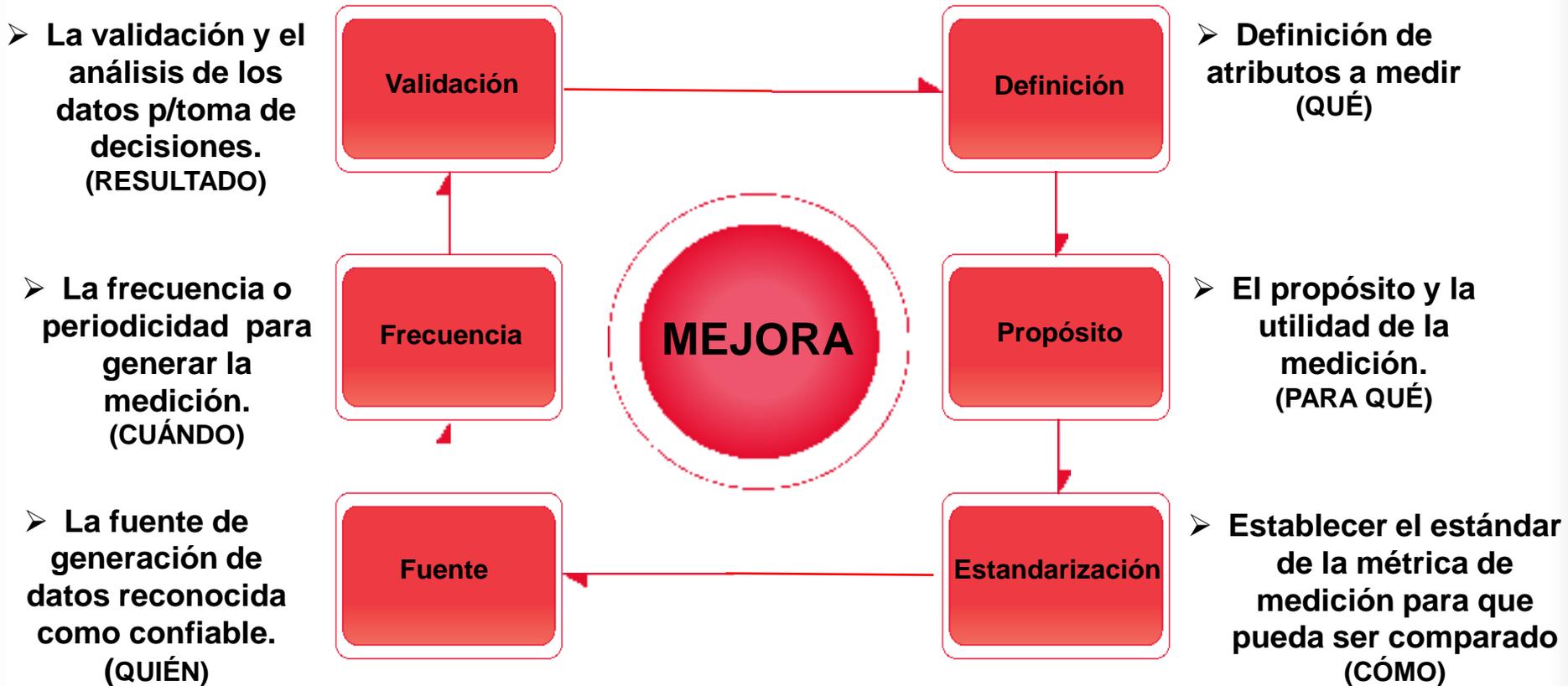
Medición

El proceso de medición de los resultados y del avance de proyectos e iniciativas del negocio, permite monitorear y validar si se están logrando los resultados planeados.

El propósito fundamental de este proceso es mantener el control de la operación y al mismo tiempo lograr la mejora continua en todos los ámbitos de negocio.



