



SUMANDO ESFUERZOS

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2010

LOGRAR UN CAMBIO
POSITIVO ES LO QUE
NOS MOTIVA A SEGUIR
SUMANDO ESFUERZOS,
EN BENEFICIO DE TODOS
LOS GRUPOS CON LOS
QUE INTERACTUAMOS
DÍA CON DÍA

ÍNDICE

- 02** Mensaje del Presidente del Consejo de Administración y del Director General
- 04** Acerca de nuestro informe
- 06** Gestión social
- 12** Perfil de la empresa
- 14** Un mejor lugar de trabajo
- 22** Sumando esfuerzos con nuestra comunidad
- 36** Cuidado del medio ambiente
- 46** Carta de verificación
- 47** Principios del Pacto Global y GRI
- 48** Índice GRI

En Embotelladoras Arca estamos convencidos que el conjunto de prácticas éticas, comunicación abierta con los grupos de interés, innovación a través de tecnologías sustentables, así como un compromiso por el desarrollo integral de las comunidades a las que servimos, contribuyen al bienestar común y crecimiento de la sociedad, a la vez que hacen realidad el cambio positivo que impulsamos hacia dentro y fuera de la empresa. Es este cambio el que nos motiva a seguir trabajando, convencidos que nuestro Modelo de Responsabilidad Social continuará brindando beneficios a todos los grupos con los que interactuamos día con día.

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y DEL DIRECTOR GENERAL



Ing. Francisco Garza Egloff
DIRECTOR GENERAL

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

En un año que presentó importantes retos a la sociedad mexicana en temas de seguridad, recuperación económica y fenómenos naturales, en Arca enfrentamos estas situaciones adversas con una mayor dedicación en el trabajo y un renovado compromiso por hacer que nuestra presencia en México sea un agente positivo en las comunidades a las que servimos.

Como empresa que brinda una oportunidad de trabajo a más de 23 mil personas, aspiramos a ser el mejor lugar para trabajar y sabemos que nuestros resultados no se podrían lograr sin la combinación del esfuerzo, crecimiento y pasión que nuestro capital humano despliega en sus actividades día a día. Por ello, instituímos el proceso de evaluación bajo la metodología Great Place to Work (GPW), en el que ya varias de nuestras unidades de negocio han obtenido esta certificación.

Igualmente, y a fin de hacer de nuestra gestión de Responsabilidad Social parte de la cultura institucional de la empresa, la hemos integrado a nuestras operaciones cotidianas por medio de nuestro Sistema de Calidad Integral y Mejora Arca (CIMA), lo que nos permite establecer procesos e indicadores que atiendan las necesidades de todos nuestros grupos de interés, así como generar acciones específicas de mejora.

Uno de los valores corporativos más importantes en Arca es el desarrollo de cada uno de los colaboradores que laboran en nuestra empresa. Por ello, promovemos su desarrollo profesional y personal con variados esquemas de capacitación, entre ellos la preparación académica a través de iniciativas de educación para adultos y el programa de profundización de valores humanos en beneficio de nuestros empleados y sus familias.

En Arca estamos decididos a conducir nuestro negocio contribuyendo a la preservación del medio ambiente, además buscamos promover una auténtica cultura de respeto y cuidado de los recursos naturales para que, como parte integral de la sociedad, podamos impactar positivamente en todas las comunidades donde trabajamos y vivimos.

Esta convicción se manifiesta en nuestro Día Anual del Voluntariado, que cuenta con la activa participación de nuestros colaboradores, para en equipo realizar labores de reforestación en zonas en donde diversos factores amenazan los mantos acuíferos y el bienestar de las comunidades.

Además, instituímos en 2010 el Día de la Sustentabilidad Arca con el objetivo de fomentar una cultura ecológica que incluya a las familias de nuestros colaboradores, a través de consejos prácticos y exposiciones de tecnologías ambientales, los cuales puedan ser replicados en sus hogares y contribuyan a generar una nueva visión de respeto al planeta.

Trabajamos también permanentemente para mantener una operación sustentable en todos nuestros procesos de producción; por lo que seguimos promoviendo acciones cada vez más benéficas al medio ambiente, como el cuidado y tratamiento de agua, planes de ahorro de energía, así como la adecuada gestión de residuos, entre otros esfuerzos.

Nuestra presencia en las comunidades empieza con el compromiso de servirlos y brindarles productos de la más alta calidad, y se extiende al dar apoyo activamente en los momentos difíciles y situaciones de emergencia que en ocasiones tienen que enfrentar.

En 2010 realizamos esfuerzos especiales para apoyar a las comunidades afectadas durante los eventos del huracán Alex y el terremoto en Mexicali, al establecer planes de respuesta inmediata a nuestra gente y la comunidad para atender sus necesidades de hidratación en los momentos más apremiantes de la contingencia, así como campañas de apoyo económico y en especie para nuestro personal afectado en sus

viviendas y los sectores de las ciudades más afectados por estos fenómenos.

Recientemente, nos adherimos a la iniciativa SumaRSE en la que las diferentes empresas líderes de Nuevo León, en conjunto con autoridades y organizaciones civiles, unen sus esfuerzos para aportar sus programas y recursos a fin de apoyar a la recuperación social de las zonas más afectadas por estos fenómenos naturales y otras situaciones de marginación.

Ampliamos también los programas dirigidos al bienestar de diferentes segmentos de nuestra sociedad, especialmente la niñez y la juventud, en donde continuamos en diferentes regiones el programa "Escuelas en Movimiento", el cual promueve la activación física y buenos hábitos de vida en miles de estudiantes de nivel primaria en los territorios donde operamos.

Gracias a estas acciones a favor de nuestra gente, la comunidad y el ambiente, tuvimos el privilegio por octavo año consecutivo, de ser reconocidos como Empresa Socialmente Responsable por el Centro Mexicano para la Filantropía.

Agradecemos el constante diálogo y trabajo conjunto que mantenemos con los diferentes grupos de interés, pues ello nos permite seguir innovando acciones en beneficio de las personas, las comunidades y el entorno.

En nuestra ruta para seguir contribuyendo al crecimiento integral de la sociedad, reconocemos el talento y profesionalismo de nuestros colaboradores, así como la confianza y apoyo de nuestro Consejo de Administración, accionistas, consumidores, clientes y proveedores, para juntos Sumar Esfuerzos como elemento fundamental para construir una comunidad más positiva y cada vez más sustentable.



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



Ing. Francisco Garza Egloff
DIRECTOR GENERAL



ACERCA DE NUESTRO INFORME

El Informe de Responsabilidad Social Arca 2010 es el sexto de esta naturaleza para la empresa y representa una gran oportunidad para dar a conocer anualmente a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general los esfuerzos e iniciativas que se realizan cotidianamente, en la búsqueda de un desempeño responsable a través de una operación más eficiente y rentable.

Metodología

Por primera ocasión, en el 2008 integramos a nuestro Informe de Responsabilidad Social la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3, con el objeto de incorporar y monitorear los indicadores de desempeño en las áreas económica, social y ambiental que establece el GRI.

En cumplimiento con el compromiso de mejora continua establecido anualmente en la publicación de nuestros Informes de Responsabilidad Social, este año seguimos incorporando estándares internacionales buscando contribuir a su comparabilidad, relevancia, claridad y congruencia con los objetivos centrales de la empresa.

El presente informe hace patente la evolución positiva de nuestra estrategia de responsabilidad social, al profundizar la aplicación de los parámetros del GRI e incrementar el número de indicadores cubiertos para llegar a un nivel de aplicación de GRI B. El informe incluye una verificación externa realizada por un tercero que cumple con los requisitos que el GRI exige para dichas verificaciones, lo que representa un paso adicional en el compromiso de transparencia hacia nuestros grupos de interés.

Arca es miembro desde 2005 del Pacto Global por lo que, por quinto año consecutivo, aplicamos sus principios en este informe.

Límites

El presente informe se refiere a las operaciones del periodo comprendido de enero a diciembre de 2010. Los datos contenidos en la parte de Perfil de la Empresa se refieren a toda la empresa y a las tres áreas de negocio principales: División Bebidas México, División Arca Sudamérica y División Negocios Complementarios.

Limitamos la información contenida en este informe a nuestras operaciones en México, de manera que en algunos indicadores la comparabilidad se verá afectada; sin embargo, esto nos ha permitido profundizar en cada uno de los aspectos reportados.

Los capítulos de desempeño que incluyen todos los programas e iniciativas desarrollados durante 2010, así como los resultados cuantitativos de la aplicación de dichos programas, se refieren específicamente a las operaciones de la División Bebidas México, que representa cerca del 80% de nuestras operaciones. No se incluyen las operaciones de Arca Sudamérica y Negocios Complementarios salvo que se indique lo contrario. Esto hace posible avanzar en el nivel de exhaustividad, materialidad, sostenibilidad y equilibrio.

En el capítulo de medio ambiente, no se consideran en este informe las emisiones generadas por camiones rentados para la distribución primaria de los productos, ni el impacto del consumo de energía por refrigeradores instalados en el mercado.

Contenido

La forma en que se determinó el contenido del informe es mediante la comunicación constante con nuestros grupos de interés aunado al trabajo conjunto de todos los días y el seguimiento en la gestión de nuestra responsabilidad social en toda su dimensión. El diálogo con los diferentes grupos de trabajo y de interés tales como el público interno, proveedores, ONG's, academia, inversionistas, autoridades y clientes se mantiene de forma constante a través de diversos medios.

A partir de los acercamientos nos permitimos conocer sus inquietudes, temas y expectativas referentes a su relación con Arca. 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, con base en el Modelo de Responsabilidad Social Arca, que se detalla más adelante.

El Comité de Sustentabilidad tiene a su cargo diversas funciones como detectar áreas de oportunidad y definir objetivos de mejora y sustentabilidad. Asimismo, compromete a las diversas áreas a compilar la información necesaria para informar resultados y a su vez verificarlos, además de garantizar conocer, controlar y monitorear los indicadores que a cada área correspondan.

En el caso de los indicadores de desempeño ambiental, son calculados sobre bases homologadas y equivalencias con en el sistema Coca-Cola de México para que sea posible la comparabilidad.

Las iniciativas y programas que materializan el desempeño responsable de Arca se presentan, como lo muestra el índice del documento, ordenados por la metodología GRI, y cubren los resultados de la empresa en tres áreas: desempeño económico, social y ambiental.

Se incluye un mensaje del Presidente del Consejo de Administración y del Director General, una descripción de los alcances del informe, el diálogo con grupos de interés, gobierno corporativo, perfil de la empresa, y posteriormente los capítulos con indicadores de desempeño social, económico y ambiental. Concluimos el reporte con el índice GRI y la tabla del Pacto Mundial.

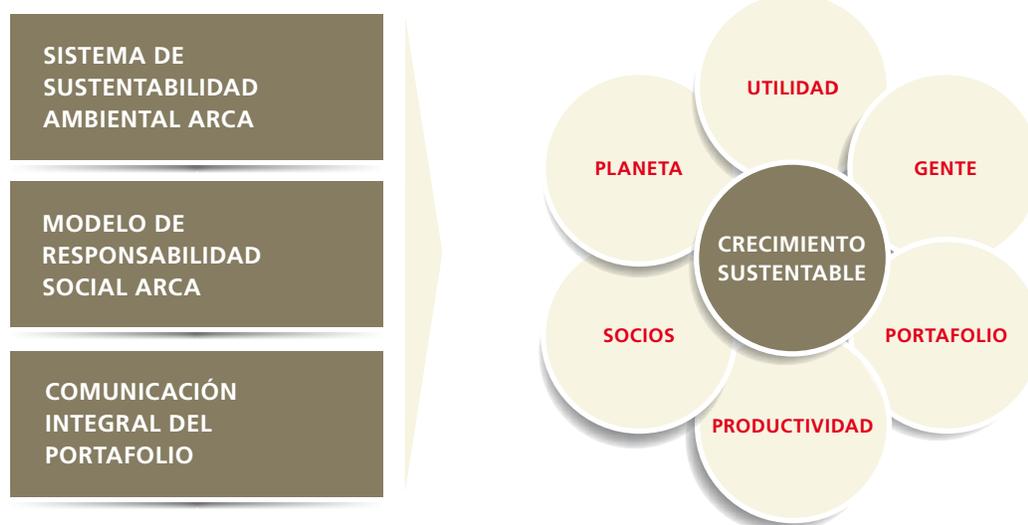
Debido a su importancia y relevancia dentro de nuestras operaciones, existen programas que fueron creados en el pasado que se mencionan y presentan reiterativamente en este informe.

MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL ARCA COMO ESQUEMA INSTITUCIONAL

Arca cuenta con un Modelo de Responsabilidad Social que nos permite formalizar las acciones a favor de la comunidad y las personas, así como alinear todos los esfuerzos dirigidos a esta meta común, con los objetivos estratégicos de la empresa.

Este modelo consiste en una estructura que se centra en seis pilares fundamentales que a la vez apoyan los principios globales de la plataforma de Viviendo Positivamente de la Compañía Coca-Cola. Esta iniciativa propone reinventar y recrear nuestra manera de interactuar con el planeta, fomentar una actitud positiva y hacer de la sustentabilidad un componente inseparable de la forma en que trabajamos y vivimos. En un esfuerzo conjunto, Arca comparte este camino con el objeto de generar un cambio en el mundo que asegure un mejor porvenir para las futuras generaciones.

