



# VISIÓN INTEGRAL

VALOR COMPARTIDO



**ARCACONTINENTAL**

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD 2012

Arca Continental es una empresa que basa su éxito en el logro de metas establecidas bajo una visión integral del negocio, que contempla tanto objetivos financieros y operativos como compromisos con la generación de valor compartido, respeto al medio ambiente, y el desarrollo integral de los colaboradores y la comunidad. Alineamos nuestro actuar a un sólido conjunto de principios y valores que son la esencia de nuestra cultura organizacional.

## CONTENIDO

- 1 Contribución al desarrollo sustentable
- 2 Mensaje del Presidente del Consejo y del Director General
- 4 Perfil de la empresa
- 6 Gobierno Corporativo
- 10 Prioridades Estratégicas
- 12 Estrategia de sustentabilidad
- 14 Grupos de interés
- 16 Colaboradores y Comunidad
  - 18 Gente
  - 24 Comunidad
  - 28 Activación Física y Hábitos Saludables
- 30 Gestión Ambiental
  - 32 Sustentabilidad
  - 34 Agua
  - 36 Huella de Carbono
  - 38 Empaque, Residuos y Otros
- 40 Valor Compartido
  - 42 Desarrollo Económico
  - 44 Clientes
  - 46 Consumidores
  - 48 Proveedores
- 50 Ciudadanía Corporativa
- 51 Premios y reconocimientos
- 52 Acerca de este informe
- 54 Índice GRI
- 58 Índice Pacto Mundial
- 60 Cartas de verificación

# CULTURA ORGANIZACIONAL

## VISIÓN

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

## MISIÓN

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

## NUESTROS VALORES

### Orientación al Cliente y Vocación de Servicio

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

### Integridad Sustentada en Respeto y Justicia

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

### Desarrollo integral del Capital Humano

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

### Sustentabilidad y Responsabilidad Social

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

# CONTRIBUCIÓN AL Desarrollo Sustentable

## PLATAFORMA INSTITUCIONAL DE SUSTENTABILIDAD

## CONCEPTO

2012

### DESARROLLO INTEGRAL DE COLABORADORES Y COMUNIDAD

• Empleo directo	39,070
• Empleo indirecto <sup>(1)</sup>	156,280
• Número de colaboradores capacitados <sup>(2)</sup>	34,889
• Inversión en capacitación (millones de pesos)	\$32.3
• Número de participantes en Día Anual del Voluntariado	6,000
• Programa Escuelas en Movimiento - Escuelas apoyadas	11
• Programa Escuelas en Movimiento - Alumnos beneficiados	7,500
• Inversión en programas que promueven estilos de vida activos y saludables (millones de pesos)	\$ 49.7
• Inversión en programas sociales (millones de pesos)	\$ 58.6

### CULTURA Y GESTIÓN AMBIENTAL

• Inversión medio ambiental (millones de pesos)	\$114
• Consumo de resina reciclada de planta PetStar (toneladas)	5,954
• Plantas Certificadas como Industria Limpia	19
• Reducción de energía en procesos productivos (gigajoules)	54,997
• Porcentaje de residuos reciclados	81.75%
• Porcentaje de agua reutilizada	10.6%
• Eficiencia en el uso de agua (Lts. agua/Lts. bebida)	1.77
• Árboles plantados en nuestros territorios (millones)	6

### COMPETITIVIDAD Y VALOR COMPARTIDO

• Inversión en activos fijos (millones de pesos) <sup>(3)</sup>	\$ 3,408
• Impuestos pagados (millones de pesos)	\$ 2,442
• Valor económico creado (millones de pesos) <sup>(4)</sup>	\$ 56,429
• Valor económico distribuido (millones de pesos) <sup>(5)</sup>	\$ 44,404
• Valor económico retenido (millones de pesos) <sup>(6)</sup>	\$ 12,025
• Microempresarios y detallistas apoyados <sup>(7)</sup>	183,793
• Microempresarios y detallistas capacitados (Aula Móvil + Siglo XXI)	10,111
• Inversión en patrocinios locales (ferias, exposiciones, muestreos, eventos deportivos, culturales y de entretenimiento) (millones de pesos)	\$ 115.86
• Porcentaje de compras a proveedores locales <sup>(8)</sup>	98%

(1) CONSIDERAMOS CUATRO EMPLEOS INDIRECTOS POR CADA EMPLEO GENERADO

(2) SÓLO BEBIDAS MÉXICO, ECUADOR Y ARGENTINA

(3) INVERSIÓN TOTAL EN ACTIVOS SIN INCLUIR COMPRA DE ENVASE

(4) VALOR ECONÓMICO CREADO = VENTAS NETAS + INGRESOS PROVENIENTES DE PRODUCTOS FINANCIEROS + VENTAS DE ACTIVOS.

(5) VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO = PAGO A PROVEEDORES + SUELDOS Y PRESTACIONES + INVERSIONES EN LA COMUNIDAD + IMPUESTOS + DIVIDENDOS + PAGO DE INTERESES Y CAPITAL + OTROS PAGOS

(6) ES RESULTADO DEL VALOR ECONÓMICO CREADO - VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

(7) LOS APOYOS CONSISTEN EN DESARROLLO DE SU NEGOCIO: CAPACITACIÓN, PINTURA DE FACHADAS, DOTACIÓN DE REFRIGERADORES Y MOBILIARIO

(8) SÓLO BEBIDAS MÉXICO

# MENSAJE

## del Presidente del Consejo y del Director General

Con base en una clara visión orientada al crecimiento rentable y sustentable, en Arca Continental asumimos el compromiso con la generación de valor compartido en favor del desarrollo integral de colaboradores, clientes, proveedores, consumidores, accionistas y las comunidades a las que servimos.

El 2012 fue un año muy significativo para la empresa, en el que logramos avanzar en la estrategia de sustentabilidad y responsabilidad social, a través de un plan para la homologación de políticas, procesos y mejores prácticas, así como progresando en la alineación de las operaciones en todos nuestros territorios al Sistema de Calidad Integral y Mejora Arca Continental (CIMA).

Con el objetivo de consolidar esta estrategia, reforzamos su orientación hacia la búsqueda de creación de valor compartido en todas las actividades de la empresa, con una visión integral de 360 grados, basada en un diálogo constante con los diferentes grupos de interés.

Este enfoque nos permitirá fortalecer nuestro desempeño e incorporar gradualmente otros elementos que atienden las tendencias del mercado y nos preparan para desafíos futuros de sustentabilidad.

Así, hemos alineado las estrategias de las operaciones de bebidas en México, Argentina y Ecuador al Modelo de Responsabilidad Social y Sustentabilidad Arca Continental, el cual establece el esquema operativo que nos permite institucionalizar los esfuerzos de gestión ambiental, desarrollo social y comunicación del portafolio de productos hacia un objetivo común.



**Ing. Francisco Garza Egloff**  
DIRECTOR GENERAL



**Lic. Manuel L. Barragán Morales**  
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El presente informe fue realizado por quinto año consecutivo con base en los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI). Gracias al compromiso de las diferentes áreas de la empresa, se aumentó en más del 63% el número de indicadores cubiertos, incluyendo el suplemento para las empresas del sector de alimentos procesados, así como los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, lo que en conjunto fue evaluado por un organismo externo y nos permitió alcanzar un nivel de cumplimiento "B+" y la certificación de cumplimiento de nivel de aplicación de GRI.

Entre los principales logros del año, destaca el fortalecimiento del gobierno corporativo y la gestión de la Sustentabilidad y Responsabilidad Social en la empresa, al ampliar el alcance del Comité de Compensaciones del Consejo de Administración, para instituirse como Comité de Capital Humano y Sustentabilidad, lo que permite, entre otras cosas, una mayor integración de la estrategia de negocios a los objetivos de desarrollo sustentable de la organización.

Uno de los compromisos más importantes de Arca Continental es la promoción de estilos de vida activos y saludables en la comunidad, por lo que en 2012 organizamos en conjunto con la Asociación de Corredores de Nuevo León el séptimo Maratón Powerade, que alcanzó una participación récord de 3,500 corredores de 24 estados del país, entre otros programas deportivos, como la Copa Coca-Cola, el torneo interescolar de fútbol más importante del país.

Para motivar la activación física en los niños, continuamos con el programa Escuelas en Movimiento, que en 2012 benefició a 10 escuelas públicas de Saltillo, Coahuila, con canchas deportivas de primer nivel, equipamiento deportivo y programas de buenos hábitos alimenticios, así como el apoyo en la construcción de una cancha deportiva polivalente en una escuela primaria en Villaldama, Nuevo León.

En 2012 reforzamos también nuestra contribución al Programa Nacional de Reforestación y Cosecha de Agua en conjunto con el Sistema Coca-Cola en México, que tiene como objetivo apoyar la recuperación de los mantos freáticos en las principales cuencas de los territorios a los que atendemos, al plantar casi 6 millones de árboles en 5,500 hectáreas.



**Ing. Francisco Garza Egloff**  
DIRECTOR GENERAL

Otra acción en favor de la sustentabilidad es la inversión para duplicar la capacidad de PetStar, planta de reciclaje de PET grado alimenticio cuya administración lideramos en equipo con la Compañía Coca-Cola y un grupo de importantes embotelladores mexicanos.

Con una inversión de 34 millones de dólares, a mediados del 2013 PetStar será capaz de retirar del medio ambiente 2,000 millones de botellas de PET para procesarlas y convertirlas en 44,000 toneladas de resina de PET reciclada, grado alimenticio, que se incorporarán a nuevos envases, convirtiéndose así en una de las empresas de reciclaje de PET más importantes del mundo.

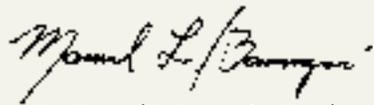
Los esfuerzos de sustentabilidad para mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones también generó importantes mejoras en el consumo de agua, energía, manejo de residuos y reducción de emisiones.

Destaca el proyecto "Rainmaker", implementado en colaboración con la Compañía Coca-Cola en Planta Hermosillo, Sonora, y que integra tecnologías de vanguardia que optimizan en un 35% el consumo de agua, hecho que la hizo acreedora del premio "Global Grand Winner" de la Asociación Internacional del Agua.

Como un reflejo de la solidaridad que distingue a nuestros colaboradores, las acciones del voluntariado también registraron un año de sólidos resultados, destacando el Día Anual del Voluntariado, que logró la participación récord de más de 6 mil colaboradores, sus familias y miembros de la comunidad en trabajos de reforestación, limpieza y rehabilitación de 14 escuelas, 11 parques y 12 espacios públicos; la recolección de 12 toneladas de basura y la siembra de 8 mil árboles.

Estas y otras actividades que se detallan en los siguientes capítulos del Informe nos hicieron acreedores a diferentes reconocimientos, como el de Empresa Socialmente Responsable, del CEMEFI, por décimo año consecutivo, así como formar parte por segundo año del Índice Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores.

El impulso a las diversas estrategias de Sustentabilidad y Responsabilidad Social han sido un pilar fundamental para el desarrollo de Arca Continental, y con el apoyo de nuestros colaboradores, el Consejo de Administración, accionistas y la comunidad a la que servimos, continuaremos fortaleciendo nuestra convicción en favor de la sociedad y el cuidado del entorno.



**Lic. Manuel L. Barragán Morales**  
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

# PERFIL DE LA EMPRESA

Proveemos bebidas y alimentos de la más alta calidad a través de una eficiente infraestructura productiva y comercial. Buscamos satisfacer a todos nuestros grupos de interés mediante una perspectiva de creación de valor compartido y sustentable.

## ARCA CONTINENTAL NORTEAMÉRICA

**1,071** MILLONES DE CAJAS UNIDAD

**\$42,843** VENTAS NETAS (MILLONES DE PESOS)

## ARCA CONTINENTAL SUDAMÉRICA

**282.4** MILLONES DE CAJAS UNIDAD

**\$13,426** VENTAS NETAS (MILLONES DE PESOS)

## MÉXICO

**22** PLANTAS EMBOTELLADORAS  
**3** PLANTAS BOTANAS  
**115** CEDIS BEBIDAS  
**41** CEDIS BOTANAS  
**550,000** PUNTOS DE VENTA

## ESTADOS UNIDOS

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

## ECUADOR

**3** PLANTAS EMBOTELLADORAS  
**2** PLANTAS DE BOTANAS  
**32** CEDIS BEBIDAS  
**16** CEDIS BOTANAS  
**214,000** PUNTOS DE VENTA

## ARGENTINA

**3** PLANTAS EMBOTELLADORAS  
**24** CEDIS BEBIDAS  
**94,000** PUNTOS DE VENTA



# ESTRUCTURA CORPORATIVA

Arca Continental es una empresa dedicada a la producción, distribución y venta de bebidas no alcohólicas de las marcas propiedad de The Coca-Cola Company, así como de botanas saladas bajo las marcas Bokados en México, Inalecsa en Ecuador y Wise en los Estados Unidos. Con una destacada trayectoria de más de 86 años, Arca Continental es la segunda embotelladora de Coca-Cola más grande de América Latina y una de las más importantes del mundo. En su franquicia de Coca-Cola, la empresa atiende a una población de más de 53 millones en la región norte y occidente de México, así como en Ecuador y en la región norte de Argentina. Arca Continental cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores bajo el símbolo "AC".

A finales del año pasado se concretaron dos adquisiciones importantes de empresas de botanas; por un lado la estadounidense Wise y en otro frente la empresa ecuatoriana Inalecsa. Ambas empresas son de tradición en sus países y manejan marcas ampliamente reconocidas, lo que fortalecerá este negocio como un vehículo de creación de valor y crecimiento rentable.



Nuestra sólida estructura corporativa, estrategia y capital humano, se traducen en eficiencia operativa y una excelente ejecución en el mercado.

## NUESTROS NEGOCIOS



# GOBIERNO CORPORATIVO

CONTAMOS CON SÓLIDAS **PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**, A FIN DE ASEGURAR EL MEJOR DESEMPEÑO DE LA EMPRESA, CUMPLIR CON NUESTROS OBJETIVOS Y ATENDER DE LA MEJOR MANERA POSIBLE LAS EXPECTATIVAS DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

- A partir de 2005, en Arca Continental adoptamos la política de no celebrar transacciones con personas relacionadas al grupo de control de la empresa, con excepción de aquellas que se consideren estrictamente necesarias para fines estratégicos y/o que puedan impactar significativamente los resultados de la compañía, así como sus operaciones.
- En Arca Continental hemos excluido la contratación de familiares de accionistas hasta en tercer grado.

El Gobierno Corporativo de Arca Continental se rige por un Código de Ética propio, el Código de Mejores Prácticas Corporativas de la Bolsa Mexicana de Valores y se nutre por la continua experiencia e incorporación de buenas prácticas de diferentes culturas corporativas, que enriquecen el trabajo cotidiano de nuestra empresa. Esta amalgama ha dado como resultado una cultura de Gobierno sólida y eficiente.

Nuestro Consejo de Administración es nombrado por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas y está compuesto por veinte consejeros y sus respectivos suplentes. El 25% de nuestros consejeros son independientes y su elección toma en cuenta factores como: experiencia, resultados, integridad, honestidad y concordancia con los valores y filosofía de la empresa.

Nuestros consejeros cuentan con una amplia experiencia y conocimientos en muy diversas áreas, tales como: economía, finanzas, negocios, medio ambiente, logística, distribución, mercadotecnia y otras.

