



# Sistema de Administración Ambiental





# Índice

1. Introducción	1
2. Requisitos Generales	2
2.1 Alcance	2
2.2 Requisitos de la Documentación	3
2.3 Control de Documentos	4
2.4 Control de Registros	4
3. Responsabilidad de la Dirección	4
3.1 Política Ambiental	6
3.2 Planificación	7
3.2.1 Aspectos Ambientales	7
3.2.2 Requisitos Legales y Otros	8
3.2.3 Objetivos, metas y programas	8
3.3 Responsabilidad, autoridad y comunicación	9
3.3.1 Responsabilidad y autoridad	9
3.3.2 Comunicación	9
3.4 Revisión Gerencial	10
4. Recursos	10
4.1 Entrenamiento, sensibilización y competencia	11
4.2 Infraestructura y Ambiente laboral	11
5. Sistema de Administración Ambiental	12
5.1 Planeación de Diseño y Desarrollo	12
5.2 Planificación de la Realización del Producto	17
5.3 Control de los equipos de seguimiento y medición	18
6. Medición, Análisis y Mejora	18
6.1 Medición del Desempeño	18
6.2 Auditoría Interna	20
6.3 Seguimiento y Medición de los Procesos	21
6.4 Preparación y Respuesta en Caso de Emergencia	21
6.5 Análisis de Datos	22
6.6 Mejora Continua	23
6.6.1 Acción Correctiva	23
6.6.2 Acción Preventiva	24

## Anexos

- I. Presentación Cima Gira
- II. Diagrama de Procesos
- III. Matriz de Objetivos Ambientales
- IV. Matriz de Comunicación
- V. Tabla de Resultados de Indicadores
- VI. Plan de Inversiones Ambientales
- VII. Modelo de Calidad y Sustentabilidad Arca Continental / Coca-Cola

Para consultar los anexos ver la siguiente liga:

<http://www.arcacontal.com/responsabilidad-social/cultura-y-gesti%C3%B3n-ambiental.aspx>



## 1. Introducción

Arca Continental es una empresa dedicada a la producción, distribución y venta de bebidas de las marcas propiedad de la Compañía Coca-Cola, así como de botanas bajo las marcas Bokados en México, Inalecsa en Ecuador y Wise en Estados Unidos. Con una destacada trayectoria de más de 85 años, Arca Continental es la segunda embotelladora de Coca-Cola más grande de América Latina y una de las más importantes del mundo.

En Arca Continental estamos comprometidos con la búsqueda de la excelencia ambiental como una prioridad en la operación diaria de nuestro negocio. La administración ambiental es un principio rector en nuestra determinación de ser buenos ciudadanos corporativos; es un componente de nuestra estrategia de negocio para tener una eficiencia operativa, reducir costos y generar responsabilidad de valor duradero. Queremos conducir nuestro negocio de manera que se proteja y preserve el medio ambiente, para lo cual estamos comprometidos a integrar los principios de administración en nuestras decisiones y procesos de negocios. En la actualidad contamos con sistemas para asegurar que respetemos la ley y minimicemos los riesgos ambientales en todas partes donde operemos, ejemplo de ello es el Sistema de Gestión Ambiental basada en la norma ISO 14000. Adicionalmente, tenemos valores de buenas prácticas ambientales e innovación que nos permiten ser líder en áreas donde podemos tener mayor influencia.

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

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

El presente Manual tiene por objetivo el establecer y describir los lineamientos del Sistema de Administración Ambiental (SAA) de Arca Continental, basado en las requisitos de la norma ISO 14001:2004, así como de los solicitados por el Sistema de Administración Ambiental de Coca-Cola (Sistema de Administración Ambiental) y los Requerimientos Operativos de Coca-Cola (KORE).

El KORE asegura que la sustentabilidad está incorporada en todas las dimensiones de la administración de nuestras operaciones diarias, lo cual se puede visualizar dentro del concepto del Sistema de Calidad Integral y Mejora Arca Continental (CIMA) del cual el forma parte. El Sistema CIMA es el modelo de gestión que integra y alinea todas las iniciativas de la empresa que tienen como propósito acrecentar la eficiencia operativa y la total satisfacción de cliente y consumidor, para garantizar la sustentabilidad competitiva del negocio.

La sustentabilidad competitiva es el impulsor vital del Sistema CIMA, el cual se encuentra soportado por un cuantioso e importante caudal de Iniciativas de Negocio, producto de una permanente labor de Planeación Estratégica, implementados y operados eficientemente por nuestro Capital Humano, motivado y capacitado integralmente, que nos permiten alcanzar la sustentabilidad competitiva en el largo plazo de nuestro negocio, lo cual se puede mostrar a través del Modelo de Calidad y Sustentabilidad Ambiental Arca Continental / Coca-Cola, en el cual se muestran los Objetivos Estratégicos que la Organización planea terminar para el año 2015, los cuales se desarrollarán a través de inversiones en Capital Humano, Infraestructura Innovación en Tecnologías y Sistemas de Gestión.

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

Nuestro compromiso por el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales es compartida con nuestros grupos de interés, esta es una labor diaria y en equipo al lado de nuestros colaboradores, clientes y proveedores. Debemos lograr reducir el impacto ambiental de las operaciones de la empresa y cumplir nuestras metas a corto y largo plazo para las generaciones futuras. Con una inversión de más de 114 millones de pesos en proyectos medioambientales tan solo en 2012, refrendamos el compromiso de actuar de manera sustentable en todos nuestros procesos.



## 2. Requisitos Generales

La Alta Dirección de **Arca Continental** establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Administración Ambiental, basado en los requisitos de la norma ISO 14001 y los requisitos KORE en la parte Ambiental, el cual establece los estándares universales de operación sobre aspectos ambientales que deben cumplir todos los embotelladores de los productos Coca-Cola.

Por lo anterior la Organización asegura que se tiene documentado el Sistema de Administración Ambiental, el cual:

- ✓ Identifica los procesos necesarios y su aplicación para el adecuado desarrollo del **Sistema CIMA** en el **Diagrama de Procesos**, en el cual se visualizan los Procesos de Cadena de Valor, los Procesos de Calidad y los Procesos de Apoyo
- ✓ Determina los impactos ambientales a través de toda la organización de acuerdo a lo descrito en el **requisito 3.2.1**.
- ✓ Asegura la disponibilidad de los recursos e información para el apoyo de la operación y seguimiento al proceso de acuerdo a lo descrito en el **requisito 4**.
- ✓ Determina los controles operacionales para los Impactos Ambientales significativos de acuerdo a lo descrito en el **requisito 5.1**.
- ✓ Define los métodos para dar seguimiento, medición y análisis de los procesos y el control operacional de los impactos ambientales identificados de acuerdo a lo descrito en los **requisitos 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 y 6.5**.
- ✓ Define los medios para implantar acciones y así alcanzar los resultados planeados, asegurando la mejora continua de los procesos identificados, de acuerdo a lo descrito en el **requisito 6.6**.