Nuestra plataforma institucional



Para asegurar su viabilidad en el largo plazo como parte fundamental de la estrategia de negocio, nuestra gestión de la responsabilidad social se integra al Sistema de Calidad Integral y Mejora Arca (CIMA), que tiene como elemento central la sustentabilidad competitiva del negocio y en cuyo modelo de interacción se establecen procesos e indicadores de mejora específicos para atender las expectativas de nuestros diferentes grupos de interés, así como detectar riesgos específicos que pudieran afectar la continuidad de las operaciones

y la gestión del modelo, para de esta forma enriquecer constantemente las acciones de responsabilidad social como parte de la cultura institucional de Arca.

Este compromiso de participación de todas las áreas y su alineación con los planes estratégicos del negocio, se fundamenta de igual manera en un sólido gobierno corporativo con principios de ética y transparencia los cuales son comunicados hacia adentro y fuera de la empresa, en todos los niveles de manera clara y abierta.

Sustentabilidad Competitiva como parte central del Sistema de Calidad Integral y Mejora Arca



Diálogo

La relación abierta y el diálogo constante con los grupos de interés son la plataforma que sustenta al Modelo de Responsabilidad Social de Arca, así como a nuestra misión, valores y planes estratégicos.

Con la ayuda de expertos en responsabilidad social y líderes en la industria, hemos determinado ocho grupos de interés a través de un análisis matricial que mide el nivel de influencia de cada uno y la percepción que tienen con respecto a los asuntos públicos clave de la empresa.

Basados en esta información, en Arca generamos planes de acción que atiendan a las expectativas de cada grupo, promoviendo la transparencia, confianza y el constante diálogo abierto.

Asociaciones a las que pertenece la empresa

Es parte importante de nuestra estrategia de gestión el participar en diversos foros a nivel nacional a través de los cuales podemos discutir los temas más relevantes en materia económica, social y ambiental. La empresa colabora con un gran número de asociaciones que regulan distintos aspectos relacionados con nuestras operaciones y productos y que influyen en el desarrollo de las políticas públicas, además de que presentan a las autoridades temas relevantes para su discusión y posible regulación.

Arca no recibe ayuda extraordinaria por parte de gobiernos, salvo estímulos fiscales que nos otorgan por proyectos de tecnología, a través del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT). Asimismo, no se realizan aportaciones financieras a partidos políticos o a instituciones relacionadas.

Canales de diálogo

	PROVEEDORES, CLIENTES Y CONSUMIDORES	ACADEMIA Y LÍDERES DE OPINIÓN	MEDIOS DE COMUNICACIÓN
EXPECTATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad y seguridad de los productos • Desarrollo de proveedores y clientes • Colaboración, comunicación e intercambio de información • Prácticas éticas en negociaciones • Información clara y veraz en etiquetas 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicidad y mercadotecnia responsable • Investigación y desarrollo de contenidos • Participación en foros de temas relacionados con la operación de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicidad y mercadotecnia responsable • Información oportuna y veraz
MÉTODO DE COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Sección especializada en sitio de internet • Buzón de transparencia • Reuniones con grupos de interés • Discusión de auditorías y evaluaciones • Entrega de reportes anuales • Línea 01 800 siempre abierta • Encuestas de degustación, servicio y calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio de Internet • Participación en paneles y congresos • Buzón de transparencia • Sesiones uno a uno 	<ul style="list-style-type: none"> • Sección especializada en sitio de internet • Buzón de transparencia • Entrega de reportes anuales • Ruedas de prensa • Línea 01 800 siempre abierta para consumidores • Sesiones uno a uno
INICIATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de la Guía de Principios de Proveedores de Coca-Cola • Auditorías de calidad y evaluaciones • Socio Distinguido y Amigo Seguro • Modelos de servicio (RTM) • Ampliación de portafolio 	<ul style="list-style-type: none"> • Adhesión al Código PABI • Publicación sobre el contenido de nuestros productos y el bienestar integral de nuestros consumidores • Cumplimiento de leyes y regulaciones de publicidad y mercadotecnia • Instituto de bebidas para la salud 	<ul style="list-style-type: none"> • Adhesión al Código PABI y cumplimiento de leyes y reglamentos publicitarios • Boletines, comunicados de prensa, página de internet y reportes anuales • Área de relación con medios dentro de la empresa

ARCA PARTICIPA EN UN TOTAL DE 49 CÁMARAS Y ASOCIACIONES.

- Cámara de la Industria de 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 Neoleonesa de Abogados de Empresa A.C.
- Asociación Nacional de Abarroteros Mayoristas A.C.
- Asociación Técnica de Compensaciones A.C.
- Centro Mexicano para la Filantropía A.C.
- Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas A.C.

EMPLEADOS Y SUS FAMILIAS	ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES	COMUNIDAD	AUTORIDADES Y GOBIERNO	INVERSIONISTAS Y ACCIONISTAS
<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a derechos y libertades, así como aplicación del Código de Ética • Políticas incluyentes y de equidad de género • Salud y seguridad en el trabajo • Capacitación y desarrollo profesional • Sueldos y prestaciones competitivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación y apoyo activo a las causas que promueven 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración e inversión en proyectos de desarrollo • Interacción responsable • Cuidado al medio ambiente y uso adecuado de recursos naturales 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de leyes, reglamentos y normas aplicables • Participación ordenada y propositiva en temas regulatorios y normativos • Pago oportuno de impuestos y contribuciones aplicables • Desempeño responsable 	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad, crecimiento y generación de valor, así como pago de dividendos • Prácticas éticas de gobierno corporativo • Transparencia en la administración de la empresa y rendición de cuentas
<ul style="list-style-type: none"> • Portal interno de información • Revista bimestral • Tableros informativos • Comisiones de Seguridad e Higiene • Comité de Seguridad y Salud • Buzón de transparencia • Informe al personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Área de Responsabilidad Social • Correo electrónico: rs@e-arca.com.mx • Informe Anual de Responsabilidad Social 	<ul style="list-style-type: none"> • Inversión en proyectos sociales, educativos y de promoción de un estilo de vida saludable • Visitas a la comunidad, así como de la comunidad a los centros de trabajo • Correo electrónico, línea 01 800 y página de internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Área de relaciones públicas de la empresa • Informe anual • Página electrónica 	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes financieros trimestrales e informe anual • Informe de Responsabilidad Social • Asamblea Anual de Accionistas • Página electrónica • Junta de consejo
<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Profundización de Valores Humanos • Revisiones al Código de Ética • Participación en Movimiento Congruencia • Aplicación del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional de Coca-Cola (SSO) • Sistema de Manejo de Incidentes y Resolución de Crisis • Programas de Capacitación y Desarrollo como la alianza con el INEA, e-learning, maestría Arca • Encuestas anuales de clima organizacional • Evaluaciones bianuales de desempeño a mandos altos y medios 	<ul style="list-style-type: none"> • SumaRSE • ANSPAC, Asociación Pro Superación Personal A.C. • Comité de donativos dentro de la empresa • Presupuesto establecido para donaciones • Alianzas estratégicas de colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> • Escuelas en Movimiento • Mini-maratón • Maratón Powerade • Copa Coca-Cola • ECOCE • Programa de Voluntariado Arca, Volar • Eco Clubs • Programa de Visitas "Misión Coca-Cola" 	<ul style="list-style-type: none"> • Alianzas con autoridades locales para la solución de problemas sociales y comunitarios • Participación en Asociaciones y Cámaras 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura de gobierno corporativo • Código de Ética • Comité de identificación de riesgos de imagen y reputación corporativa

FILOSOFÍA ARCA

Misión

Ser la empresa líder en crecimiento y rentabilidad sostenible en la industria de bebidas, botanas y otros productos de impulso en América Latina y el mercado de los Estados Unidos, en un marco de responsabilidad social con nuestra gente, comunidad y entorno.

Visión

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

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

Valores

- Orientación al cliente
- Honestidad y congruencia
- Orientación a resultados
- Trabajo en equipo
- Desarrollo del capital humano
- Innovación
- Responsabilidad social

Gobierno Corporativo

Arca es una empresa comprometida con el cumplimiento de las leyes y apegada a los más altos principios éticos y morales que rigen el desempeño de todas las áreas en todos los niveles de la empresa. La estructura de gobierno corporativo permite y protege el cumplimiento de las mejores prácticas de ética empresarial.

El Código de Mejores Prácticas Corporativas de la Bolsa Mexicana de Valores dicta los lineamientos de gobierno corporativo de Arca.

Nuestro Código de Ética establece los lineamientos de interacción de los colaboradores de la empresa entre sí y con los grupos de interés que nos rodean, el cual es revisado cada dos años para su actualización y mejora.

El 100% de los empleados de Arca conoce el Código de Ética y la filosofía de la empresa, los cuales se comunican y promueven en los diferentes medios de comunicación como la revista interna Visión Arca, los tableros informativos, posters, página electrónica y publicaciones en el portal interno VIA (Ventana de Información Arca).

El Consejo de Administración de Arca se compone por 21 consejeros incluyendo el Presidente del Consejo, un Presidente Honorario Vitalicio, tres Vicepresidentes, un Secretario del Consejo y cinco consejeros independientes. El Comité Ejecutivo del Consejo se conforma por tres comités: Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, Comité de Evaluación y Compensación y Comité de Planeación y Finanzas.

Estos comités, integrados solamente por miembros independientes, auxilian al Consejo en la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades relacionados con la operación de la empresa y en la consecuente toma de decisiones y de la estrategia.

El Comité Ejecutivo actúa como órgano rector para asegurar la adhesión y el apego al cumplimiento de las normas y códigos acordados internacionalmente, las políticas de conducta y los principios de transparencia y ética empresarial generalmente aceptados.

EL 100% DE LOS EMPLEADOS DE ARCA CONOCE EL CÓDIGO DE ÉTICA.

Los procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la gestión de negocio en los tres ámbitos de la responsabilidad social se basan en las reuniones mensuales del consejo y la asamblea anual, en las cuales se supervisan las acciones de la empresa en aspectos, económicos, sociales y medio ambientales, incluidos riesgos y oportunidades relevantes, así como la adhesión a las normas y códigos de conducta y principios de la empresa. No se cuenta con un método de evaluación del órgano de Gobierno Corporativo del Consejo de Administración.

Igualmente y con el fin de asegurar la continuidad del negocio y su sustentabilidad competitiva a largo plazo, se cuenta con la Coordinación de Comités de Riesgos de Arca, la cual reporta directamente al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias del Consejo de Administración y tiene como propósito fundamental el asegurar que todos los posibles riesgos críticos de la empresa (ambientales, financieros, operativos etc.), definidos con base a una metodología internacional específica, se encuentren debidamente atendidos mediante algún puesto u organismo responsable dentro de la empresa, así como vigilar que cada uno de esos puestos u organismos cumplan con el procedimiento de atención establecido para cada uno de estos riesgos.

Como parte de las políticas de transparencia y del compromiso de gobierno corporativo, con apego al Código de Ética, los accionistas mayoritarios participan solamente a nivel de Consejo y la empresa no realiza operaciones con partes relacionadas, evitando conflictos de interés.

Cada uno de los consejeros son elegidos unánimemente por la Asamblea General de Accionistas, sin influencia de la dirección, y con base a sus calificaciones, trayectoria laboral y experiencia, así como por su integridad y honestidad, ausencia de conflictos de interés, conocimiento de las mejores prácticas de gobierno corporativo y la alineación con los valores y la filosofía de la empresa.

En el apego a los más altos estándares de transparencia y fomentando la comunicación y el diálogo

abierto dentro de la empresa, los accionistas pueden hacer llegar sus recomendaciones al Consejo de Administración a través de una conferencia telefónica trimestral en la cual se enlazan y dirigen sus preguntas a los ejecutivos.

Los colaboradores de Arca, y el público en general, cuentan con un mecanismo para que, de manera segura y anónima, comuniquen cualquier inquietud, queja o sugerencia relacionada con la aplicación de los lineamientos que establece el Código de Ética de la empresa.

Este Buzón de Transparencia puede ser accedido vía telefónica llamando al 01 800 000 2722 a través de nuestro sitio de Internet www.e-arca.com.mx. Los comentarios son analizados por una casa consultora externa que valora la situación y hace una recomendación pertinente a la instancia definida para dar seguimiento a cada caso.

Embotelladoras Arca es una empresa orgullosamente mexicana dedicada a la producción, distribución y venta de bebidas refrescantes de las marcas propiedad de The Coca-Cola Company y de la marca Topo-Chico, así como de botanas saladas y dulces bajo la marca Bokados.

