



Imagínate  
+  
Actúa  
+  
Cambia

El objetivo último de nuestra actividad empresarial es el bienestar del ser humano, a través de la generación legítima de desarrollo económico, oportunidades de crecimiento personal y comunitario, y en armonía con el entorno.

En **Embotelladoras Arca** refrendamos en cada historia de progreso en la comunidad nuestro compromiso ineludible de actuar de frente a la sociedad, con un alto espíritu de responsabilidad social en cada acción que realizamos.

#### ÍNDICE

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO Y DEL DIRECTOR GENERAL **1**

MODELO DE RESPONSABILIDAD ARCA **2**

PERFIL DEL INFORME **10**

PERFIL DE LA EMPRESA **12**

ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA **14**

CALIDAD DE VIDA EN LA EMPRESA **16**

DESARROLLO INTEGRAL DE NUESTRAS COMUNIDADES **22**

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE **28**

DESARROLLO ECONÓMICO **36**

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL **40**

ÍNDICE GRI **41**

RECONOCIMIENTOS **42**

# MENSAJE

## DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO Y DEL DIRECTOR GENERAL



#### Estimados amigos:

El 2008 representó un año de importantes avances en la institucionalización de nuestros programas y acciones a favor del desarrollo integral de nuestros colaboradores, de la comunidad y el entorno, como parte esencial de nuestra cultura organizacional y aspecto fundamental de las prioridades estratégicas como empresa.

La definición de nuestro Modelo de Responsabilidad Social, integrado al Sistema de Calidad Integral y Mejora Arca, nos permite contar con un eje rector institucional que alinea y orienta los diferentes programas que tenemos en marcha, contribuye a estrechar nuestra relación con los diferentes grupos de interés, así como fortalece la mejora continua de la organización como Empresa Socialmente Responsable.

En este sentido, y a fin de seguir mejorando nuestra gestión social, hemos incluido por primera vez en este informe indicadores del Global Reporting Initiative y por segundo año consecutivo asumimos el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Global Compact, con el compromiso de continuar buscando incorporar estos estándares y principios a nuestra búsqueda de oportunidades de crecimiento en los diferentes pilares de la sustentabilidad.

A pesar del difícil entorno económico que prevalece desde el año anterior, 2008 fue para Arca un año de resultados positivos como negocio y en los objetivos de responsabilidad social que nos planteamos, los cuales fueron dirigidos principalmente a fomentar estilos de vida activos y saludables, así como contribuir a preservar el medio ambiente, además de las acciones que año con año realizamos en apoyo a organizaciones educativas, de asistencia social y de salud.

Nos es satisfactorio informar que iniciamos el programa "Escuelas en Movimiento", el cual tiene como objetivo

fomentar la activación física y promover hábitos de alimentación saludable entre la niñez, a través de habilitar espacios polivalentes para la práctica del deporte y proveer información por diversos medios para una mejor nutrición y estilos de vida óptimos.

Dentro de nuestros programas, destaca la creciente y valiosa labor del Voluntariado Arca, VOLAR, que en nuestro Día Anual de Voluntariado 2008 reunió a cerca de 2 mil colaboradores, quienes, en conjunto con sus familias y la comunidad, realizaron la siembra de más de 9 mil árboles para la reforestación de diferentes zonas a lo largo de los territorios donde operamos.

La integración de todas nuestras acciones a favor del objetivo común de desarrollar comunidades cada vez más sustentables, fue reconocido por sexto año consecutivo como Empresa Socialmente Responsable por el Centro Mexicano para la Filantropía, CEMEFI. Nuestro Programa de Voluntariado fue distinguido también como Mejor Práctica de Responsabilidad Social en la categoría Calidad de Vida en la Empresa por la misma institución.

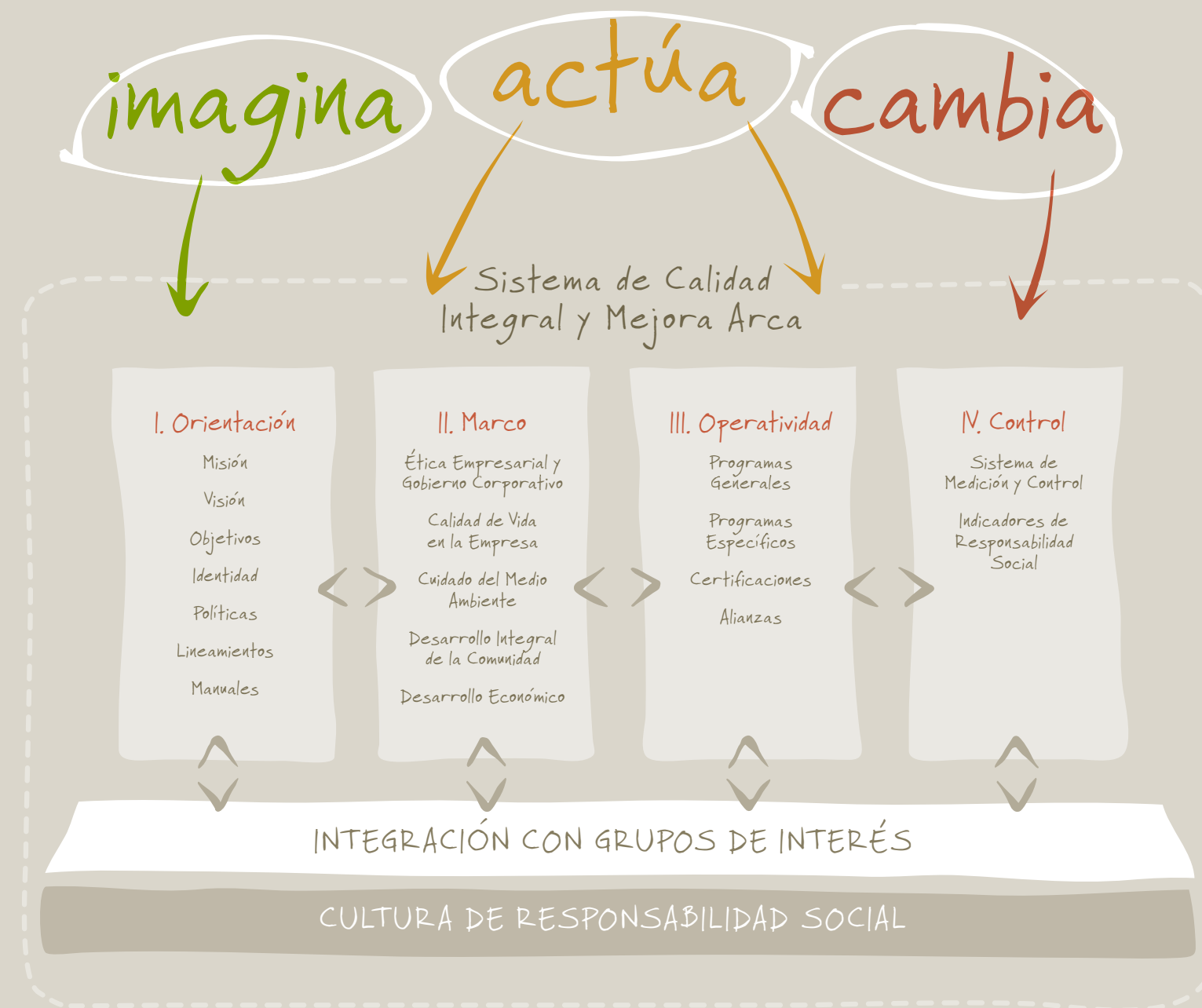
Los reconocimientos recibidos y la consolidación de nuestros programas y acciones en un modelo institucional, nos indican que vamos por el camino correcto, conscientes que nuestro compromiso de largo plazo con la responsabilidad social requiere incorporar constantemente nuevas acciones para bien de las comunidades en las que estamos presentes.

Nuestro sincero agradecimiento a todo el personal de Arca y a sus familias por su confianza y esfuerzo, así como al Consejo de Administración y a la Compañía Coca-Cola por sumar esfuerzos con nosotros en la permanente convicción de nuestra organización por ser parte integral del crecimiento de la sociedad en todos sus ámbitos.

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

ING. FRANCISCO GARZA EGLOFF  
DIRECTOR GENERAL

El Modelo de Responsabilidad Social Arca establece el esquema operativo que nos permite institucionalizar todos los esfuerzos, programas y desarrollo de la gestión social en 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, compartan y dirijan sus acciones al objetivo común de contribuir cotidianamente al bienestar y crecimiento de las comunidades en las que nos desempeñamos.



Con el Sistema de Calidad Integral y Mejora Arca como plataforma institucional, el Modelo de Responsabilidad Social parte de nuestra misión, visión, políticas y objetivos como empresa, los cuales orientan el marco conceptual y el alcance de los cinco pilares fundamentales de operación, que a su vez se materializan en programas específicos, cumplimiento de indicadores y alianzas con nuestros grupos de interés para el logro de objetivos comunes. La eficiencia del modelo se define con un sistema de evaluación y control permanente, que se apega a un conjunto de principios y normas establecidas para asegurar un proceso de mejora continua bajo estándares internacionales de sustentabilidad.