### 2.1 Alcance

La Alta Dirección de Arca Continental define el siguiente alcance:

El Sistema de Administración Ambiental aplica desde la recepción de materia prima, proceso de producción de bebidas no alcohólicas, almacenamiento de producto terminado hasta la distribución de producto (carga de rutas y transporte de fleteo), y la operación Fountain, para todas las Plantas y Centros de Distribución de Bebidas y Negocios Complementarios en México, Argentina, Ecuador y Estados Unidos.





## 2.2 Requisitos de la Documentación

**Arca Continental** establece y mantiene la documentación necesaria para el adecuado desarrollo del Sistema de Administración Ambiental, en papel o medio electrónico con el objeto de:

- a) Describir los elementos centrales del Sistema de Administración Ambiental y la interacción entre éstos, lo cual se encuentra documentado en el Diagrama de Procesos.
- b) Proporcionar la documentación necesaria para dar cumplimiento a los requisitos del Sistema de Administración Ambiental.
- c) Demostrar cumplimiento con las leyes y regulaciones ambientales y con los requisitos de la compañía y los establecidos por Coca Cola de México.

La documentación del Sistema de Administración Ambiental incluye:

- ✓ La Política y Objetivos del Sistema de Administración Ambiental documentados formalmente en los **requisitos 3.1 y 3.2.3** respectivamente.
- ✓ La descripción del Alcance del Sistema de Administración Ambiental documentado en el **requisito 2.1** de este Manual.
- ✓ El Manual del Sistema de Administración Ambiental.
- ✓ Procedimientos, en donde se definen las actividades generales para el cumplimiento de los requisitos los cuales se encuentran referenciados en cada requisito.
- ✓ Los documentos requeridos por la norma ISO 14001, así como aquellos que la organización requiere para asegurar la planeación, operación y control de los procesos relacionados con los Aspectos Ambientales Significativos, de acuerdo a lo descrito en el **requisito 2.3**.
- ✓ Registros ambientales, necesarios para evidenciar la correcta operación de los procesos, de acuerdo a lo descrito en el **requisito 2.4**.

Con el fin de proporcionar una documentación que satisfaga las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se toma en cuenta lo siguiente:

- Requisitos contractuales de los Clientes y otras partes interesadas.
- Requisitos legales y reglamentarios pertinentes.

Toda la documentación del Sistema de Administración Ambiental se encuentra ubicada de acuerdo al proceso al que ésta pertenece en la base de datos DocSystem, a través de la cual el personal tiene acceso para su consulta.

El proceso para identificar y tener acceso a los requisitos legales y otros a los que está suscrita la organización, que estén relacionados con los aspectos ambientales y a los aspectos de seguridad y prevención de pérdida de sus actividades, productos o servicios, se describe en cada centro productivo en el Procedimiento de Recepción y Distribución de Documentos Externos. (P- CLAVE-DOC).



La Alta Dirección de **Arca Continental** designa al Jefe de Ecología como responsable de asegurar la actualización de los requerimientos legales relacionados a cuestiones ambientales, para lo cual, además de recibir un reporte semanal de la actualización legal, verificará semestralmente la página de Legismex para garantizar lo anterior, y revisará en las agencias estatales y municipales en busca de alguna norma o ley modificada en ese lapso.

## 2.3 Control de Documentos

**Arca Continental** cuenta en cada centro productivo con el procedimiento de Control de Documentos (P-CLAVE-DOC), en el cual se contemplan los controles necesarios para asegurar que:

- ✓ La elaboración, revisión y aprobación de los documentos se realice antes de su emisión.
- ✓ En los documentos se identifiquen los cambios realizados y se realice la actualización del estado de revisión vigente.
- ✓ La documentación vigente se encuentra disponible en los puntos de uso.
- ✓ Los documentos son legibles e identificables.
- ✓ La identificación y control de la distribución de los documentos externos, determinados por la organización como necesarios para la planificación y operación del Sistema de Administración Ambiental (cuando se requiera).
- ✓ La prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos.

## 2.4 Control de Registros

**Arca Continental** establece y mantiene en cada centro productivo el procedimiento **Control de Registros (P-CLAVE-DOC)**, en el cual se establecen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, tiempo de retención, protección, recuperación, mantenimiento, disposición y trazabilidad de los registros ambientales, de forma que éstos proporcionen la evidencia de.

Los registros que son necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 14001:2004 y del Sistema de Administración Ambiental de Coca-Cola (Sistema de Administración Ambiental)- KORE se encuentran definidos en cada centro productivo en el Listado de **Control de Registros (P-CLAVE-DOC)**.

## 3. Responsabilidad de la Dirección.

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

La Alta Dirección de **Arca Continental** a nivel Corporativo se denomina Consejo de Calidad y es quien proporciona la evidencia de su participación y compromiso con el desarrollo e implantación del Sistema de Administración Ambiental, así como con la mejora continua de su eficacia a través del seguimiento y toma de acciones oportunas, por medio de:



- ✓ Establecer una Política Ambiental aplicable a todas las plantas embotelladoras del Grupo Arca Continental y comunicar por medio de ésta a la organización la importancia de preservar y proteger el medio ambiente, así como cumplir los requisitos legales y reglamentarios (ver requisitos 3.1 y 3.2.2).
- ✓ Asegurar que se establecen los Objetivos y las Metas Ambientales de acuerdo a lo descrito en el requisito 3.2.3.
- ✓ La realización de la revisión al Sistema de Administración Ambiental de acuerdo a lo descrito en el requisito 3.4.
- ✓ Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el establecimiento, implantación, mantenimiento y mejora del Sistema de Administración Ambiental de acuerdo a lo descrito en el requisito 4.
- ✓ Establecer y revisar las mediciones del desempeño de los procesos a través de toda la organización de acuerdo a lo descrito en los requisitos 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 y 6.5.

La Alta Dirección de **Arca Continental** define y establece la visión, misión y valores como medio para asegurar que el personal conoce cuál es la razón de ser de la Organización.