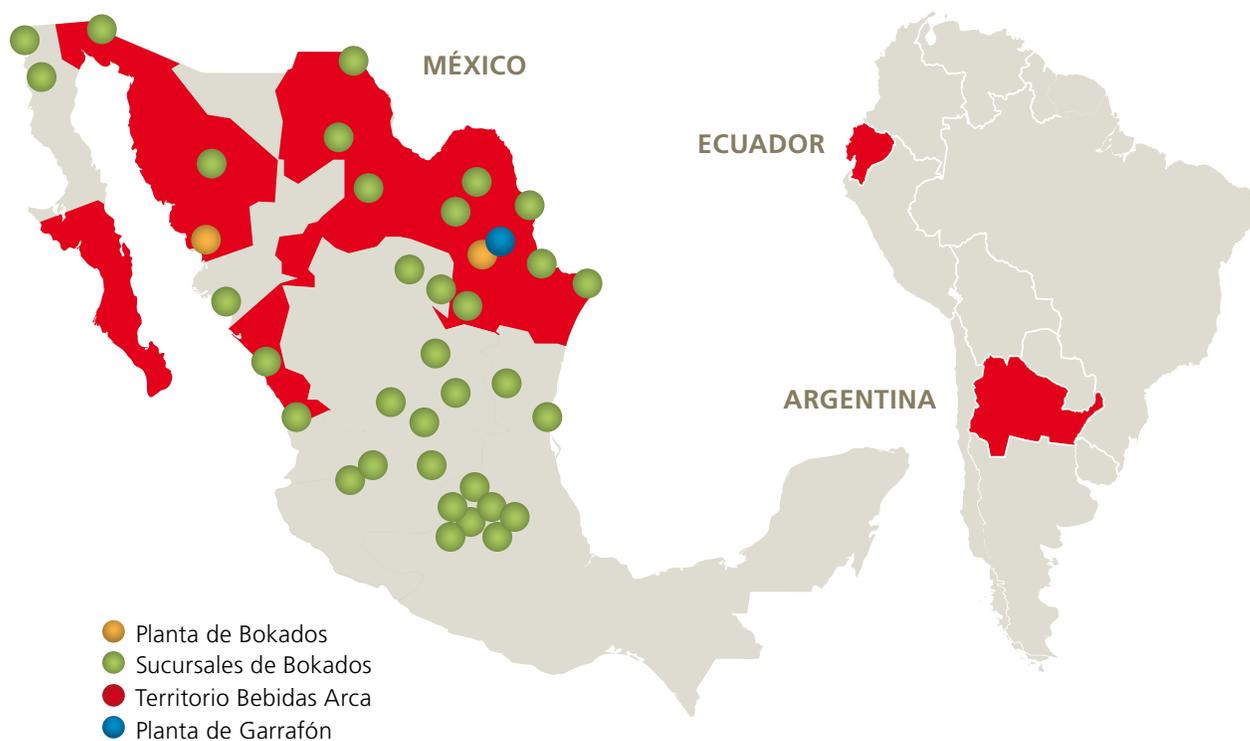
Formada en el año 2001 tras la fusión de tres de los embotelladores pioneros en México, y con sede en Monterrey, Nuevo León, México, Arca ha contribuido positivamente a la economía del país a través de la generación de oportunidades de empleo, desarrollo profesional y comunitario, siempre comprometida con el absoluto respeto a las personas y el medio ambiente.

Arca fundamenta todas sus operaciones y esfuerzos en una estrategia de largo plazo que beneficie y contribuya a la generación de valor para cada uno de los grupos de interés con los que interactuamos y consecuentemente para los países donde opera. Listada en la Bolsa Mexicana de Valores desde el 2001 bajo Embotelladoras Arca S.A.B. de C.V., cumple con las leyes y normas aplicables a las empresas públicas de su naturaleza y sector.



PERFIL DE LA EMPRESA

Con productividad y eficiencia en la operación, se han concretado nuestros proyectos de expansión. Atendemos a una **población de 40 millones** a través de **458 mil puntos de venta** con productos y servicios innovadores y de la más alta calidad, siempre enfocados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes y consumidores.



	DIVISIÓN BEBIDAS MÉXICO	DIVISIÓN ARCA SUDAMÉRICA	DIVISIÓN NEGOCIOS COMPLEMENTARIOS	TOTAL ARCA
Volumen (MM CU)	488	244*	-	644**
Ventas (MM MX\$)	18,176	5,446	3,438	27,060
Plantas	11	7	3	21
Centros de Distribución	52	61	34	148
Empleados (promedio)	15,379	5,536	2,225	23,140
Puntos de Venta	194,000	264,000	133,000	458,000***
Población (MM)	17	23	-	40

*Incluye las ventas de todo el 2010 en Ecuador **Incluye las ventas de Ecuador a partir del 4T10 *** No incluye negocios complementarios

23,000 EMPLEADOS 2^{DO} EMBOTELLADOR DE COCA-COLA MÁS GRANDE DE LATINOAMÉRICA Y UNO DE LOS MÁS IMPORTANTES EN EL MUNDO.

Con el objetivo de contar con operaciones más eficientes y brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes y consumidores, en el 2008 ordenamos la estructura corporativa de Arca la cual se compone de tres divisiones principales. Dentro de las operaciones de Sudamérica, a partir del último trimestre de 2010, se agregan las operaciones de Ecuador.

División Bebidas México

Con estrategias bien dirigidas para una mayor productividad y realizando proyectos enfocados hacia la eficiencia en nuestras operaciones, nos posicionamos como el segundo embotellador más importante de México y de América Latina. Nos dedicamos a la producción y venta de bebidas de las marcas propiedad de la Compañía Coca-Cola en el norte del país. Además, somos distribuidores de Jugos del Valle

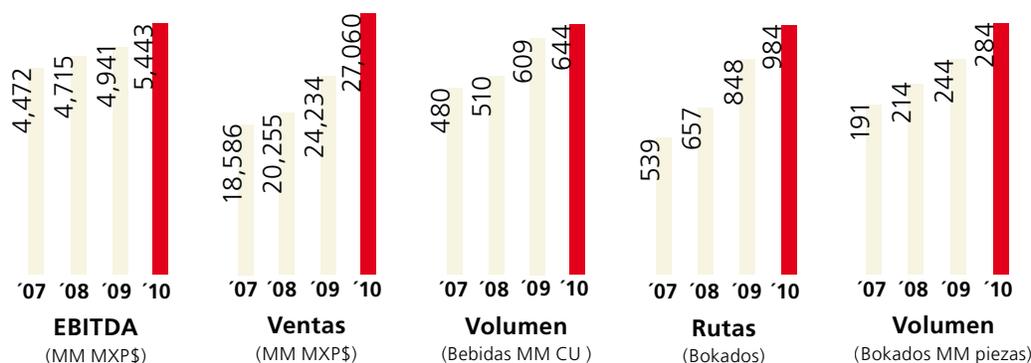
División Arca Sudamérica

Estamos enfocados a establecer iniciativas para eficientar nuestras operaciones, ampliar el portafolio de productos, mejorar nuestra ejecución en el punto de venta e integrar la plataforma tecnológica a los sistemas de información de Arca. Esta división está integrada por tres regiones operativas: Región Norte, Región Sur y Región Este.

División Negocios Complementarios

Comprometidos con la mejora continua, enfocamos nuestros esfuerzos a ofrecer nuevas propuestas de valor a nuestros clientes y consumidores, con iniciativas dirigidas a lograr eficiencias en procesos; el lanzamiento de nuevas marcas y productos acordes a las necesidades del mercado, sustentados por estrictos controles de calidad, la apertura de nuevos territorios y mejorando día con día nuestro servicio.

Las empresas que comprende la división Negocios Complementarios al cierre de 2010 son: Compañía Topo Chico, productora y distribidora de Agua Mineral en México; Bokados, con Plantas en Santa Catarina, Nuevo León y en Ciudad Obregón, Sonora, ambas productoras de botanas y dulces entre ellos mazapán Azteca; Interex, distribidora de agua mineral Topo Chico, Topo sabores y botanas Bokados en las ciudades más importantes de Estados Unidos; Planta Ciel Juventud, empresa dedicada a la venta de agua purificada en presentación de garrafón Ciel, e IPASA, empresa productora y distribidora de cajas de plástico. Adicionalmente, manejamos el negocio de máquinas "vending", canal de gran potencial y crecimiento.



Datos Relevantes de Arca

Nuestra compañía: <http://www.e-arca.com.mx/nuestra-compania.html>

Divisiones operativas: <http://www.e-arca.com.mx/divisiones-operativas.html>

Resultados

- Más de **17 Millones** de pesos invertidos en capacitación al personal.
- **Mil 928** personas tomaron parte en cursos de profundización de valores humanos en 2010.
- **Mil 88 Equipos** de Administración Participativa.
- Todos los centros de trabajo cumplen con los más altos **estándares de seguridad y salud ocupacional**.
- Inicio del proceso de evaluación bajo la metodología **Great Place to Work**.



A person wearing a black jacket is shown from the side, standing in front of a wall covered in graffiti. The background is a vibrant orange color. The main title is written in large, bold, white capital letters across the top of the image.

UN MEJOR LUGAR DE TRABAJO

En Arca operamos con estricto apego a las leyes y normas en materia laboral y cada uno de nuestros empleados es tratado con respeto, igualdad y justicia.



GENERAMOS
17,589
EMPLEOS
DIRECTOS
EN MEXICO

Tenemos claro que nuestras acciones en materia de calidad de vida en la empresa deben partir del apego a los derechos humanos y la búsqueda continua de oportunidades de desarrollo, éxito y crecimiento profesional para nuestros empleados.

El plan de remuneración y beneficios que reciben nuestros empleados contempla sueldos y prestaciones competitivas, de acuerdo al mercado laboral, perfil y responsabilidades de cada puesto, sin distinción de género y con apego a la legislación y políticas establecidas en la empresa.

Arca cuenta también con un esquema de estímulos para directivos y ejecutivos, el cual se entrega en función a la evaluación de su desempeño con base en objetivos previamente determinados.

Todos nuestros empleados sindicalizados y no sindicalizados reciben un sueldo justo y competitivo determinado por un tabulador de sueldos y salarios que no hace distinción entre la remuneración que reciben los mismos, sino que determina su salario en función del perfil del puesto y las competencias. Dichas remuneraciones se hacen de acuerdo a la ley correspondiente. El salario más bajo que la empresa paga es al menos 2.0 veces mayor al salario mínimo de la zona donde se opere.

Todo nuestro personal recibe un paquete atractivo de prestaciones adicionales por encima de las contempladas en la ley laboral; por cada peso que se paga en salario, se paga 30% adicional en prestaciones. Estas incluyen, entre otras, un plan de ahorro y formación patrimonial, subsidio por incapacidad, seguro de vida, aguinaldo, despensa, prima vacacional, reconocimiento por años de servicio y prima dominical, descanso y días festivos. Se ofrece además, un seguro de gastos médicos mayores, cobertura por incapacidad o invalidez, permiso por maternidad o paternidad y fondo de

pensiones. En caso de reestructura de procesos operativos en la empresa, nuestras políticas internas nos comprometen a dar previo aviso a nuestros empleados en un periodo mínimo de dos semanas, según el caso, de acuerdo a lo convenido en los contratos colectivos de trabajo.

Al cierre de 2010 contamos con 10,466 trabajadores sindicalizados cuyo tipo de contrato puede ser por tiempo determinado e indeterminado, según las negociaciones con el sindicato local; el tipo de jornada en que laboran puede ser diurna, mixta y nocturna. El resto de los trabajadores de la empresa no sindicalizados tienen una jornada diurna de trabajo, y los empleados de nivel gerente y directivo, tienen un contrato por tiempo indeterminado.

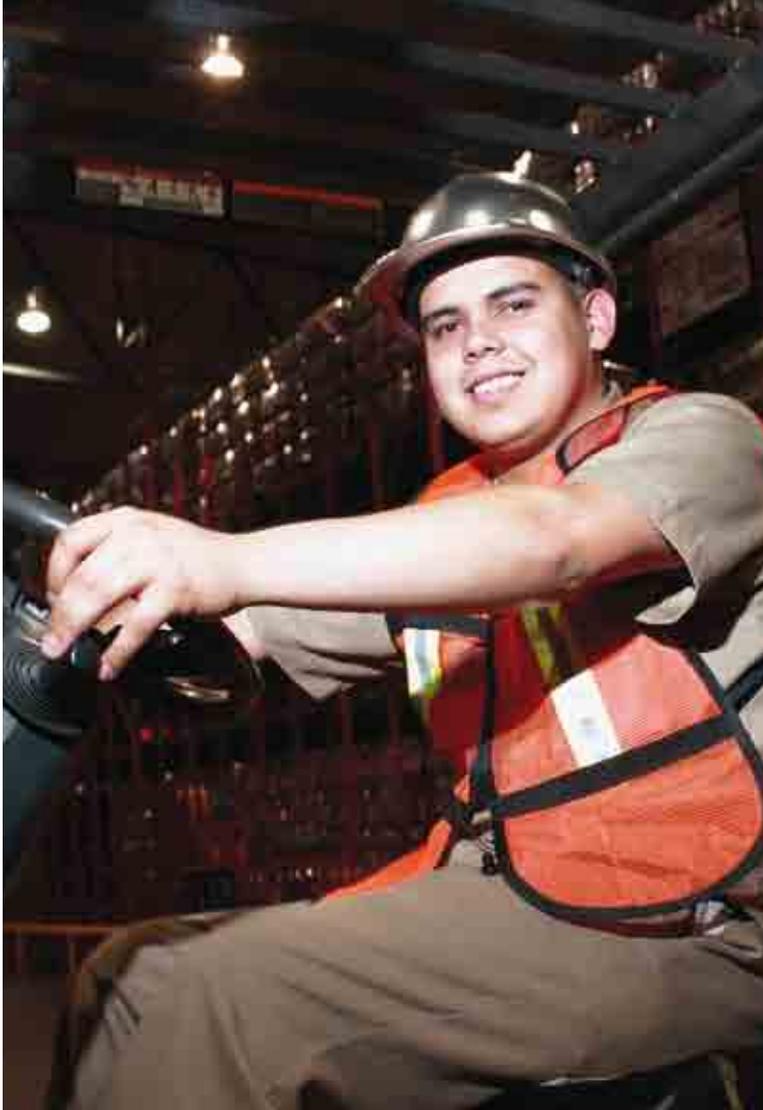
NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS DESGLOSADO POR GRUPO DE EDAD Y SEXO

	MUJERES	HOMBRES
Menores de 30	398	1,708
Entre 31 y 40	278	2,714
Entre 41 y 50	56	1,497
Mayores de 50	18	424

*Excluye personal sindicalizado.