El Consejo de Administración es apoyado en sus funciones por los siguientes Comités:

- **Ejecutivo**
- **Auditoría**
- **Prácticas Societarias**
- **Capital Humano y Sustentabilidad**
- **Planeación y Finanzas**



Los Comités de Auditoría y Prácticas Societarias están integrados exclusivamente por consejeros independientes.

A continuación se detallan las funciones de los diferentes comités:

#### **Comité de Prácticas Societarias**

- a) Dar opinión al Consejo de Administración sobre los asuntos que le competen de acuerdo a la legislación aplicable.
- b) Solicitar la opinión de expertos independientes en los casos en que lo juzgue conveniente, para el adecuado desempeño de sus funciones o cuando conforme a la legislación aplicable o disposiciones de carácter general así se requiera.
- c) Convocar a Asambleas de Accionistas y hacer que se inserten en el orden del día de dichas Asambleas los puntos que estimen pertinentes.
- d) Apoyar al Consejo de Administración en la elaboración de los informes a que se refiere el artículo 28 (veintiocho), fracción IV, incisos d) y e) de la Ley del Mercado de Valores.
- e) Las demás que establezca la legislación aplicable o se prevean en los estatutos sociales de la empresa.

#### **Comité de Auditoría**

- a) Dar opinión al Consejo de Administración sobre los asuntos que le competen conforme a la legislación aplicable.
- b) Evaluar el desempeño de la persona moral que proporcione los servicios de auditoría externa, así como analizar el dictamen, opiniones, reportes o informes que elabore y suscriba el auditor externo. Para tal efecto, el comité podrá requerir la presencia del citado auditor cuando lo estime conveniente, sin perjuicio de que deberá reunirse con este último por lo menos una vez al año.

- c) Discutir los estados financieros de la Sociedad con las personas responsables de su elaboración y revisión, y con base en ello recomendar o no al Consejo de Administración su aprobación.
- d) Informar al Consejo de Administración la situación que guarda el sistema de control interno y auditoría interna de la Sociedad o de las personas morales que ésta controle, incluyendo las irregularidades que, en su caso, detecte.
- e) Elaborar la opinión a que se refiere el artículo 28 (veintiocho), fracción IV, inciso c) de la Ley del Mercado de Valores y someterla a consideración del Consejo de Administración para su posterior presentación a la Asamblea de Accionistas, apoyándose, entre otros elementos, en el dictamen del auditor externo.
- f) Apoyar al Consejo de Administración en la elaboración de los informes a que se refiere el Artículo 28 (veintiocho), fracción IV, incisos d) y e) de la Ley del Mercado de Valores.
- g) Vigilar que las operaciones a que hacen referencia los Artículos 28 (veintiocho), fracción III, y 47 (cuarenta y siete) de la Ley del Mercado de Valores, se lleven a cabo ajustándose a lo previsto al efecto en dichos preceptos, así como a las políticas derivadas de los mismos.
- h) Solicitar la opinión de expertos independientes en los casos en que lo juzgue conveniente, para el adecuado desempeño de sus funciones o cuando conforme a la legislación aplicable o disposiciones de carácter general se requiera.
- i) Requerir a los directivos relevantes y demás empleados de la empresa o de las personas morales que ésta controle, reportes relativos a la elaboración de la información financiera y de cualquier otro tipo que estime necesaria para el ejercicio de sus funciones.



- j) Investigar los posibles incumplimientos de los que tenga conocimiento, a las operaciones, lineamientos y políticas de operación, sistema de control interno y auditoría interna y registro contable, ya sea de la propia empresa o de las personas morales que ésta controle, para lo cual deberá realizar un examen de la documentación, registros y demás evidencias comprobatorias, en el grado y extensión que sean necesarios para efectuar dicha vigilancia.
- k) Recibir observaciones formuladas por accionistas, Consejeros, directivos relevantes, empleados y, en general, de cualquier tercero, respecto de los asuntos a que se refiere el inciso anterior, así como realizar las acciones que a su juicio resulten procedentes en relación con tales observaciones.
- l) Solicitar reuniones periódicas con los directivos relevantes, así como la entrega de cualquier tipo de información relacionada con el control interno y auditoría interna de la Sociedad o personas morales que ésta controle.
- m) Informar al Consejo de Administración de las irregularidades importantes detectadas con motivo del ejercicio de sus funciones y, en su caso, de las acciones correctivas adoptadas o proponer las que deban aplicarse.
- n) Convocar a Asambleas de Accionistas y solicitar que se inserten en el Orden del Día de dichas Asambleas los puntos que estimen pertinentes.
- o) Vigilar que el Director General dé cumplimiento a los acuerdos de las Asambleas de Accionistas y del Consejo de Administración de la empresa, conforme a las instrucciones que, en su caso, dicte la propia Asamblea o el referido Consejo.
- p) Vigilar que se establezcan mecanismos y controles internos que permitan verificar que los actos y

operaciones de la empresa y de las personas morales que ésta controle, se apeguen a la normativa aplicable, así como implementar metodologías que posibiliten revisar el cumplimiento de lo anterior.

- q) Las demás que establezca la Ley del Mercado de Valores o se prevean en los estatutos sociales de la empresa, acordes con las funciones que la Ley del Mercado de Valores le asigna.

## **Comité de Capital Humano y Sustentabilidad**

### **Funciones de Capital Humano**

- a) Evaluar y someter al Consejo de Administración los lineamientos para que la empresa cuente con políticas de compensaciones y de recursos humanos adecuadas.
- b) Proponer al Consejo de Administración los criterios para la selección del Director General y los principales funcionarios de la empresa.
- c) Hacer recomendaciones al Consejo de Administración sobre los criterios para la evaluación del Director General y funcionarios de alto nivel de la empresa.
- d) Revisar periódicamente los esquemas de compensación de ejecutivos y hacer recomendaciones acerca de la estructura y monto de las remuneraciones de los principales ejecutivos de la empresa.
- e) Revisar que las condiciones de contratación de ejecutivos de alto nivel y que los pagos por separación de la empresa se apeguen a los lineamientos del Consejo de Administración.
- f) Informar periódicamente al Consejo de Administración sobre sus actividades.
- g) Desempeñar cualquier otra función que le sea encomendada por el Consejo de Administración.

## Funciones de Sustentabilidad

La sustentabilidad de la empresa en sus ámbitos económico, social y ambiental está supervisada por el Consejo de Administración.

Para tal efecto, entre los principales logros del año destaca el fortalecimiento de la gobernanza y la gestión de la Sustentabilidad y Responsabilidad Social en la empresa, al ampliar el alcance del Comité de Compensaciones del Consejo de Administración, para instituirse como Comité de Capital Humano y Sustentabilidad, lo que permite, entre otras cosas, una mayor integración de la estrategia de negocios a los objetivos de desarrollo sustentable de la organización.

- a) Revisar los programas de sustentabilidad y responsabilidad social, acorde a los objetivos y estrategias de negocio.
- b) Revisar periódicamente la estrategia de sustentabilidad y responsabilidad social de Arca Continental.
- c) Retroalimentar a la administración sobre el contenido del Informe Anual de Responsabilidad Social y de Sustentabilidad de Arca Continental.
- d) Evaluar la efectividad de comunicaciones relacionadas con los programas y actividades en materia de sustentabilidad y responsabilidad social.
- e) Elaborar y proponer al Consejo de Administración modificaciones a las políticas a seguir en materia de sustentabilidad y de responsabilidad social.
- f) Dar seguimiento a los principales indicadores de sustentabilidad y responsabilidad social para evaluar su desempeño, lo cual permita su control y mejora.

## Comité de Planeación y Finanzas

- a) Evaluar y, en su caso, sugerir las políticas de inversión de la empresa propuestas por la Dirección General, para posteriormente someterlas a la aprobación del Consejo de Administración.
- b) Evaluar y, en su caso, sugerir las políticas de financiamiento (capital o deuda) de la empresa y sus subsidiarias, propuestas por la Dirección General, para posteriormente someterlas a la aprobación del Consejo de Administración.
- c) Evaluar y, en su caso, sugerir las políticas de dividendos de la empresa.

- d) Evaluar y, en su caso, sugerir los lineamientos generales para la determinación de la planeación estratégica de la empresa.
- e) Opinar sobre las premisas del presupuesto anual y proponerlas al Consejo de Administración para su aprobación.
- f) Dar seguimiento a la aplicación del presupuesto y del plan estratégico.
- g) Identificar los factores de riesgo a los que está sujeta la empresa y evaluar las políticas para su administración.
- h) Analizar y proponer al Consejo de Administración para su autorización las propuestas relativas a los siguientes asuntos: (i) reformas o adiciones a los estatutos sociales; (ii) emisión, colocación o amortización de acciones de la empresa; (iii) fusiones y otras combinaciones de negocios que involucren a la sociedad o sus subsidiarias; (iv) inversiones de la compañía o sus subsidiarias que excedan los límites de autorización del Director General.
- i) Cualquier otro asunto que le sea encomendado por el Consejo de Administración.

A partir del primero de enero de 2005, en Arca Continental adoptamos la política de no celebrar transacciones con personas relacionadas al grupo de control de la empresa, con excepción de aquellas que se consideren estrictamente necesarias para fines estratégicos y/o que puedan impactar significativamente los resultados de la compañía, así como sus operaciones.

Para poder celebrar estas operaciones, la Dirección General debe solicitar autorización al Presidente y a los Vicepresidentes del Consejo de Administración, reunidos como Comité Ejecutivo, y debe explicar los aspectos que hacen necesaria tal operación, así como sus bases y temporalidad.

En estos casos, adicionalmente se debe de presentar la operación al Comité de Auditoría y Practicas Societarias para su aprobación.

A su vez, en Arca Continental contamos con una Coordinación de Comités de Riesgos, cuya finalidad es mantener la continuidad del negocio y su sustentabilidad, y cuya función es asegurar que los posibles riesgos operativos, financieros y en materia de sustentabilidad, sean debidamente monitoreados y atendidos por áreas específicas dentro de la empresa. Esta Coordinación presenta reportes periódicos al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias.

Para mayor información respecto al Consejo de Administración de Arca Continental y sus principales funcionarios, consultar: [www.arcacontal.com](http://www.arcacontal.com)

# PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

Arca Continental anualmente define objetivos alineados a nuestra **visión de negocio**, con la finalidad de maximizar nuestra inversión y generar valor mutuo y duradero para nuestros grupos de interés.



## Desarrollo Integral de Colaboradores y Comunidad

- Un mejor lugar para trabajar.
- Innovación y creatividad para la generación de nuevos proyectos (Administración Participativa).
- Desarrollo integral y unión de colaboradores y sus familias.
- Diversidad e igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.
- Entorno de trabajo seguro y saludable.
- Difusión, respeto y cumplimiento de los Derechos Humanos.
- Desarrollo y capacitación como elemento clave para potenciar el talento de los colaboradores.
- Inclusión laboral de personas con discapacidad.
- Motivar la participación en actividades del Programa de Voluntariado.
- Bienestar y promoción de hábitos saludables entre los colaboradores, sus familias y la comunidad.
- Inversión social para el desarrollo de la comunidad.
- Diálogo permanente con grupos de interés.
- Impulsar programas y políticas públicas de activación física y promoción de hábitos saludables.



## Cultura y Gestión Ambiental

- Uso racional y eficiente de los recursos.
- Tratamiento del 100% de las aguas residuales.
- Investigación y participación en la protección de cuencas de agua.
- Implementación de nuevas tecnologías para la reducción del consumo energético.
- Utilización de refrigerantes libres de hidrofluorocarbonos.
- Optimización de rutas de distribución y reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>.
- Acopio y reciclaje de envases de PET.
- Innovación en el diseño de empaques para reducir su impacto ambiental.
- Protección de la biodiversidad.
- Fomento de la cultura ambiental en colaboradores y comunidad.



## Competitividad y Valor Compartido

- Rentabilidad y crecimiento económico.
- Satisfacer y superar expectativas de clientes y consumidores.
- Amplio portafolio de productos para variedad de públicos y ocasiones de consumo.
- Cumplimiento a la política de Marketing Responsable.
- Capacitación a nuestra Cadena de Valor para que incorporen a sus negocios prácticas sustentables.
- Cadena de Suministro alineada a nuestros principios, valores y código de ética.
- Alianzas que propicien el desarrollo sustentable.

# ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Nuestro **Modelo de Responsabilidad Social y Sustentabilidad** es un esfuerzo que sintetiza la convicción de Arca Continental por conciliar la generación de valor con el respeto al medio ambiente, el desarrollo integral y el diálogo con nuestros grupos de interés.

El Modelo de Responsabilidad Social y Sustentabilidad se implementa en tres plataformas operativas, las cuales están ligadas a la operación misma de nuestra empresa: el Sistema de Sustentabilidad Ambiental, el Sistema de Responsabilidad Social, y el programa de Comunicación Integral del Portafolio y Liderazgo de la Categoría.

Estos tres ejes orientan las acciones de la empresa hacia metas de largo plazo, de manera consistente con los esfuerzos de mejora continua del negocio, el cumplimiento de la visión y la vivencia de nuestros valores.

En el caso del Sistema de Sustentabilidad Ambiental integramos estándares internacionales y principios de gestión en nuestras decisiones y procesos para usar eficientemente los recursos naturales y preservar el medio ambiente.

El Sistema de Responsabilidad Social busca brindar a nuestros colaboradores el mejor lugar para trabajar, generar bienestar en las comunidades donde operamos y promover entre consumidores y otros grupos de interés la promoción de estilos de vida activos y saludables.

Finalmente, la plataforma de Comunicación Integral del Portafolio y Liderazgo de la Categoría nos permite ofrecer información nutricional en las etiquetas de nuestros productos para que los consumidores puedan tomar una decisión informada, regirnos por estándares de marketing y actuar de forma responsable en la comunicación publicitaria dirigida al consumidor, patrocinar eventos deportivos y de diversa índole en la comunidad, brindar atención y servicio de excelencia a clientes y apoyar a nuestros socios detallistas en el desarrollo de su negocio.



# CULTURA ORGANIZACIONAL

## SISTEMA DE CALIDAD INTEGRAL Y MEJORA ARCA CONTINENTAL

### MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD

#### DESARROLLO INTEGRAL DE COLABORADORES Y COMUNIDAD

- CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO
- VOLUNTARIADO
- VIDA ACTIVA Y SALUDABLE
- APOYO COMUNITARIO

#### CULTURA Y GESTIÓN AMBIENTAL

- AGUA • EMISIONES
- EMPAQUE • RESIDUOS
- CONSTRUCCIÓN SUSTENTABLE
- BIODIVERSIDAD
- LEGISLACIÓN AMBIENTAL

#### COMPETITIVIDAD Y VALOR COMPARTIDO

- CRECIMIENTO INTEGRAL DE LA SOCIEDAD • EMPLEO
- RENTABILIDAD
- CADENA DE VALOR (DESARROLLO DE PROVEEDORES)

#### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- CAPITAL HUMANO • ESTRATEGIAS OPERATIVAS Y COMERCIALES • SISTEMA DE GESTIÓN
- INFRAESTRUCTURA E INNOVACIÓN

#### GRUPOS DE INTERÉS

- PROVEEDORES • CLIENTES Y CONSUMIDORES • ACADEMIA Y LÍDERES DE OPINIÓN • CÁMARAS EMPRESARIALES
- MEDIOS DE COMUNICACIÓN • COLABORADORES Y SUS FAMILIAS • OSC'S • COMUNIDAD • AUTORIDADES Y GOBIERNO
- INVERSIONISTAS Y ACCIONISTAS

Sistema de Responsabilidad Social

Sistema de Sustentabilidad Ambiental

Comunicación Integral del Portafolio y Liderazgo de la Categoría



# Grupos de interés

## CONSUMIDORES

- Línea 01 800 siempre abierta
- Encuestas de satisfacción, calidad y servicio

## CLIENTES

- Línea 01 800 siempre abierta
- Reuniones
- Encuestas de satisfacción de servicio y calidad

## PROVEEDORES

- Sección especializada en el Sitio de Internet
- Buzón de Transparencia
- Retroalimentación de auditorías y evaluaciones
- Entrega de reportes anuales

## ACADEMIA Y LÍDERES DE OPINIÓN

- Sitio de Internet
- Participación de foros y congresos
- Buzón de Transparencia
- Reuniones
- Informes

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Sección especializada en el sitio de Internet
- Buzón de Transparencia
- Entrega de reportes anuales
- Ruedas de prensa
- Línea 01 800
- Entrevistas uno a uno

## MEDIO DE COMUNICACIÓN

### DIARIA / ANUAL

### DIARIA / ANUAL

### DIARIA / MENSUAL

### MENSUAL / ANUAL

### MENSUAL / TRIMESTRAL

## FRECUENCIA

- Calidad y seguridad de los productos
- Información veraz, clara y útil sobre las características de los productos en etiquetas.