### **VISIÓN:**

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

### **MISIÓN:**

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

### **VALORES:**

#### • Orientación al Cliente y Vocación de Servicio

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

#### • Integridad Sustentada en Respeto y Justicia

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

#### • Desarrollo Integral del Capital Humano

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

#### • Sustentabilidad y Responsabilidad Social

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



### 3.1 Política Ambiental

La Alta Dirección de **Arca Continental** establece la siguiente política ambiental:

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

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

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

Así mismo el **Consejo de Calidad**, se asegura de que esta Política:

- ✓ Es adecuada al propósito de **Arca Continental**, tomando como base fundamental la misión y visión de la empresa.
- ✓ Es apropiada a la naturaleza y magnitud de sus aspectos ambientales (consumo de agua, agua residual, energía, emisiones al aire, biodiversidad y desechos) de sus actividades, productos o servicios de acuerdo a lo descrito en el **requisito 3.2.1.**
- ✓ Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos del Sistema de Administración Ambiental.
- ✓ Incluye el compromiso de mejora continua de sistema de acuerdo a lo descrito en el **requisito 6.6.**
- ✓ Se tiene el compromiso de cumplir con los requisitos legales ambientales de acuerdo a lo establecido por Coca-Cola, lo cual comunica a todas sus plantas embotelladoras a través de la circular **MX-C-EM-00173 Cumplimiento Legal Ambiental**, requisitos corporativos de funcionamiento (KORE) y otros requisitos que la organización suscriba con sus aspectos ambientales de acuerdo a lo descrito en el **requisito 5.1.**
- ✓ Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y metas ambientales, los cuales se documentan en el **requisito 3.2.3**
- ✓ Incluye el compromiso de reportar a las entidades locales y federales aplicables el desempeño ambiental de la organización de acuerdo a lo descrito en el **requisito 6.1.**
- ✓ Se comunicada en la difusión en salas de capacitación, entrega de trípticos, pizarrones AP, en la inducción al personal de nuevo ingreso, para asegurar la implementación y mantenimiento en todos los niveles de la organización se aplica en cada centro productivo el **Cuestionario MAC Arca Continental (F-CLAVE-DOC).**
- ✓ Se revisa por lo menos una vez al año durante las juntas de la Dirección con la finalidad de mantenerla vigente de acuerdo a lo descrito en el **requisito 3.4.**
- ✓ Se encuentra disponible para consulta interna y externa en la página de Internet y en el portal VIA.

## 3.2 Planificación

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

### 3.2.1 Aspectos Ambientales

Los aspectos e impactos ambientales son factores clave en el proceso de toma de decisiones durante el diseño y desarrollo de nuevos productos, equipo, empaques, procesos e instalaciones.

La planificación del Sistema de Administración Ambiental en **Arca Continental**, se desarrolla a través de los **Diagramas de Procesos**, los cuales permiten visualizar la Interacción entre éstos y así identificar los aspectos ambientales de las actividades, productos o servicios que pueden ser controladas y sobre los que espera tener influencia, con el propósito de determinar aquellos aspectos que tienen o pueden tener impactos significativos sobre el medio ambiente.

La Alta Dirección de **Arca Continental** a través del Jefe de Ecología y Medio Ambiente ha documentado el procedimiento Identificación de Impactos Ambientales Significativos (P-CLAVE-DOC) empleado para identificar los aspectos ambientales, definir su importancia y determinar los mecanismos establecidos para asegurar la efectiva planeación, operación y control de los procesos relacionados con los aspectos significativos de cada unidad de negocio.

El propósito de identificar los aspectos ambientales es integrar un inventario exhaustivo de actividades, materiales utilizados y servicios prestados y sus elementos que probablemente puedan impactar el medio ambiente.

Para la aplicación de los puntos mencionados en este documento se debe consultar y cumplir con los requisitos que se mencionan en el **BP-RQ-185 Sustentabilidad del Recurso Hídrico**, el cual determina como asegurar que las fuentes de agua sean manejadas al mismo nivel que otros ingredientes, para proteger la calidad del producto, y asegurar la sustentabilidad y la continuidad de abasto de los suministros de agua a las operaciones de manufactura del sistema Coca-Cola para soportar la producción actual y futura.

El impacto de un aspecto puede ser prevenido por medio de la implementación de controles operacionales, tales como contención secundaria, mantenimiento e inspección del equipo, alarmas y paros automáticos, capacitación del personal y otros medios de acuerdo a lo descrito en el requisito 4.2. Sin embargo si estos se eliminan o no son mantenidos el aspecto podrá originar un impacto ambiental.

Dentro de la identificación de aspectos ambientales sólo son relevantes aquellos en los cuales la organización tiene control o influencia relevante. No tiene caso identificar aspectos sobre los cuales la unidad operativa no tiene control o influencia ya que el Sistema de Administración Ambiental no podrá hacer nada sobre ellos.

Este procedimiento se lleva a cabo para realizar una evaluación inicial y una reevaluación anual de las actividades operativas; cada vez que exista un cambio de proceso donde esté involucrado un aspecto ambiental.

La identificación de los aspectos ambientales y evaluación de los impactos significativos se encuentran documentados en los formatos **Matriz de Aspectos Ambientales contra Proceso (F-CLAVE-DOC)**, y **Matriz de Evaluación de Aspectos Ambientales (F-CLAVE-DOC)**, respectivamente tanto en condiciones normales como anormales de operación (accidentes, emergencias y derrames) para todos los procesos de cada planta con el objetivo de establecer los estándares operacionales destinados a controlar los impactos identificados.

### 3.2.2. Requisitos Legales y Otros

La Alta Dirección de **Arca Continental** a través de la Gerencia de Sustentabilidad Ambiental a nivel Corporativo y los Jefes de Ecología y Medio Ambiente nivel Planta se asegura de que en la Organización se establecen, documentan en la base de datos DocSystem y comunican al personal involucrado de acuerdo a lo descrito en la Matriz de Comunicación los requisitos legales y otros a los que está suscrita la organización, que estén relacionados con los aspectos ambientales de sus actividades, productos o servicios.

La Gerencia de Producción en conjunto con el Jefe de Ecología y Medio Ambiente de cada planta son responsables de asegurar que se implementan y mantienen los requisitos legales ambientales, La revisión del cumplimiento a estos requisitos se realiza a través de la aplicación de la Lista de Verificación de Cumplimiento Legal aplicable a cada planta de acuerdo a lo descrito en la circular MX-C-EM-00173 Cumplimiento Legal Ambiental.

### 3.2.3 Objetivos, metas y programas

La Alta Dirección de **Arca Continental** a nivel corporativo establece a partir del plan de negocios de acuerdo a lo descrito en el **Sistema CIMA** los objetivos de negocio, estratégicos y de dirección para cada proceso.

Los objetivos, metas y programas ambientales son medibles y coherentes con la política ambiental, tomando como referencia los compromisos ambientales de prevención de la contaminación, el cumplimiento con los requisitos legales aplicables, otros requisitos de la organización y la mejora continua. Los objetivos, programas e indicadores relacionados a cada aspecto ambiental se encuentran definidos en la **Matriz de Objetivos Ambientales**.

La revisión de los objetivos y metas ambientales considera la revisión del cumplimiento a los requisitos legales municipales, estatales y federales aplicables a cada planta, así como de los avisos de violaciones y pago de multas derivadas del incumplimiento a éstos.