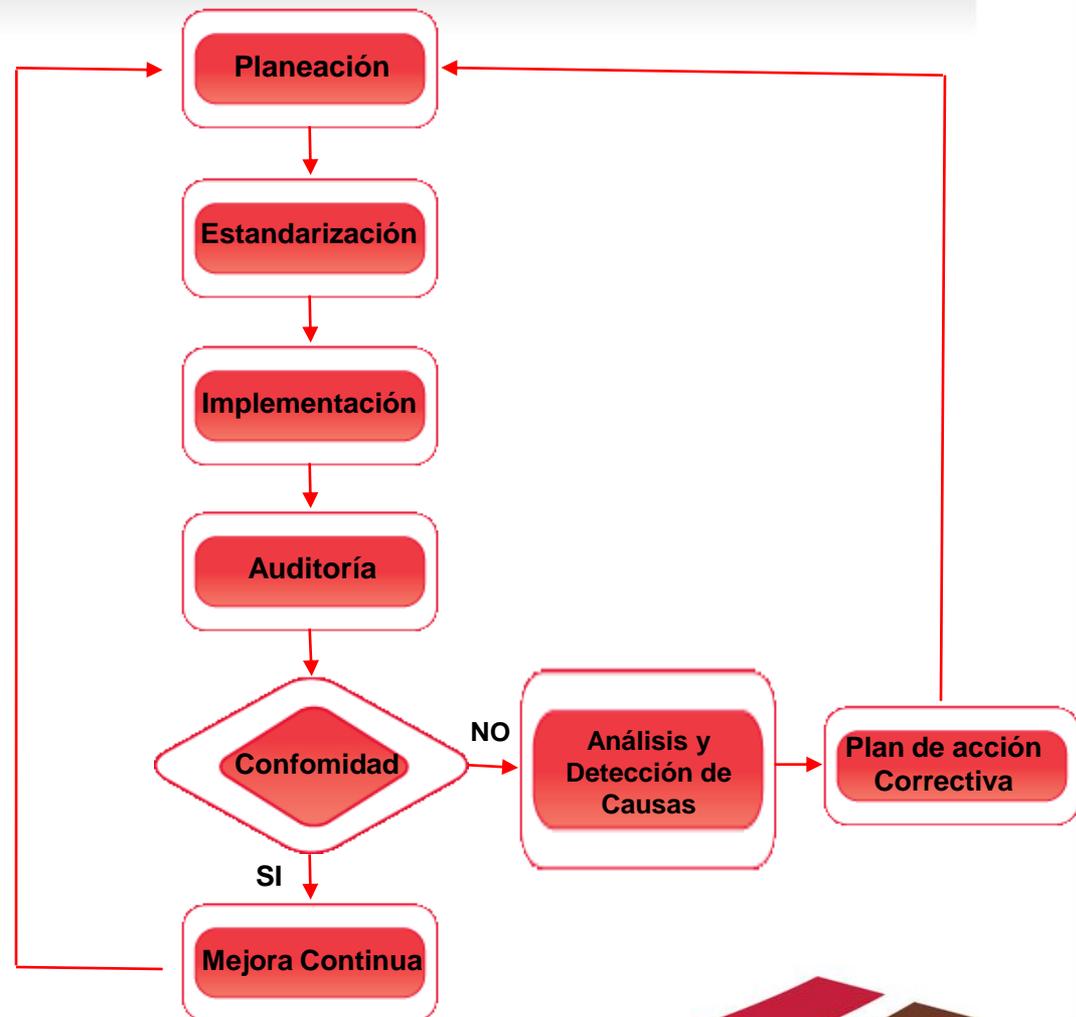
Medición



Aseguramiento de Calidad



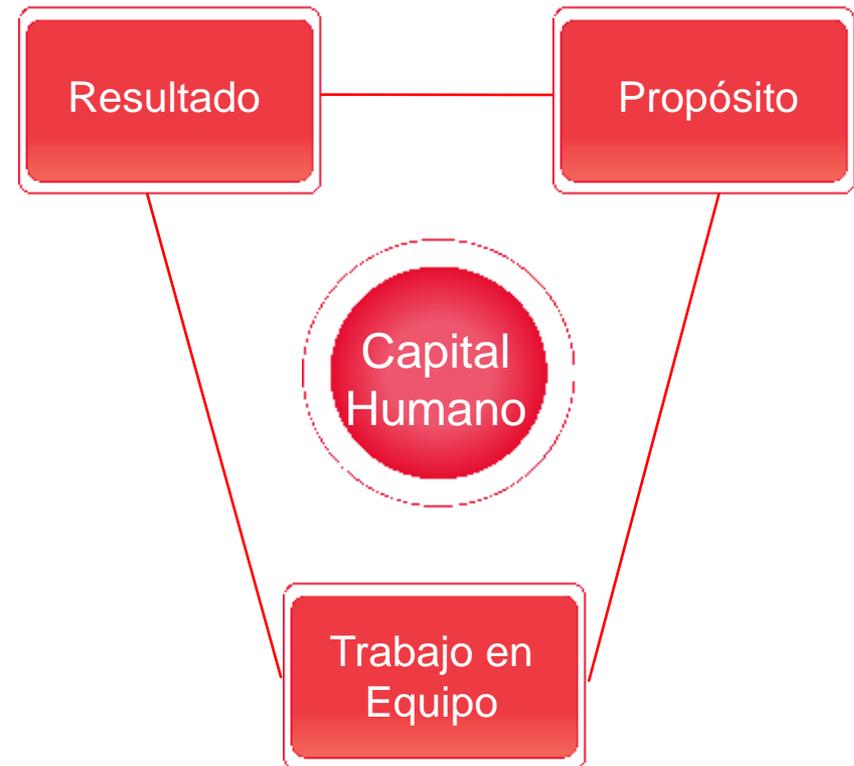
- El propósito fundamental de este módulo es asegurar la mejora continua en todos los ámbitos del negocio.
- Este proceso se inicia con la planeación integral en todas las áreas de negocio, las cuales se someten a auditorías periódicas para garantizar la correcta aplicación de las normas, políticas y procedimientos.
- Cualquier no conformidad que se detecte, previo análisis de causas, será objeto de un plan de acción correctiva que se deberá llevar a cabo hasta su total cumplimiento.