- Calidad y seguridad de los productos
- Desarrollo de clientes
- Capacitación
- Intercambio de buenas prácticas
- Prácticas éticas en negociaciones

- Desarrollo de proveedores
- Prácticas éticas de negociaciones
- Cuidado y protección ambiental
- Compartir prácticas de responsabilidad social

- Publicidad y mercadotecnia responsable
- Investigación y desarrollo de productos
- Información sobre actividades de la empresa y productos

- Publicidad y mercadotecnia responsable
- Información oportuna y veraz

## EXPECTATIVAS

- Ampliación de Portafolio
- Guías Diarias de Alimentación (GDA's) en etiquetas

- Programa Socio Distinguido y Amigo Seguro
- Modelos de Servicio (RTM)
- Ampliación de portafolio
- Programa Siglo XXI
- Cumplimiento de leyes y reglamentos publicitarios
- Capacitación y apoyo a detallistas

- Aplicación de la Guía de Principios Rectores de Proveedores de Coca-Cola
- Auditorías de calidad

- Promoción de estilos de vida activos y saludables
- Guías Diarias de Alimentación (GDA's) en etiquetas
- Adhesión al Código PABI
- Cumplimiento de leyes y regulaciones
- Instituto de Bebidas para la Salud y el Bienestar

- Entrevistas
- Comunicados de prensa
- Página de internet
- Adhesión al Código PABI
- Informes anuales

## INICIATIVAS

En Arca Continental estamos enfocados en trabajar con y para nuestros grupos de interés, desde una visión sustentable y de largo plazo, de manera responsable, respetuosa y mutuamente benéfica.

COLABORADORES Y SUS FAMILIAS	ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL	COMUNIDAD	AUTORIDADES Y GOBIERNO	INVERSIONISTAS Y ACCIONISTAS	SISTEMA COCA-COLA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de clima organizacional</li> <li>Portal interno de información</li> <li>Tableros informativos</li> <li>Revista bimestral</li> <li>Buzón de Transparencia</li> <li>Comisiones de seguridad e higiene</li> <li>Informe a los colaboradores</li> <li>Equipos de Administración Participativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones</li> <li>Correo electrónico: rs@arcacontal.com</li> <li>Informe de Responsabilidad Social</li> <li>Página de internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones</li> <li>Estudios de opinión comunitaria</li> <li>Línea 01 800</li> <li>Página de internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juntas</li> <li>Informes Anuales de Accionistas y de Responsabilidad Social</li> <li>Página de internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conferencias</li> <li>Reportes trimestrales</li> <li>Informes Anuales de Accionistas y de Responsabilidad Social</li> <li>Asamblea anual de accionistas</li> <li>Página de internet</li> <li>Juntas de Consejo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juntas periódicas</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Mesas de trabajo</li> <li>Informe de Responsabilidad Social</li> </ul>
DIARIA / TRIMESTRAL / ANUAL	MENSUAL / TRIMESTRAL	CONTINUA	MENSUAL / TRIMESTRAL	DIARIA / MENSUAL / TRIMESTRAL / ANUAL	DIARIA / MENSUAL / TRIMESTRAL / ANUAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación y desarrollo laboral y humano</li> <li>Sueldos y prestaciones competitivas</li> <li>Respeto a derechos y libertades</li> <li>Aplicación del Código de Ética</li> <li>Salud y seguridad en el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación y apoyo activo a las causas que promueven</li> <li>Retroalimentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inversión en proyectos para la comunidad, educativos, salud, deporte</li> <li>Interacción responsable</li> <li>Cuidado del medio ambiente y uso eficiente de recursos naturales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de leyes, reglamentos y normas aplicables</li> <li>Participación en la creación de leyes y normas</li> <li>Pago oportuno de impuestos y contribuciones</li> <li>Desempeño responsable</li> <li>Inversión y creación de empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rentabilidad, crecimiento y generación de valor, así como pago de dividendos</li> <li>Comunicación constante y con contenido veraz</li> <li>Sustentabilidad</li> <li>Prácticas éticas de Gobierno Corporativo</li> <li>Transparencia y rendición de cuentas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de estándares de calidad del producto, Atención al Cliente y Cadena de Valor</li> <li>Cumplimiento de metas de la plataforma de sustentabilidad Viviendo Positivamente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional de Coca-Cola (SSO)</li> <li>Programa de Capacitación, alianzas con el INEA, e-Learning y Maestría Arca Continental</li> <li>Encuestas anuales de clima organizacional</li> <li>Evaluación anual de desempeño a mandos altos y medios</li> <li>Sistema de Manejo de Incidentes y Resolución de Crisis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Donativos</li> <li>Alianzas estratégicas de colaboración</li> <li>ANSPAC, Asociación Pro Superación Personal, A.C.</li> <li>Cemefi</li> <li>SumaRSE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escuelas en Movimiento</li> <li>Copa Coca-Cola</li> <li>Maratón Powerade</li> <li>Mini-maratón</li> <li>ECOCE</li> <li>Voluntariado</li> <li>Eco-Clubs</li> <li>Programa de Visitas Misión Coca-Cola</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de la ley y reglamentos</li> <li>Inversión constante y creación de empleos</li> <li>Participación en Asociaciones y Cámaras</li> <li>Diálogo constante con autoridades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura de Gobierno Corporativo</li> <li>Código de Ética</li> <li>Comité de identificación de riesgos, imagen y reputación corporativa</li> <li>Acciones en pro de la sustentabilidad</li> <li>Comunicación constante con inversionistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de metas sustentables</li> <li>Participación activa en el Comité de Sustentabilidad de la Industria</li> <li>Participación en todos los programas corporativos.</li> <li>Copa Coca-Cola,</li> <li>Campañas de reforestación y limpieza de cuerpos de agua</li> <li>Fomento a una vida activa y saludable</li> <li>Uso eficiente de recursos</li> </ul>

# DESARROLLO INTEGRAL DE COLABORADO Y COMUNIDAD

Nuestra estrategia de negocio busca generar un cambio positivo en temas clave para la sociedad y establecer diversas acciones para que colaboradores y comunidad puedan desarrollarse integralmente y tener la posibilidad de un futuro mejor.

**+39 mil**

---

empleos directos

**+6 mil**

---

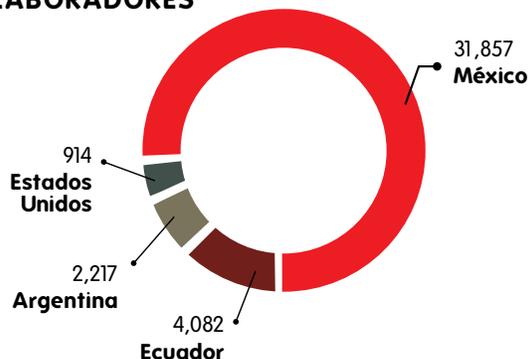
colaboradores participaron en  
el Día Anual del Voluntariado

# RES



# Desarrollo y oportunidades para la **GENTE**

## TOTAL COLABORADORES



Nuestros colaboradores impulsan el éxito y la sustentabilidad de la empresa con su talento, participación y entrega. Buscamos ofrecerles el mejor lugar para trabajar en un ambiente seguro, incluyente y que les permita un desarrollo humano y profesional.

## Empleo

El desarrollo integral del capital humano es uno de los pilares fundamentales de la cultura organizacional de Arca Continental, valor que nos orienta a fomentar un ambiente de alta motivación, productividad y reconocimiento, que nos impulse hacia el éxito y nos permita ofrecer oportunidades de desarrollo continuo para los colaboradores de la empresa.

Con el fin de mejorar el lugar y el ambiente de trabajo, desde 2008 aplicamos el modelo de "Great Place to Work" (GPTW) que evalúa el clima laboral en términos de respeto, imparcialidad, credibilidad, orgullo y compañerismo. En 2012 IPASA fue considerada entre las Mejores Empresas para Trabajar en México". Adicionalmente, nuestros centros de trabajo en Chihuahua, Coahuila y Tamaulipas recibieron por parte del Instituto GPTW México un reconocimiento especial por impulsar políticas y prácticas que mejoran la calidad de vida en la organización.

## Libertad de asociación

Respetamos el derecho a la libre asociación y negociación colectiva en el ámbito laboral; actualmente el 60.13% de los colaboradores está cubierto por un contrato de convenio colectivo en los diferentes países donde operamos.

## Capacitación y desarrollo profesional

Los retos del futuro demandan innovación y solución a diversas necesidades, por ello nuestros programas de capacitación están orientados a la actualización constante de conocimientos y al desarrollo de habilidades que constituyen un factor clave de competitividad y crecimiento de nuestra gente.

En 2012 nuestro plan anual de capacitación tuvo un satisfactorio nivel de cumplimiento del 96%, lo que significa 9,915 cursos y más de 846,000 horas de formación en territorios de México, Ecuador y Argentina.

Una de las iniciativas de capacitación más relevantes para el desarrollo de los colaboradores es la Maestría Arca Continental, cuya segunda generación de alumnos se graduó en 2012 y la tercera generación se inscribió a finales del mismo año. La maestría nos ha permitido ofrecer a los ejecutivos estudios muy alineados a nuestros procesos, fomentar la cultura organizacional y generar mayores competencias profesionales.

También mantuvimos nuestro programa de becas para colaboradores que desean estudiar una maestría o alguna especialización, como parte de su desarrollo profesional.

## +32 millones de pesos

destinados al desarrollo y capacitación de nuestros colaboradores.

Cabe destacar que tras la fusión de nuestras empresas de origen, en el 2012 enfocamos nuestros esfuerzos en la homologación de políticas, procesos y procedimientos de Capital Humano, así como en la redefinición de la estructura organizacional a nivel grupo, la revisión y actualización de puestos, funciones y responsabilidades, cartas de reemplazo y el diseño metodológico para determinar el perfil del ejecutivo actual hacia el futuro.

Con el objetivo de que la mayor parte de las vacantes y promociones sean cubiertas por actuales colaboradores interesados en crecer junto con la empresa, aplicamos múltiples herramientas para medir su desempeño, valorar competencias y en base a los resultados, diseñar programas de capacitación y desarrollo para su crecimiento personal y profesional.

Adicionalmente, se realiza una evaluación para medir el cumplimiento de objetivos establecidos a nivel personal y a nivel empresa, con el fin de determinar áreas de oportunidad y establecer acciones que coadyuven al logro de los mismos.

Se cuenta con un programa de Evaluación de Competencias para todos los niveles de la organización. En 2012 fueron evaluados 240 ejecutivos así como los demás colaboradores en las diferentes empresas del grupo.

Brindamos también capacitación y entrenamiento a través de la plataforma e-Learning, que aplica las herramientas de tecnologías de información más avanzadas para capacitar al colaborador en diversos procesos del negocio, así como para enseñar el idioma inglés. En 2012 participaron 2,673 colaboradores con 29,403 horas hombre en el periodo.

# 34,889

colaboradores capacitados en 9,915 cursos impartidos.



# 100%

de los colaboradores se capacitó en la nueva Misión, Visión y Valores de la empresa.





# 1,374

equipos integrados en el programa de Administración Participativa.

## Administración Participativa

Con el objetivo de fomentar el trabajo en equipo en el cumplimiento de nuestras metas, continuamos con el desarrollo del programa denominado Administración Participativa, que tiene el propósito de cambiar la cultura empresarial e involucrar a todos los colaboradores en el logro de los resultados de la empresa.

El programa consiste en la formación de equipos integrados por colaboradores para que propongan y monitoreen mejoras a los procesos, ideas y acciones innovadoras en los temas de seguridad, medio ambiente, calidad, desarrollo del personal, productividad y optimización de costos.

Desde su implementación en 1992, los principales beneficios han sido el crecimiento y desarrollo de los colaboradores, la mejora en los niveles de calidad y productividad, el trabajo en equipo y la reducción de costos. Trimestralmente, estos equipos son evaluados y en algunos casos reconocidos por su desempeño y las importantes iniciativas y cambios de procesos que plantean.

En 2012 se implementó este sistema de trabajo en Ecuador y se conformaron 100 equipos. En México se potencializó este programa en los territorios de la Región Norte mediante el desarrollo del Sistema de Excelencia Operacional en los equipos de trabajo, y en Argentina mediante su participación en el Sistema "Tracc".

Destaca la participación de un total de 18,686 colaboradores que integran los 1,374 equipos de trabajo en los territorios de Bebidas México Norte, Argentina y Ecuador.

# 113

proyectos desarrollados por EQAP's.

# 1,300

mejoras a procesos.

# +15 millones

de pesos en ahorros.

## Diversidad e igualdad de oportunidades

Generamos un ambiente laboral basado en la igualdad de oportunidades independientemente del género, nacionalidad, edad u origen.

Nuestra filosofía es reconocer el talento y la capacidad de todos los colaboradores para generar un entorno profesional que les permita progresar en sus vidas, así como incorporar a más mujeres a la plantilla laboral. En 2012, varias colaboradoras fueron promovidas a ocupar gerencias, jefaturas de área y otros cargos a nivel coordinación.

### Movimiento Congruencia

Otra acción a favor de la diversidad e igualdad de oportunidades es nuestra participación desde hace nueve años en el Movimiento Congruencia, iniciativa que promueve entre las empresas la incorporación socio-laboral y el desarrollo de personas con discapacidad. El programa nos ha permitido dar empleo a más de 160 personas con discapacidad, redefinir y considerar este tipo de perfil en la operación, remodelar algunas de nuestras oficinas y plantas con los accesos adecuados y contribuir con estas acciones al desarrollo de una cultura de inclusión y diversidad.

### Beneficios y prestaciones

El plan de remuneración y beneficios de los colaboradores se rige por un criterio de igualdad de condiciones sin distinción de género, apegado a la valoración de responsabilidades, competencias y logro de metas.

Durante el 2012 se llevó a cabo un proceso de homologación de salarios, beneficios y prestaciones de todas nuestras operaciones, que contempló sueldos y prestaciones competitivas desde el punto de vista del mercado y superiores a la Ley Federal del Trabajo.

En lo que se refiere al plan de pensiones, contamos con un programa denominado Plan de Ahorro y Formación de Patrimonio y consiste en aportaciones que hace el colaborador y la empresa iguala. Estas aportaciones varían entre un 1% hasta el 6%; aplicable de acuerdo a características muy particulares de cada empleado como son: ingreso, antigüedad, renuncia voluntaria, tiempo trabajado, desincorporación y jubilación.