# IMAGINA

*una comunidad más sustentable*

La imaginación es el principio de todo cambio responsable. Nosotros imaginamos comunidades más sustentables y estamos convencidos que, en conjunto con nuestros grupos de interés, podemos contribuir al desarrollo integral de la sociedad y a la conservación y uso eficiente de los recursos naturales.

Nuestro compromiso es concretar esta visión a través de programas y acciones de responsabilidad social, que se integren a la estrategia general de negocio para garantizar su viabilidad en el largo plazo.

REALIZAMOS DONATIVOS POR MÁS DE **25 MILLONES**  
DE PESOS, LOS CUALES BENEFICIARON PROGRAMAS EN EDUCACIÓN,  
CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE, SALUD Y CULTURA, ENTRE OTROS





# ACTÚA

*a favor del bien común*

Como empresa comprometida con nuestros colaboradores, comunidad y el entorno, tenemos la responsabilidad de emprender acciones concretas que nos pongan en el camino del desarrollo sustentable.

Crear nuevas maneras de trabajar, establecer y mantener estándares coherentes con nuestra visión como Empresa Socialmente Responsable, así como sumar esfuerzos por el bien común, es prioridad en nuestro trabajo diario y aspecto fundamental para continuar fortaleciendo la participación de Arca en el crecimiento de las comunidades a las que servimos.

**21 MIL** ALUMNOS BENEFICIADOS  
CON EL PROGRAMA "ESCUELAS EN MOVIMIENTO"



# CAMBIA

*hacia una realidad positiva*

Nuestras acciones de responsabilidad social carecerían de sentido verdadero si no logran un cambio tangible y fomentan la suma de voluntades para construir una realidad más positiva para las futuras generaciones.

Contar con sistemas de medición y control nos permiten mantener un constante seguimiento al impacto de las acciones realizadas, buscando que cada programa tenga los resultados y el alcance esperado de acuerdo a las necesidades de nuestras diferentes audiencias con las que interactuamos.

MÁS DE **100 MIL** TONELADAS  
DE PET ACOPIADAS A TRAVÉS DE ECOCE

# PERFIL DEL INFORME



Desde el origen de la empresa, las acciones de Responsabilidad Social han tenido la más alta relevancia para la organización, buscando año con año avanzar en su proceso de institucionalización como parte integral de la estrategia de negocio.

El presente informe hace patente el compromiso público que hemos adoptado de presentar nuestro desempeño de forma clara y transparente, en un proceso que incorpore estándares e información más detallada de nuestros programas.

En Embotelladoras Arca iniciamos incluyendo la información de los programas de responsabilidad social como una sección específica del Informe Anual a los Accionistas, la cual se ha mantenido desde el segundo reporte en 2002 a la fecha.

La evolución positiva de las iniciativas a favor del personal, comunidad y el entorno, nos permitieron iniciar con la publicación del Informe de Responsabilidad Social en 2005, a partir del cual se ha realizado anualmente. El más reciente correspondiente al periodo comprendido de enero a diciembre de 2007.

El presente reporte representa nuestro cuarto Informe de Responsabilidad Social y el segundo en el que integramos nuestros avances y compromisos adquiridos como miembros

del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), refrendando nuestra convicción de presentarlo anualmente.

En virtud de nuestro enfoque en adoptar constantemente mejores prácticas de responsabilidad social, a partir de este año asumimos los estándares de la Guía G3 del Global Reporting Initiative, lo que nos permitirá iniciar el proceso para alinear nuestro Modelo de Responsabilidad Social con indicadores internacionales de la especialidad, lo que estamos convencidos impulsará nuestro desempeño actual para mejorar la gestión social de la empresa y fortalecerá la ruta de mejora continua que hemos establecido para cada una de las dimensiones del desarrollo sustentable.

Entendemos la incorporación de la metodología GRI como un proceso continuo de transformación que requiere en primera instancia integrar sus indicadores a nuestro modelo operativo de responsabilidad social para garantizar su control y cumplimiento en el largo plazo, por lo cual para este documento no se consideró una validación externa.

## LÍMITES

Para la elaboración de este reporte consideramos indicadores consolidados de nuestros centros de trabajo de la División Bebidas México e incluimos las acciones y programas más relevantes en materia de calidad de vida en la empresa, cuidado del medio ambiente y vinculación con la comunidad emprendidas en 2008 por todas nuestras unidades de negocio incluyendo, a diferencia de informes anteriores, a la División de Negocios Complementarios y a la División Arca Argentina.

Adicionalmente a lo que se manejaba en reportes pasados, este documento adapta o amplía la forma de presentar y el alcance de algunos de los programas para homologarlos con indicadores GRI, pero mantiene esencialmente las métricas básicas utilizadas con anterioridad, principalmente en materia de medio ambiente, para facilitar su seguimiento operativo y comparabilidad.

Igualmente este informe no incluye la actuación de partes relacionadas a cargo de algunos procesos paralelos ajenos a la operación productiva de nuestras plantas.

## IMPLICACIONES

Conscientes que elaborar un informe con base GRI significa un compromiso de evolución y mejora continua, nuestros siguientes informes irán incluyendo gradualmente esta información hasta lograr incorporar todas nuestras unidades de negocio y partes relacionadas a este proceso de comunicación.

Con base a lo expuesto, para conformar el contenido del Informe se utilizó primordialmente el criterio definido en el Modelo de Responsabilidad Social Arca, para establecer las acciones más relevantes del Balance Social, Ambiental y Económico por su impacto positivo en los grupos de interés, las cuales estén debidamente documentadas para su seguimiento y control. En materia ambiental, se consideraron las acciones e indicadores del Sistema de Administración Ambiental de la empresa.

## CONTENIDO

Este informe da cuenta de nuestra visión social como empresa, así como los programas realizados y resultados obtenidos para el periodo comprendido de enero a diciembre de 2008. A través del reporte indicaremos las secciones que involucran los principios del Pacto Mundial para posteriormente, al final del informe, presentar un resumen de los indicadores GRI a los que hacemos referencia en cada uno de los temas.

La estructura editorial del Informe de Responsabilidad Social Arca 2008 se estableció en cinco grandes temas que inician con la presentación de la visión social y el Modelo de Responsabilidad Social como marco de referencia para explicar el proceso desde la planeación de largo plazo, Imagina, hasta la aplicación de sus programas, Actúa, y la evaluación de resultados, Cambia.

Posteriormente, se hace énfasis en el perfil de este informe, el perfil de la organización y la orientación estratégica del negocio de forma general, y específicamente, en materia de responsabilidad social.

Los principales programas y logros se presentan en cuatro secciones divididas en Calidad de Vida en la Empresa, Desarrollo Integral de las Comunidades, Medio Ambiente y Desarrollo Económico, las cuales a su vez se subdividen en un resumen ejecutivo de los principios, programas y logros, para de ahí describir cada uno de los programas más relevantes.



# PERFIL DE LA EMPRESA



## México

VOLUMEN DE VENTAS:  
**486.4 MCU**  
POBLACIÓN ATENDIDA:  
**16 MILLONES DE HABITANTES**  
PUNTOS DE VENTA:  
**214 MIL**  
PLANTAS PRODUCTIVAS:  
**13**

## Argentina

VOLUMEN DE VENTAS:  
**119.0 MCU**  
POBLACIÓN ATENDIDA:  
**9 MILLONES DE HABITANTES**  
PUNTOS DE VENTA:  
**76 MIL**  
PLANTAS PRODUCTIVAS:  
**4**

Arca es una organización con una ruta de crecimiento constante en todas las áreas del negocio, con iniciativas comprometidas con el desarrollo de su personal y sus comunidades vecinas; el apego a las leyes y principios éticos y morales, en un marco de transparencia, valores y estricto seguimiento a las mejores prácticas de gobierno corporativo.

Arca es una empresa pública listada en la Bolsa Mexicana de Valores dedicada a la producción, distribución y venta de bebidas refrescantes de las marcas propiedad de The Coca-Cola Company y de la marca Topo Chico. Arca se formó en el año 2001 mediante la integración de tres de los grupos embotelladores más antiguos de México y se constituyó en el segundo embotellador más grande de productos Coca-Cola en América Latina. La empresa, basada en Monterrey, distribuye sus productos en la región norte de la República Mexicana en los estados de Tamaulipas, Nuevo León, Coahuila, Chihuahua, Sonora, Sinaloa, Baja California y Baja California Sur, así como en el Norte de Argentina. Arca también produce y distribuye botanas saladas bajo la marca Bokados.

Entre los cambios más significativos en la organización en el periodo de este informe, Arca incursionó en el plano internacional con la adquisición de dos embotelladores de Coca-Cola en la parte Norte de Argentina. En el primero de ellos, ubicado en el Noreste, se inició operaciones en el mes de mayo,

mientras que para el segundo, en el Noroeste, la operación de compra se concretó a finales de año.

Otro evento relevante fue la alianza con la Compañía Coca-Cola y los embotelladores de México para participar en la nueva sociedad de Jugos del Valle, marca de gran arraigo y prestigio en México, que acelerará de manera significativa nuestra presencia en el mercado de jugos y néctares del País.