Los objetivos, metas y programas ambientales son comunicados y difundidos a todo el personal a través de diferentes medios de acuerdo a lo descrito en la **Matriz de Comunicación**, de manera que el personal contribuya a su logro, siendo responsabilidad del **Jefe de Ecología y Medio Ambiente** el realizar esta función, así como de evaluar los objetivos en periodos definidos e informar los resultados para la revisión por la dirección de acuerdo a lo descrito en el **requisito 3.4**.

Así mismo, **Arca Continental** cuenta con un Sistema de Administración Participativa que permite el despliegue de los objetivos desde los generales de cada planta hasta los indicadores de los equipos logrando con esto el monitoreo y la mejora de los resultados en los objetivos generales de la empresa en estos tres niveles:

**EQUIPO DE MEJORA.**- Formado por los gerentes de área y el coordinador de equipos. En este equipo están los factores clave (objetivos generales del negocio).

**EQUIPO DE ENLACE Y CONTROL.**- Formado por jefes de área y se encargan de enlazar los resultados entre los objetivos generales del negocio y los indicadores en los equipos.

**EQUIPOS DE PROCESO.**- formado por la gente de producción quienes tienen indicadores específicos de Productividad, Calidad, Ambiental y Gente y en donde se inicia la mejora continua ya que ellos son los que finalmente nos ayudan a mejorar los resultados a través de sus indicadores.

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

### 3.3 Responsabilidad, autoridad y comunicación

#### 3.3.1 Responsabilidad y autoridad

La Alta Dirección de **Arca Continental** a través del Director de Capital Humano a nivel Corporativo, los **Gerentes de Capital Humano** de Zona y Jefes de Capital Humano de cada planta se aseguran de que estén definidas las responsabilidades y autoridades del personal formato establecido en cada unidad operativa Descripción del Puesto (F-CLAVE-DOC) de cada uno de los puestos que integran la organización de acuerdo a la estructura organizacional Estructura. (G- CLAVE-DOC).

Así mismo el personal de nuevo ingreso recibe la inducción a la Organización por parte del **Coordinador de Capacitación** y las funciones y responsabilidades específicas del puesto por parte de su jefe inmediato con la finalidad de que éste esté consciente de la importancia del desarrollo de sus actividades.

Por otro lado el **Jefe de Ecología y Medio Ambiente** es responsable de comunicar:

- a) La importancia de cumplir con la política y procedimientos ambientales, y con los requisitos de Sistema de Administración Ambiental;
- b) Los importantes impactos ambientales, reales o potenciales, de sus actividades de trabajo y los beneficios del desempeño personal mejorado;
- c) Sus roles y responsabilidades para lograr el cumplimiento de la política y procedimientos ambientales y de los requisitos de Sistema de Administración Ambiental, incluyendo requisitos de preparación y respuesta en caso de emergencia.
- d) Las consecuencias potenciales en caso de una desviación de los procedimientos de operación.

La Alta Dirección de **Arca Continental** designa al **Director de Calidad y Sustentabilidad Ambiental** para definir dentro de la organización los roles, responsabilidades y autoridades necesarias para:

- a) Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los requisitos del Sistema de Administración Ambiental.
- b) Reportar el desempeño del Sistema de Administración Ambiental a la Alta Dirección para su revisión y como base de mejora del Sistema de Administración Ambiental, de acuerdo a lo establecido en el requisito 3.4.

#### 3.3.2 Comunicación

**Arca Continental** proporciona los medios y canales de comunicación interna y externa relativas a sus aspectos ambientales con el objetivo de lograr que la información requerida para dar cumplimiento a los requisitos del Sistema de Administración Ambiental fluya de manera apropiada. Estos mecanismos se encuentran documentados en la **Matriz de Comunicación**.



### 3.4 Revisión por la Dirección

La Alta Dirección de **Arca Continental** ha definido que la revisión del Sistema de Administración Ambiental se realice mensualmente por el **Equipo de Mejora** de cada planta y trimestralmente por la **Dirección de Zona** de acuerdo al procedimiento **Revisión por la Dirección (P- CLAVE-DOC)**, en el cual se encuentra definida la información que se presenta en la revisión así como el registro de sus resultados, incluyendo las decisiones, compromisos y acciones relacionadas con el aseguramiento del control de los impactos ambientales, la mejora de la eficacia del sistema y sus procesos, cumplimiento a requisitos legales y reglamentarios, las necesidades de recursos y otros elementos relacionados al Sistema de Administración Ambiental de cada planta.

Dentro de los temas a revisarse en las juntas, se encuentran los siguientes:

- ✓ Resultados de Auditorías Interna, externas y evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba.
- ✓ Comunicación de las partes interesadas externas, incluidas las quejas.
- ✓ Desempeño de los procesos, a través de los indicadores de los procesos, incluyendo el cumplimiento de los Objetivos y Metas Ambientales.
- ✓ Estado de las acciones correctivas y preventivas, incluyendo las reclamaciones de los clientes y de las partes interesadas.
- ✓ Seguimiento a los compromisos adquiridos en las revisiones anteriores.
- ✓ Cambios relevantes al Sistema de Administración Ambiental, los cuales pueden ser al proceso, sistema (documentación), política, objetivos, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con los aspectos ambientales.
- ✓ Propuestas de mejora.

Los resultados de la revisión por la dirección se registran en la Agenda Minuta (F- CLAVE-DOC) siendo el Jefe de Ecología y Medio Ambiente el responsable de dar seguimiento al cumplimiento e implantación de los acuerdos, decisiones y acciones y de informar al Equipo de Mejora.

## 4 Recursos

La Alta Dirección de **Arca Continental** a través del **Director de Calidad y Sustentabilidad Ambiental** asigna, ejerce y aprueba los recursos para las necesidades que aseguren el cumplimiento a los requisitos del Sistema de Administración Ambiental, la continuidad en el corto, mediano y largo plazo mediante la elaboración de Planes de Inversiones Ambientales, dentro de los que se incluye Capacitación, Infraestructura, Tecnología de procesos, equipos y sistemas para lograr el cumplimiento del Modelo de Calidad y Sustentabilidad de Arca Continental / Coca-Cola.

Esta identificación de recursos se da a través de la detección de necesidades de capacitación, de acuerdo a lo descrito en el **requisito 4.1**, resultados de las revisiones de la Dirección que se mencionan en el **requisito 3.4**, juntas de trabajo y/o cumplimiento a objetivos, así como las necesidades del mercado presentes y futuras.

## 4.1 Entrenamiento, sensibilización y competencia

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

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

En base a estas necesidades, el **Director Operativo de Capital Humano y Calidad Arca Continental**, a través de las **Gerencias de Capital Humano de Zona y la Jefatura de Capital Humano** de cada planta aseguran que el personal que desempeña actividades que afectan el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Administración Ambiental es competente, es decir, que tiene la preparación necesaria y para ello se cuenta con el procedimiento Capacitación (P-CLAVE-DOC), en el cual se establecen las actividades a seguir en caso de la capacitación o acciones de capacitación no hayan sido efectivas.