Administración Participativa



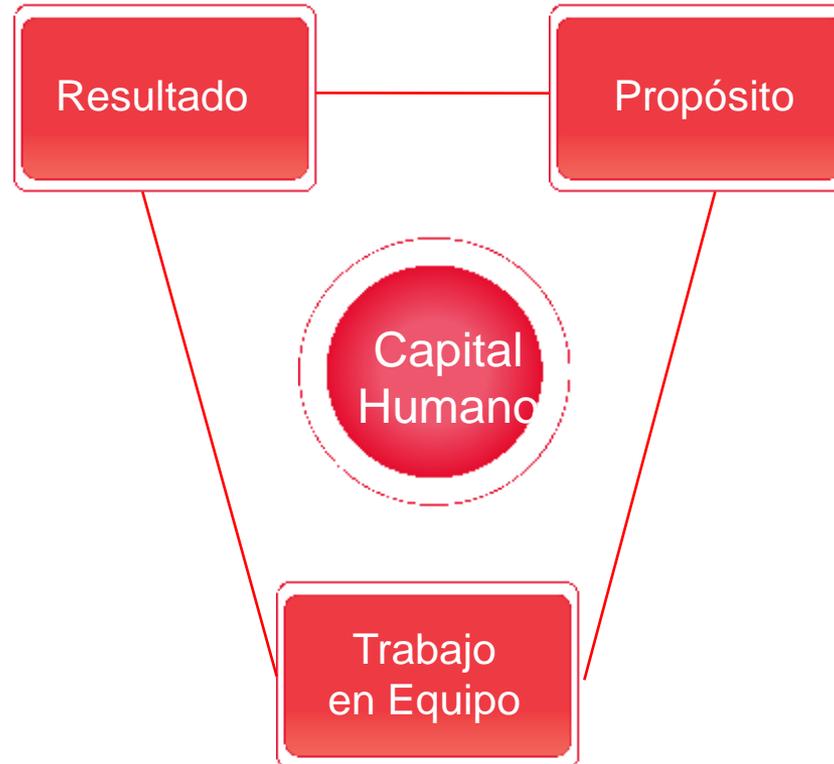
En el modelo de negocio de Embotelladoras Arca la participación proactiva del Capital Humano es reconocida como el único camino a seguir a fin de sumar el compromiso y lograr el involucramiento de todo el personal, a todos los niveles, con la finalidad de conseguir los objetivos de negocio de la organización.



Administración Participativa



- ❖ Crecimiento y desarrollo del Capital Humano
- ❖ Calidad y Productividad en el Trabajo
- ❖ Disminuir costos y tiempos de implantación de planes y proyectos



- ❖ Cambiar la Cultura
- ❖ Involucrar a todo el Capital Humano en el logro de los resultados de la empresa.

- ❖ Mediante los estándares de Equipos de Administración Participativa.

Este modelo parte de la estrategia de negocio y está enfocado a soportar los objetivos de las diferentes áreas de la organización, a través de la definición de los mensajes, estrategias y medios para fortalecer el posicionamiento deseado de la compañía ante sus diferentes audiencias, internas y externas, en situaciones planificadas y de crisis.



Comunicación



Definición de principios, planes y programas de negocio que se buscan desplegar a la organización.

Evaluación de los resultados obtenidos para comprobar sus eficacia, necesidad de mejora o reforzamiento.