En diciembre de 2008 reordenamos nuestra estructura corporativa para organizar nuestros negocios en tres áreas principales: División Bebidas México, División Arca Argentina y División Negocios Complementarios, buscando contar con operaciones más eficientes y brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes y consumidores, razón de ser de nuestro negocio.

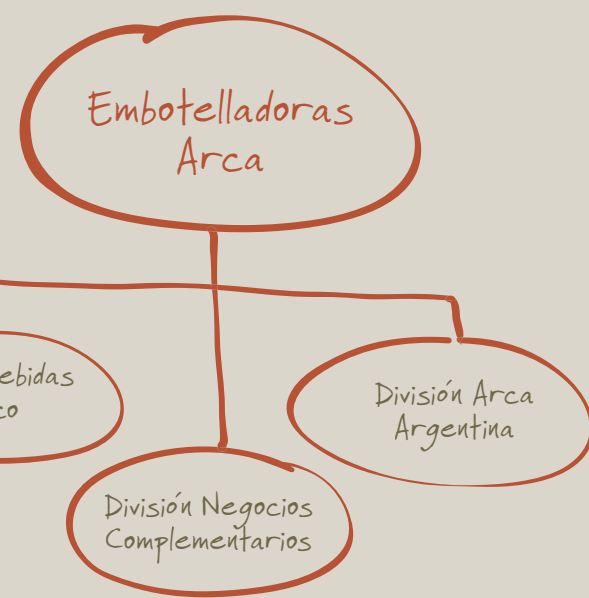
Arca incursionó en el negocio de botanas y dulces al adquirir en el 2007 la empresa Bokados, que como parte de las operaciones de Arca ha registrado una importante expansión y crecimiento en ventas y se ha integrado a los programas institucionales de responsabilidad social.



## ARCA EN RESUMEN

- + 510 millones de cajas unidad vendidas
- + Ventas: 20,255 millones de pesos
- + 21,659 millones de pesos en Activos
- + Deuda total: 2,988 millones de pesos
- + Flujo de efectivo de la operación: 4,715 millones de pesos
- + Margen de flujo de efectivo de la operación: 23.3%
- + Utilidad Neta: 2,850 millones de pesos
- + Total de Puntos de Venta: 290,000
- + Número de empleados: 19,865
- + Inversión en activos fijos: 1,435 millones de pesos

DATOS A DICIEMBRE DE 2008





# ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA



## NUESTRA FILOSOFÍA

### VISIÓN

Siempre contigo alegrando tu vida

Ser parte de los momentos agradables de tu vida, en cualquier lugar, en cualquier momento, siempre cerca de ti, ofreciéndote los mejores productos y servicios.

Nuestra Visión también es un compromiso para que todos los que tienen relaciones y contacto con la empresa reciban siempre un trato confiable, positivo y agradable.

### MISIÓN

Ser la empresa líder en crecimiento y rentabilidad sostenible en la industria de bebidas de América Latina y el mercado hispano de los Estados Unidos, actuando responsablemente con nuestra gente y con nuestra comunidad.

### VALORES

- + Orientación al Cliente
- + Honestidad y Congruencia
- + Orientación a Resultados
- + Trabajo en Equipo
- + Desarrollo Continuo del Personal
- + Innovación

## GOBIERNO CORPORATIVO

Los lineamientos de Gobierno Corporativo de Embotelladoras Arca se apegan a los principios establecidos en el Código de Mejores Prácticas Corporativas de la Bolsa Mexicana de Valores, avalado por el Consejo Coordinador Empresarial.

Para garantizar una gestión apegada a los más altos estándares de ética empresarial y transparencia, el Consejo de Administración, del cual forman parte cinco consejeros independientes, cuenta con tres comités: Auditoría y Prácticas Societarias, Evaluación y Compensación y Planeación y Finanzas, además, como parte de su compromiso de gobierno corporativo, los accionistas mayoritarios participan solamente a nivel de Consejo y la empresa no realiza operaciones con partes relacionadas.

### CÓDIGO DE ÉTICA (P. I, XI)

El Código de Ética representa el marco de referencia que establece los lineamientos específicos para nuestra actuación con respecto a temas relacionados con el Balance Social, Ambiental y Económico y en estricto apego a los valores de honestidad y congruencia de nuestra empresa. A su vez fundamenta todas las interacciones que como colaboradores de la empresa tenemos con nuestros grupos de interés, a quienes también se les comparte el código para garantizar su total cumplimiento.

Principio II:  
No ser cómplice de abusos de los derechos.

Principio X:  
Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Este documento ha sido ampliamente difundido entre la organización por los diferentes medios de comunicación con los que se cuentan y actualmente es conocido por el 100% de quienes forman parte de Arca.

### BUZÓN DE TRANSPARENCIA (P. XI)

Acorde a la filosofía de apertura y transparencia de la organización, el Buzón de Transparencia representa una herramienta a través de la cual el personal y cualquier audiencia que así lo considere puede externar, de forma segura y anónima, cualquier inquietud o queja que considere sale de los parámetros de honestidad y conducta que establece la empresa. Al buzón se puede acceder a través de nuestro sitio de Internet [www.e-arca.com.mx](http://www.e-arca.com.mx), o vía telefónica sin costo al 01 800 000 2722. Los comentarios son analizados por una casa consultora externa, que da sus recomendaciones al respecto a las instancias definidas para su caso.

## MARCO CONCEPTUAL DEL MODELO DE RESPONSABILIDAD ARCA

En Arca hemos formalizado nuestras acciones a favor del desarrollo sustentable de nuestras comunidades y su entorno a través del Modelo de Responsabilidad Arca. Este modelo nos permite estructurar dentro de un proceso de mejora continua los principios estratégicos para todas las actividades que realizamos bajo cinco plataformas fundamentales: Calidad de Vida, Desarrollo Integral de la Comunidad, Cuidado del Medio Ambiente, Desarrollo Económico y Ética Empresarial.

### CALIDAD DE VIDA (P. III, IV, V, VI)

Nuestro objetivo es fomentar en Arca un ambiente abierto e incluyente, donde el personal se sienta altamente motivado, productivo y comprometido para impulsar su éxito personal y de la empresa, como eje fundamental de todas las iniciativas que emprendemos como organización.

### DESARROLLO INTEGRAL DE LA COMUNIDAD

Nuestro compromiso es invertir tiempo, experiencia, conocimiento y recursos para proporcionar una oportunidad económica, mejorar la calidad de vida y fomentar buena voluntad en nuestras comunidades a través de iniciativas que sean relevantes a nivel local.

### CUIDADO DEL AMBIENTE (P. VII, VIII, IX)

Nuestro compromiso es hacer negocios en formas que protejan y preserven nuestro medio ambiente, integren los principios de liderazgo ambiental y desarrollo sustentable en nuestras decisiones y procesos de negocio.

### DESARROLLO ECONÓMICO

Nuestra visión social en Arca es integral. Estamos convencidos que debemos contribuir al desarrollo económico de los grupos de interés a través de acciones que cumplan los más altos estándares de ética y satisfagan las necesidades y expectativas de cada uno de nuestros clientes y consumidores.

### ÉTICA EMPRESARIAL

Estamos comprometidos a actuar con apego a las leyes y los principios éticos y morales con absoluta transparencia y hablando con la verdad, así como a cumplir nuestros compromisos con clientes, proveedores, inversionistas, empleados y con la sociedad en general.

## ESQUEMA DE GRUPOS DE INTERÉS DE ARCA

Como parte de nuestro Modelo de Responsabilidad Social hemos definido un esquema para la atención y diálogo abierto con los diferentes grupos de interés con los que interactuamos. Con cada uno de ellos queremos construir relaciones basadas en la confianza, con el compromiso de establecer canales de comunicación permanentes para conocer y atender sus inquietudes, así como buscar esquemas de cooperación mutua para el desarrollo de comunidades cada vez más sustentables.



## Imagina

Nuestro objetivo es fomentar en Arca un ambiente abierto e incluyente, donde el personal se sienta altamente motivado, productivo y comprometido para impulsar su éxito personal y de la empresa, como eje fundamental de todas las iniciativas que emprendemos como organización.

# CALIDAD DE VIDA EN LA EMPRESA



## Actúa

### DESARROLLO INTEGRAL DEL CAPITAL HUMANO

- + Maestría Arca
- + Capacitación y desarrollo
- + e-Learning
- + Programas de educación para adultos
- + Profundización de valores

### UN MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

- + Movimiento Congruencia
- + Seguridad y Salud ocupacional
- + Prevención de riesgos
- + Trabajo en equipo
- + Metodología Great Place to Work
- + Comunicación al personal

Principio III  
Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

Principio VI  
Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

MÁS DE **400 MIL** HORAS DE CAPACITACIÓN PROMUEVEN EL DESARROLLO Y BIENESTAR EN NUESTRO PERSONAL



## Cambia

- + Más de **7 Millones** de pesos invertidos en capacitación al personal.
- + **Mil 361** personas tomaron parte en cursos de profundización de valores.
- + **Mil 88** Equipos de Administración Participativa.
- + Todos los centros de trabajo cumplen con los más altos estándares de seguridad y salud ocupacional.
- + Inicio del proceso de evaluación bajo la metodología **Great Place to Work.**



A través del Sistema de Calidad Integral y Mejora Arca, estamos enfocados en consolidar una plataforma institucional que garantice un marco de equidad, desarrollo y seguridad, que a su vez contribuya a una mejor calidad de vida en la empresa para cada colaborador.