En cada planta de **Arca Continental** el Jefe de Capital Humano define en la Matriz de Faceta la capacitación requerida por puesto, tomando en cuenta temas relacionados al Ambiente, a la Seguridad y Salud en el Trabajo, Calidad y Productividad, dependiendo de las actividades que éstos realizan dentro de la Organización.

La organización cuenta con el procedimiento Reclutamiento y selección de Personal (P- CLAVE-DOC) para seleccionar el personal para cubrir una vacante en la organización.

## 4.2 Infraestructura y Ambiente laboral

El **Director de Calidad y Sustentabilidad Ambiental** a nivel Corporativo en coordinación con las **Gerencias de Producción** de cada planta determinan, proporcionan y mantienen la infraestructura necesaria para usar eficazmente los recursos y minimizar los impactos ambientales para lograr la conformidad de los requisitos del Sistema de Administración Ambiental.

Dentro de las actividades para el mantenimiento de la infraestructura se encuentran las siguientes:

Los edificios (Oficinas Administrativas), Planta (Áreas Operativas), Planta de tratamiento de agua, Taller motriz, Almacén de Materia Prima, Almacén de Producto terminado, Almacén de Residuos Peligrosos, Servicio médico, Laboratorio, Baños y Comedor se mantienen en buenas condiciones a través de la ejecución del **Programa de Mantenimiento de Edificios y Áreas Exteriores (P-CLAVE-DOC)**, siendo responsabilidad del **Coordinador de Mantenimiento y Conservación de Edificios** asegurar su cumplimiento.

Así mismo **Arca Continental** designa al **Coordinador Mantenimiento Automotriz** como responsable de asegurar el cumplimiento del **Programa de Administración de la Flota**, el cual contempla la ejecución de rutinas de mantenimiento planeado con el objetivo de lograr un manejo eficiente del sistema de transporte, de modo que éste sea segura para nuestros conductores, el público, nuestros productos, así como reducir los efectos ambientales de la operación a través del control las emisiones al aire que las unidades de transporte pudieran desprender.

En cada planta de **Arca Continental** (Bebidas México) se cuenta con un sistema llamado **SAP**, en el cual se lleva a cabo la planeación y programación del mantenimiento planeado y no planeado de los equipos que intervienen en el proceso de Producción. En este sistema se captura toda la información recabada de los trabajos de mantenimiento, y posteriormente dicha información, sirve para elaborar historiales por equipo así como también realizar el análisis de los gastos de mantenimiento por equipos, líneas o áreas, análisis de la mano de obra por equipo y por trabajo.



Este sistema cuenta con una base de datos que contiene el listado de los equipos por línea, su código de prioridad, cartillas de inspección, lubricación y preventivos por equipo, así como también un listado de refacciones que se encuentren dadas de alta en almacén para cada equipo.

La Alta Dirección de **Arca Continental** designa al **Jefe de Departamento de Mantenimiento de Maquinaria** como responsable de asegurar el cumplimiento del **Programa de Mantenimiento a Equipos de Procesamiento (P-CLAVE-DOC)** con el propósito de asegurar el buen funcionamiento de los equipos de procesamiento, y así obtener su mayor eficiencia así como el de suministrar de manera eficaz el aire, vapor, y refrigeración a los procesos de producción.

Dentro de los planes incluidos en el sistema SAP, se encuentran los programas de mantenimiento preventivo, los cuales se desarrollan de acuerdo a lo descrito en el **Procedimiento de Mantenimiento Preventivo (P-CLAVE-DOC)**, el cual contempla la ejecución de planes de inspecciones y mantenimiento preventivo para todos los equipos que participan en el proceso de embotellado. Así mismo, dentro del mantenimiento preventivo se realizan programas de mantenimiento basado en condición (MBC), los cuales se realizan mediante inspecciones periódicas del estado de los equipos, buscando cambios en las condiciones que indiquen la necesidad de desencadenamiento de mantenimiento planeado antes de que ocurra una falla, a través del uso de los sentidos humanos, de acuerdo a lo descrito en el **Procedimiento Mantenimiento Basado en Condición (P-CLAVE-DOC)**.

También se llevan a cabo programas de mantenimiento predictivo aplicables a todos los equipos críticos que participan dentro del proceso de embotellado, de acuerdo a lo descrito en el **Procedimiento de Mantenimiento Predictivo (P-CLAVE-DOC)** con el objetivo de predecir cuando se espera que ocurra una falla o descompostura mediante el uso de instrumentación y/o herramientas estadísticas.

En las plantas pertenecientes a **Arca Continental** también se lleva a cabo la ejecución de mantenimientos correctivos con el objetivo de reparar fallas o descomposturas no programadas a los equipos que participan en el proceso de embotellado de acuerdo a lo descrito en el **Procedimiento de Mantenimiento Correctivo (P-CLAVE-DOC)**.

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

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

Por lo que para evaluar el ambiente de trabajo la **Jefatura de Capital Humano** de cada planta aseguran la aplicación anual de la encuesta de **GPW (Great Place to Work)** donde se analizan aspectos tales como la confianza entre jefes y colaboradores, la relación entre los colaboradores y su trabajo y la compañía, y la relación de los colaboradores entre sí, evaluando la credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería.

## 5 Sistema de Administración Ambiental

### 5.1 Planeación de Diseño y Desarrollo

En Arca Continental, una vez que se identifican los aspectos ambientales y se determinen los impactos ambientales significativos, se revisa la documentación referente a estos para establecer si se requieren mejoras al sistema, por ejemplo, mejoras a los controles, capacitación específica, mejorar el mantenimiento o cambios en el proceso.



Tales recomendaciones estarán enfocadas a la mitigación de los aspectos ambientales y serán plasmadas en los documentos correspondientes de acuerdo a lo establecido en el **Programa Ambiental (P-CLAVE-DOC)**.

Tomando en cuenta que los aspectos ambientales no significativos, pueden convertirse en significativos y que los aspectos significativos pueden originar un impacto ambiental, de no ser adecuadamente controlados, **Arca Continental** establece los mecanismos de control necesarios.

Debido que es muy difícil explicar en este documento los mecanismos establecidos, es necesario consultar la base de datos **DocSystem** establecidos en el Macroproceso de Ecología, Procesos de Administración Ecológica, Tratamiento de Aguas Residuales, Residuos y Materiales Peligrosos para conocer la documentación en donde se establecen los controles operacionales identificados y establecidos para lograr la mitigación de los impactos ambientales significativos.