Al ser una empresa incluyente y que apoya la equidad de género, en Arca estamos trabajando para incrementar la contratación de mujeres y elevar su participación dentro de la empresa, así como de minorías y personas con alguna discapacidad.

Como un esfuerzo por generar oportunidades de empleos para personas con capacidades especiales, la empresa participa en el Movimiento Congruencia, el cual promueve la igualdad de oportunidades laborales y la adecuación de las instalaciones para que sean accesibles a personas con discapacidad.



10% DE ROTACIÓN
4% TASA DE ACCIDENTES
2% TASA DE AUSENTISMO
3% TASA DE DÍAS PERDIDOS POR ENFERMEDAD NO PROFESIONAL*

**Datos tomados del total de días perdidos por enfermedad general entre el número de empleados.

Datos correspondientes a la División Bebidas México.

El Código de Ética de Arca incluye los lineamientos específicos de comportamiento e interacción entre los colaboradores, así como con los grupos de interés, a quienes se les da a conocer el código para garantizar su cumplimiento en todos los ámbitos de la operación.

Derechos, Libertades y Valores

Con relación al tema de corrupción, nuestro Código de Ética regula los lineamientos para el comportamiento de los colaboradores, así como las sanciones y acciones correctivas en caso de cualquier incumplimiento. El 100% del personal ha sido capacitado en el Código de Ética y en el 2010 no se han presentado incidentes relacionados con actos de corrupción.

Arca es una empresa que se ha adherido y promueve el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el cual invita a las empresas a apoyar 10 principios universalmente aceptados en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y corrupción. Arca se adhirió al Pacto Mundial desde el 2005 y continuamos respetando, en cada una de nuestras acciones, los 10 principios que lo conforman.

En respeto a los principios 3, 4, 5 y 6 del Pacto Mundial, que se refieren a las principales libertades y derechos de los trabajadores, apoyamos la libertad de asociación del personal y reconocemos que la colaboración entre la empresa y el sindicato nos orienta a ofrecer cada vez mejores condiciones laborales para nuestros empleados; por ello, el 60% del número total de empleados de la empresa se encuentra cubierto por un contrato colectivo de trabajo.

Arca desarrolla una política incluyente que fomenta un marco de equidad, igualdad y justicia para nuestra gente. Buscamos eliminar cualquier forma de discriminación en materia de empleo y

Arca desarrolla una política incluyente que fomenta un marco de equidad, igualdad y justicia para nuestra gente.

ocupación, y afirmamos que en el 2010 no se registraron casos de discriminación por motivo de raza, color, género, religión, opiniones políticas o extracción social, según la definición de discriminación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Asimismo, no se presentan en la empresa casos de trabajo infantil o forzado y combatiremos cualquier situación que amenace estas libertades.

Seguridad y Salud del empleado

Arca ha priorizado su gestión hacia la prevención de riesgos y el fomento de una cultura de seguridad en el trabajo a fin de controlar y minimizar los riesgos asociados con las actividades laborales, buscando siempre la integridad y el bienestar de nuestra gente. Reconocemos que nos corresponde garantizar un entorno seguro para todos los que nos rodean, por lo que se promueve una cultura de seguridad y salud en todas nuestras operaciones y que todas las leyes, normas y reglamentos en materia de seguridad sean cumplidas.

Nuestras unidades de negocio cuentan con Comisiones de Seguridad e Higiene donde está representado el 100% de los trabajadores, en las cuales el trabajo conjunto entre el personal y el sindicato lleva a mantener un diálogo abierto en los temas de prevención de riesgos y seguridad industrial. En el contrato colectivo de trabajo y su reglamento interior, depositado en la junta de conciliación y arbitraje, se encuentran también cubiertos aspectos de salud y seguridad en el trabajo. En relación con la NOM 19 de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), la empresa cuenta con un Comité de Seguridad y Salud formado por la dirección y nuestros colaboradores, en el cual participan el 8% de ellos, y proveen asesoría en estos temas.

A través del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional de Coca-Cola (SSO), establecemos los estándares y protocolos de control y capacitación permanente en temas de salud y en los procedimientos de respuesta a contingencias.

Con respecto a la salud de nuestros colaboradores, destinamos tiempo y recursos para programas educativos y actividades que promuevan un estilo de vida saludable que les permita tener una mejor calidad de vida. Arca cuenta con la Semana de la Salud como un programa de asistencia para los trabajadores y sus familiares que consiste en educación, formación y asesoramiento en temas de seguridad y salud tales como la prevención y control de riesgos, higiene personal, campañas de vacunación, detección de enfermedades crónico-degenerativas e inicio de tratamiento de obesidad e hipertensión.

Todas nuestras plantas realizan simulacros de evacuación periódicos por emergencia, que permiten difundir los procedimientos en caso de contingencias o siniestros. Como un esfuerzo adicional para la prevención de accidentes, la empresa cuenta con un sistema de Manejo de Incidentes y Resolución de Crisis (MIRC) que permite llevar a cabo un diagnóstico de posibles situaciones de riesgo, determina la manera de prevenirlas y minimiza la posibilidad de ocurrencia.

En 2010 lamentablemente registramos el deceso de uno de nuestros colaboradores a consecuencia de un incidente de inseguridad mientras realizaba su trabajo. Para el registro y comunicación del accidente, aplicamos la NOM 21 de la STPS-1994 /formatos CM2A, CM2B), el IMSS (ST-7) y la Declaración Anual de la prima de riesgos de trabajo. No se considera que existan ocupaciones dentro de la organización que presenten un alto índice de riesgo de contraer enfermedades profesionales.

Con el objetivo de lograr que nuestro personal de seguridad tenga un desempeño responsable y congruente con los valores y el Código de Ética de la empresa, hemos establecido el compromiso de incluir temas de derechos humanos en los cursos de capacitación e inducción del personal de seguridad.

En 2010 se impartieron 2,704 horas de capacitación en temas relacionados con los Derechos Humanos al 8% del personal.



Desarrollo Profesional y Capacitación

Estamos convencidos que la fortaleza principal de la empresa es su gente, por ello nos comprometemos a desarrollar su potencial de manera decidida. Entendemos que la motivación y la mejora de nuestros colaboradores se traducen en mejores resultados para la empresa.

Reconocemos que el crecimiento profesional incide tanto en el éxito personal, como en el progreso de la compañía, por ello impulsar, capacitar y proyectar al equipo de trabajo hacia el logro de sus metas es parte fundamental de los principios de capital humano.

El Programa de Profundización de Valores Humanos tiene como objeto promover valores positivos que fomenten el íntegro desarrollo humano de nuestro personal. Esta práctica fue reconocida en 2009 como Mejor Práctica de Responsabilidad Social Empresarial por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) en conjunto con la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (ALIARSE). A la fecha han participado 20,251 personas en este Programa y se difunde a toda la comunidad interna a través de la publicación en la revista institucional Visión Arca, en la cual se incluyen historietas que relatan situaciones que enfrenta la sociedad actual y cómo sobrellevarlas con integridad y apego a los más altos valores humanos.

Con el objeto de desarrollar las habilidades del personal, continuamos exitosamente junto con la Universidad Regiomontana la Maestría Arca. Este programa, que se imparte en línea, está diseñado para dotar a las personas con los conocimientos y habilidades necesarias que pueden ser útiles para la empresa.

Contamos, además, con capacitación y entrenamiento a través de la plataforma

e-Learning, que aplica las herramientas de tecnologías de información más avanzadas para capacitar al personal en diversos procesos del negocio, así como para enseñar el idioma inglés. Arca no solo promueve la capacitación que ofrece la empresa en los diversos programas y modalidades, también ofrece becas para formación o educación externa, en centros de educación media o superior.

Promovemos activamente entre los colaboradores adultos la oportunidad de concluir sus estudios de primaria, secundaria y preparatoria. Con ese fin, Arca ha trabajado con el Instituto Nacional de Educación para Adultos (INEA) en el lanzamiento de un programa de educación para adultos dentro de la empresa. La inversión ha sido constante en todos los territorios desde la implantación de la iniciativa avanzando hasta alcanzar niveles del 97% de capacitación en algunas zonas.

Con el propósito de brindar oportunidades de desarrollo justas y equitativas y detectar áreas de oportunidad que nos permitan contribuir a la mejora de su desempeño profesional llevamos a cabo evaluaciones de desempeño a nuestra gente. El 100% de las jefaturas, gerentes y directores reciben una evaluación que se lleva a cabo cada dos años.

PARTICIPACIÓN EN CURSOS AL AÑO DESGLOSADO POR CATEGORÍA

	PARTICIPANTES	CURSOS
Empleados	5,310	2,576
Sindicalizados	12,393	6,012



INVERSIÓN
SUPERIOR
A **17MDP** EN
DESARROLLO Y
CAPACITACION
AL PERSONAL



Resultados

- ANSPAC da apoyo a casi 1,000 participantes en sus 22 centros de trabajo.
- Tras el terremoto en Mexicali y el paso del huracán Alex, se entregaron 300,000 litros de agua a las comunidades más afectadas.
- La participación de voluntarios aumenta año tras año alcanzando los 2,500.
- Extensión del programa Escuelas en Movimiento a Chihuahua y Coahuila.



SUMANDO ESFUERZOS CON NUESTRA COMUNIDAD



Es nuestro compromiso invertir tiempo, experiencia, conocimiento y recursos, para proporcionar oportunidades económicas, mejorar la calidad de vida y fomentar el desarrollo de las comunidades donde estamos presentes. La comunicación, el diálogo y la responsabilidad compartida nos han permitido encontrar soluciones sustentables de beneficio mutuo.



Uno de los componentes más importantes del Modelo de Responsabilidad Social Arca es el compromiso de la empresa con las comunidades donde opera, basado en el diálogo constante, y a través de la implementación de diversos programas de ayuda comunitaria y la alianza estratégica con organizaciones de la sociedad civil, autoridades y otras empresas.

Derrama Económica

En Arca asumimos un compromiso permanente con los territorios en donde operamos para impulsar la mejora constante y el bienestar integral de los diferentes grupos de interés que interactúan con nuestra empresa.

Más que sólo generar empleos y entregar un bien o un servicio, buscamos colaborar con aquellos que participan en nuestra cadena de valor, desarrollando iniciativas para su desarrollo económico y social, logrando así un efecto multiplicador que contribuya al crecimiento de los diferentes países donde tenemos presencia.

La producción del portafolio de bebidas bajo las marcas propiedad de Coca-Cola, 100% basada en México, derrama una economía social sustancial en los territorios donde operamos. En 2010 empleamos en México a 17,589 personas, el 80% de nuestras compras de materias primas son realizadas a proveedores nacionales y capacitamos a cerca de 170,000 micro empresas para ayudarles a incrementar sus ventas y generar ahorros en sus negocios. El pago puntual de impuestos representa otra importante aportación a la economía del país.

Programas comunitarios

A través de ANSPAC, Arca apoya a las esposas, madres e hijas de nuestros trabajadores, así como a familias pertenecientes a las comunidades vecinas de nuestros centros de trabajo desde hace más de 20 años.

Las actividades que se realizan se centran en la búsqueda de un desarrollo integral, a través de la impartición de cursos de formación humana, pláticas y capacitación en manualidades que puedan ayudar a generar un ingreso para sus familias. En los 22 centros ANSPAC con que contamos, actualmente participan casi 1,000 personas.

El Programa de Voluntariado Arca, creado en 2004 ha sido un ejemplo de coordinación y compromiso de vinculación con la comunidad. En el

2,500
VOLUNTARIOS
SUMANDO
ESFUERZOS

El **Día Anual del Voluntariado Arca** fortalece nuestros valores, nuestro pensamiento, pero sobre todo, nuestra forma de ser y de proceder.

2008 fue reconocido como Mejor Práctica de Responsabilidad Social por el CEMEFI. Desde su inicio, el programa ha aumentado de manera constante la participación de colaboradores de todos los niveles, superando los 2,500 voluntarios y beneficiando a un gran número de personas.

Este programa brinda a nuestros empleados la posibilidad de realizar aportaciones voluntarias, las cuales son administradas por cada Comité Volar local en las diferentes ciudades en las que operamos, y se destina a obras de asistencia que ellos mismos definen. Por nuestra parte y como compromiso con la responsabilidad social de la compañía y con nuestros colaboradores, Arca iguala todas las aportaciones acumuladas.

Dentro del programa, anualmente se realizan cinco actividades institucionales de participación e involucramiento en la comunidad en cada territorio incluyendo el Día Anual del Voluntariado Arca, el cual fortalece nuestros valores, nuestro pensamiento, pero sobre todo, nuestra forma de ser y de proceder.

Llevar a la comunidad la magia y la alegría de la Navidad, ha sido siempre distinción asociada con nuestra marca. En cada territorio el encendido del pino Coca-Cola es tradición que celebran miles de familias unidas en torno a un ambiente de fiesta, convivencia e integración.