## CAPACITACIÓN CONSTANTE

	# TOTAL DE EMPLEADOS	# DE EMPLEADOS CAPACITADOS	# DE HORAS DE CAPACITACIÓN	HORAS CAPACITACIÓN INCLUYENDO D.H.	PROMEDIO DE HORAS
PERSONAL OPERATIVO	9,922	11,622*	273,790	11,711	28
PERSONAL ADMINISTRATIVO	4,611	6,171*	99,166	2,063	22
GERENTES	60	62*	3,909		65

\*Incluye la suma de participantes del total de los cursos impartidos.  
Datos correspondientes a la División Bebidas México.



## DESARROLLO INTEGRAL DEL CAPITAL HUMANO

### MAESTRÍA ARCA

La empresa se finca en el talento de su gente, es por eso que hemos dado mucha importancia, y lo haremos con todavía más énfasis, en proveer las mejores herramientas para el desarrollo personal y profesional de cada uno de los que formamos la familia Arca. Queremos que cada persona tenga a su disposición los recursos necesarios para mejorar y decidir con su propio esfuerzo hasta donde quiere y puede llegar en la empresa.

Con esta visión, en 2008 arrancamos en conjunto con la Universidad Regiomontana, la Maestría Arca, la cual se imparte en la modalidad en línea y está diseñada para atender competencias específicas de nuestra empresa, en áreas como administración, logística y mercadotecnia, entre otras.

### CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

El avance de nuestra empresa se construye con el crecimiento de cada uno de los colaboradores, por ello mantenemos iniciativas permanentes para el desarrollo de las habilidades profesionales que fundamentan el progreso integral en la organización.

En 2008 las horas de capacitación rebasaron las 400 mil en los 5 mil cursos desarrollados en todas nuestras regiones.

Adicionalmente, la totalidad de nuestros empleados han sido capacitados en temas de derechos humanos, dedicando para este importante tema, más de 10 mil horas de capacitación.

(P. III)

EL **60%** DE NUESTROS COLABORADORES SON SINDICALIZADOS, POR LO QUE EMPRESA Y SINDICATO TRABAJAN PERMANENTEMENTE PARA RESPETAR LOS DERECHOS LABORALES Y LAS CONDICIONES ÓPTIMAS DE TRABAJO DE NUESTROS COLABORADORES



### E-LEARNING

Utilizando las herramientas más actuales de Tecnologías de Información para el desarrollo de las capacidades competitivas de nuestro personal, en 2008 ampliamos el alcance del sistema de capacitación y entrenamiento "e-Learning", al aplicarlo como herramienta para facilitar la implantación de diferentes procesos de negocio, así como para la preparación del equipo Arca en el conocimiento del idioma inglés.

### PROGRAMA DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS

Durante el 2008, un total de 91 compañeros tuvieron la oportunidad de avanzar en su preparación escolar, al participar en el programa de becas para estudios de primaria, secundaria y preparatoria en alianza con el Instituto Nacional de Educación para los Adultos (INEA), proyecto al que se le asignó una inversión de cerca de 3 millones de pesos.

## UN MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

### MOVIMIENTO CONGRUENCIA (P. VI)

Como empresa incluyente, buscamos generar oportunidades de empleo para personas con capacidades especiales, por lo que mantenemos una activa participación en el Movimiento Congruencia.

Además de ser promotores del programa para desarrollar cada vez más una cultura de igualdad de oportunidades, continuamos adecuando las instalaciones a lo largo de nuestros territorios para que sean accesibles para personas con discapacidad.

### PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Uno de nuestros objetivos primordiales es garantizar la integridad y el bienestar del personal y de las comunidades que nos rodean. Por ello, mantenemos nuestros esfuerzos en fomentar una cultura de prevención personal e industrial en todas nuestras operaciones, bajo los estándares del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional de Coca-Cola (SSO), el cual establece estrictos protocolos de control y capacitación permanente en los procedimientos de respuesta a contingencias, así como para temas de salud.

# PROGRAMA DE VALORES

COMO UNO DE LOS PILARES DE NUESTRA ADMINISTRACIÓN BASADA EN ÉTICA Y VALORES, EL PROGRAMA DE PROFUNDIZACIÓN DE VALORES PROMUEVE EL DESARROLLO PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL A TRAVÉS DE TEMAS DE INTERÉS GENERAL QUE ABORDAN LAS PROBLEMÁTICAS Y RETOS DE LA SOCIEDAD ACTUAL. PARA DARLE UN MAYOR IMPULSO A ESTE PROYECTO, SE HA INCLUIDO EN NUESTRA REVISTA CORPORATIVA VISIÓN ARCA, UNA HISTORIETA ESPECIALMENTE DISEÑADA PARA LA PROMOCIÓN DE LOS VALORES HUMANOS QUE, COMO MIEMBROS DE LA EMPRESA, DEBEMOS PRACTICAR DIARIAMENTE. LA HISTORIETA PRESENTARÁ LAS DIVERSAS SITUACIONES QUE VIVE "LA FAMILIA ARCÓN" Y LAS MANERAS EN LAS QUE A TRAVÉS DE LOS VALORES, LAS ENFRENTAN JUNTOS. EN 2008 EL PROGRAMA INCLUYÓ A 1,300 PARTICIPANTES EN LOS 58 CURSOS QUE FUERON IMPARTIDOS, ENTRE CUYOS TEMAS DESTACAN: AUTOESTIMA, ASERTIVIDAD, ÉTICA, ADICCIONES Y FAMILIA, CON ESPECIAL ÉNFASIS EN EL TEMAS DE RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS EN TODOS LOS ÁMBITOS.

## Familia Arcón



**Nuestro principio organizacional es tratar a nuestros empleados con justicia, igualdad, honestidad, dignidad y respeto, cumpliendo con las leyes en materia laboral en su más estricto sentido.**

(P. IV, V, VI)



En este sentido, todas nuestras plantas realizan simulacros de incendio y evacuación para habilitar al personal a que abandone la planta rápidamente en caso de alguna emergencia.

Entre materia de salud, conscientes del beneficio de mantener un medio ambiente seguro y saludable para nuestros empleados, actualmente todas nuestras instalaciones son libres de humo de cigarro.

#### PREVENCIÓN DE RIESGOS

En una participación conjunta del personal y el sindicato, en todas las unidades de negocio operan Comisiones de Seguridad e Higiene, cuya labor primordial está enfocada a la prevención de riesgos, y ser a su vez el conducto para mantener una diálogo abierto con los colaboradores en temas referentes a la seguridad industrial.

Parte fundamental de este enfoque de prevención a lo largo de todos nuestros territorios es el sistema de Manejo de Incidentes y Resolución de Crisis (MIRC), que permite mantener un constante diagnóstico de posibles situaciones de riesgo y los elementos para evitar que sucedan y en su caso su manejo adecuado para minimizar su impacto.

#### TRABAJO EN EQUIPO Y MEJORA CONTINUA

La integración y despliegue de objetivos en Arca tiene en los Equipos de Administración Participativa una sólida herramienta para impulsar las estrategias de negocio y fomentar el trabajo en equipo. La participación en este programa continúa creciendo en las diferentes ciudades donde tenemos operaciones, logrando llegar a 1,088 EQAP's.

Entre las iniciativas más importantes en esta materia, se introdujo el Sistema de Monitoreo de los Equipos de Enlace y Control, EEC, que mejora la gestión y evaluación de los EQAP'S, así como se desarrolló una herramienta de maduración, la cual permite valorar el grado de funcionalidad del equipo.

#### COMUNICACIÓN AL PERSONAL

Una organización informada, con canales abiertos para el diálogo y con herramientas de comunicación adecuadas, es una empresa que cuenta con mejores elementos para facilitar la toma de decisiones, obtener aprendizaje relevante e impulsar su mejora continua.

En el 2008 mejoramos nuestros esfuerzos de comunicación con el rediseño de nuestra revista interna, la homologación de los tableros informativos y la actualización de la plataforma de Intranet, así como la comunicación constante de la Dirección General y su equipo directivo para informar con oportunidad los resultados, estrategias y objetivos de la organización.



**EL 100% DE NUESTROS EMPLEADOS HAN SIDO CAPACITADOS EN TEMAS DE DERECHOS HUMANOS**

(P. I, II)

## METODOLOGÍA GREAT PLACE TO WORK

DENTRO DE NUESTRAS INICIATIVAS PARA ESTABLECER INDICADORES ESPECÍFICOS DE DIAGNÓSTICO PARA CONOCER EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE NUESTRA EMPRESA, INICIAMOS POR PRIMERA VEZ EL PROCESO DE EVALUACIÓN CON BASE A LA METODOLOGÍA DEL GREAT PLACE TO WORK INSTITUTE MÉXICO, EL CUAL NOS PERMITIÓ CONOCER FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE NUESTRA ORGANIZACIÓN. CON BASE A LA INFORMACIÓN OBTENIDA SE INICIÓ UN PROCESO DE COMUNICACIÓN A TODOS LOS NIVELES PARA EN CONJUNTO ESTABLECER PLANES DE MEJORA.