La Alta Dirección de **Arca Continental** designa al **Director de Calidad y Sustentabilidad Ambiental** como responsable de planear y controlar el diseño de las iniciativas de innovación ambientales en proceso o implantadas en las operaciones en materia de Agua, Energía, Residuos, Empaque y Construcción con el fin de asegurar el cumplimiento de todas las regulaciones ambientales y requisitos de la Compañía y minimizar los impactos ambientales.

Los lineamientos para llevar a cabo este proceso se encuentran documentados en el **Programa de Diseño y Desarrollo (P-CLAVE-DOC)**, el cual tiene como propósito establecer los lineamientos de nuestra empresa para planear y controlar el diseño, modificación y desarrollo de productos, equipo, empaques, procesos, plantas y oficinas para asegurar el cumplimiento de todas las regulaciones ambientales y requisitos de la Compañía y minimizar los impactos ambientales.

La planeación de diseño y desarrollo incluye los siguientes principios:

- ✓ Incorporar los principios innovadores de diseño ambiental para maximizar el beneficio ambiental general
- ✓ Revisar los proyectos de capital para establecer sus impactos ambientales potenciales y tomar acción para abordar los problemas identificados
- ✓ Promover el uso eficiente de los recursos (ej.: Energía, agua, materias primas)
- ✓ Asignar responsabilidades y rendición de cuentas para el diseño y desarrollo
- ✓ En etapas adecuadas, se realizarán revisiones sistemáticas de diseño y desarrollo para evaluar la capacidad de los resultados para cumplir con los requisitos. Los participantes de dichas revisiones deben incluir a representantes de todas las funciones relacionadas con las etapas de diseño y desarrollo sujetas a revisión.
- ✓ **Las Gerencias de Producción, Logística y Ventas** de cada planta son los responsables de manejar las interfases entre los diferentes grupos involucrados en el desarrollo y diseño para asegurar una comunicación efectiva y una clara asignación de responsabilidades.



Así mismo, durante la planeación del diseño y desarrollo se consideran los **Requisitos Operativos de Coca-Cola (KORE)**, en los cuales se establecen las medidas mínimas necesarias de control con respecto a:

- ✓ **ES-RQ-130 EOSH.** Requisitos de Medición de Desempeño del Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional (EOSH).
- ✓ **ES-RQ-125.** Requisitos de Eficiencia de Energía.
- ✓ **ES-RQ-200.** Requerimientos para la Protección del Ozono. Reducir el riesgo de impacto ambiental ocasionado por sustancias agotadoras de la capa de ozono y gases del efecto invernadero.
- ✓ **ES-RQ-225.** Requisitos para Calidad de Aguas Residuales. Reducir el riesgo de efectos adversos sobre los peces o la biota acuática derivado de la descarga de aguas residuales.
- ✓ **ES-RQ-220.** Requisitos para Manejo de Residuos. Minimizar el impacto ambiental y proteger la seguridad y la salud de los trabajadores de los riesgos derivados de los residuos generados por nuestras operaciones. (30 – 34).

En el Modelo de Calidad y Sustentabilidad Arca Continental / Coca-Cola se esquematizan las iniciativas de planeación, implementación y maduración que Arca Continental está planeando consolidar en el año 2015, considerando que 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.

Siendo las iniciativas en etapas de planeación aquellas que por su importancia e impacto esperado se consideran estratégicas para los resultados futuros del negocio. Las iniciativas en etapas de implementación son aquellas iniciativas estratégicas que se encuentran ya aprobadas y en proceso de implantación, y las iniciativas en etapas de maduración son aquellas prácticas exitosas ya implementadas y que gracias a su contribución a resultados son consideradas una ventaja competitiva del negocio. Dentro de las iniciativas llevadas a cabo por Arca Continental, se encuentran las siguientes:

Para el cuidado del Agua, en todas nuestras plantas promovemos el cuidado de este recurso por medio del Programa de Administración del Agua, el cual forma parte del plan estratégico de la empresa.

Los tres temas que conforman esta estrategia son:

- Reducir el consumo de agua en la elaboración de nuestras bebidas.
- Reciclar el agua y promover ahorros y eficiencias.
- Reutilizar el agua residual y descargar aguas que cumplen con nuestra política ambiental y que superen las normas establecidas en la materia.

Desde el 2007 y en alianza con **Coca-Cola de México y la World Wildlife Fund (WWF)**, arrancamos el proyecto denominado **Protección de Vulnerabilidad de la Fuente de Agua (SVA)** 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.



Nuestro programa de uso racional de agua dirigido por los 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 inversa.

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

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

En Arca Continental estamos comprometidos en proteger y mitigar los impactos en las cuencas de agua que abastecen a nuestros territorios, establecimos con Coca-Cola de México, el Sistema Embotellador y con **Pronatura A.C.**

Nuestro negocio seguirá creciendo, pero no podemos decir lo mismo de nuestras emisiones, por lo que estamos comprometidos a reducir año con año el consumo de energía y las emisiones al medio ambiente.

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.

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. 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, y la instalación de motores de alta eficiencia en las plantas productivas.

El monitoreo de indicadores de rendimiento de combustible nos permite detectar áreas de oportunidad y ser cada vez más eficientes en el consumo de aceites; 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.

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.

Acciones orientadas al cuidado y uso eficiente de energía:

Actividades Clave :

- Integración en programas de Ahorro de Energía
- Operación con enfoque a reducir el consumo de energía durante horario de demanda máxima (costo de energía)
- Invertir en tecnología de Ahorro de Energía
- Implementación de sistemas de monitoreo y seguimiento

Mejores Prácticas:

- Comité de Ahorro de Energía / estrategia Control de Demanda
- Curso de eficiencia energética
- Diagnóstico /balance energético (perfil de cargas por equipo)
- Plan de reducción de consumo de energía
- Programa de reemplazo de motores y unidades viejas de AC
- Reingeniería de los sistemas de enfriamiento y aire comprimido
- Cambio a luminarias ahorradoras

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 cuentan con dispositivos de ahorro de energía.

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.

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.

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 Continental, es una preocupación constante el manejar los residuos de la mejor manera para evitar el daño al medio ambiente, por lo que 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.

## 5.2 Planificación de la Realización del Producto

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

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

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

Es por estas razones que en Arca Continental la planificación de la realización del producto está sustentada en el cumplimiento de las expectativas del cliente, así como en el control de los impactos ambientales de cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Administración Ambiental, los cuales están identificados los procesos que conforman el Sistema de Administración Ambiental, los cuales están identificados en **Matriz de Aspectos Ambientales contra Proceso (P-CLAVE-DOC)** y **Matriz de Evaluación de Aspectos Ambientales (P-CLAVE-DOC)**, garantizando de esta manera que la planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos del Sistema de Administración Ambiental.