# +127 mil

colaboradores y sus familias participaron en programas de recreación y esparcimiento organizados por la empresa.



Para promover la salud física de nuestros colaboradores, en 2012 se organizaron torneos deportivos de fútbol, voleibol, boliche, softbol, carreras, entre otras disciplinas, beneficiando a **9,224** colaboradores, sus familias y la comunidad.

## Salud y seguridad

Fomentamos un entorno de trabajo seguro y saludable al ofrecer un sistema de gestión que cumple con la legislación de cada país y permite a la empresa identificar, reducir y controlar los riesgos a la salud y seguridad de los colaboradores.

Con este objetivo, aplicamos la norma OHSAS 18001 por su compatibilidad con la norma ISO 14001, y al 2012 contamos con 15 plantas certificadas.

Este y otros métodos utilizados como el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) y el de Manejo de Incidentes y Resolución de Crisis (MIRC), nos permiten contar en cada planta y centro de distribución con una estructura organizacional, planes de formación y sensibilización, controles de funcionamiento, preparación y respuesta ante alguna emergencia, así como programas de supervisión y medición.

En materia de seguridad e higiene, atendemos puntualmente las inspecciones de la Secretaría de Trabajo, las que anualmente hemos aprobado.

Nuestros centros de trabajo cuentan con comisiones mixtas de seguridad e higiene, integradas 50% por personal sindicalizado y 50% por personal no sindicalizado, que en conjunto, participan en los programas de seguridad y salud en el trabajo.

Contamos con varios programas de formación, prevención y control de riesgos asociados a enfermedades graves y en los contextos de salud que son relevantes para las operaciones.

En el tema de salud se han hecho recomendaciones en relación a la promoción de hábitos saludables, la importancia de seguir una dieta equilibrada con una adecuada hidratación y con la práctica habitual de ejercicio físico.

A nivel de salud laboral, organizamos diversas campañas de medicina preventiva, agudeza visual y auditiva, vacunación contra tétanos, influenza y hepatitis; y se ofrecen revisiones médicas y pláticas para prevenir enfermedades como diabetes, obesidad, enfermedades cardíacas y cáncer, entre otras.



# 1.35%

Índice de ausentismo.

# 3.45%

Tasa incidencia de tiempo perdido.

# 9.40%

Índice de rotación.

Sólo Bebidas México + IPASA



### **Activación física y hábitos saludables para nuestros colaboradores**

Generar un buen lugar para trabajar implica mantener centros de trabajo seguros y saludables. En 2012 junto con Coca-Cola de México, participamos en la prueba piloto del programa denominado *Actívate México*, que buscó motivar la activación física entre nuestros colaboradores para mejorar su salud y compartir en familia los beneficios de ejercitarse. El programa tuvo una duración de 12 semanas y participaron 334 colaboradores del Corporativo.

### **Derechos humanos**

Arca Continental cuenta con normas éticas y de negocio que respetan los derechos humanos, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales de las personas. Ofrecemos a nuestros colaboradores y demás audiencias clave un entorno de respeto mutuo, libre de toda forma de hostigamiento y discriminación.

Estos y otros principios parten de los lineamientos que establece The Coca-Cola Company en la Política de Derechos en el Lugar de Trabajo y está basada en

la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

A través de esta política nos comprometemos a promover lugares de trabajo abiertos e incluyentes, así como a valorar y motivar a todos los empleados a respetar estos preceptos:

- Libertad de asociación y negociación colectiva.
- Prohibición del uso de cualquier forma de trabajo forzado.
- Prohibición de cualquier tipo de contratación infantil.
- Erradicar la discriminación laboral y fomentar la igualdad de oportunidades.
- Cumplir con las leyes en materia de sueldos, horarios de trabajo, horas extra y beneficios.
- Proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable.
- Mantener la seguridad en el lugar de trabajo, garantizando que no se produzcan casos de violencia, acoso o intimidación.
- Mantener cordial relación con las comunidades en los territorios donde se opera y estableciendo relaciones de diálogo.



# +52 mil

participantes en programas de salud.

# Contribuimos positivamente con la **COMUNIDAD**

Implementamos proyectos comunitarios que permiten mejorar la vida de la comunidad y promueven un **desarrollo sustentable.**



# 2,632

mujeres detallistas fueron capacitadas a través del Aula Móvil durante el 2012, mediante cursos dirigidos a incrementar sus ventas y generar ahorros para su negocio.

## Desarrollo Integral de la Mujer

Generamos oportunidades y apoyamos diversas iniciativas que contribuyan al desarrollo, participación y crecimiento de la mujer.

### Mujer Trabajadora

Congruentes con el objetivo de favorecer la equidad de género en la sociedad, estamos abordando el tema desde un enfoque interno y externo.

De manera interna, hemos podido identificar prácticas e indicadores dentro de nuestras operaciones que nos permiten concluir que aún tenemos mucho por hacer para lograr un mayor nivel de equilibrio entre hombres y mujeres. Puede encontrar más información en la sección Gente.

De manera externa, hemos emprendido una serie de acciones orientadas a empoderar a las mujeres detallistas y socias comerciales de nuestro negocio. En 2012 designamos a una persona responsable de este tema para evaluar las actividades que desarrollamos en las operaciones, lo que nos ha permitido redefinir la estrategia de vinculación y las alianzas que podemos generar para que las detallistas puedan adquirir nuevas habilidades y hagan crecer su negocio. Estas acciones nos permiten determinar objetivos y dar cumplimiento a la Visión 2020 del Sistema Coca-Cola.

## ANSPAC

Por 25 años consecutivos hemos colaborado con la Asociación Nacional Pro Superación Personal, A.C. (ANSPAC) para promover entre las madres, esposas e hijas de nuestros colaboradores, valores y virtudes que buscan su desarrollo integral y la unión familiar, así como diversos talleres y cursos que les brinden herramientas para enfrentar problemas de manera positiva, destrezas que impulsen su creatividad y habilidades para mejorar la economía familiar.

El Programa ha sido de gran ayuda para contribuir al desarrollo de las mujeres de las localidades en donde operamos y se ha implementado en 24 unidades de ANSPAC Arca Continental en la Zona Norte de México y en Ecuador. En 2012, superamos la participación del año anterior, con la inscripción de 1,200 mujeres en los cursos básico y avanzado.

## Construyendo relaciones, apoyando a la comunidad.

Durante el 2012 todas nuestras unidades operativas se sumaron a las acciones promovidas globalmente por The Coca-Cola Company para contrarrestar el cambio climático y mejorar nuestro entorno, entre ellas La Hora del Planeta, Peace One Day y Limpieza de Cuerpos de Agua.

En Argentina fuimos patrocinadores de diversos torneos de basquetbol, natación, golf, voleibol, ciclismo, fútbol femenino y artes marciales, beneficiando a más de 90 mil personas.

En el 2012, destaca también nuestra participación como socio fundador de Norte Sustentable, el primer nodo de Responsabilidad Social Empresarial de la región norte de Argentina, y que junto con 21 empresas radicadas en la provincia de Salta, promovemos las buenas prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial y la articulación con todos los grupos de interés, incorporando en este esfuerzo las iniciativas de las organizaciones privadas, civiles y públicas en este país. Este año realizó con gran éxito un foro sobre la proyección de la sustentabilidad.

Congruentes con el propósito compartido de apoyar el bienestar integral de la comunidad, nuestra empresa Bokados estableció una alianza con Ciudadanos Contra el Abuso del Alcohol, "CABAL", organización civil que brinda asesoría para combatir el abuso del alcohol, mediante un enfoque de promoción de virtudes y buenos hábitos entre la juventud para prevenir vicios y malos hábitos.



# 12 toneladas

de basura recolectadas en 7.5 kms. de riberas y playas durante el Día Anual del Voluntariado.



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	BENEFICIOS
<b>Programa de Voluntariado</b>	<p>En el 2012 destaca nuestra actividad institucional Día Anual del Voluntariado Arca Continental, con la participación de 6,000 voluntarios y más de 24 mil horas/hombre invertidas.</p> <p>Se realizaron actividades de reforestación limpieza de riveras y playas, así como la remodelación de instalaciones eléctricas, plomería y pintura de espacios recreativos y deportivos, parques y escuelas públicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>8,000</b> árboles plantados</li> <li>• <b>12</b> toneladas de basura</li> <li>• Limpieza de <b>7.5</b> kms de riveras y playas</li> <li>• Rehabilitación de <b>14</b> escuelas, <b>11</b> parques y <b>12</b> espacios públicos</li> </ul>
<b>Navidad con Sentido</b>	<p>Con el fin de llevar alegría en vísperas navideñas a la niñez de las comunidades menos favorecidas, se obsequiaron juguetes nuevos que fueron donados por los colaboradores de Arca Continental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10,115</b> juguetes recolectados</li> <li>• <b>9,300</b> niños beneficiados.</li> </ul>

### Programa de Voluntariado (VOLAR)

Fue creado desde hace ocho años con el objetivo de fomentar entre los colaboradores la aportación de donativos, tiempo y habilidades, al servicio de algunas organizaciones sociales de la comunidad de los territorios donde estamos presentes. Su operatividad y administración se logra a través de la formación de Comités de Voluntariado en cada unidad de negocio.

Además de las actividades locales de cada comité, anualmente se realizan cinco actividades institucionales de participación e involucramiento con la comunidad en cada territorio, entre ellas la campaña de recolección de juguetes "Navidad con Sentido" y el "Día Anual del Voluntariado", el cual fortalece nuestros valores, nuestro pensamiento, pero sobre todo, nuestra forma de ser y de proceder.

Los recursos se obtienen gracias a las aportaciones voluntarias de los colaboradores de cada unidad de negocio. Estas aportaciones son deducidas de su nómina y cargadas a una cuenta de ahorro de la empresa. Arca Continental iguala la cantidad que cada comité desea donar a diferentes causas.

### Red SumaRSE Nuevo León

Seguimos sumando esfuerzos con empresas locales para promover acciones que permitan mejorar la calidad de vida de la población por medio de la Red SumaRSE.

En 2012, la Red continuó su proceso de consolidación y presentó la metodología que contribuirá a la reconstrucción del tejido social y la generación de capacidad cívica de tres comunidades neoleonesas.

Se realizó un estudio para identificar la situación inicial, el contexto social y la percepción de las comunidades participantes, y se obtuvieron conclusiones que fueron agrupadas en los componentes que inciden en el objetivo de la iniciativa: resiliencia, competencias ciudadanas, cohesión social y acción colectiva.



## Apoyo a la Educación

Con la finalidad de mejorar su ambiente laboral-familiar y reconociendo que la educación en valores abona a tener una mejor sociedad, en 2012 continuamos el despliegue del programa Profundización de Valores Humanos dirigido a nuestros colaboradores.

Con una inversión superior al millón de pesos, en el 2012 se impartió el programa a más de 1,200 colaboradores en Chihuahua, Coahuila, Nuevo León, Baja California Sur, Sonora, Tamaulipas, San Luis Potosí y Ecuador. A la fecha más de 22,526 colaboradores han participado en este programa.

Adicionalmente, se impartió un Taller de Formación para Padres en Planta Topo Chico, Mazatlán, Culiacán y Reynosa, quedando constituidos para este taller dos equipos de instructores en Mazatlán y Culiacán.

# +11 mil

de árboles plantados por colaboradores en 2012 durante las actividades del voluntariado y Día de la Sustentabilidad.



## Día de la Sustentabilidad

En el 2012 se llevó a cabo este evento institucional, con el fin de comunicar nuestro desempeño y avances en materia ambiental de las operaciones y procesos.

Además se siguió difundiendo entre los colaboradores y sus familias la cultura de la sustentabilidad ambiental, a través de eventos de convivencia, en el que destacaron actividades y concursos relacionados con el reciclaje, ahorro de agua, cuidado del medio ambiente, entre otras prácticas positivas para la preservación de nuestro planeta.

También, durante este evento institucional se llevaron a cabo actividades de reforestación social con la siembra de 3,300 árboles, gracias a la participación de más de 7,000 colaboradores, sus familiares y algunos miembros de la comunidad.



# Promovemos e impulsamos la **ACTIVACIÓN FÍSICA Y HÁBITOS SALUDABLES**

Como integrantes del Sistema Coca-Cola, somos uno de los impulsores más importantes del deporte en México. En los territorios atendidos por Arca Continental fomentamos estilos de vida activos y saludables mediante el apoyo a programas de actividad física y educación nutricional.



## **Salud para Aprender**

Para continuar favoreciendo la salud integral de los alumnos de educación básica, de los maestros y padres de familia del Estado de Nuevo León, continuamos trabajando con el Programa Salud para Aprender, en coordinación con el Gobierno del Estado, las Secretarías de Educación y Salud e instituciones de la industria de alimentos y bebidas.

Esta alianza estratégica que comenzó en 2010 y que obtuvo como primer resultado la versión del Catálogo Estatal de Alimentos, Bebidas, Desayunos y Refrigerios Escolares, fue rediseñada en conformidad con la tercera etapa de los lineamientos federales para el ciclo escolar 2012-2013, y refuerza su propósito central por ofrecer a los directivos escolares, los expendedores de alimentos de las escuelas y los padres de familia, información valiosa sobre los alimentos y preparaciones apropiados para el consumo de los escolares de educación básica.

## **Escuelas en Movimiento**

Con el objetivo de remodelar las instalaciones de 10 canchas deportivas en centros educativos del municipio de Saltillo, Coahuila, construimos una cancha polivalente en el municipio de Villaldama, Nuevo León, entregamos equipo deportivo y ofrecimos orientación sobre hábitos alimenticios saludables y la promoción del cuidado ambiental a más de 7,500 alumnos, beneficiando indirectamente a cerca de 5,000 familias de 11 escuelas.



### Maratón Powerade

Celebramos con gran orgullo en este 2012, la séptima edición del Maratón Powerade en la ciudad de Monterrey, evento que se realiza en conjunto con la Asociación de Clubes de Corredores del Estado de Nuevo León, A.C., y que se ha consolidado como uno de los mayores eventos promotores del deporte y de estilos de vida saludables en el Estado.

En la última edición, se alcanzó la cifra récord de 3,500 corredores, consolidándose una vez más como el maratón con el mayor número de participantes en la historia de Nuevo León, 12% más que en 2011.

Siguiendo la tradición de años anteriores, promovimos la salud, la actividad física y el gusto por el deporte entre los niños al celebrar también el mini maratón, de 4.2 kilómetros de largo, que este año obtuvo un nuevo récord con la asistencia de 2 mil jóvenes corredores.

Refrendamos nuestro compromiso de llevar los beneficios de salud a toda la población a través de las Inscripciones con Valor, concepto enfocado a la recaudación de fondos que se destinan a instituciones de beneficencia y que este 2012 alcanzaron los 400 mil pesos.

### Copa Coca-Cola

Uno de los compromisos del Sistema Coca-Cola en México es el de promover estilos de vida activos y saludables entre los mexicanos con eventos deportivos como la Copa Coca-Cola, considerado el torneo interescolar de fútbol más importante del país.

Arca Continental participa activamente en esta importante iniciativa, que en 15 años nos ha permitido activar físicamente a más de un millón de jóvenes de secundaria, inspirándolos a adoptar un estilo de vida activo y saludable a través de una experiencia única y divertida que promueve el deporte y los valores de la sana competencia, el compañerismo y el trabajo en equipo.

En 2012 se jugaron más de 7 mil partidos en 140 ciudades del país con eliminatorias locales, estatales y la gran final nacional.