Adicional a esta festividad, en 2010 llevamos a cabo la actividad "Navidad con Sentido"; acción de voluntariado que nos permitió celebrar con más de 500 familias la víspera de la Navidad.

Fundamental para nuestro modelo de trabajo y operación de Responsabilidad Social son las alianzas, por ello en 2010 logramos importantes sinergias y alianzas con autoridades, ONG's y la iniciativa privada que fortalecen nuestras acciones y multiplican el alcance de nuestros esfuerzos.

Muestra de ello es la conformación de la Red SumaRSE en la cual participamos como empresa co-fundadora. Esta unión de empresas busca crear un frente ante la difícil situación que la comunidad neoleonesa enfrenta, y propicia el desarrollo sustentable de la sociedad a través de la unión de sus esfuerzos y voluntades, ejecutando y/o impulsando programas de alto impacto social en sinergia con todos los sectores de la comunidad.

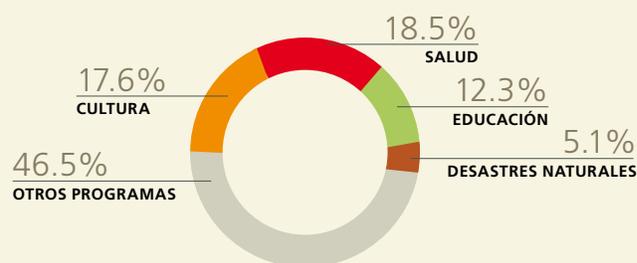
Nuestra activa participación en Movimiento Congruencia, modelo empresarial que pretende lograr la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral, el apoyo brindado al programa Salud para Aprender (Ver pág.31) promovido por las autoridades estatales de Nuevo León y el trabajo conjunto con nuestro socio principal Coca-Cola son algunos ejemplos más de alianzas que promueven mejoras en la comunidad, logrando mayores impactos y sobresalientes resultados.

Apoyo en desastres naturales

Tras el terremoto en Mexicali y el paso del huracán Alex por la zona noreste del país, miles de personas sufrieron afectaciones severas en diversas comunidades. La movilización inmediata de los voluntarios de Arca y la disposición por parte de la compañía para atender al llamado de emergencia fue patente.

Trabajamos en coordinación con las autoridades, la Cruz Roja y Protección Civil para desde las primeras horas, atender los requerimientos de agua potable de la comunidad y diversas instancias de asistencia social, principalmente en las áreas más impactadas. En este esfuerzo Arca ha contado con el apoyo de ASCOCA y Fundación Coca-Cola.

REALIZAMOS INVERSIONES SOCIALES POR MÁS DE **26MDP** QUE IMPULSAN EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD



Distribución de la Inversión Social realizada en 2010



Se donaron más de 163 mil litros de agua purificada Ciel y otras de nuestras bebidas para su inmediata distribución entre la población afectada. Los donativos fueron entregados en diversos centros de acopio del DIF Estatales y Municipales, la Cruz Roja y otras instituciones.

Adicionalmente, entregamos agua en pipas o apoyo directo a la comunidad en nuestras plantas por cerca de 140 mil litros, los cuales fueron destinados a familias principalmente en Santa Catarina, Nuevo León y otras áreas que se encontraban sin servicio de agua.

En alianza con otras empresas, Arca entregó cerca de 4 mil paquetes con alimentos básicos y bebidas de nuestro portafolio a través de autoridades locales. A través de Pronatura se logró enviar Jugo del Valle, botanas Bokados y otros alimentos básicos a 150 familias incomunicadas ubicadas en las zonas rurales aledañas a los territorios impactados. Asimismo, el apoyo para mantener la hidratación de los voluntarios de la Cruz Roja y Protección Civil fue constante durante el tiempo de la contingencia.

Hicimos uso de nuestro alcance y a través de la ruta-hogar repartimos información relevante concerniente a las medidas de seguridad y salud que debe tomarse tras el paso de un desastre natural a miles de familias.

De igual manera, nuestras plantas y/o centros de distribución se establecieron como puntos de acopio de víveres y se activó el mecanismo de donación económica voluntaria vía descuento de nómina, a través del cual la empresa se comprometió a igualar peso a peso las aportaciones que se realicen.

Como parte de la comunidad, 100 de nuestros empleados fueron afectados por este fenómeno. Con el propósito de atender sus necesidades se pusieron en marcha diversas actividades de apoyo en las que Fundación Coca-Cola participó solidariamente.

Apoyo a Haití

Arca se sumó al esfuerzo del país y logró enviar más de tres toneladas y media de ayuda en especie en las embarcaciones que la Cruz Roja coordinó a Haití tras las afectaciones del terremoto.

Cada tonelada de ayuda, fue secundada por la empresa con una aportación económica equivalente por cada kilo de ayuda enviada.

Igualmente, el personal realizó aportaciones económicas voluntarias vía descuento de nómina las cuales fueron igualadas por nuestra empresa peso a peso.

El 100% de las aportaciones recaudadas fueron donadas a Outreach International, institución con años de trabajo social invertido en Haití en pro de la educación.

La institución utilizará los fondos recibidos para la reconstrucción de centros de educación para niños y jóvenes.

Nuestro sincero agradecimiento a todo el personal de Arca por su decidido compromiso de entrega y voluntad para actuar rápidamente ante esta y otras afectaciones por fenómenos naturales.



22.5 MILLONES DE PESOS EN PATROCINIOS A EVENTOS DEPORTIVOS DONDE PARTICIPARON MÁS DE 4 MILLONES DE NIÑOS Y JÓVENES.



Implementamos el Programa Escuelas en Movimiento en **23 planteles** educativos de Chihuahua beneficiando a más de **15 mil niños**.

Estilo de vida activo y saludable

En Arca nos preocupamos por la salud y la calidad de vida de las personas y fomentamos un estilo de vida activo que contribuya a formar comunidades más sanas, a través de la promoción de actividades deportivas y recreativas, por medio del apoyo en infraestructura y difundiendo siempre un mensaje positivo.

Una de las iniciativas más importantes dentro del esfuerzo por promover la salud en las comunidades, es el programa Escuelas en Movimiento, lanzado en 2008, el cual busca promover la activación física y los buenos hábitos de alimentación entre la niñez en los diferentes territorios donde Arca tiene operaciones.

El programa incluye la rehabilitación de espacios deportivos polivalentes que faciliten la práctica de los programas de educación física en las escuelas públicas. En Nuevo León, este programa se ha aplicado en 40 escuelas y ha beneficiado a más de 21,000 niños.

En 2010 seguimos la expansión del programa al estado de Chihuahua, donde en alianza con el Gobierno del Estado, se implementó en las ciudades de Chihuahua y Cd. Juárez, en donde hemos logrado establecer 23 espacios deportivos, beneficiando a más de 15,000 niños. Adicionalmente se han establecido convenios para dotar de infraestructura a unidades deportivas para extender el beneficio de la activación física a la comunidad en general.

En el presente año, ampliamos el alcance e iniciamos el proyecto en Saltillo, Coahuila donde se reconstruirán 8 espacios deportivos dentro de planteles educativos de nivel básico.

Como parte de nuestras iniciativas de promoción del deporte en la comunidad, por quinta ocasión, en diciembre de 2010, se llevó a cabo el Maratón Powerade Monterrey. Con la intención de promover el deporte entre la comunidad en general, el evento tuvo un enfoque 100% recreativo.

La carrera contó con la participación de 3,000 corredores, un aumento de 9% contra el año anterior lo que lo posiciona como el maratón con mayor crecimiento en México. En torno al evento, se realizan celebraciones en donde se reconoce el trabajo, esfuerzo y constancia de los corredores; este año se entregó el "Trofeo al Corredor de Valor". Este último lo recibe quien da un sentido social a su carrera y logra recaudar un monto importante para ser donado a una institución de beneficencia local de su elección.

Héctor Puente Segura, ganador de este trofeo recaudó en lo individual, la importante cantidad de 104,000 pesos, lo cuales fueron aportados a la asociación ARENA, la cual atiende a niños con autismo.

Gracias al esfuerzo y valor de 360 corredores que también se sumaron a esta modalidad, el Maratón logró entregar 400,000 pesos a favor de diferentes Instituciones de Asistencia Social.

Asimismo, y en pro de la activación física y una cultura saludable en la niñez, en 2010 se llevó a cabo la segunda edición del Mini Maratón; una carrera de 4.2 kms (la décima distancia de un maratón), en la cual se promueve el ejercicio entre los niños, además de la convivencia familiar. Este año contamos con la participación de 2,100 personas.

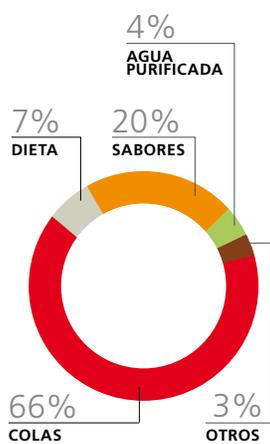
Es importante destacar que nuestros esfuerzos por un estilo de vida activo y saludable también se llevan a cabo al interior de la compañía y es así que Arca participó en dicho maratón con un equipo de corredores internos patrocinados por la empresa.

Otro importante esfuerzo de la compañía por la promoción de estilos de vida activos es el tradicional torneo de fútbol inter-escolar más importante; la Copa Coca-Cola, que año con año realiza Arca y la Compañía Coca-Cola en México y en el que participan jóvenes de 13 a 15 años de más de 5,000 escuelas.

Durante 14 años, a través de esta competencia deportiva hemos motivado a más de un millón de jóvenes de nivel secundaria a adoptar hábitos positivos de vida a través de la práctica del deporte.



Desde la producción, la introducción de nuevas categorías y presentaciones que complementen las necesidades y estilos de vida de los consumidores, hasta la publicidad, etiquetado y despliegue de información nutrimental, incorporamos las mejores prácticas de responsabilidad y sustentabilidad.



Ventas por Categoría

Entendemos que las expectativas y necesidades de nuestros consumidores cambian, por eso, ofrecemos un amplio portafolio de productos que incluye la opción más adecuada a la necesidad y estilo de vida de cada consumidor.

En 2010, ofrecemos más de 34 marcas propiedad de la Compañía Coca-Cola y 44 presentaciones. En este amplio portafolio incluimos, agua, agua saborizada, té, jugos, bebidas energéticas, isotónicos, bebidas adicionadas y refrescos carbonatados.

La estrategia de comunicación y promoción de nuestros productos se sustenta en el apego a las leyes y códigos aplicables, así como en prácticas responsables.

De la misma manera, asumimos la responsabilidad sobre el contenido y la calidad de la información que llega a los consumidores acerca de nuestros productos.

Apegados a los lineamientos de la Organización Mundial de la Salud y mostrando nuestro compromiso con la salud de los niños mexicanos, en Arca adoptamos en 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.

Como parte del compromiso que tenemos con nuestro consumidor y su bienestar, damos a conocer de manera clara, veraz y abierta, el contenido de nuestros productos en los empaques y etiquetas, incluyendo información detallada que le permita tomar una decisión acerca de su consumo.

Los consumidores necesitan, para lograr una alimentación equilibrada, el conocimiento sobre los contenidos de cada producto que ingieren; por ello, la Compañía Coca-Cola incluye en sus etiquetas, las Guías Diarias de Alimentación (GDA's), que son gráficas sencillas que nos informan sobre el contenido de calorías, azúcares, grasas y sodio de cada bebida.

Incluyen también el porcentaje de consumo recomendado de estos ingredientes en una dieta de dos mil calorías por día. Las GDA's se encuentran ya en los envases de Coca-Cola y pronto estarán presentes en todos nuestros productos. Este sistema de etiquetado se encuentra alineado con las recomendaciones del Consejo Mexicano de la Industria del Consumo (ConMéxico).

Es una prioridad para la empresa mantener un diálogo abierto y constante nuestros consumidores, a través de mecanismos de atención y respuesta a sus comentarios o necesidades.

En Arca escuchar, informar y asegurar el cumplimiento de los derechos del consumidor es uno de los pilares básicos de atención a los consumidores de Coca-Cola.

Para ello, contamos con una línea de contacto que es visible en todas las etiquetas de los productos Coca-Cola. Esta opción de comunicación fue establecida hace ocho años y ha atendido más de dos millones de llamadas.

La línea HOLA consiste en un sistema centralizado de llamadas que recoge datos y genera información acerca de quejas o reclamaciones. Cada llamada tiene un tiempo de respuesta de dos a siete días, en función a las gestiones necesarias para atenderla.



- A. Contenido Neto
- B. Ingredientes
- C. País de origen
- D. Una porción de 355ml aporta 140 cal. (7%*)
- E. Fecha de frescura
- F. Número gratuito de servicio al cliente e información nutrimental
- G. Nombre o denominación
- H. Nombre y domicilio fiscal
- I. Lote de producción

*% Basado en una dieta de 2000 kcal

Una **dieta balanceada y estilos de vida activos** son parte fundamental para una vida saludable.

Con la información generada por este sistema, podemos obtener datos que nos ayudan a atender mejor a los consumidores, así como para que cada departamento adapte sus estrategias a las demandas principales de nuestros clientes.

Gracias a nuestra estrategia de comunicación responsable y al cumplimiento de las leyes en materia de comunicación, en la empresa no hay registro alguno en 2010 de incumplimientos a alguna norma relacionada con el suministro ni con el uso de productos y servicios de la empresa.