Conjunto de acciones y herramientas específicas para la materialización y operación de la estrategia de comunicación.



Desarrollo de los elementos de contenido que se desean transmitir.

Establecer los diferentes grupos directos e indirectos a quienes se dirige el mensaje.

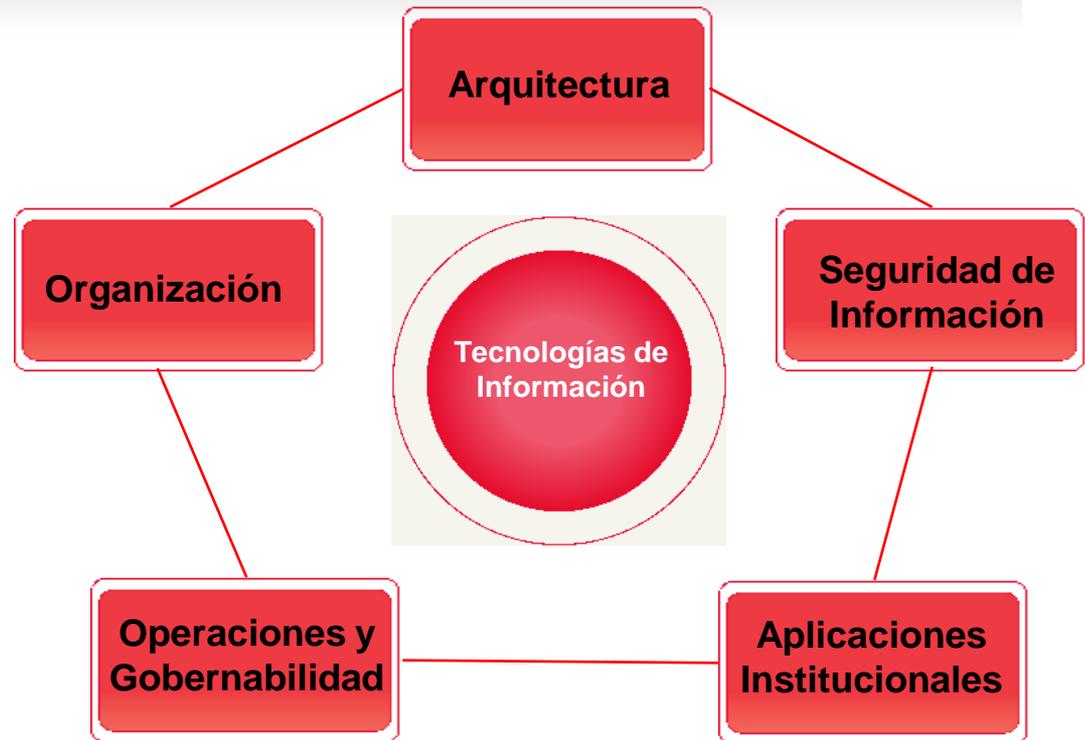
Plan de acción pormenorizado de las estrategias a seguir para el cumplimiento de los objetivos definidos.

Tecnologías de Información



Este modelo tiene como objetivo el funcionar como generador estratégico de ventajas competitivas, apoyando la mejora en la productividad, la rentabilidad y el crecimiento del negocio, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de Información.

Está orientado también a crear una cultura organizacional enfocada a la mejora continua, estandarización, simplificación y uso efectivo e institucional de la información alineada con la estrategia de negocio



Tecnologías de Información



Definir la arquitectura tecnológica de información, que logre un balance entre modernidad, funcionalidad y rentabilidad de los activos tecnológicos.

Organización orientada al servicio, la mejora continua y la estandarización.

Garantizar la integridad, confidencialidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

Garantizar la continuidad de la operación y el desempeño de la infraestructura y aplicaciones de TI, equilibrando el costo de operación y la inversión efectuada.

Impulsar la implantación de sistemas de información generales y la automatización de los procesos.



Responsabilidad Social



El Modelo de Responsabilidad Social Arca Continental establece el esquema operativo que permite institucionalizar todos los esfuerzos, programas y desarrollo de la gestión social de la organización.

Este modelo se fundamenta en la planeación estratégica de largo plazo como base para asegurar que las diferentes unidades de negocio, y cada uno de los colaboradores de Arca Continental, compartan y dirijan sus acciones al objetivo común de contribuir cotidianamente al bienestar y crecimiento de las comunidades en las que se desempeñan.