La planificación del producto contempla los siguientes aspectos:

- a) Los requisitos especificados por nuestros clientes, incluyendo las especificaciones del producto, los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma una vez entregado el producto.
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para la realización del producto.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, así como cualquier otro requisito adicional determinado por la organización para la fabricación del producto.
- d) Los objetivos, metas y requisitos ambientales requeridos por nuestros clientes.
- e) La necesidad de innovar procesos, así como proporcionar los recursos necesarios para poder llevar a cabo el proceso.
- f) El establecimiento de programas y controles ambientales para controlar los impactos ambientales identificados dentro de la operación.
- g) La generación de los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del producto cumplen los requisitos establecidos.

**Arca Continental** está comprometida a desarrollar con sus proveedores relaciones de negocios mutuamente beneficiosas y basadas en calidad, precios y servicios competitivos. El trato honesto e íntegro es condición base de esta relación. Entendemos la sustentabilidad como un amplio proceso de valor; por lo que buscamos integrar a nuestros proveedores a los principios de responsabilidad social y contribuir a su desarrollo.

Por lo que para lograr este objetivo **Arca Continental** establece el proceso de compras en el **Procedimiento de Compras (P-CLAVE-DOC)**, en el cual se establece el tipo y alcance del control ejercido a los proveedores dependiendo del impacto de los insumos adquiridos en el medio ambiente y en la calidad del producto suministrado al cliente.

### 5.3 Control de los equipos de seguimiento y medición

Cada planta de **Arca Continental** desarrolla el procedimiento **Calibración de equipos (P-CLAVE-DOC)**, en el cual se establecen los lineamientos para asegurar que los resultados de las mediciones de los indicadores ambientales son válidos, así como que los instrumentos necesarios para dar seguimiento al cumplimiento de los requisitos del producto se encuentren en buenas condiciones de forma que éstos no pueden generar algún riesgo en los impactos ambientales (por ejemplo: derrames por los medidores de nivel en los tanques).

## 6 Medición, Análisis y Mejora

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

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

### 6.1 Medición del Desempeño

La Alta Dirección de **Arca Continental** a través del **Director de Calidad y Sustentabilidad Ambiental, el Gerente de Sustentabilidad Ambiental Corporativo y los Jefes de Ecología y Medio Ambiente** de cada planta establecen y mantienen el **Programa Ambiental (P-CLAVE-DOC)**, en el cual se describen los lineamientos para llevar a cabo el monitoreo, medición y análisis de manera regular del cumplimiento de los requisitos reglamentarios y de los del Sistema de Administración Ambiental, así como de las características clave de sus operaciones y actividades que puedan tener un impacto sobre el medio ambiente y seguridad pública, con el objetivo de:

- a) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Administración Ambiental, a través de la realización de Auditorías Internas,
- b) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Administración Ambiental, mediante la toma de acciones de mejora, preventivas y correctivas.

**Coca Cola de México** por medio del **Gerente de Asuntos Ambientales** desarrolló formatos como la **Hoja de captura indicadores ambientales** y un **Instructivo de llenado indicadores ambientales**, así como las **Listas de verificación de cumplimiento legal ambiental (MX-C-EM-00173 V actual – Circular Técnica Regional No 173, Cumplimiento Legal Ambiental con su Anexo)**, y últimamente el **Formato para indicadores Ambientales y de Seguridad** que deberá enviarse trimestralmente a **Coca Cola de México**, para medir el desempeño de cada planta en asuntos ambientales. Estos indicadores ambientales incluyen, pero no se limitan a:

- ✓ **Uso de Energía:** donde se considera el uso de todo tipo de energía consumida en la planta en relación con los litros de bebida producidos. Las formas de energía que incluye son eléctrica, diesel, combustóleo, gasolina, propano, gas natural, gas LP, carbón y otros. No se debe considerar el combustible usado para los vehículos de la planta pues estos forman parte de otro indicador. La energía usada en la planta se convertirá a Mega Joules y se reportará como Mega joules con sumidos por litro de bebida producido.
- ✓ **Desechos Sólidos:** se consideran los desechos sólidos generados en todos los procesos de la planta, Residuos Peligrosos, Residuos Sólidos y Residuos Reciclables, por lo que todos los residuos deberán medirse, se reportará como Gramos de residuos generado por litro de bebida producido.
- ✓ **Porcentaje de Reciclado.** Deberán medirse tanto los desechos reciclables como los no reciclables, para de esta manera obtener el indicador de reciclado, que se reportará como % de Reciclado.
- ✓ **Agua:** Se incluye un rubro de uso del agua total consumida en la planta, tanto en los procesos productivos como en los procesos auxiliares, en referencia de los litros de bebida. Se requiere hacer mención si la planta cuenta con tratamiento de aguas residuales y se reportará como Litros de agua consumido por Litro de Bebida producido.
- ✓ **Cumplimiento Legal Ambiental:** Teniendo como base las listas de verificación de cumplimiento legal ambiental (MX-C-EM-00173 V actual – Circular Técnica Regional No 173, Cumplimiento Legal Ambiental con su Anexo), se realizarán



auditorías por lo menos cada semestre y se reportará el indicador como porcentaje de cumplimiento legal, en los siguientes rubros:

- Riesgo Ambiental
- Agua
- Aire
- Suelo y Subsuelo
- Residuos Sólidos
- Residuos Peligrosos

- ✓ **Emisiones de Flota:** Considere igualmente las emisiones generadas a partir del Diesel, Gasolina y Gas Natural comprimido, utilizando los factores que para tal efecto fueron proporcionados por Coca Cola como parte del Requisito de Medición del Desempeño Ambiental, reporte a Coca Cola de México solo las emisiones de vehículos usados en la distribución de nuestros productos, no se incluyen montacargas, aunque el rendimiento se calcula como indicador interno. Reporte en Kilogramos o Toneladas totales de CO<sub>2</sub>.
- ✓ **Rendimiento de combustible:** Considerando los litros consumidos de Diesel, Gasolina y Gas Natural Comprimido, relacionándolo con los Kilómetros o minutos recorridos; se debe reportar a Coca Cola de México solo el rendimiento de vehículos usados en la distribución de nuestros productos, no se incluyen montacargas, aunque el rendimiento se calcula como indicador interno. Reporte en Kilómetros por litro, o en minutos por litro para los montacargas.

Los resultados de los indicadores ambientales de cada planta son plasmados en el **Reporte de Desempeño Ambiental**, el cual es revisado y discutido en las juntas mensuales y trimestrales de acuerdo a lo descrito en el **requisito 3.4**.