Con apego a los lineamientos para la venta de bebidas azucaradas en escuelas, hemos desarrollado un portafolio especial para los establecimientos de consumo escolar, ECOES, dirigido a alumnos de primaria.

Con acciones como esta reafirmamos nuestra convicción y compromiso social de años, de ser agente positivo de cambio en las regiones en las que estamos presentes, ejecutando acciones para continuar ofreciendo a nuestros consumidores opciones para satisfacer sus gustos y preferencias y la información necesaria sobre nuestras bebidas que les permita llevar una dieta balanceada, así como fortalecer la participación activa en la promoción del deporte y la activación física como lo hemos hecho a lo largo de la historia.

Hemos sumado esfuerzos con las diferentes organizaciones y autoridades estatales y nacionales para lograr la promoción de hábitos saludables de alimentación.

Comprometidos con el desarrollo integral de los territorios Arca, en conjunto con otras empresas de la Industria de Alimentos y Bebidas, establecimos a finales del año pasado una alianza con las Secretarías de Salud y de Educación del Estado de Nuevo León para iniciar el “Programa Salud para Aprender” en las escuelas de ese estado.

Esta iniciativa busca coadyuvar a la solución del fenómeno de la obesidad infantil en Nuevo León, fomentando la importancia de adquirir o reforzar estilos de vida saludables y activos, mediante la orientación para una alimentación adecuada acorde a sus necesidades energéticas, así como el impulso a la práctica de la actividad física recreativa cotidiana, a través de programas especialmente diseñados para los alumnos y sus familias.



GDA's: <http://www.gdalabel.org.uk/gda/home.aspx>

Código PABI: http://promocion.salud.gob.mx/dgps/descargas1/programas/codigo_pabi.pdf

Nuestros productos: <http://www.e-arca.com.mx/nuestros-productos.html>

ESCUCHAR, INFORMAR Y ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE **LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR** ES PARA ARCA UNO DE LOS PILARES BÁSICOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO



La promoción de estilos de vida activos es parte fundamental de nuestro acercamiento con los consumidores. Por ello, patrocinamos más de 150 eventos deportivos en el 2010 y motivamos, a través de nuestras campañas comerciales, la activación física de la gente. El Maratón Powerade Monterrey, el programa de Escuelas en Movimiento y la tradicional Copa Coca-Cola son algunos ejemplos de ello.

En Arca contamos con procesos detallados destinados a asegurar y monitorear la calidad e inocuidad de nuestros productos que garantizan la calidad que nuestro consumidor espera.

La mejor calidad para nuestro consumidor

Se realizan constantemente evaluaciones externas e internas que cubren todo el ciclo de vida del producto, desde la compra y recepción de materias primas y materiales, hasta la producción, almacenamiento del producto y su distribución a los clientes.

Las evaluaciones externas se centran en una Auditoría de Cumplimiento a requisitos de la Compañía Coca-Cola realizadas anualmente, las cuales verifican que las especificaciones, normas y requisitos se cumplan en las operaciones.

Existe además una Auditoría de Risk Assessment de frecuencia anual, que realiza Coca-Cola de México, en la que se busca determinar el nivel de riesgos en los procesos e instalaciones que puedan afectar a la calidad e inocuidad del producto.

De manera interna, mensualmente se realizan las siguientes auditorías: Auditorías Internas de Calidad e Inocuidad a procesos donde se vigila el cumplimiento de las normas ISO 22000, ISO 9001 y PAS 220, Auditorías TPM para verificar la

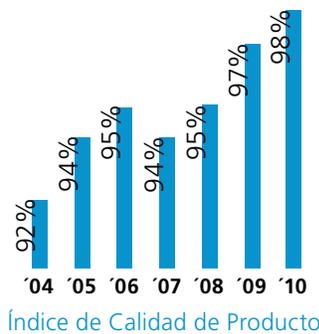
frescura y condiciones de manejo del producto, auditorías de Fountain que verifican la totalidad de los clientes en términos de Calidad, Inocuidad e Higiene.

Además de estas evaluaciones, la planta Chihuahua se encuentra certificada por un tercero (EQA) con acreditación internacional en la norma ISO 22000, y se busca continuar con este proceso en los próximos años.

Al momento de certificar una planta, semestralmente se le realizan auditorías de mantenimiento por el organismo certificador, que aseguran la continuidad del sistema de gestión.

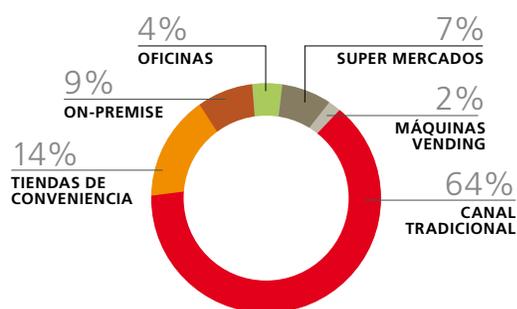
La calidad del agua utilizada en nuestros productos es un tema primordial. Anualmente se mandan muestras de agua de origen y tratada a laboratorios externos acreditados por la Entidad Mexicana de Acreditación, en donde se monitorean atributos fisicoquímicos, metales pesados y microbiológicos de la misma, y se certifican del cumplimiento de las especificaciones establecidas por la Secretaría de Salud y la Organización Mundial de la Salud.

En 2010, no hubo registro de casos de incumplimiento de los reglamentos o códigos voluntarios por parte de la empresa, relacionados con los impactos de los productos o servicios en la salud y seguridad de los consumidores.



Instituto de Bebidas para la Salud y el Bienestar: <http://www.thebeverageinstitute.org/es/index.shtml>
Nuestro portafolio de bebidas: <http://www.e-arca.com.mx/nuestros-productos.html>
Información al consumidor: 01 800 704 4400

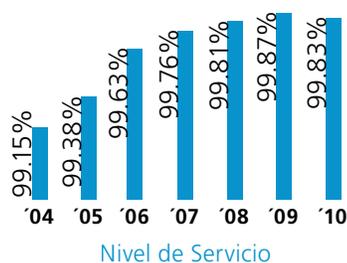
MÁS DE 170,000 DETALLISTAS HAN RECIBIDO APOYO Y RE- CURSOS PARA MEJORAR SU NEGOCIO.



Ventas por Canal de Distribución

Cliente

La atención a nuestros clientes y los esfuerzos hacia su mejora y desarrollo son los ejes que fundamentan nuestra relación con ellos. Consideramos que la comunicación transparente y el apoyo a sus necesidades generan confianza en nuestros productos y servicios y fomentan relaciones positivas y de largo plazo.



Es importante destacar que casi el 70% de nuestras ventas son realizadas a través del canal tradicional, comportamiento constante a pesar de la recesión económica en nuestros territorios. Nos esforzamos para apoyar a nuestros clientes ayudándoles a mejorar la administración de su negocio, el acomodo de sus tiendas y proporcionamos materiales y equipo que incentive la venta de impulso.

SOCIO DISTINGUIDO

En Arca contamos con programas de apoyo al crecimiento de nuestros clientes como el Programa Socio Distinguido, establecido para mantener una comunicación abierta con ellos y fomentar su desarrollo, y el Programa "Amigo Seguro", que facilita la obtención de seguros contra accidentes.

Con el objeto de fortalecer la relación con el cliente y favorecer el grado de colaboración con ellos, el Programa Socio Distinguido funciona con base en un Modelo Colaborativo que lleva al desarrollo de socios estratégicos. Socio Distinguido tiene como objetivo el desarrollar a microempresarios, promoviendo su mejora continua a través de la capacitación y motivación.



Se ofrecieron **364 cursos** de capacitación a detallistas.

Algunos de los programas que se han venido desarrollando en alianza con los clientes, que apoyan su crecimiento y fomentan mejores prácticas, son:

FRENTE FRÍO

A través del proyecto Frente Frío, en 2010, se colocaron 22,335 refrigeradores libres de CFC's y con tecnología especializada para la reducción del consumo de energía fueron instalados en el mercado. Esta es una manera más de cumplir con nuestro compromiso de cuidado al medio ambiente, así como con las expectativas de nuestros consumidores al ofrecerles un producto frío y de calidad .

RUTA AL MERCADO (RTM)

A través de la alineación del conocimiento, experiencia y esfuerzo de diversas áreas de la compañía, hemos consolidado una estrategia integral de servicio que atiende de una manera más eficiente y cercana las necesidades de nuestros clientes. Toda mejora en nuestra cadena de distribución impacta positivamente a los clientes, permitiéndoles hacer un mejor uso de sus recursos, y atender más efectivamente sus mercados.

La nueva estrategia de Ruta al Mercado (RTM), se centra en el desarrollo de los clientes a través del uso de recursos especializados, que generan rutas más productivas y mejoran la ejecución del mercado.

HAND HELD

Como una de las iniciativas para mejorar, consolidar y hacer más eficientes los procesos de producción, almacenamiento y venta, se modernizó la infraestructura tecnológica con el sistema administrativo "hand held". Esta tecnología permite un mejor control sobre los niveles de inventario, las cargas de los camiones y resulta en la entrega oportuna y precisa de los pedidos a nuestros clientes.

La línea telefónica SIC constituye un canal de comunicación con el cliente, con la cual abrimos la posibilidad de que exprese sus comentarios, quejas

y sugerencias y nos permite reconocer sus expectativas y necesidades para atenderlas de la mejor manera.

La privacidad de la información y datos de nuestros clientes es y ha sido una prioridad para nosotros, y en el 2010 no tuvimos alguna reclamación relacionada con la violación de su privacidad.

Cadena de valor

Para nosotros es importante integrar la sostenibilidad en la cadena de suministro y por ello avanzamos con un enfoque gradual, centrándonos en las áreas prioritarias y los principales proveedores con quienes trabajamos en colaboración. Aunque no existe una mecánica formal para realizar certificaciones o verificaciones a los proveedores para corroborar que mantienen operaciones con apego a la ley y normas en materia ambiental, laboral o de derechos humanos, contamos con una Guía de Principios de Proveedores de Coca-Cola de México, la cual establece los temas de derechos humanos que deben tomarse en cuenta al considerar a los proveedores.

A la fecha, el programa de auditoría que la Compañía Coca-Cola mantiene se enfoca principalmente en los mercados de mayor riesgo como los son China, Turquía, India y Pakistán específicamente con fabricantes proveedores de artículos promocionales. En Arca refrendamos el compromiso de incluir cláusulas relacionadas con el respeto a los derechos humanos en los contratos que se realicen con los proveedores más importantes.

Trabajamos cerca con nuestros proveedores estratégicos para juntos encontrar, por medio de la innovación y la investigación, eficiencias que nos permitan consumir menor cantidad de recursos, y reducir las emisiones y nuestros impactos al ambiente.

Guía de Principios a Proveedores:

<http://www.thecoca-colacompany.com/citizenship/pdf/SupplierSGPImplementationGuideSPANISH.pdf>

Resultados

- 40 millones de pesos invertidos en proyectos medioambientales en 2010.
- Mejoramos un 24% en la eficiencia del uso de agua vs 2004.
- 26,000 árboles plantados en territorios Arca en los últimos años.
- 115,000 toneladas de PET acopiadas vía Ecoce.



CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

A group of people, mostly women, are walking along a dirt path in a forest. They are wearing white t-shirts with a logo and red caps. Some are carrying bags or equipment. The background is filled with trees and greenery, suggesting a natural setting. The overall tone is positive and focused on environmental care.

La innovación en la manera de hacer las cosas y la tecnología utilizada en nuestras operaciones, ha sido siempre una constante que nos ha permitido reducir costos, optimizar el uso de recursos y minimizar los impactos ambientales ocasionados por nuestras operaciones.

20 millones de pesos invertidos en proyectos de cuidado del agua en 2010.

El cuidado y la preservación del medio ambiente, el continuo desarrollo de tecnologías sustentables y la optimización de nuestros procesos seguirá siendo nuestro compromiso a largo plazo. Este compromiso es compartido con quienes conformamos Arca y con nuestros grupos de interés especialmente proveedores y autoridades.

Con una inversión de más de 40 millones de pesos en proyectos medioambientales tan solo en 2010, refrendamos el compromiso de actuar de manera sustentable en todos nuestros procesos.

Del total de nuestras plantas, diez cuentan con la certificación de Industria Limpia, cuatro con Excelencia Ambiental y una está trabajando en su plan de acción. Todas las plantas cumplen con los requisitos de la evaluación del Sistema de Calidad de Coca-Cola, en su apartado ambiental.

En Arca buscamos conducir nuestro negocio de manera que se proteja y preserve el medio ambiente, por lo que integramos los principios de administración ambiental en nuestras decisiones y procesos de negocio para asegurar su viabilidad en largo plazo.

En este sentido, contamos con sistemas para asegurar que respetamos la normatividad y minimizamos los riesgos ambientales en nuestras operaciones, así como tenemos mecanismos para impulsar la mejora continua en la eficiencia y desempeño ambiental como un componente básico para nuestra estrategia y cultura organizacional.

Adicionalmente, buscamos aplicar buenas prácticas ambientales e innovación que nos permitan ser líder en áreas donde podemos tener mayor influencia, principalmente en nuestros tres aspectos clave de impacto ambiental: uso del agua, energía y generación de desechos.

Como se muestra en la Figura 1, nuestro Sistema de Sustentabilidad Ambiental contempla, y puede ser monitoreado, desde la calidad de los ingredientes que demandamos, las plantas y procesos productivos, hasta la logística que empleamos para entregar productos a clientes y consumidores, además de la manera en que interactuamos con los diferentes grupos de interés para comunicar nuestro desempeño ambiental y promover su participación.