### Dale Jugamos

En los territorios que atendemos en Argentina buscamos promover la actividad física en los recreos escolares y compartir con los pequeños temas relacionados a su alimentación y nutrición. Para lograrlo, se realizó una alianza con la Fundación Educacional la cual instruye a maestros en materia de nutrición y educación física. Desde su creación ya participaron 357,350 niños de 1,176 escuelas públicas de todo el país con un total de 9,401 docentes capacitados.

# +357 mil

niños en Argentina han participado en el Programa Dale Jugamos desde su creación.



# CULTURA Y GESTIÓN AMBIENTAL

Queremos conducir nuestro negocio haciendo un uso racional de los recursos naturales y preservando el medio ambiente, por lo que estamos comprometidos a integrar nuestra política ambiental en todas nuestras decisiones y procesos de negocios.

**+635,974 m<sup>3</sup>**

de agua ahorrados en 2012.

Reducción de CO<sub>2</sub> a la atmósfera por mejoras en procesos

**7,627 tons.**



# Pasos firmes hacia la **SUSTENTABILIDAD**

Establecimos múltiples acciones para reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones, haciendo un uso racional y eficiente de los recursos naturales y considerando los aspectos clave de todos nuestros procesos productivos.

Como parte de nuestros esfuerzos de sustentabilidad para mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones, destacan importantes mejoras en el consumo de agua, energía, manejo de residuos y emisiones.

Uno de estos esfuerzos y que nos llena de orgullo, es el proyecto "Rainmaker", implementado en conjunto con la Compañía Coca-Cola en Planta Hermosillo, Sonora, y que integra tecnologías de vanguardia que optimizan en un 35% el consumo de agua, hecho que la hizo acreedora del premio "Global Grand Winner" de la Asociación Internacional del Agua.

En el tema de prevención y uso eficiente de los recursos naturales, incluimos en el Sistema Sustentabilidad Ambiental de Arca Continental la implementación de un programa de formación continua y especializada en temas de medio



# **POLÍTICA** AMBIENTAL

## MODELO DE SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL



### PREVENCIÓN / USO EFICIENTE

#### CAPITAL HUMANO

Desarrollo de la cultura ambiental

#### INFRAESTRUCTURA

A través de la Innovación Tecnológica

#### GESTIÓN

Sistema de Administración Ambiental

ambiente para los colaboradores, y extensivo para algunos proveedores estratégicos y muy vinculados en la operación y distribución de nuestros productos.

En estos cursos de capacitación, se realizan acciones formativas en cada centro de operación con la finalidad de identificar y corregir aspectos para mejorar la eficiencia en los procesos y cumplir con los objetivos propuestos.

Es importante destacar que los colaboradores responsables de la estrategia y operación de estos programas, cuentan con un bono económico referenciado al cumplimiento de los indicadores y al nivel de desempeño.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental está certificado, lo que garantiza un estricto control de calidad y apego al cumplimiento con la legislación ambiental vigente; mientras que 19 plantas cuentan con un Certificado de Industria Limpia.



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

# AGUA

El agua es el recurso máspreciado del planeta, **vital para las comunidades y nuestro negocio.** Asumimos el compromiso de optimizar el uso del recurso hídrico.

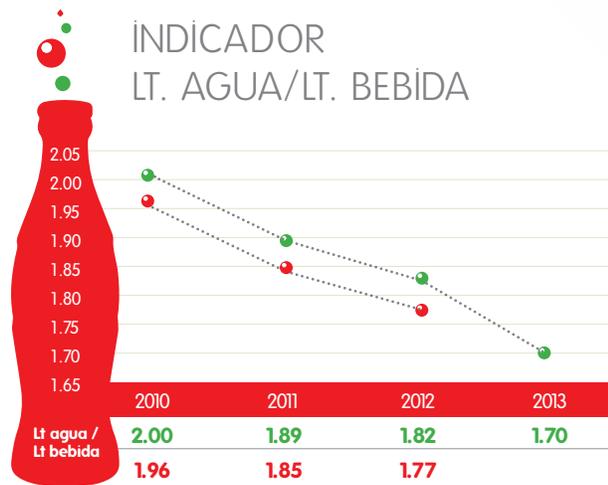


Como parte del Sistema Coca-Cola, estamos comprometidos con el objetivo de la Visión 2020 de devolver a la naturaleza el 100% del agua que utilizamos en nuestros procesos, a través de diferentes iniciativas y programas de control enmarcados bajo tres grandes rubros: Reducir, Reciclar y Reponer el vital líquido.

## Reducir agua

El "Programa de Uso Racional del Agua" tiene la finalidad de orientar todos los procesos de nuestras plantas hacia la reducción del consumo del agua, mediante la implementación de nuevas tecnologías en los procesos de producción, tales como el lavado de botellas con aire ionizado, la inclusión de sistemas terciarios y la inclusión de ósmosis de sacrificio.

Otra iniciativa en relación al tema es la capacitación constante que promueve una cultura de ahorro y uso racional del agua entre los colaboradores. A la fecha, el 100% del personal de producción ha sido capacitado en temas relacionados con el cuidado del medio ambiente y el uso del agua.



● Objetivo del indicador de Agua ● Indicador Lt. Agua/Lt. Bebida

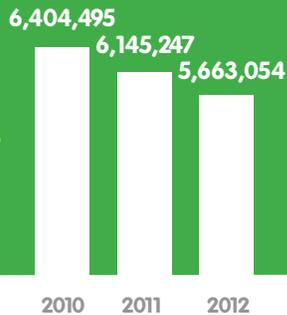


### TOTAL DEL CONSUMO DE AGUA CONTRA PRODUCCIÓN

	2010	2011	2012
Agua Utilizada (m <sup>3</sup> )	13,075,264	13,343,083	13,041,012
Producción de bebida (m <sup>3</sup> )	6,670,769	7,197,837	7,377,959

## AGUAS INDUSTRIALES

m<sup>3</sup> Agua Residual



### Reciclar el agua

En cuanto a las iniciativas de reutilización del agua en nuestras operaciones, devolvemos el 100% de las aguas residuales al ambiente, a un nivel de calidad que permite el desarrollo de la biodiversidad.

### Reponer agua

Participar en proyectos locales relevantes nos permite acercarnos al objetivo de reponer el agua utilizada a la comunidad y a la naturaleza; en este sentido, desde el año 2007 y en alianza con Coca-Cola de México y la World Wildlife Fund (WWF), arrancamos el proyecto denominado "Protección de Vulnerabilidad de la Fuente de Agua (SVA)".

Este proyecto identifica los impactos que tienen nuestros suministros de agua, con la finalidad de mitigarlos tomando las medidas preventivas para no agotar el recurso y no contaminar la fuente. Los resultados del proyecto nos permitieron identificar y participar en proyectos de reposición que pueden ser muy provechosos para la comunidad.



En Arca Continental, comprometidos con proteger y mitigar los impactos en las cuencas de agua que abastecen a nuestros territorios, establecimos con Coca-Cola de México, el Sistema Embotellador y con Pronatura A.C, el Programa Nacional de Reforestación y Cosecha de Agua, el cual tiene como objetivo recuperar 25,000 hectáreas de bosques del país para fomentar la continuidad del ciclo hidrológico.



# 6 millones

de árboles plantados en 5,500 hectáreas de territorios de Arca Continental durante el 2012.

# HUELLA DE CARBONO



Avanzamos hacia la meta de ser la industria de bebidas líder en el **uso eficiente** de energía y la **prevención** del cambio climático.

La optimización del uso de la energía depende de la eficiencia operativa en la producción y distribución de nuestras bebidas y alimentos, por lo que realizamos importantes inversiones para la reducción del consumo eléctrico que se materializan en diversas iniciativas orientadas a reducir, reemplazar e innovar en los centros de trabajo.

## Reducir energía

Como parte de las acciones por reducir el consumo de energía en los procesos de producción, llevamos a cabo un monitoreo y diagnóstico del consumo de energía y las emisiones generadas.

Contamos también con el "Programa Invernal de Ahorro de Energía", diseñado con el propósito de disminuir el consumo de energía en los meses invernales a través del reajuste del número de turnos, reduciéndolos de tres a dos.

Otras iniciativas que han permitido la reducción del consumo de energía y las emisiones son la optimización en la capacidad de carga de nuestros camiones, lo cual reduce el número de viajes necesarios para los traslados más largos del producto, la utilización de montacargas eléctricos en nuestros almacenes y plantas, y la instalación de motores de alta eficiencia en las plantas productivas.

El monitoreo de indicadores de rendimiento de combustible nos permite detectar áreas de oportunidad y ser cada vez más eficientes en el consumo de combustible; ejemplo de ello es la configuración "Fully" y el sistema "Drop and Hook" que están orientados a la reducción y optimización en los traslados de producto hacia los centros de distribución, así como el monitoreo y diagnóstico de instalaciones eléctricas en todas nuestras plantas y oficinas.

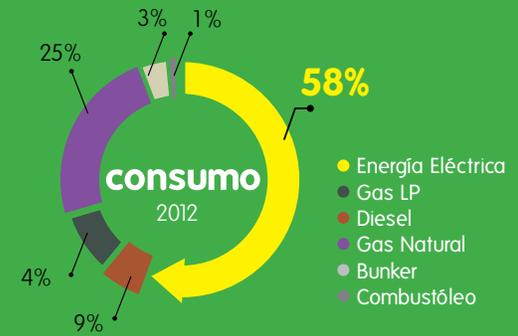
## ÍNDICE DE EMISIONES (KG CO<sub>2</sub>/M<sup>3</sup> BEBIDA)



Nota: Se recalculó a partir del 2011 con nuevo factor GEI.

## CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA (GJ)

AÑO	GAS LP	GAS NATURAL	DIESEL	COMBUSTÓLEO	BÚNKER
2010	66,355	392,377	221,918	18,145	41,933
2011	67,092	436,024	167,759	17,424	49,082
2012	77,436	441,907	148,299	19,624	47,523



## Reemplazar energía

Hemos llevado a cabo diversas iniciativas que consisten en la utilización de nuevas tecnologías que reduzcan el consumo de energía, sustituyendo motores, bombas, luminarias por equivalentes más eficientes. Así mismo, realizamos una evaluación de fuentes renovables de energía, como la eólica, y continuamos nuestros diagnósticos, monitoreo y control ambiental; evolución a instalaciones verdes y evaluación de tecnologías para la reducción del consumo de combustibles.

## Innovar para eficientar la energía

Nuestra meta es integrar antes del 2015 energías limpias que provengan de fuentes renovables en nuestros procesos, con la finalidad de reducir nuestras emisiones a la atmósfera reflejadas como toneladas de CO<sub>2</sub>.

En conjunto con nuestros proveedores, hemos desarrollado tecnologías que reducen el consumo de energía en nuestros refrigeradores y por ende las emisiones de gases efecto invernadero. El 100% de nuestros refrigeradores en el mercado son libres de CFC's y el 77% de ellos cuenta con dispositivos de ahorro de energía, los cuales permitieron en 2012 un ahorro de cerca del 4% en el consumo de energía por parte de los clientes, comparado con el año pasado.

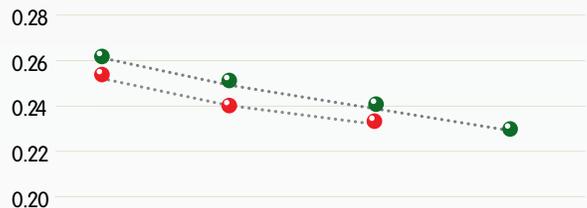
Otras iniciativas que nos permiten optimizar y ahorrar energía en el año son: pruebas con CO<sub>2</sub> como gas refrigerante, vehículos 4 cilindros que consumen menos combustible, uso de montacargas de gas natural.

Trabajamos en la lucha contra el cambio climático, pues reconocemos que es uno de los temas centrales de la estrategia de nuestro negocio; para ello, buscamos incrementar la eficiencia de todas nuestras operaciones

en el uso los procesos para la protección del clima, la conservación de los recursos y materias primas renovables.

Estamos trabajando de forma interna y con nuestros socios transportistas para mejorar la eficiencia de nuestros vehículos mediante el mantenimiento y mejoramiento del parque vehicular, evaluando la adquisición de vehículos híbridos y reduciendo el consumo de combustible teniendo una mejor logística de rutas de mercado.

## USO DE ENERGÍA (MJ/LTS BEBIDA)



	2010	2011	2012	2013
● Objetivo	0.260	0.250	0.240	0.231
● MJ/Lts bebida	0.255	0.244	0.236	

## CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA (GJ)

	2010	2011	2012
	959,870	1,016,901	1,008,397

# EMPAQUE

Trabajamos por desarrollar empaques ecológicos que se perciban como fuente de valor para el ambiente y no como desecho.

En 2012 invertimos 196 millones de pesos en el tema de aligeramiento de empaques, que significan ahorros anuales por 4 mil toneladas de resina de PET (Politereftalato de Etileno).

Avanzamos en las metas de sustentabilidad y refrendamos nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente a través de PetStar, planta de reciclaje de PET grado alimenticio cuya administración lideramos en conjunto con la Compañía Coca-Cola y otros embotelladores del sistema.

PetStar utiliza tecnología de punta para procesar cerca de 30 mil toneladas de PET post-consumo al año y convertirlas en aproximadamente 22 mil toneladas de resina reciclada de PET grado alimenticio, las cuales pueden ser utilizadas como insumo para nuevos envases en la industria de alimentos y bebidas.

En 2012 invertimos 34 millones de dólares para duplicar su capacidad, por lo que para mediados del 2013 será capaz de retirar del medio ambiente 2 mil millones de botellas de PET, reciclarlas y convertirlas en 44 mil toneladas de resina reciclada.

En 2012 en las operaciones de México, se consumieron 5,954 toneladas de resina reciclada (PCR) utilizadas en la elaboración de envase PET No Retornable (PET NR), que equivalen a 7.6% del consumo total de resina en envase PET NR (78,149 ton). Para el 2015, esperamos utilizar cerca de 30,000 toneladas de PCR, que representaría más del 36% del consumo total de resina en envase PET NR.

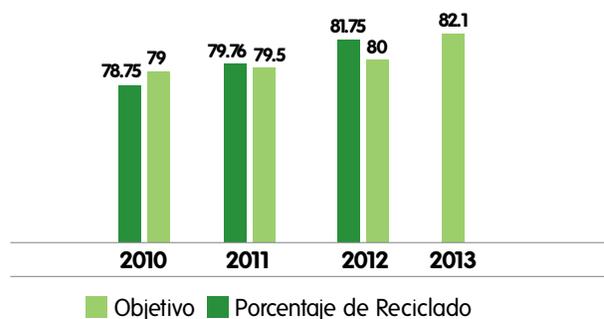
## PROYECCIÓN CONSUMO TONELADAS PCR



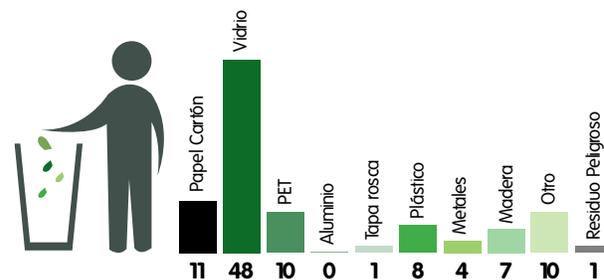
# RESIDUOS

A través de la correcta canalización de residuos y acciones enfocadas al reciclado de diversos materiales utilizados en los procesos de producción, hemos logrado una reducción importante de residuos, siempre respetando la normatividad y comprometidos con la búsqueda de alternativas que generen más reducciones.