Cultura de Responsabilidad Social Arca Continental

I. Orientación

- Misión
- Objetivos
- Identidad
- Políticas
- Lineamientos
- Manuales

II. Marco (V+, GRI, PM)

- Ética y Gobierno Corporativo
- Desarrollo Humano y Calidad de Vida en la Empresa
- Cuidado al Medio Ambiente
- Desarrollo Comunitario y Económico

III. Operatividad

- Programas Generales
- Programas Específicos
- Certificaciones
- Alianzas

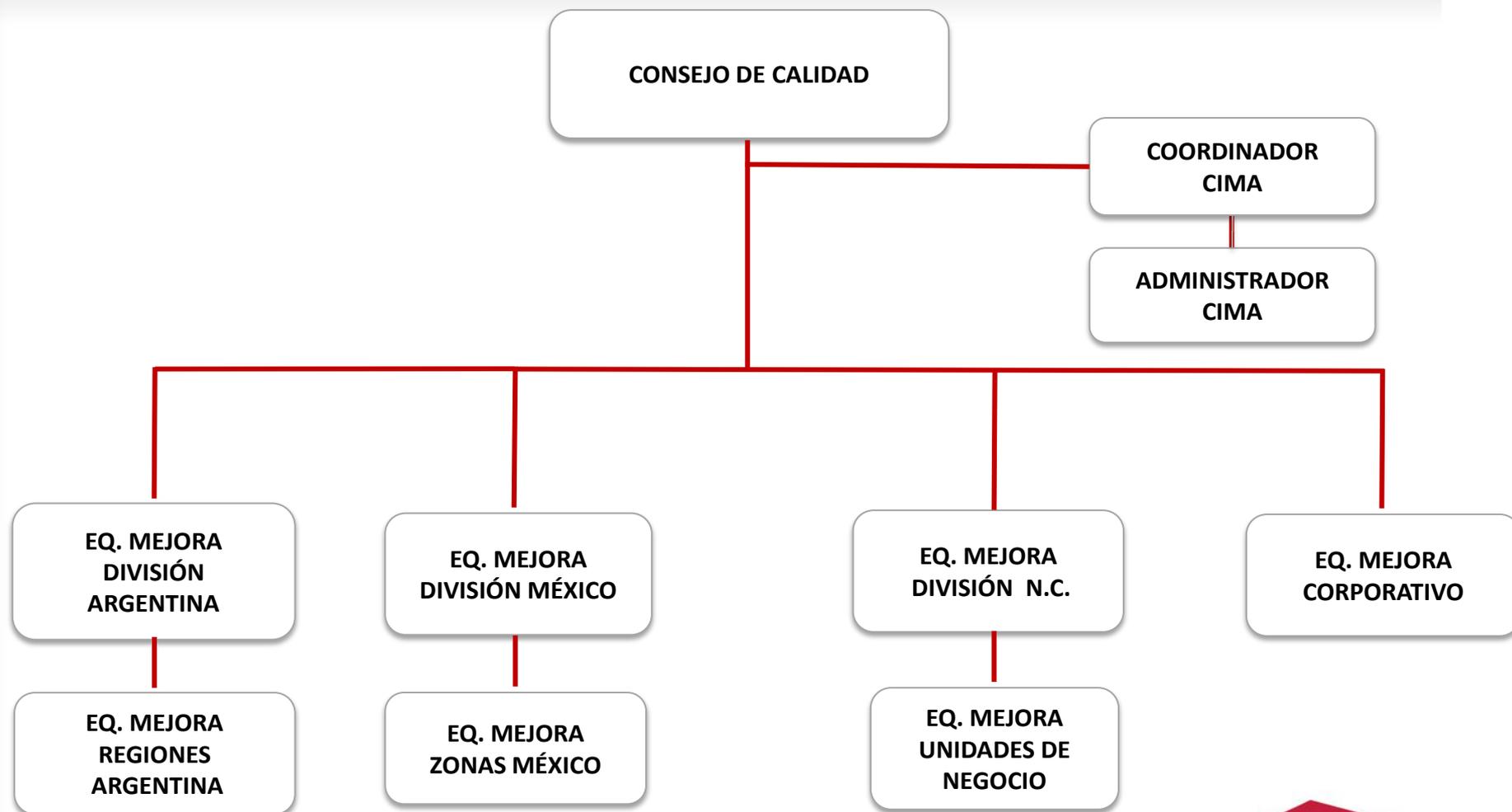
IV. Evaluación

- Sistemas de Medición y Control

Integración con Grupos de Interés



ARCACONTINENTAL





ARCACONTINENTAL