## Imagina

Nuestro compromiso es invertir tiempo, experiencia, conocimiento y recursos para proporcionar una oportunidad económica, mejorar la calidad de vida y formar parte importante del desarrollo integral de las comunidades en donde estamos presentes, a través de iniciativas que sean relevantes a nivel local.

# DESARROLLO INTEGRAL DE NUESTRAS COMUNIDADES



Principio I:  
Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

## Actúa

### VINCULACIÓN SOCIAL

- + Programa de Voluntariado Arca, VOLAR
- + Apoyos institucionales
- + Programa de visitas
- + ANSPAC

### COMUNIDADES ACTIVAS Y SALUDABLES

- + "Escuelas en Movimiento"
- + Maratón Powerade Arca
- + Copa Coca-Cola

CERCA DE **30 MIL** HORAS-HOMBRE INVERTIDAS EN BENEFICIO DE NUESTRAS COMUNIDADES EN 2008



## Cambia

- + **21 mil** alumnos de nivel primaria beneficiados gracias al programa de activación física "Escuelas en Movimiento".
- + **Mil 832** voluntarios participan activamente en el Programa de Voluntariado Arca, VOLAR.
- + **15 asociaciones** resultaron beneficiadas con su participación en el Maratón Powerade Arca.
- + La Copa Coca-Cola le brinda a **85 mil** niños y niñas la oportunidad de lograr sus sueños.
- + **22 años** apoyando el Programa ANSPAC.

En 2008 avanzamos en nuestro objetivo de lograr vínculos más estrechos con las comunidades, buscando establecer un diálogo abierto y trabajar juntos en soluciones sustentables de beneficio mutuo y responsabilidad compartida.



REALIZAMOS DONATIVOS POR MÁS DE **25 MILLONES** DE PESOS, LOS CUALES BENEFICIARON PROGRAMAS EN EDUCACIÓN, CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE, SALUD Y CULTURA, ENTRE OTROS



**El Programa de Voluntariado Arca, VOLAR, recibió en el 2008 el reconocimiento como Mejor Práctica de Responsabilidad Social por parte del Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).**

## VINCULACIÓN SOCIAL

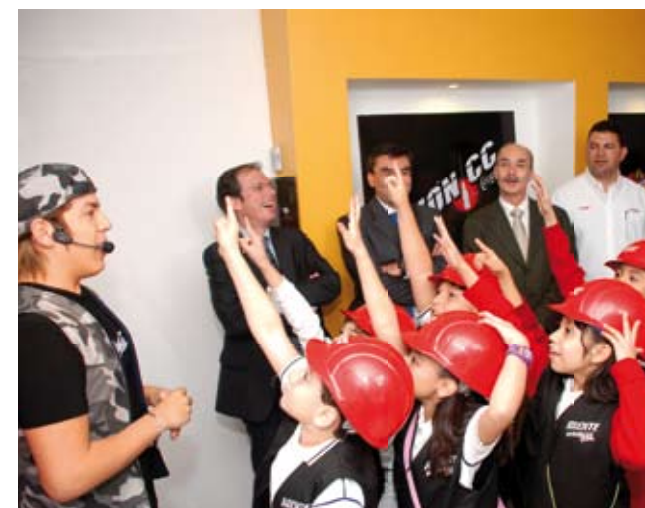
### PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

El Programa de Voluntariado Arca, VOLAR, es la iniciativa más importante de la empresa en su vinculación con la comunidad. A través de ella el personal de Arca trasciende su labor profesional para entregar tiempo y esfuerzo para apoyar diversos programas educativos, asistenciales y de protección del entorno, entre otros.

Actualmente 24 comités de voluntariado coordinan la participación de cerca de 2 mil trabajadores de todos los niveles, cifra que se busca incrementar año con año y que ha beneficiado a más de 11 mil 211 personas en sus primeros cuatro años de participación con la comunidad.

Entre las múltiples acciones que lleva a cabo el Programa de Voluntariado VOLAR, destaca la realización anual del Día del Voluntariado Arca en todos los territorios donde opera la empresa, así como las labores de apoyo a instituciones de beneficencia y asistencia en desastres naturales.

La empresa ha creado también un fondo de apoyo que iguala las aportaciones de los empleados voluntarios buscando motivar la participación y el impacto de este programa y su crecimiento futuro. Este fondo es administrado por cada Comité VOLAR local de las diferentes ciudades, y se destina a obras asistenciales que ellos mismos definen.



### PROGRAMA DE VISITAS

Buscamos siempre mantener una relación estrecha con todos los grupos de interés, que se traduzca en un mayor conocimiento mutuo, pero sobre todo que nos permita transmitir valores como innovación, calidad y responsabilidad social en todo lo que hacemos.

Nuestro compromiso de ser una empresa de puertas abiertas, fue manifiesto al convertirnos en la primera embotelladora del Sistema Coca-Cola en México en poner en marcha un vanguardista programa de visitas escolares denominado Misión Coca-Cola, el cual recibirá en su primera etapa a más de 10 mil niños por año.

**Como parte de nuestro acercamiento con las comunidades en las que estamos presentes, abrimos nuestras puertas a 379 visitas a nuestras plantas en el cual más de 11 mil personas, tuvieron la oportunidad de conocer el proceso de producción, así como nuestros programas de conservación de recursos en los centros de trabajo.**

# ANSPAC

COMO PARTE IMPORTANTE DE LOS ESFUERZOS DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA COMUNIDAD, ARCA A TRAVÉS DE LA ASOCIACIÓN NACIONAL PRO SUPERACIÓN PERSONAL (ANSPAC), MANTIENE DESDE HACE 22 AÑOS UN PROGRAMA DE APOYO A LAS ESPOSAS, MADRES E HIJAS DE NUESTROS TRABAJADORES, ASÍ COMO A FAMILIAS VECINAS DE NUESTROS CENTROS DE TRABAJO. ACTUALMENTE SON 850 PERSONAS LAS QUE ASISTEN A CURSOS DE FORMACIÓN HUMANA Y MANUALIDADES EN LOS 22 CENTROS ANSPAC CON LOS QUE CONTAMOS.

ESTE IMPORTANTE PROGRAMA DE DESARROLLO Y SUPERACIÓN FORMA PARTE DEL COMPROMISO SOCIAL QUE NUESTRA EMPRESA TIENE HACIA SU PERSONAL Y LA COMUNIDAD, AL OFRECER LA OPORTUNIDAD DE RECIBIR UNA FORMACIÓN HUMANA CON PLÁTICAS Y ACTIVIDADES QUE FOMENTEN LOS VALORES UNIVERSALES Y EL FORTALECIMIENTO DE LA INTEGRACIÓN FAMILIAR, EN BENEFICIO DE LAS ALUMNAS Y DE LA SOCIEDAD EN GENERAL.

ADICIONALMENTE SE IMPARTE CAPACITACIÓN EN MANUALIDADES CON EL OBJETIVO DE QUE LAS PARTICIPANTES PUEDAN TRABAJAR EN SU PROPIA CASA Y OBTENER UN INGRESO EXTRA PARA SUS FAMILIAS.





# MÁS DE **350** VOLUNTARIOS APOYARON EN EL MARATÓN POWERADE ARCA EN MONTERREY

**Escuchamos a las comunidades en donde operamos y consideramos sus puntos de vista y necesidades en el desarrollo y seguimiento de nuestros programas de responsabilidad social.**

## COMUNIDADES ACTIVAS Y SALUDABLES

Dentro de los programas de vinculación comunitaria de Arca, hemos hecho especial énfasis en realizar acciones dirigidas a contribuir al desarrollo de comunidades más saludables, impulsando una cultura de activación física entre la niñez y motivando a los jóvenes, y a la población en general, a practicar el deporte como parte fundamental de su estilo de vida.

### ESCUELAS EN MOVIMIENTO

En alianza con la Secretaría de Educación de Nuevo León y el INDE, pusimos en marcha el programa "Escuelas en Movimiento", una iniciativa orientada a fomentar la activación física y los buenos hábitos de alimentación entre la niñez de Nuevo León.

El proyecto está definido en tres objetivos estratégicos: rehabilitación de espacios deportivos que faciliten la práctica de los programas de educación física de cada plantel; fomento a la activación física y la práctica del deporte como forma de vida; y la orientación para crear conciencia en los alumnos y la comunidad de padres de familia sobre la importancia de los buenos hábitos alimenticios.

La fase inicial del programa contempló establecer estas acciones en 40 planteles educativos del Área Metropolitana de Monterrey, beneficiando a poco más de 21 mil alumnos.

### MARATÓN POWERADE ARCA

Convencidos de la importancia de proponer a la comunidad eventos significativos que fomenten el deporte, y que a su vez acerquen cada vez a más personas a adoptar estilos de vida saludables, a finales del 2008 realizamos la tercera edición del Maratón Powerade Arca en Monterrey.