## PORCENTAJE DE RECICLADO



## PORCENTAJE DE RESIDUOS RECICLADOS EN 2012



Residuos y Porcentaje de Reciclado	2010	2011	2012
Residuos Reciclados (kg.)	46,343,454	48,898,704	52,000,713
Residuos Confinados (kg.)	12,505,394	12,411,887	11,605,967
Residuos Sólidos (kg.)	58,848,849	61,310,591	63,606,680
Porcentaje Reciclado	78.75%	79.76%	81.75%
Objetivo Reciclado	79.0%	79.5%	80.0%

# LEGISLACIÓN AMBIENTAL

Nuestra empresa, como todo organismo social, forma parte de una **comunidad mundial** inscrita en cada lugar donde se encuentran localizadas sus operaciones.

Es nuestra responsabilidad respetar el cumplimiento de todas las normas y leyes ambientales, que conduzcan a la preservación del equilibrio entre nuestro sistema de negocio y la comunidad a la que pertenecemos.

En 2012 no sufrimos ningún derrame de producto de nuestras operaciones, ni la empresa ha sido objeto de sanción o multa por incumplimiento de alguna regulación ambiental.

## PLANTAS CERTIFICADAS

### FSSC 22000

1. Chihuahua	10. San Luis
2. Matamoros	11. Zapopan
3. Hermosillo	12. La Favorita
4. Mexicali	13. Las Trojes
5. Topo Chico	14. Coyotes
6. Insurgentes	15. Piedras Negras
7. Guadalupe	16. La Paz
8. Culiacán	17. Ciel Juventud
9. Juárez	18. Ciel Saltillo

### ISO 9001/ ISO 14001

1. San Luis	8. Culiacán
2. Hermosillo	9. Guadalupe
3. Mexicali	10. Juárez
4. Matamoros	11. La Favorita
5. Chihuahua	12. Zapopan
6. Topo Chico	13. Las Trojes
7. Insurgentes	14. Aguascalientes

### OHSAS 18001

1. San Luis	4. Chihuahua
2. Hermosillo	5. Matamoros
3. Mexicali	6. Topo Chico

# CONSTRUCCIÓN SUSTENTABLE

Establecimos los nuevos estándares e indicadores de diseño y construcción "verde" relativos a la eficiencia energética y el cuidado del impacto ambiental para todos los nuevos proyectos de construcción, ampliación y/o remodelación de las oficinas de nuestras unidades de negocio. Estos criterios están enfocados a ahorro de agua, eficiencia energética y protección de la atmósfera, utilización de energías renovables, calidad del aire y respetar la biodiversidad de la zona.

# BIO-DIVERSIDAD

En el tema de biodiversidad, trabajamos en mantener cuerpos de agua dulce para garantizar la **conservación de miles de especies endémicas** de los territorios donde operamos y se realizan trabajos de conservación de suelo que contribuyen a la captación e infiltración de agua al subsuelo, recargando los mantos freáticos y abasteciendo las cuencas de agua.

En 2012 continuamos con nuestros programas de fomento a la cultura ecológica con eventos como Día Anual del Voluntariado Arca Continental con la entusiasta participación de cerca de 6 mil colaboradores y sus familias en actividades de reforestación, sembrando en esta y otras actividades más de 11,271 árboles.

En el caso de limpieza de cuerpos de agua se recolectaron 12 toneladas de basura en 7.5 Kms. de riberas y playas.

# COMPETITIVIDAD Y VALOR COMPARTIDO

Mediante una constante inversión, permanente generación de empleos y una fuerte demanda de productos y servicios, impulsamos el crecimiento económico y el desarrollo social de todas las comunidades donde operamos.

## 44,404 millones

valor económico distribuido\*.

\* VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO – PAGO A PROVEEDORES + SUELDOS Y PRESTACIONES + INVERSIONES EN LA COMUNIDAD + IMPUESTOS + DIVIDENDOS + PAGO DE INTERESES Y CAPITAL + OTROS PAGOS

## 98%

de nuestros proveedores son nacionales.



  
**ARCACONTINENTAL**

**esfuerzos por el B**

# DESARROLLO ECONÓMICO

A través de unidades de negocio eficientes en lo económico y un crecimiento continuo, buscamos garantizar la sustentabilidad y la competitividad del negocio, generando valor compartido para todos nuestros grupos de interés.



Nuestra responsabilidad económica inicia con la producción y comercialización de productos de excelente calidad que, con una perspectiva sustentable, satisfagan plenamente las necesidades y gustos de nuestros clientes y consumidores. Para cumplir con esta misión, requerimos de capital humano y de un gran número de insumos, productos y servicios. La derrama económica que esta cadena provoca contribuye, a su vez, al crecimiento y desarrollo de las comunidades donde operamos.

## VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO (VEDC)

Ventas Netas	56,269
Productos Financieros	143
Ventas de Activos	18
<b>Total VEDC</b>	<b>56,429</b>

## VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)

Costo de Ventas	30,234
Salarios, beneficios sociales	8,053
Otros gastos	205
Impuestos	2,442
Dividendos	2,417
Intereses	995
Inversión a la Comunidad	58
<b>Total VED</b>	<b>44,404</b>

**TOTAL VALOR ECONÓMICO RETENIDO 12,025**

NOTA: CANTIDADES EXPRESADAS EN MILLONES DE PESOS.



Durante el proceso de creación de valor económico consideramos en todo momento nuestros principios éticos: comercio justo, desarrollo constante de la cadena de valor y cumplimiento a las normas y leyes vigentes en el país. Creemos firmemente que no se puede crear valor final, si a lo largo del proceso actuamos sin apego a nuestro Código de Ética.

## Inversión

La inversión es un medio para mantener y acrecentar la eficiencia y competitividad de una empresa. Por ello mantenemos una constante inversión en todas nuestras áreas, lo cual se traduce en una importante derrama económica para todos nuestros colaboradores. En 2012 nuestra inversión en activos fijos fue de 3,408 millones de pesos.

## Empleo

El compromiso con el bienestar social de las comunidades donde operamos nos motiva a ser una fuente estable y creciente de empleo bien remunerado, con prestaciones sociales y oportunidades de desarrollo para nuestro personal.

En 2012 nuestro capital humano alcanzó los 39,070 colaboradores y, gracias a nuestras actividades comerciales, generamos aproximadamente 156,280 empleos indirectos.

# 3,408

## millones de pesos

inversión en activos fijos

# ÉTICA

**EL CÓDIGO DE ÉTICA DE ARCA CONTINENTAL NORMA EL COMPORTAMIENTO FRENTE A TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS, Y ES PARTE FUNDAMENTAL EN TODOS LOS ÁMBITOS DONDE OPERAMOS.**

Nuestro Código de Ética es conocido por todo el personal de la empresa y es revisado y actualizado cada dos años por el Consejo de Administración y el Comité Directivo. Éste debe responder a las condiciones globales de nuestro negocio, respetando la perspectiva de nuestros clientes, colaboradores, competencia, autoridades, cuidado del medio ambiente, etc.

Para dar a conocer el Código de Ética utilizamos diversas herramientas de comunicación, entre las que destacan nuestra revista interna Visión en Acción, tableros informativos, página de internet y cursos para su difusión. Cada nuevo colaborador recibe durante su Curso de Inducción un ejemplar de este Código.

Nuestro Código de Ética parte del respeto a los valores de la empresa y el cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes en todos los países donde operamos. Entre sus objetivos destacan procesos y controles anti-corrupción, fomentar el comercio justo, favorecer la transparencia y procurar una sana relación entre nuestros colaboradores y todas las personas que entran en contacto con la empresa.

Antes de que se regulara la publicidad dirigida a menores de edad, en Arca Continental adquirimos la práctica de no dirigir mensajes a menores de 12 años, con el objetivo de respetar el derecho de los padres y tutores a elegir lo que más conviene a sus hijos. Años después, este principio se transformó posteriormente en el Código de Auto-regulación de Publicidad de Alimentos y Bebidas no Alcohólicas (PABI), que seguimos cumpliendo como parte del Sistema Coca-Cola.

**Contamos con un medio de denuncia de comportamientos alejados del Código de Ética llamado Buzón de Transparencia, el cual está disponible las 24 horas del día y todos los días del año en: [www.arcacontal.com](http://www.arcacontal.com) / 01800-000-2722**

**Durante 2012 todas las denuncias recibidas fueron analizadas, evaluadas y resueltas satisfactoriamente por una empresa independiente, encargada de realizar este proceso y hacer recomendaciones concretas a las instancias correspondientes.**

# Diálogo permanente con nuestros **CLIENTES**

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

Conscientes de que la atención a nuestros clientes es la clave para lograr el éxito con el consumidor final, hemos adoptado en la fuerza de ventas y distribución modelos de servicio dirigidos a fortalecer una comunicación eficiente con el cliente, a quien consideramos el socio principal de nuestro negocio.

En la evolución del negocio y del mercado diseñamos modelos de servicios comerciales donde atendemos las necesidades particulares de cada canal y damos un seguimiento a los estándares que validan el cumplimiento de los objetivos.

En los más de 908 mil puntos de venta en los tres países en los que operamos, nuestro objetivo estratégico de atención, comunicación, trabajo y reconocimiento a nuestros clientes son los ejes que nos han llevado a generar esfuerzos para lograr una relación armónica y de largo plazo, marcando las siguientes tendencias.

## Atención Integral al Cliente

En Arca Continental sabemos que la satisfacción de nuestros clientes refuerza el valor de nuestra marca, por este motivo mantenemos con ellos un diálogo transparente y permanente mediante efectivos canales de comunicación.

En 2012 rediseñamos nuestro esquema de atención a clientes para homologar procesos y centralizar la operación de todos los territorios, logrando como resultado el lanzamiento de nuestro Centro de Contacto Arca Continental (DÍGA), un centro que reforzará el nivel de atención a clientes y consumidores que veníamos ofreciendo desde hace algunos años; atenderá el buzón electrónico de la página de internet, quejas y/o necesidades de los usuarios, además de dar seguimiento y monitorear la satisfacción de servicio.

Al cierre del año pasado no se presentaron reclamaciones y tampoco se presentaron registros de incumplimiento a las normas y códigos relacionados al suministro, uso de productos y servicios de la organización.

## Programa Socio Distinguido

En Arca Continental buscamos día a día fortalecer la relación con nuestros clientes, por lo que hemos desarrollado un programa de sinergia continua, que busca el crecimiento de los detallistas como





microempresarios, a través del financiamiento de cursos de capacitación en temas que coadyuven a mejorar sus ventas y estrategias de negocio, con la convicción de impulsar, motivar y con ello mejorar la calidad de servicio que brindan a nuestros consumidores.

## Desarrollo de Detallistas

En la constante búsqueda por agregar valor a nuestros clientes, en el 2012 continuamos brindando a nuestros detallistas dueños de misceláneas, tienditas y abarroteros capacitación en el Aula Móvil, un tráiler que se convierte en una aula equipada con todo lo necesario para la impartición de cursos, y que ofrecemos de forma gratuita. Durante el año se impartió un total de 183 cursos a 5,111 detallistas quienes aprendieron nuevas herramientas y técnicas de venta que les permitirá responder mejor a las demandas de sus consumidores e incrementar sus ventas para el éxito de su negocio.

También fortalecimos el Proyecto Siglo XXI, que busca apoyar a los clientes a expandir su potencial en la presentación de productos en anaquel, material promocional, pintura, capacitación y herramientas para aumentar el tráfico de consumidores hacia su negocio. El año pasado apoyamos a más de 5,000 clientes con este programa, y en 2013 nos hemos fijado la meta de continuar ampliando esta iniciativa.

## Programa Frente Frío

Impulsados por mejorar la calidad del servicio al cliente y la satisfacción de nuestros consumidores, desde hace algunos años incorporamos a nuestra estrategia de negocios el programa Frente Frío, que busca ofrecer al consumidor final bebidas frías disponibles cuando sean requeridas. Para lograr este propósito, proporcionamos todo el apoyo necesario a los pequeños comercios que exhiben nuestros productos a través de la instalación de equipos de refrigeración nuevos.

A la fecha hemos acumulado la instalación de 388,000 refrigeradores libres de gases CFC's, con los que se mantiene el 100% de nuestros equipos en el país libres de CFC's, de los cuales el 77% cuenta con tecnología especializada para el ahorro del consumo de energía, lo que repercute en menores costos y mayor rentabilidad para los negocios de los detallistas.

## RTM (Ruta al Mercado)

"Route to Market" es una estrategia de trabajo que nos permite conocer, evaluar y mejorar nuestros modelos de servicio y sistemas de distribución para atender las diversas dinámicas que presenta el mercado y que al reconocer las diferentes necesidades de servicio de cada tipo de cliente nos permite optimizar las rutas de distribución, y consecuentemente, reducir la emisión de contaminantes y costos, mientras elevamos el nivel de satisfacción de nuestros clientes.



# +183 mil

detallistas apoyados durante el 2012.

# Variedad de productos que satisfacen a los **CONSUMIDORES**

El éxito del negocio se basa en satisfacer en todo momento y con excelencia las expectativas de **nuestros consumidores**, ofreciendo un amplio portafolio de productos de gran calidad para atender sus diferentes necesidades y preferencias de hidratación y alimentación.

## Amplio portafolio de productos

En Arca Continental mantenemos la promesa de atender las necesidades y preferencias de nuestros consumidores, esforzándonos continuamente en ofrecer bebidas y alimentos que contengan los más altos niveles nutricionales para que puedan ser disfrutados en todo momento.

Nuestro portafolio integra marcas propiedad de la Compañía Coca-Cola entre ellas agua, agua saborizada, té, jugos, bebidas energéticas, isotónicos, bebidas adicionadas, café, refrescos carbonatados, de los cuales, 40% está conformado por opciones bajas o sin calorías.

En nuestro negocio de botanas ofrecemos variedad de presentaciones, salsas y dulces, producidas por Bokados, en México; Wise, en Estados Unidos, e Inalecsa, en Ecuador.

Al igual que en el segmento de bebidas, en nuestros negocios de botanas y dulces ofrecemos un amplio portafolio para cada necesidad energética y ocasión de consumo, es por eso que cerca de un 50% de nuestros productos son bajos en sodio, azúcares y ninguna contiene grasas trans.

Estamos estableciendo estrategias que permitan promover entre nuestros canales de venta y distribución, bebidas menores o iguales a los 355 ml y botanas menores a 75 gr.



En nuestros empaques y etiquetas ofrecemos **información relevante** para que los consumidores tomen una decisión informada acerca de su consumo.



## Marketing y Publicidad Responsable

Nuestra empresa siempre ha tenido el compromiso de comercializar sus productos de manera responsable. Contamos con una política de marketing responsable que establece no dirigir mensajes publicitarios o comunicación comercial a niños menores de 12 años en ningún medio de comunicación y tampoco en nuestros productos; y brindar a los consumidores información que les permita tomar mejores decisiones.

Acordes con los lineamientos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y mostrando nuestro compromiso con la salud de los niños, en Arca Continental adoptamos desde el 2008 el Código de Autorregulación de Publicidad de Alimentos y Bebidas dirigida al Público Infantil (Código PABI), el cual establece los lineamientos específicos para la emisión de publicidad infantil de alimentos y bebidas no alcohólicas, en la búsqueda de la promoción de estilos de vida saludables.

En 2012, el total de la pauta publicitaria cumplió con esta política y no destinamos recursos a comunicaciones dirigidas a menores de 12 años.