Agua

El agua es nuestra principal materia prima y reconocemos que es un recurso que se encuentra cada vez más limitado. Asimismo, entendemos que nuestra licencia para operar resulta del compromiso continuo de actuar responsablemente con el ambiente y usar los recursos de manera sustentable.

En el 2007, la Compañía Coca-Cola estableció la meta de devolver de manera segura a las comunidades y a la naturaleza, una cantidad del agua equivalente a la que utilizamos en todas nuestras bebidas y en su producción. Nuestros compromisos para lograr esta meta, incluyen reducir, eficiencia de las plantas; reciclar, tratamiento de aguas residuales y reponer, proyectos para la comunidad localmente relevantes.



Fig.1

Sistema de Sustentabilidad Ambiental

Nuestro programa de uso racional de agua dirigido por los 11 comités de ahorro de agua, tiene como enfoque principal orientar todos los procesos en nuestras plantas hacia la reducción en el consumo del recurso para la elaboración de nuestras bebidas. El programa considera la implementación de nuevas tecnologías que reducen su uso en los procesos de producción, tales como el lavado de botellas con aire ionizado, la construcción de plantas tratadoras de agua residual, la inclusión de sistemas terciarios y la inclusión de ósmosis de sacrificio. A la fecha de este informe, 11 de nuestras plantas embotelladoras de Coca-Cola cuentan con una planta tratadora de agua residual, dos con sistemas de tratamiento terciario y una con recuperación de retrolavados de filtros y purga de lodos.

Acerca del tema de aguas residuales, en 2010 se continuaron los proyectos de reutilización de agua en procesos internos en la planta como el riego de jardines, enfriamiento, lavado de flotilla, servicios sanitarios, calderas y la instalación de silos de agua, lo cual generó un ahorro en el consumo del vital líquido. Al 2010, logramos que el 11% de nuestro consumo de agua sea reutilizado en los procesos lo que representa a su vez un ahorro de 6.8 millones de pesos.

Al mismo tiempo, a través de la capacitación constante, promovemos 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.

Participar en proyectos localmente relevantes que nos permitan acercarnos al objetivo de reponer el agua utilizada en nuestras bebidas a la comunidad y la naturaleza, forma parte de nuestra estrategia de cuidado del agua. Por ello, participamos en los proyectos en la comunidad abordan necesidades locales y prioridades específicas.

VINCULACIÓN DE LOS PROYECTOS DE CUIDADO DE AGUA Y DETECCIÓN DE RIESGOS Y PROYECTOS DE CUIDADO DE AGUA PARA NUESTRAS OPERACIONES Y LA COMUNIDAD.



Fig.2

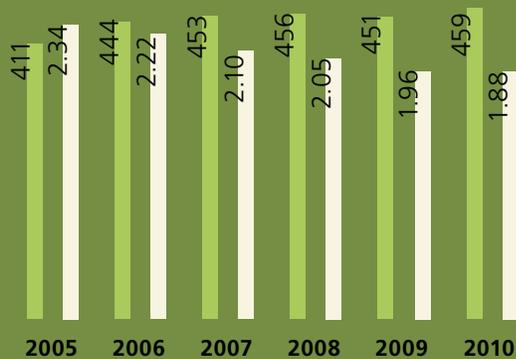
Reducir nuestro índice de uso de agua, mientras que a la vez crezca nuestro volumen unitario, con el objetivo de mejorar para el 2012 la eficiencia del agua en un 26%, sobre los niveles del 2004.

Reciclar el agua que utilizamos en nuestras operaciones, devolviendo el 100% de aguas residuales al ambiente, a un nivel que apoye la vida acuática.

Reponer el agua utilizada en nuestras bebidas terminadas, participando en proyectos localmente relevantes que apoyen a las comunidades y a la naturaleza y cumplir y mantener esta meta para el 2020.

MEJORAMOS UN 24% EN LA EFICIENCIA DEL USO DE AGUA VS 2004.

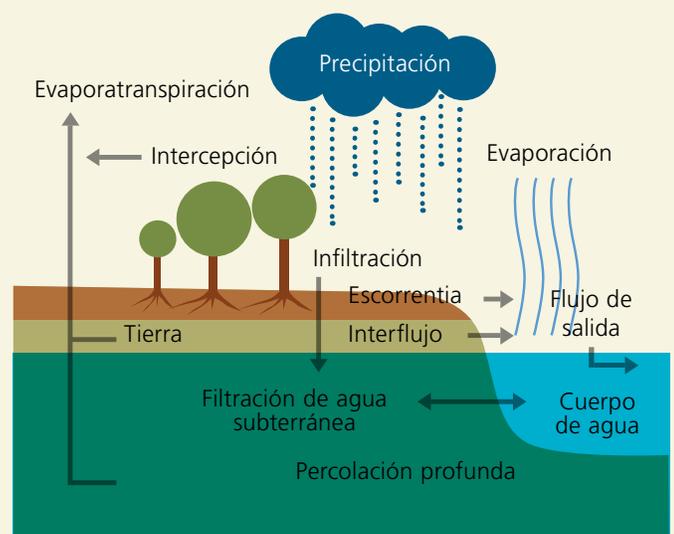
CONSUMO DE AGUA / LITRO DE BEBIDA VS PRODUCCIÓN*



*Cifras expresadas en MCU

AHORRAMOS 4% VS 2009 DE AGUA EQUIVALENTE A 118,556 M³.

Como parte de nuestro compromiso y cumplimiento con lo establecido en la Nom002-SEMARNAT-1996, el 100% del agua que descargamos a la red de drenaje municipal es tratada, con el objeto de eliminar los contaminantes que pudieran afectar otros cuerpos de agua.



Ruta de transporte de una Cuenca Hidrológica



En este sentido, 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) en nuestros territorios. Este proyecto, junto con el Plan de Protección de la Fuente de Agua, identifica los impactos que tienen nuestros suministros de agua para mitigarlos tomando medidas preventivas enfocadas a no agotar el recurso ni contaminar la fuente.

Las evaluaciones resultantes del proyecto nos permitieron también evaluar aquellos proyectos de reposición que ofrecen oportunidades ganar-ganar en sociedad con la comunidad local y otros inversionistas.

Desde el 2008, Coca-Cola de México y el Sistema Embotellador, en alianza con Pronatura A.C., han puesto en marcha el Programa Nacional de Reforestación y Cosecha de Agua, el cual tiene como objetivo recuperar 25,000 hectáreas de bosques ubicadas en sitios estratégicos del país para fomentar la continuidad del ciclo hidrológico.

La participación de Arca en este programa forma parte de las acciones para proteger y mitigar los impactos en las cuencas de agua que abastecen a nuestros territorios e incluye 4 estados de la República en los cuales tenemos operaciones.

En 2010 y tan sólo en los territorios Arca, se han plantado 1,210,749 árboles en 1,200 hectáreas con germoplasma nativo de cada zona. Asimismo, se han realizado 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.

De forma paralela y con el firme objetivo de desarrollar comunidades cada vez más sustentables, este proyecto sigue impulsando las economías locales y busca minimizar la presión a los bosques. Se han apoyado a dos comunidades en Laguna de Sánchez, Nuevo León, para la construcción y/o habilitación de un vivero comunitario que produzca la planta nativa de cada zona y provea de áreas de producción a la comunidad.

Con la participación de nuestros colaboradores voluntarios, en el marco del Día Anual de Voluntariado 2010, nos sumamos a la realización del programa de reforestación realizando plantaciones de árboles en los diferentes territorios de Arca. El lema principal de la actividad fue “Siembra un Árbol y Cosecha Agua” y contó con la participación de más de 2,500 voluntarios que lograron plantar más de 8,000 árboles en nuestros territorios.

Sin duda, esta actividad ha sido una de las más importantes de reforestación social en nuestros territorios, la cual se ha realizado con la guía técnica de Pronatura Noreste A.C., una de las instituciones más respetadas a nivel nacional en esta materia.

Nuestro desarrollo integral no tendría un verdadero sentido si no se acompaña por el fomento a una cultura de cuidado ambiental entre nuestros colaboradores y la comunidad en general, buscando que las acciones que realizamos tengan un alcance mayor y poco a poco se conviertan en agentes de cambio positivo en la manera en que interactuamos con nuestro entorno.

Con este objetivo en 2010 establecimos el primer Día Anual de la Sustentabilidad, que tiene como propósito el acercar a nuestros colaboradores y sus familias información y consejos útiles para un mejor conocimiento sobre las acciones que podemos realizar para beneficio de nuestra comunidad y el medio ambiente, como ahorro de energía, cuidado del agua, reforestación, reciclaje, entre otros aspectos que incluyeron actividades didácticas para los niños.

Entre las acciones de cuidado a la biodiversidad, destaca el programa “Adopta una Tortuguita” en el Rancho San Cristóbal, Cabo San Lucas, donde colaboradores y sus familias conocieron un poco más sobre la biología de las tortugas marinas, además de liberar una tortuga recién nacida al mar para la preservación de su especie. La actividad se realizó en conjunto con la Asociación Sudcaliforniana de Protección al Medio Ambiente y la Tortuga.

20 millones de pesos de inversión en tecnologías que nos permiten reducir el consumo de energía.

De la misma manera, a través de los Eco Clubs, buscamos generar conciencia entre los alumnos de escuelas primarias de México sobre la importancia del cuidado y la preservación de los recursos naturales y el medio ambiente. Las escuelas participantes reciben pláticas de estos temas y organizan en sus propias instalaciones centros de acopio de envases de PET.

Energía y Cambio Climático

La administración ambiental es un principio rector en nuestra determinación de ser buenos ciudadanos corporativos. También es un componente de nuestra estrategia de negocios, parte de nuestro impulso por la eficiencia y eficacia en costos, y de generar con responsabilidad valor duradero. En los últimos años hemos cumplido nuestros ambiciosos objetivos de mejora en el manejo de la energía mostrando una tendencia de eficiencia constante en el tiempo.

Con el propósito de alcanzar las metas propuestas, seguiremos implementando los sistemas de auditoría y control, realizaremos importantes inversiones en tecnología para la reducción y reutilización del agua e innovaremos en los procesos de producción.

En materia energética, los esfuerzos se centran en diversas iniciativas orientadas a reducir, reemplazar e innovar.

A través de nuestros programas y auditorías de eficiencia energética llevamos a cabo las acciones necesarias para el uso racional y eficiente de la energía en todas nuestras plantas productoras, centros de distribución y en nuestra cadena de distribución. En 2010, dejamos de emitir 2,700 toneladas de gases de efecto invernadero.

Reducir

Como parte de los esfuerzos 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, el cual ha sido diseñado con el propósito de disminuir el consumo de energía en los meses invernales, y consiste en el reajuste del

número de turnos, reduciéndolos de tres a dos. Este programa se inicia en la última semana de octubre hasta el mes de marzo, meses durante los cuales se utilizarán los equipos de alto consumo de energía en un período más corto del día sin la necesidad de reducir el número de personal ni de equipos.

Otras iniciativas e innovaciones que han permitido la reducción del consumo de energía y las emisiones son:

- La innovación 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.
- 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 óleos; 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.

Reemplazar

Nos comprometemos a la expansión de nuestros centros de producción y distribución, y a utilizar nuevas tecnologías que reduzcan el consumo de energía, sustituyendo motores, bombas, luminarias, por aquellos que utilicen fuentes renovables en su funcionamiento.

En 2010, hemos llevado a cabo iniciativas de transición hacia el uso de fuentes renovables de energía en oficinas administrativas, centros de producción y distribución, así como en flota y enfriadores, tales como:

- La instalación de luminarias ahorradoras.
- Probar camiones híbridos en rutas de distribución.
- Utilización de camiones eléctricos para el reparto en distancias cortas.

Objetivo 2011:
20.6 Lts. de bebida/kw

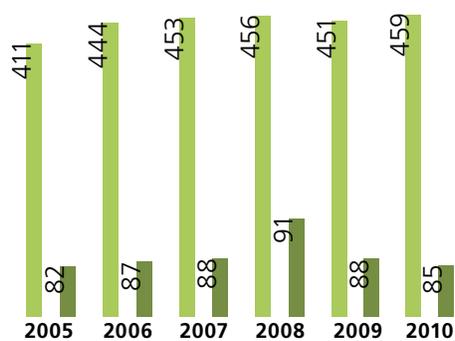
Innovar

Se han desarrollado junto con nuestros proveedores, tecnologías que reducen el consumo de energía de nuestros refrigeradores, y en consecuencia, las emisiones de efecto invernadero a la atmósfera.

El 100% de nuestros refrigeradores en el mercado son libres de CFC's y el 49% de ellos cuenta con dispositivos de ahorro de energía los cuales permitieron en 2010 un ahorro de cerca del 30% en el consumo.

Como parte del proceso de concientización y administración eficiente del uso de la energía, se constituyeron comités de ahorro en cuatro plantas de producción, cuyas funciones principales son:

- Organizar y conducir inspecciones de energía periódica.
- Integrar iniciativas de eficiencia energética a los procesos de producción y operación.
- Reconocer al personal de la planta al alcanzar objetivos de optimización y ahorro.