La carrera superó nuevamente su propio récord de participantes, al registrar a más de 2 mil 500 personas, entre las que destacan cinco seleccionados olímpicos de la especialidad, así como convertirse en el maratón con más participantes en la historia de Nuevo León, tercero a nivel nacional y el más rápido de América Latina.

Además de su contribución a la promoción del bienestar integral a través del deporte, esta competencia mantiene su compromiso social al apoyar económicamente a diferentes instituciones de asistencia social.

### COPA COCA-COLA

Uno de los programas de mayor alcance en México para la promoción del deporte y de estilos de vida activos y saludables es sin duda la Copa Coca-Cola, considerado el torneo de fútbol interescolar más importante de México.

La edición 2008 de la Copa Coca-Cola, contó con la participación de 85 mil niños provenientes de 3 mil escuelas y cuya gran final fue llevada a cabo en el Centro de Alto Rendimiento de la Federación Mexicana de Fútbol; además, los jóvenes participantes tuvieron la oportunidad de convivir con la Selección Nacional previo a su primer juego rumbo a Sudáfrica 2010.

Como importante complemento a este torneo, el programa Coca-Cola All Stars, le permitió a reconocidos jugadores profesionales actuar como visores y seleccionar a 22 jugadores y 18 jugadoras, quienes tuvieron un programa de entrenamiento intensivo para ser elegidos tanto como base de la Selección Nacional Femenil Sub 17 para el 2009, como prospectos para Liga Mexicana de Fútbol profesional, para la cual hasta el momento se han seleccionado 7 jugadores "All Stars".



**Fomentamos en la comunidad una cultura de estilos de vida activos y saludables a través del apoyo a programas de activación física y el deporte.**



## Imagina

Nuestro compromiso es hacer negocios en formas que protejan y preserven nuestro medio ambiente, e integren los principios de liderazgo ambiental y desarrollo sustentable en nuestras decisiones y procesos de negocio.

# CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE



Principio VII:  
Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.

Principio VIII:  
Promover mayor responsabilidad ambiental.

Principio IX:  
Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

## Actúa

### USO RACIONAL DEL AGUA

- + Comités de ahorro de agua y protección de fuentes
- + Plantas de tratamiento

### EFICIENCIA ENERGÉTICA

- + Programas y auditorías de eficiencia energética
- + Programa invernal de ahorro de energía
- + Equipos de refrigeración libres de CFC's

### REDUCCIÓN DE EMISIONES

- + Rutas y configuraciones más eficientes

### PROGRAMA INTEGRAL DE RECICLAJE

- + Empaques sustentables
- + ECOCE
- + Uso de más materiales reciclados

### PROYECTOS AMBIENTALES EN LA COMUNIDAD

- + Reforestación
- + Limpieza de cuerpos de agua

SE INVIRTIERON MÁS DE **17 MILLONES** DE PESOS EN TEMAS AMBIENTALES EN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA



## Cambia

- + El **100%** de nuestros refrigeradores en el mercado son libres de CFC's.
- + **11** de nuestras plantas cuentan con certificado de Industria Limpia y las 2 restantes están en proceso de certificación.
- + **3 millones** de metros cúbicos de agua fueron reutilizados gracias a nuestras 13 plantas tratadoras de agua.
- + Más de **2 millones** de kilowatts/hora ahorrados en nuestros programas de eficiencia energética.
- + **9 mil árboles** fueron sembrados en México en el Día Anual del Voluntariado Arca.
- + Casi **10 mil** toneladas de materiales reciclados fueron utilizados en nuestros procesos de producción y empaque.



Todas nuestras plantas operan bajo los estándares del sistema de Calidad de la Compañía Coca-Cola (Eko System), el equivalente para la industria de bebidas de la certificación ambiental ISO-14000, el cual contiene lineamientos precisos para gestión ambiental de las empresas.





# INVERTIMOS MÁS DE **12 MILLONES** DE PESOS EN SISTEMAS DE CUIDADO Y PRESERVACIÓN DEL AGUA EN NUESTROS PROCESOS DE PRODUCCIÓN

**Gracias a los procesos de optimización en el aprovechamiento y tratamiento de agua que mantenemos, desde 2005 nuestro consumo de agua dentro de los procesos de producción, se ha reducido consistentemente.**

## USO RACIONAL DEL AGUA

Manteniendo nuestro compromiso de operar superando estándares y prácticas que protejan y preserven el medio ambiente y conscientes de que el agua es un líquido vital para la sustentabilidad de las comunidades, en Arca hemos realizado importantes esfuerzos para el cuidado y preservación de este elemento clave en nuestras operaciones.

### COMITÉS DE AHORRO DE AGUA (P. VII)

En nuestras plantas operan permanentemente comités de ahorro de agua, los cuales dirigen esfuerzos encaminados a disminuir nuestros consumos, así como a reforzar la cultura del personal en el cuidado del agua. Desde el 2007 estos comités operan el importante proyecto de Protección de la Vulnerabilidad de la Fuente de Agua, (SVA), el cual nos permite conocer la vulnerabilidad de nuestros suministros de agua y tomar acciones preventivas para su conservación.

La efectividad del uso de agua lo logramos a través de un detallado monitoreo diario en todos nuestros procesos y llevando a cabo consistentes prácticas como lo es la recuperación del agua de los procesos de lavado de botella, enjuagado de botella, saneamiento de los equipos de jarabes, distribución de producto terminado y la reutilización del agua recuperada.

Un ejemplo claro de nuestra mejora en el uso del agua es el programa de reciclado de agua para lavado de vehículos que se lleva a cabo en nuestra Planta Saltillo. Este sistema recupera hasta el 75% del agua utilizada durante el ciclo, permitiendo lograr un ahorro en el consumo del vital líquido de hasta 4 veces del consumo actual. Esto representa un ahorro de alrededor de 3.3 millones de litros de agua por año.

### PLANTAS DE TRATAMIENTO

A través de las 13 plantas de tratamiento de agua ubicadas en cada uno de nuestros centros productivos, actualmente recuperamos 650 m<sup>3</sup>/día, de los cuales 200 m<sup>3</sup>/día son tratados a través de dos sistemas terciarios con el fin de reutilizarla en sistemas de enfriamiento, de riego, lavado de camiones, jardines, baños, transportadores y calderas.

En el 2008 a través de nuestras plantas de tratamiento de agua, se trataron y dispusieron de manera sustentable casi 3 millones de metros cúbicos de agua con el consiguiente beneficio al ambiente.

### EFICIENCIA ENERGÉTICA (P. IX)

Igualmente importante para Arca es el uso eficiente y racionalizado de la energía que utilizamos en nuestros procesos de producción. Por ello, mantener programas permanentes de eficientización de uso de la energía desde el inicio de nuestros procesos de producción hasta nuestra presencia en el mercado son de vital importancia para nosotros.

### PROGRAMAS Y AUDITORÍAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA (P. IX)

Por medio de los Programas y Auditorías de Eficiencia Energética se lleva un monitoreo constante de las áreas de oportunidad en maquinaria y procesos en materia de uso de energía. Con este objetivo, entre otras acciones realizadas, se da preferencia a la compra de iluminación, compresores, sistemas de refrigeración, sistemas de calentamiento, motores y otros aparatos eco-eficientes que demuestren claramente su eficiencia energética.

Los programas y auditorías permanentes de eficiencia energética en nuestras plantas ahorraron en 2008 más de 2 millones de kilowatts/hora.



## CONSUMO DE AGUA EN LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN

Litros de agua/litros de bebida

2005	2.34
2006	2.22
2007	2.10
2008	2.05

# EL 100% DE NUESTROS REFRIGERADORES EN EL MERCADO SON LIBRES DE GASES QUE ATENTAN CONTRA LA CAPA DE OZONO

## PROGRAMA INVERNAL DE AHORRO DE ENERGÍA

Este programa permanente consiste en el rediseño de turnos de operación que permite el uso eficiente de energía. Consta en la optimización de la producción de tres turnos a dos turnos desde la última semana de octubre hasta el mes de marzo del siguiente año sin reducir el personal ni los equipos de trabajo y concentrando el uso de los equipos de alto consumo en un periodo más corto del día.

Este importante programa ha ahorrado cerca de 300 mil kilowatts/hora, equivalente a abastecer con energía eléctrica a una comunidad de 1,948 habitantes por un mes.

## EQUIPOS DE REFRIGERACIÓN EFICIENTES Y LIBRES DE CFC'S (P. IX)

En materia de protección climática y ahorro de energía, el total de nuestros refrigerados cuentan con tecnologías amigables con el ambiente que no atentan contra la capa de ozono, así como se continua el proceso para dotar a los equipos de dispositivos de ahorro de energía que logren mayores eficiencias y beneficien igualmente la economía de nuestros clientes.

## REDUCCIÓN DE EMISIONES (P. VII, VIII)

Buscando reducir aún más nuestra huella de carbono en la tierra, emprendemos acciones para reducir las emisiones al medio ambiente, eficientando nuestras rutas, modernizando nuestra flotilla y explorando sistemas que operan con fuentes renovables de energía.