# 40%

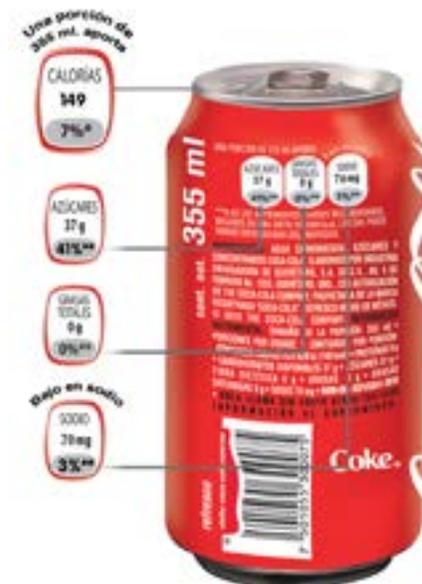
de nuestro portafolio de bebidas está conformado por opciones bajas o sin calorías.

## Etiquetado de producto

En Arca Continental mantenemos el compromiso con nuestros consumidores y, para maximizar su bienestar, facilitamos la información nutricional de nuestros productos de forma clara y comprensible como instrumento idóneo para la protección de su salud y para mejorar la capacidad de elección del consumidor.

En este sentido, la Compañía Coca-Cola en sus etiquetas incluye las Guías Diarias de Alimentación (GDA's), gráficas sencillas sobre el contenido de calorías, azúcares, grasas y sodio de cada bebida, e incluye los porcentajes de consumo recomendado de estos ingredientes en una dieta de dos mil calorías por día.

En el caso de Bokados, cada producto contiene la información nutrimental requerida y, adicionalmente, muchos de ellos cumplen con los lineamientos para la distribución y venta de alimentos dentro de las escuelas de Educación Básica. En 2012 no tuvimos ningún incumplimiento respecto a regulaciones de etiquetado de productos.



\*\*% De los nutrimentos diarios recomendados, basados en una dieta de 2000kcal, la cual puede variar dependiendo del individuo.

# Impulsamos el crecimiento de nuestros **PROVEEDORES**

Reconocemos la importancia de nuestra cadena de valor en el éxito de la estrategia de sustentabilidad de la empresa, por lo que diseñamos esquemas de corresponsabilidad con los proveedores que nos permitan incorporar prácticas de desarrollo sustentable y beneficio para la comunidad.

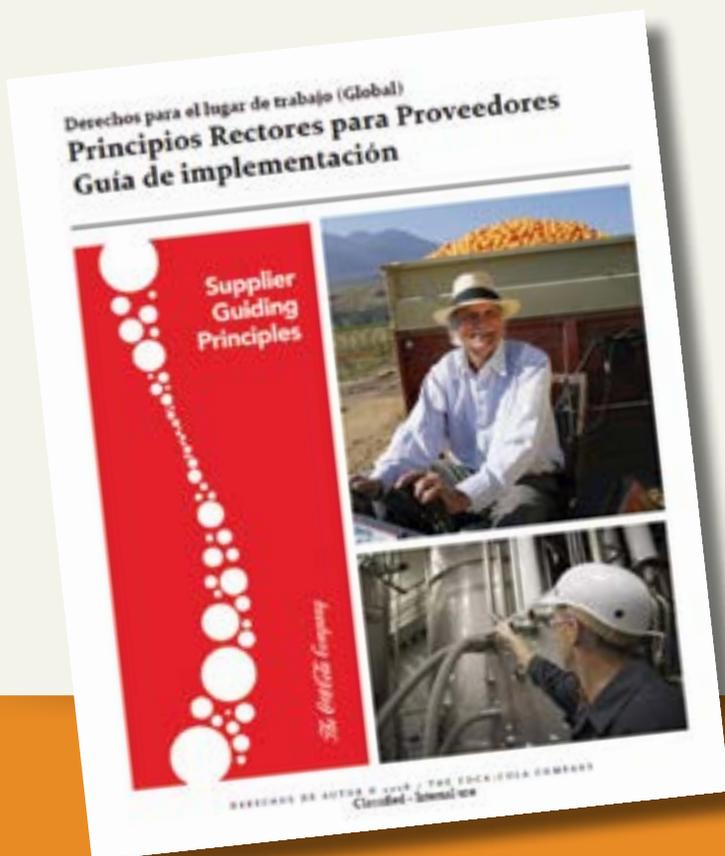
## Principios rectores con proveedores

Con la finalidad de mantener a la cadena de suministro alineada a nuestros principios y valores, aplicamos a todos nuestros proveedores la Guía de Principios Rectores para Proveedores de Coca-Cola, que reafirma nuestro compromiso con el desarrollo de relaciones basadas en la integridad, el respeto a los derechos humanos, libertad de asociación, la prohibición del trabajo infantil, forzado y abuso al trabajador, el combate a la discriminación, la promoción del trabajo seguro y saludable; la protección del medio ambiente y el cumplimiento de la legislación vigente.

Estos principios rigen la contratación y relación de la gran variedad de proveedores que nos apoyan en el desarrollo de nuestro negocio, de los cuales, el 98% son nacionales.

Como parte de la política de compras y los lineamientos del Sistema Coca-Cola, los proveedores son evaluados por su calidad, seguridad y prevención de riesgos laborales, prácticas de responsabilidad social, cuidado del medio ambiente y situación económica financiera.

Mediante los principios rectores involucramos a nuestros proveedores en la aplicación de diversos aspectos de sustentabilidad con un mayor enfoque en los derechos humanos, integridad empresarial y cuidado del medio ambiente.



La **cadena de suministro** es un elemento esencial en las iniciativas de sustentabilidad. Estamos trabajando por integrar los principios rectores de sustentabilidad en todos nuestros procesos de contratación y extenderlos hasta donde sea posible a toda nuestra cadena de suministro.

### Desarrollando la Cadena de Valor

En 2012 invitamos a algunas Pequeñas y Medianas Empresas que nos proveen productos y servicios a dos talleres de Responsabilidad Social. El primero, que fue organizado por la Red SumaRSE por Nuevo León, que organizó el “Taller Intercambio de Mejores Prácticas de Vinculación Comunitaria Empresarial”, con la finalidad de que Arca Continental y algunos de los demás socios de la red, pudiéramos compartir a pequeñas y medianas empresas de la cadena de valor experiencias derivadas de la implementación de acciones sociales.

La segunda actividad fue organizada en conjunto con la Unión Social de Empresarios de México, A.C. (Nuevo León), otorgando becas a tres proveedores para asistir al taller “Desarrollo de la Cadena de Valor”, con el objetivo de capacitarlos en valores, desarrollo comunitario, cuidado ambiental, entre otros temas de Responsabilidad Social Empresarial.

### Taller de Liderazgo Ambiental

Comprometidos con el desarrollo de nuestra cadena de valor, en el 2012 impartimos el Programa de Liderazgo Ambiental para la Competitividad, en colaboración con la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA). Los cursos incluyeron temas y estrategias de eficiencia productiva y de cuidado al medio ambiente a fin de mantener y fortalecer su presencia en el mercado.

**98%** de nuestros proveedores son nacionales y estamos trabajando en conjunto para que incorporen a su negocio prácticas sustentables que les permitan seguir siendo competitivos.



# CIUDADANÍA CORPORATIVA

Como ciudadanos corporativos responsables, en Arca Continental apoyamos toda iniciativa que propicie el sano desarrollo de nuestro sector. Compartimos experiencias y buenas prácticas a través de nuestra participación en diversos organismos de representación, así como en conferencias y eventos relativos al desarrollo empresarial responsable.

Somos co-fundadores de la Red SumaRSE, organización constituida por diversas empresas del Estado de Nuevo León, cuyo objetivo es apoyar el desarrollo sustentable de la comunidad por medio de la suma de apoyos, voluntades y acciones. A la par de esta iniciativa, participamos activamente en diversas asociaciones y cámaras empresariales, tales como:

- Asociación Nacional de Productores de Refrescos y Aguas Carbonatadas
- Asociación de Embotelladores de Coca-Cola
- Consejo Nacional Agropecuario
- Consejo Consultivo del Agua
- Unión Social de Empresarios de México, A.C.
- Cámara Nacional de la Industria de la Transformación en la Rama de Botanas
- Confederación Nacional de Cámaras Industriales
- Cámara de la Industria de la Transformación de Nuevo León
- Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo
- Cámara Nacional de la Industria de la Transformación
- Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados
- Confederación Patronal de la República Mexicana
- Asociación Neolonesa de Abogados de Empresa, A.C.
- Asociación Nacional de Abarrotereros Mayoristas, A.C.
- Asociación Técnica de Compensaciones, A.C.
- Centro Mexicano para la Filantropía, A.C.
- Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, A.C.
- Snack Food Association
- Cámara de Industrias Guayaquil
- Cámara de Comercio (Ecuador)
- Cámara Ecuatoriano Americano de Comercio
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria

## Principales premios y reconocimientos en 2012

PREMIO O RECONOCIMIENTO	LO OTORGA	CONSISTE EN
<b>Índice IPC Sustentable</b>	Bolsa Mexicana de Valores (BMV)	Incorporación de Arca Continental, S.A.B. de C.V. al Índice IPC Sustentable. El Índice Sustentable incluye a las compañías listadas en la BMV que destacan por su desempeño en Responsabilidad Social, Gestión Ambiental y de Gobierno Corporativo.
<b>Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR)</b>	CEMEFI y ALIARSE	Por 10ª ocasión por evidenciar un conjunto de normas y programas vinculados a la empresa y relacionados a la ética, calidad de vida, vinculación con la comunidad y cuidado del medio ambiente.
<b>Distinción "Un Gran Lugar para Trabajar"</b>	Instituto Great Place to Work de México	Reconocimiento a nuestros territorios de Chihuahua, Coahuila y Tamaulipas por impulsar políticas que mejoran la calidad de vida de la organización.
<b>Reconocimiento "Las Mejores empresas para trabajar en México y Región Noreste"</b>		Industrial de Plásticos Arma, S.A. de C.V.
<b>Copa a la Excelencia en la Ejecución</b>	The Coca-Cola Company	Se otorga a la empresa por su comercialización y distribución de los productos de la marca, así como en el servicio a los clientes y consumidores
<b>Global Grand Winner</b>	IWA	Fuimos reconocidos a nivel mundial por un proyecto de eficiencia en agua, durante el VIII Congreso Mundial del Agua que se organizó en Corea del Sur.
<b>Industria Limpia</b>	PROFEPA	Por el cumplimiento de diversas auditorías ambientales a nuestras plantas.



COPA A LA EXCELENCIA EN LA EJECUCIÓN 2012

# ACERCA DE ESTE INFORME

Presentamos nuestro Informe de Responsabilidad Social, con el objetivo de transparentar e informar a nuestros grupos de interés el desempeño económico, social y ambiental de la compañía.

Desde el año 2008 hemos integrado a nuestro informe la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) y desde hace dos años hemos utilizado la versión GRI G3.1 y los indicadores del suplemento del sector alimentos procesados.

Este documento presenta los aspectos de la gestión más relevantes sobre las operaciones de la empresa en el periodo que va de enero a diciembre del 2012. Los datos contenidos en el apartado "Perfil de la empresa" se refieren a toda la empresa y a las tres áreas de negocio principales: Bebidas México, Arca Continental Sudamérica y Negocios Complementarios.

La información de desempeño social y económico hace referencia a las operaciones de Bebidas México y en algunos casos de Arca Continental Sudamérica y Bokados, que representan cerca del 90% del total de operaciones. Para los temas de medio ambiente estamos reportando sólo Bebidas México que representa el 80% de nuestra operación.

La información reportada se complementa con el Informe Anual a los Accionistas, donde se enuncian las prácticas de Gobierno Corporativo y los riesgos identificados para la sustentabilidad del negocio.

Debido a los procesos de fusión y homologación de las empresas que nos dieron origen no presentamos elementos comparativos para evaluar el desempeño, excepto en el ámbito ambiental porque ambas organizaciones trabajaban bajo el mismo sistema de desempeño ambiental y podemos medir y evaluar lo ocurrido en esa materia.

Adicionalmente, el reporte de las prácticas de Arca Continental incluyó indicadores del Índice de Sustentabilidad propuesto por la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), y los principios del Pacto Mundial. En este caso se utilizó la herramienta "Estableciendo la Conexión", que vincula indicadores de GRI con principios del Pacto Mundial.





La materialidad del documento está fundamentada en abordar los temas más importantes para el negocio y la sustentabilidad de la empresa que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.

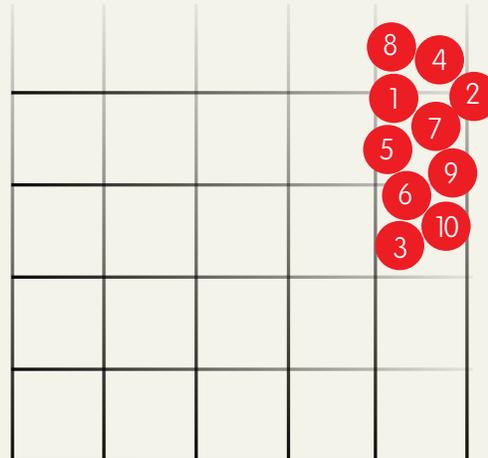
Se definió a partir de la estrategia general del negocio; de los temas que aborda nuestro Modelo de Responsabilidad Social y Sustentabilidad; de las metas que deseamos alcanzar para el año 2020 y de la comunicación que mantenemos con nuestros grupos de interés donde hemos podido conocer sus inquietudes y expectativas y que están detalladas en la página 14.

Con respecto a las técnicas de medición y recopilación de información para desarrollar este informe, se solicitó a las áreas responsables los datos depurados para cada indicador, los cuales han sido procesados a través de controles internos, sistemas operativos y auditorías, tomando como base el Modelo de Responsabilidad Social y Sustentabilidad.

En el caso de los indicadores de desempeño ambiental, éstos fueron calculados sobre bases homologadas con el Sistema Coca-Cola de México para asegurar su comparabilidad.