*Cifras expresadas en MCU

MEGA
JOULES
UTILIZADOS
EN 2009
467,243,854
EN 2010
459,649,904
REDUCCIÓN
7,593,950



1.5 MDP se invirtieron en proyectos de reciclaje.
31% de nuestros empaques son retornables.

75.46% DEL TOTAL
DE DESECHOS SON
RECICLADOS.

28,224 TONS.
DE DESECHOS
SOLIDOS

369 TONS.
DE RESIDUOS
CONFINADOS

ECOCE: <http://www.ecoce.org.mx/Ecoce.Presentacion.Operacion/indexFirefox.html>

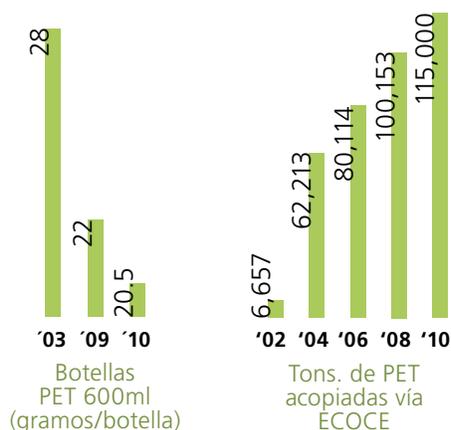


Empaques Reciclaje y Residuos

Nuestra responsabilidad no termina con la producción de bebidas y alimentos de calidad. La naturaleza de los materiales de nuestros empaques, así como la información plasmada en las etiquetas, forma parte de una estrategia responsable que cubre todos los aspectos de nuestro desempeño y productos.

Es una prioridad para Arca el desarrollo de empaques más ligeros, por lo que hemos invertido en esta iniciativa 25 millones de pesos. En 2005 iniciamos el plan de aligerado de botella a través del cual, tan sólo en 2010, se han ahorrado 1,161 toneladas de resina de PET (politereftalato de etileno). En 2010 lanzamos al mercado botellas de PET con material reciclado y pretendemos incrementar el porcentaje de utilización de esta resina reciclada en los siguientes periodos hasta alcanzar un 15% en el tiempo.

Apoyamos de manera decidida todas las iniciativas promovidas por el ECOCE (Ecología y Compromiso Empresarial), asociación civil de la cual somos socios fundadores. A través de la misma, apoyamos al programa de recolección y reciclado de botellas PET que tiene mayor alcance en el país. Gracias al esfuerzo de ECOCE, en 2010 fueron acopiadas 115,000 toneladas de PET, lo que representan el 22% del universo de botellas PET en el mercado.



Una empresa como la nuestra, con el tamaño y volumen de operaciones, así como con los niveles de producción que manejamos, genera un volumen importante de residuos, los cuales, clasificados y manejados responsablemente, evitan causar un impacto negativo en las zonas que rodean a los centros de producción.

En Arca, es una preocupación constante el manejar los residuos de la mejor manera para evitar el daño al medio ambiente. A través de la reutilización y reciclaje de diversos materiales empleados 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.

En 2010 no sufrimos ningún derrame producto de nuestras operaciones, ni la empresa ha sido objeto de sanción o multa por incumplimiento de alguna norma ambiental.

A través de la reutilización y reciclaje 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.

**DESECHO SÓLIDO
RECICLADO O REUSADO
(TONELADAS)**
CARTÓN 7,361
VIDRIO 7,094
PET 1,200
ALUMINIO 144
TAPARROSCA 512
PLÁSTICO 1,351
METALES 1,050
MADERA 2,018
OTROS 482

CARTA DE VERIFICACIÓN

REDES SOCIALES



Informe sobre la revisión independiente del Informe de Responsabilidad Social Arca 2010 de Embotelladoras Arca S.A. de CV.

Alcance de nuestro trabajo

La presente verificación independiente consistió en una revisión del contenido e indicadores de desempeño presentados en el Informe de Responsabilidad Social Arca 2010.

Nuestra revisión tomó como base los estándares (IASB 3000), y la metodología del Global Reporting Initiative versión 3.0 (GRI G3) para la realización de reportes de sustentabilidad.

Proceso de verificación

La responsabilidad de Redes Sociales LT, S.A. de C.V. consistió en revisar el contenido del documento, para lo cual se realizaron entrevistas en diversas áreas de Embotelladoras Arca, relacionadas con la sustentabilidad de la institución y que participaron activamente 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:

- Análisis de los procesos de recopilación y validación de la información
- Comprobación de los indicadores centrales incluidos en el Reporte
- Reuniones con el personal a cargo de la elaboración del Reporte, con el fin de conocer los principios, modelo de negocio, modelo de sustentabilidad, formas de trabajo, y la gestión de sus programas relacionados con la sustentabilidad.
- Consistencia del Reporte 2010 con los realizados en 2008 y 2009, en relación de indicadores, 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 2008, 2009 y 2010.

Conclusiones

Con base a nuestra revisión, no tenemos conocimiento de ningún aspecto que nos haga pensar que:

- El Informe de Responsabilidad Social Arca 2010, no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (GRI G3)
- No se evidenció que la información contenida en este Informe y relativa a los indicadores revisados, así como los procesos y acciones relacionadas con la sustentabilidad de la institución, contienen errores significativos.
- No se ha puesto de manifiesto, algún aspecto que nos haga creer que la información cuenta con inconsistencias entre el informe 2009 y 2010.

El proceso de revisión muestra que Embotelladoras Arca presenta y comunica en el presente Informe de manera balanceada y oportuna los indicadores de desempeño seleccionados para la verificación.

El Informe de Responsabilidad Social Arca 2010, se preparó de acuerdo a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI en su versión 3.0 (G3) con un nivel de aplicación B+.

Recomendaciones

Como resultado de nuestra revisión proporcionamos las siguientes recomendaciones:

- Incrementar a futuros informes el número de indicadores de desempeño
- Desarrollar de manera más explícita el impacto de las acciones sociales y medio ambientales

Mtra. Lourdes Yáñez
Redes Sociales

PREMIOS Y DISTINCIONES RECIBIDOS EN EL 2009

- Empresa Socialmente Responsable por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) por 7° año consecutivo.
- Mejor Práctica de Responsabilidad Social al Programa de Profundización de Valores, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía en la categoría de calidad de vida en la empresa.
- Premio Estatal a la Calidad, a la Planta Matamoros.
- Certificado Industria Limpia en diez plantas.
- Exelencia Ambiental en cuatro plantas.

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL 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 medioambientales.

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.

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.

ÍNDICE GRI

	PRINCIPIO GRI	PÁGINA		PRINCIPIO GRI	PÁGINA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS					
Declaración de Compromiso	1.1	3			
Principales riesgos impactos y oportunidades	1.2	3			
PERFIL DE LA EMPRESA					
Nombre de la empresa	2.1	11			
Principales marcas	2.2	11,30,31			
Estructura organizacional	2.3	12,13,I.A.			
Sede de la organización	2.4	11			
Países en los que opera	2.5	11			
Naturaleza jurídica	2.6	11			
Presencia en el mercado	2.7	12,13			
Dimensión de la organización	2.8	12,13, I.A.			
Cambios en la estructura de la organización	2.9	12,13			
Premios recibidos	2.10	47			
PERFIL DEL INFORME					
Periodo que se cubre	3.1	5			
Fecha del último informe	3.2	4			
Ciclo de emisión de informes	3.3	4			
Datos de contacto	3.4	3a forros			
Proceso para definición del contenido	3.5	5			
Definición del contenido	3.6	4,5			
Limitaciones específicas	3.7	5			
Inclusión de otros negocios	3.8	5			
Técnicas de medición de datos	3.9	5			
Consecuencias de cualquier reformulación del contenido	3.10	5			
Cambios en reformulación del contenido	3.11	5			
Tabla GRI	3.12	48,3a forros			
Verificación del informe por un tercero	3.13	46			
GOBIERNO CORPORATIVO					
Estructura de gobierno	4.1	10,11,I.A.			
Función del Presidente del Consejo	4.2	10			
Estructura de administración unitaria	4.3	10			
Mecanismo para comunicarse con el alto órgano de gobierno	4.4	11			
Remuneración de los miembros más altos del órgano de gobierno	4.5	17,I.B.			
Procesos para evitar conflicto de intereses	4.6	11			
Proceso para seleccionar a los miembros del consejo	4.7	11			
Misión, Visión y Valores	4.8	10			
Supervisión del desempeño económico, social y ambiental	4.9	11			
Proceso de autoevaluación del consejo	4.10	11			
Aplicación del principio de precaución	4.11	11			
Respaldo de cartas, principios u otras iniciativas	4.12	18			
Participación en asociaciones u organismos	4.13	8,9			
Inclusión de grupos de interés propiciada por la empresa	4.14	4,5,7			
Base para la identificación de grupos de interés	4.15	8,9			
Abordaje a los grupos de interés	4.16	8,9			
Reconocer expectativas y necesidades de los grupos de interés	4.17	8,9			
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
Valor económico generado y distribuido	EC1	12,13,I.A.			
Ayuda financiera significativa recibida del gobierno	EC4	8			
Variación del salario más bajo pagado contra el salario mínimo	EC5	17			
Inversiones para el bien público y social	EC8	26			
			DESEMPEÑO AMBIENTAL		
			EN6	38-45	Iniciativas para suministrar productos con bajo consumo
			EN7	42,43	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía
			EN10	39	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada
			EN13	39,41	Hábitats protegidos
			EN16	43	Total de emisiones emitidas
			EN17	43	Emisiones indirectas
			EN18	42,43	Iniciativas para reducir las emisiones
			EN22	44,45	Peso total de residuos por tipo y disposición
			EN23	45	Número y volumen total de derrames
			EN26	38-45	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales
			EN27	45	Porcentaje de empaques recuperados en relación con el total vendido
			EN28	45	Valor monetario en multas por sanciones por incumplimiento ambiental
			EN30	38	Total de inversiones en la protección ambiental
			DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES		
			LA1	16	Total de trabajadores
			LA2	18	Tasa de rotación
			LA3	17	Beneficios ofrecidos a empleados
			LA4	18	Porcentaje de empleados cubiertos en contratos colectivos
			LA5	17	Plazo mínimo de notificación referentes a cambios Significativos
			LA6	19	Porcentaje de empleados representados en comités de seguridad y salud
			LA7	18,19	Tasa de lesiones, enfermedades, ausentismos y decesos
			LA8	19	Programas de prevención y control de riesgos
			LA9	19	Temas relacionados con seguridad y salud cubiertos en acuerdos colectivos
			LA10	20	Horas de capacitación desglosadas por categoría funcional
			LA11	20	Gestión de competencias que apoyan la continuidad y empleabilidad
			LA12	20	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones
			LA14	17	Proporción de salarios entre hombres y mujeres
			DESEMPEÑO SOCIAL REFERENTE A LOS DERECHOS HUMANOS		
			HR1	35	Contratos con proveedores que incluyen cláusulas de derechos humanos
			HR2	35	Proveedores sometidos a evaluaciones sobre derechos humanos
			HR3	19	Capacitación DH
			HR4	19	Número total de casos de discriminación
			HR5	18,19	Riesgo de violación al derecho de negociación colectiva y las medidas tomadas para evitarlo
			HR6	19,35	Riesgo de que ocurra trabajo infantil y las medidas tomadas para evitarlo
			HR7	19,35	Riesgo de que ocurra trabajo forzado y las medidas tomadas para evitarlo
			HR8	19	Porcentaje del personal de seguridad capacitado en temas de derechos humanos
			HR9	0 casos	Violación de derechos humanos en comunidades indígenas
			DESEMPEÑO SOCIAL		
			SO1	24-35	Naturaleza, alcance y efectividad de los programas en la comunidad
			SO2	18	Unidades evaluadas en temas relacionados con la corrupción

	PRINCIPIO GRI	PÁGINA
Porcentaje de empleados capacitados en las políticas y procedimientos de anticorrupción	SO3	18
Medidas tomadas en caso de anticorrupción	SO4	18
Postura en cuanto a políticas públicas	SO5	8
Contribuciones financieras a partidos políticos	SO6	8, Ver CCCC

RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO

Fase ciclo de vida del producto	PR1	30
Casos de incumplimiento a leyes o códigos relacionados con la salud y seguridad	PR2	33
Rotulación de productos	PR3	30
Incumplimiento relacionados con la información y rotulación de etiquetas	PR4	31
Prácticas relacionadas con la satisfacción del cliente	PR5	33-35
Códigos adoptados relacionados con la comunicación y la mercadotecnia de los productos	PR6	30
Reclamos por pérdida de información de los clientes	PR8	35

(I.A.) Informe anual 2010:

<http://www.e-arca.com.mx/informe/>

(I.B.) Informe a bolsa:

<http://www.e-arca.com.mx/assets/files/docs/pdfresinv/anual/InformeAnualArca2009.pdf>

(CCCC) Código de Conducta Coca-Cola:

http://www.thecoca-colacompany.com/ourcompany/pdf/COBC_Spanish.pdf



ARCA



EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE

Mantenemos el compromiso de promover una cultura de sustentabilidad entre todos los que colaboran con nosotros. Estamos conscientes de que debemos continuar trabajando de manera eficiente para conseguir un cambio positivo a largo plazo en todos aquellos impactos que nuestro negocio tenga sobre nuestra gente, vecinos, socios comerciales, las comunidades y el entorno.

Punto de contacto para cuestiones relativas al informe:

RESPONSABILIDAD SOCIAL ARCA

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





Responsabilidad
Social **ARCA**

www.e-arca.com.mx/responsabilidad-social