## RUTAS Y CONFIGURACIONES MÁS EFICIENTES (P. IX)

Además continuamos con importantes esfuerzos en eficientización de rutas de distribución, modernización de flotilla, monitoreo de indicadores de rendimiento de combustible, monitoreo de emisión en procesos de producción y en la transición gradual a combustibles de menor impacto de emisión como lo es el gas natural.



Ejemplo de ello es la implementación de la distribución de producto a través de camiones con configuración "Fully", a través de los cuales se reduce considerablemente la cantidad de viajes para el transporte del producto hacia los diferentes centros de distribución, con la consecuente disminución del impacto al ambiente y un ahorro hasta del 50% en el consumo de combustibles. Actualmente contamos con 108 unidades "Minitrailer".

Adicionalmente a estos esfuerzos, se añadieron a nuestra flotilla de operación y servicio, 18 montacargas y 38 vehículos eléctricos que están en servicio en nuestras plantas y bodegas.

## PROGRAMA INTEGRAL DE RECICLAJE

A fin de alargar la vida útil de los materiales utilizados en nuestros procesos productivos y reducir consistentemente la disposición de basura y residuos, mantenemos un programa permanente de administración de materiales y residuos utilizados, buscando aumentar el uso de materiales reciclados y el porcentaje de reciclado en la operación.

## EMPAQUES SUSTENTABLES

Congruentes con nuestra visión de racionalización y reducción de recursos dentro de nuestros procesos operativos, estamos enfocados a que nuestros empaques sean cada vez más amigables al ambiente, para lo cual hemos implantado proyectos de aligerado de botellas de PET orientados a reducir la cantidad de materiales requeridos para su elaboración a fin de disminuir su impacto al entorno.

## ECOCE (P. VII)

Manteniendo nuestro compromiso para el desarrollo de comunidades más sustentables y la promoción de una cultura compartida de protección al entorno, nuestra empresa impulsa como socio fundador a la Asociación Civil Ecología y Compromiso Empresarial, ECOCE, el

EN 2008 CONTINUAMOS  
AVANZANDO EN EL  
CONSUMO DE MATERIALES  
RECICLADOS PARA LOS  
PROCESOS DE PRODUCCIÓN:

PET **967** TONS.

ALUMINIO **23** TONS.

CARTÓN **1,579** TONS.

VIDRIO **6,536** TONS.

PLÁSTICO **632** TONS.



## EMISIONES ATMOSFÉRICAS

	TONELADAS
NIVEL DE EMISIONES NOx	249
NIVEL DE EMISIONES HC	34
NIVEL DE EMISIONES CO	234
NIVEL DE EMISIONES PM	10
TOTAL DE EMISIONES	528

Indicador reportado por primera ocasión.





**Estamos enfocados a que nuestros empaques sean cada vez más amigables al ambiente, para lo cual hemos implantado proyectos de aligerado de botellas de PET orientados a reducir la cantidad de materiales requeridos para su elaboración a fin de disminuir su impacto al entorno.**

programa de recolección y acopio de botellas de PET no retornable más importante de México, el cual tiene presencia nacional y cada año ha incrementado la cantidad de material acopiado, llegando a más de 100 mil toneladas recabadas en el 2008.

Embotelladoras Arca refrenda su compromiso de apoyo a esta asociación al realizar en este periodo aportaciones superiores a los 12 millones de pesos para su operación y desarrollo.

### PROGRAMAS AMBIENTALES EN LA COMUNIDAD (P. VIII)

Como miembros del ECOCE buscamos también trascender los programas de eficiencia ambiental, al promover una cultura ecológica en la comunidad en general en todos sus ámbitos.

Gracias a los Eco Clubs se ha logrado crear conciencia sobre la importancia de la conservación del medio ambiente en alumnos de escuelas primarias de México a través de pláticas sobre la importancia del cuidado del medio ambiente. Igualmente, estas escuelas participantes, han establecido centros de acopio de envases de PET en los propios planteles escolares.

A nivel masivo se han diseñado campañas dirigidas a promover el adecuado uso, manejo, almacenamiento y desecho de los productos de consumo general respecto a su repercusión en el medio ambiente.

Nuestra actuación en materia ambiental no tendría razón de ser si no viene acompañada de esfuerzos para participar, en conjunto con la comunidad, en iniciativas para la preservación del ambiente. En 2008 nuestros centros de trabajo en México y Argentina participaron activamente con acciones específicas de reforestación y limpieza de cuerpos de agua, entre otros proyectos.

# 9 MIL ÁRBOLES SEMBRADOS EN LOS TERRITORIOS ARCA EN EL DÍA ANUAL DEL VOLUNTARIADO

#### REFORESTACIÓN

El Día Anual de Voluntariado consistió en reforestar las diversas comunidades a las que pertenecemos. Cerca de 2 mil voluntarios se dieron a la tarea de sembrar más de 9 mil árboles en las zonas donde operamos, específicamente en aquellas devastadas por incendios forestales.

Adicionalmente y como esfuerzo de conservación de los recursos acuíferos, en conjunto con Fundación Coca-Cola y el World Wide Fund for Nature (WWF) y Pronatura-Chihuahua emprendimos un importante Programa de Reforestación del Río Conchos, una de las principales cuencas acuíferas de nuestros territorios.

#### LIMPIEZA DE CUERPOS DE AGUA

Para revertir el impacto de las acciones que atentan contra el ecosistema, durante el 2008 participamos en jornadas de limpieza de cuerpos de agua, tanto en México como en Argentina, logrando resultados sobresalientes en la recuperación de basura, pero principalmente en la promoción de una conciencia ecológica compartida por la comunidad como verdadero agente de cambio.

Asimismo, Argentina participó en el proyecto Aprender a Emprender en el medio ambiente, a través del cual la empresa explicó a los alumnos de las escuelas participantes la gestión ambiental que se realiza en la planta con el propósito de fomentar el cuidado del medio ambiente en la población infantil.



## INDUSTRIA LIMPIA



TODAS LAS PLANTAS DE LA EMPRESA CUENTAN O ESTÁN EN PROCESO DE CERTIFICACIÓN COMO INDUSTRIA LIMPIA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE, PROFEPA.



## Imagina

Nuestra visión social en Arca es integral. Estamos convencidos que debemos contribuir al desarrollo económico de los grupos de interés a través de acciones que cumplan los más altos estándares de ética y satisfagan las necesidades y expectativas de cada uno de nuestros clientes y consumidores.

# DESARROLLO ECONÓMICO

## Actúa

### GENERADOR DE OPORTUNIDADES

- + Empleos directos
- + Empleos indirectos
- + Desarrollo de proveedores
- + Compromiso con detallistas

### MERCADOTECNIA RESPONSABLE

- + Portafolio de producto
- + Código PABI
- + Servicio al cliente
- + Patrocinios significativos
- + Información para mejores decisiones

Principio IV:  
Eliminar el trabajo forzado y obligatorio.

Principio V:  
Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

MÁS DE **MIL MILLONES** DE PESOS FUERON INVERTIDOS EN APOYOS PARA NUESTROS DETALLISTAS

## Cambia

- + **2 mil 500** cursos de capacitación para detallistas.
- + **31** pequeños productores de cacahuate fueron apoyados con tecnología.
- + Casi **7 mil** personas y empresas son apoyados como proveedores de Arca.
- + Información nutricional y de contenidos presentes en todos los empaques de nuestros productos.
- + **45 millones** de pesos para el patrocinio de eventos locales, regionales y nacionales.



En Arca estamos comprometidos con el desarrollo sustentable de las comunidades en las que operamos y decididamente lanzamos iniciativas que impulsan su desarrollo y crecimiento económico.



**Con el objetivo de apoyar al crecimiento de nuestros clientes y establecer diálogos de valor de beneficio mutuo, continuamos impulsando nuestros programas institucionales como “Socio Distinguido”, enfocado a una comunicación abierta con ellos para el desarrollo de su negocio, así como “Amigo Seguro”, a través del cual pueden acceder a seguro contra accidentes.**

## GENERADOR DE OPORTUNIDADES

### EMPLEOS DIRECTOS

En 2008 dimos empleo directo a 19 mil 865 personas con una inversión anual en sueldos y prestaciones de casi 3 mil millones de pesos, mientras que en inversiones directas en activos, como son inmuebles, construcciones, vehículos, maquinaria y equipos se destinaron más de mil 300 millones de pesos.

### EMPLEOS INDIRECTOS

Los empleos indirectos que generamos se multiplican al considerar que contamos con 6 mil 947 proveedores que se benefician al brindar servicios de calidad a nuestra empresa.

Mediante el cumplimiento legal y oportuno de nuestras obligaciones fiscales nuestras contribuciones fueron superiores a los 2 mil 337 millones de pesos.

### DESARROLLO DE PROVEEDORES

Como parte del esfuerzo por apoyar comunidades de pequeños productores y desarrollarlos como proveedores, emprendimos un programa de siembra de cacahuete, materia prima de varios de nuestros productos, apoyando a 31 pequeños agricultores experimentados con la asesoría, semillas, fertilizantes y agua para producir cacahuete en tierras propicias para la siembra.