Si requiere información adicional o desea enviar comentarios o sugerencias relacionadas con este Informe, puede comunicarse con Guillermo Garza, Director de Comunicación Corporativa y Responsabilidad Social o con Rosario Aguilar, Jefe de Responsabilidad Social al correo electrónico: [rs@arcacontal.com](mailto:rs@arcacontal.com)

RELEVANTE PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS



RELEVANTE PARA ARCA CONTINENTAL

# MATERIALIDAD

- |  |  |
|--|--|
| 1 Estilos de Vida Activos y Saludables | 6 Derechos Humanos                         |
| 2 Marketing Responsable                | 7 Agua                                     |
| 3 Desarrollo Integral de la Mujer      | 8 Empaque                                  |
| 4 Desarrollo Económico y Comunitario   | 9 Huella de Carbono                        |
| 5 Lugar de Trabajo (Salud y Seguridad) | 10 Cadena de Valor (PET y Materias Primas) |

# Índice GRI

INDICADOR / DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN	PÁGINA Y RESPUESTA	INDICADOR / DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN	PÁGINA Y RESPUESTA
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			<b>VERIFICACIÓN</b>		
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Completo	2-3	3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completo	60,61
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Completo		<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>		
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			4.1 La estructura de gobierno de la organización	Completo	
2.1 Nombre de la organización	Completo	Arca Continental	4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Completo	
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios	Completo	4,5	4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Completo	
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	Completo	5	4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Completo	
2.4 Localización de la sede principal de la organización	Completo	63	4.5 Vínculo entre la retribución monetaria de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos	Completo	6,9
2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas	Completo	4,5	4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Completo	6
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	63	4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	Completo	6
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios).	Completo	4,5	4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes	Completo	1a de forros
2.8 Dimensiones de la organización informante (ventas, empleados, capitalización, productos, servicios, etc)	Completo	4,5,18	4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social	Completo	
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria	Completo	5	4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	Completo	
2.10 Premios y Reconocimientos	Completo	51	<b>Compromisos con iniciativas externas</b>		
<b>PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>			4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Completo	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	Completo	58	4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	Completo	58, 59
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente	Completo	2011	4.13 Principales asociaciones a las que pertenece	Completo	50
3.3 Ciclo de presentación de memorias	Completo	Anual	<b>Participación de los grupos de interés</b>		
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Completo	63	4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido: Empleados, otros trabajadores, y sus sindicatos	Completo	14,15
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria • Determinación de la materialidad • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria	Completo	52,53	4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	14,15
3.6 Cobertura de la memoria	Completo	52	4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	Completo	14,15
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	52	4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	Completo	14,15
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	Completo	52	<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>		
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	Completo	53	EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	Completo	42
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión	Completo	36,53			
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Completo	36,53			
<b>ÍNDICE CONTENIDOS GRI</b>					
3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Completo	54-57			

INDICADOR / DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN	PÁGINA Y RESPUESTA	INDICADOR / DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN	PÁGINA Y RESPUESTA
<b>EC2</b> Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Completo		<b>EN12</b> Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes
<b>EC3</b> Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Completo	21	<b>EN13</b> Hábitats protegidos o restaurados	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes
<b>EC4</b> Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Completo	No recibimos ayudas de gobiernos	<b>EN14</b> Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Completo	
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>			<b>EN15</b> Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes
<b>EC5</b> Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	No información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes	<b>EMISIONES Y RESIDUOS</b>		
<b>EC6</b> Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Completo	42,43	<b>EN16</b> Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Parcial	36,37
<b>EC7</b> Procedimientos para la contratación local de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes	<b>EN17</b> Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Parcial	
<b>EC8</b> Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	Completo	No hubo tales apoyos	<b>EN18</b> Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Completo	36,37
<b>EC9</b> Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Completo	44,45,48,49	<b>EN19</b> Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>			<b>EN20</b> NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Completo	NOx 25.8 toneladas SOx 38.8 toneladas
<b>EN1</b> Materiales utilizados, por peso o volumen	No información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes	<b>EN21</b> Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Completo	34,35
<b>EN2</b> Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Completo	38	<b>EN22</b> Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Completo	38
<b>ENERGÍA</b>			<b>EN23</b> Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Completo	Ningún derrame
<b>EN3</b> Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	37	<b>EN24</b> Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	Completo	No transportamos, importamos y exportamos residuos peligrosos
<b>EN4</b> Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	37	<b>EN25</b> Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes
<b>EN5</b> Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Completo	36,37	<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
<b>EN6</b> Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Completo	36,37,45	<b>EN26</b> Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Completo	35,38
<b>EN7</b> Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completo	37,38,45	<b>EN27</b> Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Completo	38
<b>AGUA</b>			<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>		
<b>EN8</b> Captación total de agua por fuentes	Parcial	34,35	<b>EN28</b> Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Completo	Ninguna sanción
<b>EN9</b> Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Completo	Ninguna afectación	<b>TRANSPORTE</b>		
<b>EN10</b> Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Completo	35	<b>EN29</b> Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes
<b>BIODIVERSIDAD</b>			<b>EN30</b> Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Completo	1
<b>EN11</b> Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes			

# Índice GRI

INDICADOR / DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN	PÁGINA Y RESPUESTA	INDICADOR / DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN	PÁGINA Y RESPUESTA
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>			<b>DESEMPEÑO DERECHOS HUMANOS</b>		
<b>DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DE TRABAJO</b>			<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
<b>EMPLEO</b>			<b>HR1</b> Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos		
<b>LA1</b> Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	No Información	Podemos comunicarla hasta el 2014 o antes	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes	
<b>LA2</b> Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes	Completo		
<b>LA3</b> Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Completo	21	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes	
<b>EMPRESA/TRABAJADOR</b>			<b>HR4</b> Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		
<b>LA4</b> Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Completo	18	Completo	Ningún incidente	
<b>LA5</b> Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes	Completo		
<b>SEGURIDAD/SALUD</b>			<b>EXPLORACIÓN INFANTIL</b>		
<b>LA6</b> Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo	Completo	22	Completo		
<b>LA7</b> Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	Parcial	22	<b>HR6</b> Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación		
<b>LA8</b> Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Completo	22	<b>TRABAJOS FORZADOS</b>		
<b>LA9</b> Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completo	22	<b>HR7</b> Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación		
<b>FORMACIÓN/EDUCACIÓN</b>			<b>PRÁCTICAS DE SEGURIDAD</b>		
<b>LA10</b> Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Parcial	18, 19	<b>HR8</b> Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades		
<b>LA11</b> Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Parcial	18, 19	No Información		
<b>LA12</b> Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Completo	La evaluación se realiza cada dos años. 98%	<b>DERECHOS DE LOS INDÍGENAS</b>		
<b>DIVERSIDAD/IGUALDAD</b>			<b>HR9</b> Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas		
<b>LA13</b> Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes	No Información		
<b>LA14</b> Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes	<b>EVALUACIÓN</b>		
<b>LA15</b> Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes	<b>HR10</b> Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos		
			<b>MEIDAS CORRECTIVAS</b>		
			<b>HR11</b> Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales		
			<b>DESEMPEÑO CON LA SOCIEDAD</b>		
			<b>SO1</b> Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo y, evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local		
			Completo		
			24-29		
			<b>CORRUPCIÓN</b>		
			<b>SO2</b> Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción		
			Completo		
			100%		

INDICADOR / DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN	PÁGINA Y RESPUESTA	INDICADOR / DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN	PÁGINA Y RESPUESTA
<b>SO3</b> Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Completo	43	<b>PR8</b> Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes
<b>SO4</b> Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Completo	No se registraron incidentes	<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>		
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>			<b>PR9</b> Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Completo	Ninguna multa
<b>SO5</b> Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	Completo	28,29	<b>SUPLEMENTO ALIMENTOS PROCESADOS</b>		
<b>SO6</b> Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	Completo	Ninguna aportación	<b>FP1</b> Porcentaje del volumen de compras a proveedores que operan en conformidad con la política de compras de la empresa.	Completo	49
<b>COMPORTAMIENTO COMPETENCIA DESLEAL</b>			<b>FP2</b> Porcentaje del volumen de las adquisiciones que se hayan efectuado de acuerdo a normas internacionalmente reconocidas de producción responsable, desglosado por norma	No Información	No aplicable en nuestro negocio
<b>SO7</b> Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Completo	No hubo quejas relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia	<b>FP3</b> Porcentaje del tiempo de trabajo perdido debido a conflictos laborales, huelgas y cierres patronales. Por país.	Completo	
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			<b>FP4</b> Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas (contribuciones en especie, iniciativas de voluntariado, transferencia de conocimiento, alianzas y desarrollo de productos) que promueven el acceso a estilos de vida saludables, la prevención de las enfermedades crónicas, el acceso a la salud, alimentos nutritivos y accesibles, y la mejora del bienestar de las comunidades necesitadas o menos favorecidas	Completo	46,47
<b>SO8</b> Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Completo	Ninguna multa y sanción	<b>FP5</b> Porcentaje del volumen de producción fabricados en sitios certificados por un tercero independiente	Completo	0.01%
<b>SO9</b> Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes	<b>FP6</b> Porcentaje del volumen total de ventas de productos de consumo, divididos por categorías, con un contenido reducido de grasas saturadas, grasas trans, sodio y azúcares añadidos	Completo	46
<b>SO10</b> Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes	<b>FP7</b> Porcentaje del volumen total de ventas de productos de consumo, divididos por categorías, que contienen ingredientes enriquecidos con nutrientes como la fibra, vitaminas, minerales o funcionales aditivos alimentarios	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes
<b>DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			<b>FP8</b> Comunicación acerca de ingredientes e información nutricional más allá de la legislación	Completo	46,47
<b>SALUD Y SEGURIDAD AL CLIENTE</b>			<b>FP9</b> Porcentaje y total de animales criados y/o procesados por especie y raza	No Información	No aplica al negocio
<b>PR1</b> Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados	No Información	Podemos comunicarla para el 2014 o antes	<b>FP10</b> Políticas y prácticas por especie y raza relacionadas con alteraciones físicas y el uso de anestésicos	No Información	No aplica al negocio
<b>PR2</b> Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad	Completo	Ningún incidente	<b>FP11</b> Porcentaje y total de animales criados y/o procesados por especie y raza por tipo de crianza	No Información	No aplica al negocio
<b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			<b>FP12</b> Políticas y prácticas en cuanto a antibióticos, anti-inflamatorios, hormonas y/o tratamientos por especie y raza	No Información	No aplica al negocio
<b>PR3</b> Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa	Completo	46,47	<b>FP13</b> Número total de incidentes de violación a leyes y regulaciones, y adhesión a códigos voluntarios relativos a transporte, manejo y prácticas de sacrificio para animales terrestres y acuáticos	No Información	No aplica al negocio
<b>PR4</b> Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	Completo	Ningún incumplimiento	<b>COMUNICACIONES DE MARKETING</b>		
<b>PR5</b> Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Completo	44	<b>PR6</b> Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Completo	47
<b>COMUNICACIONES DE MARKETING</b>			<b>PR7</b> Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Completo	Ningún incumplimiento



Para mayor información consultar en:  
[www.arcacontal.com](http://www.arcacontal.com)

NIVEL DE APLICACIÓN DE MEMORIA		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el perfil según la G3	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	VERIFICACIÓN EXTERNA DE LA MEMORIA	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	VERIFICACIÓN EXTERNA DE LA MEMORIA	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental	VERIFICACIÓN EXTERNA DE LA MEMORIA
	Información sobre el enfoque de gestión según la G3	PRODUCTO No es necesario		Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador		Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental	
	Indicadores de desempeño según la G3 e Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales	PRODUCTO Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos		Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea: a) Informando sobre el indicador o b) Explicando el motivo de su omisión	

# Índice Pacto Mundial

PRINCIPIOS	INDICADORES GRI	PÁGINA
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	HR1-9	18-23
2. Las empresas deben asegurarse de que sus filiales no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1-2, HR8	18-23
<b>TRABAJO</b>		
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5, LA4, LA5	18
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR7	22,23
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR6	23
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	HR4, LA2, LA13, LA14	21,23
<b>MEDIO AMBIENTE</b>		
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente	4.11, EC2, EN26, SO5	30-33
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN2, EN5, EN10, EN22, EN26	34-39
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	EN2, EN5, EN10, EN26	35-38
<b>CORRUPCIÓN</b>		
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	SO2-SO6	43

# Principios de calidad de los reportes GRI

## Equilibrio

La memoria deberá reflejar los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.

## Comparabilidad

Se deben seleccionar, recopilar, divulgar los aspectos y la información de forma consistente. La información divulgada se debe presentar de modo que permita que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.

## Precisión

La información que contiene el reporte debe ser precisa y suficientemente detallada como para que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización informante.

## Periodicidad

La información se presentará a tiempo y siguiendo un calendario periódico de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.

## Claridad

La información debe exponerse de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.

## Fiabilidad

La información y los procedimientos seguidos en la preparación de una memoria deberán ser recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.

## Definición de Materialidad de un Reporte

La información contenida en los reportes deberá cubrir aquellos aspectos e indicadores que reflejen los impactos sociales, ambientales y económicos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en los grupos de interés. La manera de decidir los temas relevantes que deben incluirse en el reporte es a través de una matriz de materialidad que define cuáles son los impactos sociales, ambientales y económicos de las actividades de la empresa y cómo influyen en las decisiones y evaluaciones de los grupos de interés.

# Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## PRINCIPIO N°1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

## PRINCIPIO N°2

No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.

## PRINCIPIO N°3

Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.

## PRINCIPIO N°4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

## PRINCIPIO N°5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

## PRINCIPIO N°6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo.

## PRINCIPIO N°7

Las empresas deberán apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

## PRINCIPIO N°8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

## PRINCIPIO N°9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

## PRINCIPIO N°10

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

# CARTA DE VERIFICACIÓN



Informe sobre la revisión independiente de *Visión Integral: Valor Compartido, Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad 2012 de Arca Continental*

## Alcance de nuestro trabajo

La presente verificación independiente consistió en la revisión del contenido e indicadores de desempeño presentados en *Visión Integral: Valor Compartido, Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad 2012 de Arca Continental*.

Nuestra revisión tomó como base los estándares (IASE 3000), y la metodología del Global Reporting Initiative versión 3.1 (GRI 3.1) para la realización de reportes de sustentabilidad.

## Proceso de verificación

La responsabilidad de Redes Sociales en LT S.A. de C.V. consistió en revisar el contenido del documento, para lo cual se llevaron a cabo entrevistas con personal de diversas áreas, quienes participaron en la elaboración del Informe. De igual forma se implementaron diversos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, las cuales se describen a continuación:

- Comprobación de los indicadores centrales incluidos en el Reporte
- Consistencia del Reporte 2012 en comparación con el del año 2011, respecto a los indicadores reportados, seguimiento de programas, profundidad de información e incremento de indicadores.
- Comprobación de información cuantitativa y cualitativa con base a una selección de indicadores GRI, de los reportes anteriores.
- Seguimiento a las recomendaciones realizadas en verificaciones pasadas.

## Conclusiones

Con base a nuestra revisión, podemos aseverar que:

*Visión Integral: Valor compartido, Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad 2012 de Arca Continental*, ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad de Global Reporting Initiative versión 3.1 (GRI 3.1)

- No se evidenció que la información contenida en este Informe relativa a los indicadores revisados, así como los procesos y acciones relacionadas con la sustentabilidad de la institución, contengan errores.

El proceso de revisión muestra que en el presente Informe se comunican de manera balanceada y oportuna los indicadores de desempeño seleccionados para la verificación.

*Visión Integral: Valor Compartido, Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad 2012 de Arca Continental* se preparó de acuerdo a la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad GRI en su versión 3.1 (G3.1) con un nivel de aplicación B+.

## Recomendaciones

Como resultado de nuestra revisión proporcionamos las siguientes recomendaciones:

- Presentar resultados comparativos a partir de la fusión (2011)
- Incluir los resultados de todas las operaciones
- Medir el impacto de los programas sociales

Lourdes Yáñez  
Redes Sociales en LT S.A. de C.V.

La verificación externa del contenido del Informe de Sustentabilidad corresponde a una revisión que en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría por lo que no asumimos responsabilidad alguna sobre los sistemas y procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información. La auto-declaración del nivel de aplicación de la Guía G3.1 de GRI es responsabilidad de ARCA CONTINENTAL.



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Arca Continental** ha presentado su memoria "Visión Integral: Valor Compartido" (2012) a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación B+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 2 de abril 2013

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Arca Continental ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándolo y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 26 de marzo 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



En Arca Continental sostenemos la convicción de contribuir a crear un mejor futuro que promueva la prosperidad económica y el desarrollo social, conservando y preservando el medio ambiente. Para nosotros, la sustentabilidad es un compromiso que impulsamos en nuestro actuar cotidiano para conseguir un cambio positivo en nuestra comunidad, en el mercado y en nuestro planeta.



**ARCA CONTINENTAL, S.A.B. DE C.V.**

Punto de contacto para cuestiones relativas al informe:

**RESPONSABILIDAD SOCIAL ARCA CONTINENTAL**

**Guillermo Garza**

**Rosario Aguilar**

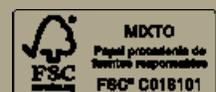
Ave. San Jerónimo 813

64640 Monterrey, Nuevo León, México

Tel.: (81) 8151-1400

rs@arcacontal.com

www.arcacontal.com





**ARCACONTINENTAL**

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