En todas nuestras relaciones con los proveedores mantenemos un estricto apego a la Guía de Principios para Proveedores que garantiza relaciones de mutuo respeto, apego a las leyes, transparencia y ética empresarial, valores fundamentales para relacionarse con nuestra empresa.

### COMPROMISO CON DETALLISTAS

Arca reafirma día con día su compromiso con sus detallistas en los casi 200 mil puntos de venta atendidos, a través de programas de valor compañía-cliente que ofrecen oportunidades de crecimiento y relación de negocios a largo plazo.

Para ello, desarrollamos programas de incentivos, cursos de capacitación y sistemas tecnológicos de servicio al cliente con una inversión de más de mil millones de pesos en apoyos que consolidan nuestra relación.

**2 MIL 500** CURSOS DE CAPACITACIÓN SE OFRECIERON A DETALLISTAS

## MARKETING RESPONSABLE

Diversas acciones que van desde las características y propiedades de nuestros empaques, la calidad de información ofrecida a nuestros consumidores, prácticas responsables en esfuerzos publicitarios, hasta patrocinios de eventos relevantes y positivos para la comunidad, hacen que nuestra empresa se mantenga como un actor responsable de las regiones en las que opera.

### PORTAFOLIO DE PRODUCTO

Orientados a ofrecer a nuestros consumidores una amplia gama de opciones acorde a las diferentes ocasiones de consumo, mantenemos un innovador portafolio de productos con nuevas presentaciones y categorías, que vayan de acuerdo a sus necesidades específicas y estilos de vida.

### CÓDIGO PABI

Como parte de estos esfuerzos de mercadotecnia responsable, nuestra empresa adoptó a partir del presente año el Código de Autorregulación de Publicidad de Alimentos y Bebidas dirigida al Público Infantil, PABI, el cual tiene como fin fomentar las mejores prácticas vigentes en la realización de una publicidad socialmente responsable, que vaya en línea con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) establecidas en la Estrategia Mundial sobre Régimen Alimentario, Actividad Física y Salud.

### SERVICIO AL CLIENTE

Buscando el aseguramiento de la satisfacción del cliente, nuestro sistema SIC nos permite conocer opiniones, quejas y sugerencias del cliente y nos da la oportunidad de darles seguimiento y satisfacción en un máximo de 48 horas.

### PATROCINIOS SIGNIFICATIVOS

En materia de patrocinios de eventos, buscamos estar presentes en aquellos momentos que son significativos para cada una de las comunidades en las que operamos. Nuestra inversión de 45 millones de pesos en patrocinios de mil 650 eventos deportivos, culturales, musicales y de entretenimiento, impactó a casi 40 millones de personas.



**45 MILLONES DE PESOS PARA EL PATROCINIO DE EVENTOS LOCALES, REGIONALES Y NACIONALES**



**INFORMACIÓN PARA MEJORES DECISIONES**

BUSCANDO SATISFACER LAS CRECIENTES NECESIDADES DE UN MERCADO QUE DEMANDA MÁS Y MEJORES OPCIONES DE CONSUMO, INCLUIMOS EN TODAS NUESTRAS ETIQUETAS INFORMACIÓN DETALLADA QUE PERMITE AL CONSUMIDOR CONOCER LOS CONTENIDOS DE NUESTROS PRODUCTOS Y ELEGIR EL QUE MEJOR SATISFAGA SUS NECESIDADES. ASEGURAMOS LA CALIDAD DEL PRODUCTO DESDE LAS MATERIAS PRIMAS, PROCESOS DE PRODUCCIÓN HASTA QUE LLEGA A LAS MANOS DE LOS CONSUMIDORES.

# PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

## DERECHOS HUMANOS

### PRINCIPIO I:

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

### PRINCIPIO II:

No ser cómplice de abusos de los derechos.

## CONDICIONES LABORALES

### PRINCIPIO III:

Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

### PRINCIPIO IV:

Eliminar el trabajo forzado y obligatorio.

### PRINCIPIO V:

Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

### PRINCIPIO VI:

Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

## MEDIO AMBIENTE

### PRINCIPIO VII:

Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.

### PRINCIPIO VIII:

Promover mayor responsabilidad ambiental.

### PRINCIPIO IX:

Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

### PRINCIPIO X:

Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

# ÍNDICE GRI

Indicador	Descripción	Páginas
<b>PERFIL ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
1.1	Declaración del Presidente del Consejo y del Director General	1
1.2	Impactos, riesgos y oportunidades	1
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
2.1	Nombre de la empresa	12
2.2	Marcas, productos y/o servicios	12
2.3	Estructura operativa	12
2.4	Sede	12
2.5	Países con operaciones	13
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	12
2.7	Mercados servidos	13
2.8	Dimensiones de la empresa	13
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto	13
<b>PARÁMETROS DEL INFORME</b>		
3.1	Periodo cubierto	10
3.2	Fecha del último informe	10
3.3	Ciclo de presentación de informes	10
3.4	Contacto	3ª. de forros
3.5	Definición del contenido	11
3.6	Cobertura	11
3.8	Inclusión de información en caso de negocios conjuntos	11
3.10	Explicación de consecuencias de reformulación de informes anteriores	10, 11
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores	10, 11
3.12	Tabla GRI	41
3.13	Búsqueda de verificación externa	10
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>		
4.1	Gobierno corporativo	14
4.2	Indicación de operaciones del Presidente del Consejo	14
4.3	Miembros independientes del Consejo	14
4.4	Mecanismos de comunicación abierta	15
4.6	Manejo de conflicto de intereses	14
4.8	Misión, Visión, Valores y marco conceptual de Responsabilidad Social	14, 15
4.9	Adhesión a normas acordadas internacionalmente	1, 11
4.14	Grupos de Interés	15
4.15	Base para identificar a los Grupos de Interés	15
<b>ECONÓMICO</b>		
EC1	Valor económico generado	13, 38
EC6	Proveedores	38

Indicador	Descripción	Páginas
<b>AMBIENTAL</b>		
EN1	Materiales utilizados	33
EN2	Materiales que provienen del reciclaje	33
EN5	Energía ahorrada	31, 32
EN6	Iniciativas para reducir el consumo de energía y los ahorros generados	31, 32
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	30
EN16	Total de emisiones de CO <sub>2</sub>	32
EN17	Otras emisiones indirectas	32
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones	32, 33
EN19	Emisiones destructoras de la capa de ozono	32
EN20	NOx SOx y otras sustancias	32
EN21	Vertido de aguas residuales	30, 31
EN29	Impactos causados por las operaciones de la empresa	30 - 34
EN30	Inversiones ambientales	30 - 35
<b>SOCIAL</b>		
<b>Laboral</b>		
LA4	Negociación Colectiva	18
LA8	Iniciativas de desarrollo integral	18 - 21
LA10	Capacitación	18
<b>Derechos Humanos</b>		
HR2	Evaluaciones sobre D.H en nuestro ámbito de influencia	19
HR3	Capacitación en temas de D.H.	38
HR6	Iniciativas de abolición del trabajo infantil	14, 20, 38
HR7	Iniciativas de abolición del trabajo forzado	14, 20, 38
<b>Comunidad</b>		
S03	Empleados capacitados en políticas anticorrupción	15
S05	Relaciones públicas	15
<b>RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO</b>		
PR2	Incumplimiento de reglamentos o códigos	39
PR3	Información del contenido del producto	39
PR4	Incumplimiento de reglamentos relacionados con el etiquetado	39
PR5	Satisfacción del cliente	39
PR7	Número de incumplimiento de reglamentos	39

# RECONOCIMIENTOS

## EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

El firme compromiso de Arca con la responsabilidad social fue reconocido por sexto año consecutivo, con el distintivo de Empresa Socialmente Responsable por el Centro Mexicano para la Filantropía, CEMEFI.

## MEJORES PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Reconocimiento que el CEMEFI otorga al Programa de Voluntariado Arca, VOLAR, por el beneficio integral a la comunidad y al personal de la empresa, y que por su nivel de ejecución, metodología y alcances, representan un modelo de referencia.

## CERTIFICACIÓN DE INDUSTRIA LIMPIA Y EXCELENCIA AMBIENTAL

Otorgados por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente, PROFEPA, a nuestras plantas de producción por cumplir con estricto apego a las normas oficiales de desempeño ambiental.

## ADHESIÓN AL GLOBAL COMPACT

Refrendamos nuestro compromiso de cumplir y respetar los 10 principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción declarados por el Pacto Mundial de México.

## CERTIFICACIONES DE CALIDAD

Todas nuestras plantas cuentan con la certificación en el Sistema de Calidad Coca-Cola y Bokados cuenta con el ISO 9000-2000.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL ARCA

Guillermo Garza  
Laura Elizondo  
Ave. San Jerónimo 813 Pte.  
64640 Monterrey, Nuevo León, México  
Tel.: (81) 8151 1400  
E-mail: rs@e-arca.com.mx  
www.e-arca.com.mx





Responsabilidad  
Social **ARCA**