La Alta Dirección de Arca Continental designa al Jefe de Ecología de cada planta como responsable de elaborar la **Cédula de Operación Anual (COA)**, tanto Estatal como Federal y entregar ésta a la Agencia de Protección al Medio Ambiente y Recursos Naturales y a la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en los meses de Febrero y Abril respectivamente, de acuerdo al Instructivo y formato para la elaboración de la **Cédula de Operación Anual** y al **Manual de instalación y uso del programa de reporte de la Cédula de Operación Anual** y al **Acuerdo por el que se establecen los lineamientos de recepción de la Cédula de Operación Anual y la Licencia Ambiental Única** a través del portal electrónico correspondiente.

En los meses de Enero de cada año, el **Jefe de Ecología y Medio Ambiente** acude a las dependencias mencionadas, para actualizar la información necesaria para la elaboración de este reporte, pues en los últimos años, los requisitos, lineamientos, Programas y formatos de reporte electrónico han ido evolucionando.

La **Cédula de Operación Anual** enviada a las autoridades Federales y Estatales, al igual que los reportes enviados a Coca-Cola de México, contiene información en materia ambiental que le permite a las autoridades Federales y Estatales, monitorear el desempeño ambiental de nuestra embotelladora y consolidar información para elaborar los inventarios mencionados en la **Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente**.

Los resultados globales del desempeño ambiental de Arca Continental se muestran en la **Tabla de Resultados de Indicadores**.

## 6.2 Auditoría Interna

En cada planta de Arca Continental se realizan Auditorías Internas a intervalos planificados para determinar si el Sistema de Administración Ambiental:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos del Sistema de Administración Ambiental establecidos y con los requisitos de las Normas ISO 14001.
- b) Está implantado y se mantiene de manera eficaz.

**Arca Continental** cuenta con el **Procedimiento de Auditorías Internas (1) (P-CLAVE-DOC)**, en el cual se describen los lineamientos para llevar a cabo este proceso, dentro de los que se incluyen:

- a) La asignación de las personas responsables de realizar las actividades de auditoría, incluyendo la competencia requerida; asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso de auditorías utilizando auditores que sean independientes de la actividad que se está auditando;
- b) Un programa documentado de auditorías que toma en cuenta los resultados de las auditorías previas y la condición e importancia del área o elemento sujeto a auditoría;
- c) La definición del alcance de las auditorías, responsabilidades y requisitos para planear y realizar las auditorías, así como reportar los resultados y llevar registros generados por las auditorías;
- d) Investigación y establecimiento de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora según aplique;
- e) La revisión de los resultados de auditoría por la alta dirección y
- f) Mantenimiento de los registros de auditoría

Las Auditorías Internas al Sistema de Administración Ambiental se realizan a intervalos definidos, de acuerdo a lo establecido en el **Programa de Auditoría Interna (F-CLAVE-DOC)**, la programación de auditorías se realiza de acuerdo:

- Al estado y la importancia de los procesos, áreas a auditar.
- Importancia ambiental de las operaciones.
- Resultados de la evaluación de riesgo de las actividades.
- Resultados de la última Auditoría interna realizada.

### 6.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

La alta dirección de **Arca Continental** a través del **Director de Calidad y Sustentabilidad Ambiental, el Gerente de Sustentabilidad Ambiental Corporativo y los Jefes de Ecología y Medio Ambiente de cada planta** aplican diferentes métodos para dar seguimiento y medir los procesos (cuando sea aplicable y/o cuando se requiera) del Sistema de Administración Ambiental.

Algunos de los métodos pueden ser:

- a) Auditorías Internas al Sistema.
- b) Establecimiento de metas e indicadores.
- c) Seguimientos o aplicación de listas de verificación.
- d) Programas Ambientales.
- e) Encuestas y cualquier otro método necesario para el seguimiento y medición de los procesos.

El seguimiento y medición está dirigido a evaluar:

- a) El desempeño Ambiental.
- b) La efectividad de los controles operativos establecidos en materia ambiental.
- c) El desempeño en relación a los accidentes, incidentes y situaciones de emergencia con afectaciones adversas hacia el medio ambiente.
- d) El cumplimiento a los requisitos legales aplicables y otros requisitos establecidos por la organización.

Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, en caso contrario se generan acciones correctivas, preventivas o de mejora (según se requiera).

## 6.4 Preparación y Respuesta en Caso de Emergencia

La alta dirección de **Arca Continental** establece y mantiene el **Manual para el Manejo de Incidentes y Resolución de Crisis (IMCR) (G-CLAVE-DOC)**, en el cual se establecen los procedimientos necesarios para:

- a) Identificar los accidentes y situaciones de emergencias potenciales, y controles necesarios para prevenir su ocurrencia.
- b) Evaluar los riesgos para la unidad de negocios al usar la metodología TCCC aceptada.
- c) Elaborar e implementar planes de acción para responder a accidentes y situaciones de emergencia para prevenir y mitigar los impactos ambientales que puedan estar relacionados con ellos.
- d) Desarrollar una matriz de escalonamiento o herramienta similar que muestre claramente a que personas o funciones necesitan contactar en caso de un incidente.
- e) Identificar a un Equipo de Manejo de Incidentes (EMI) que sea responsable de analizar y comunicar información, tomar decisiones y coordinar acciones.
- f) Designar en cada planta a un Líder de IMCR.
- g) Identificar a los actores internos y externos, consultores, asesores, y las dependencias regulatorias y autoridades correspondientes con quien necesite comunicarse el negocio en caso de un incidente.
- h) Revisar y modificar periódicamente, cuando sea necesario, los procedimientos de preparación y respuesta en caso de emergencia, en especial después de haberse presentado accidentes o situaciones de emergencia.
- i) Evaluar periódicamente dichos procedimientos.
- j) Manejar incidentes que incluyan la salud y seguridad pública, medio ambiente, desastres naturales o provocados por el hombre o cualquier situación que pueda causar un riesgo extraordinario a empleados o al público, pérdida de activos o interrupción significativa de negocios y publicidad que dañe la imagen y marcas de los productos elaborados por Arca Continental.

## 6.5 Análisis de datos

La alta dirección de **Arca Continental** a través del **Director de Calidad y Sustentabilidad Ambiental, el Gerente de Sustentabilidad Ambiental Corporativo y los Jefes de Ecología y Medio Ambiente de cada planta** y personal de las áreas involucradas, determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la conformidad y eficacia de los Objetivos, metas, indicadores y programas establecidos en el **Sistema de Administración Ambiental**. El análisis de los datos permite evaluar las áreas de oportunidad para realizar e implantar la mejora continua.

Los datos analizados se obtienen de la información generada por:

- **Listas de verificación de cumplimiento legal ambiental.**
- Indicadores Ambientales.
- **Reporte de desempeño ambiental.**
- Resultados de las Auditorías Internas al Sistema de Administración Ambiental y/o cualquier otro reporte de seguimiento y/o medición de la operación.

El análisis de los datos proporciona información de:

- a) La conformidad de los requisitos del proceso.
- b) El desempeño y cumplimiento de los programas, controles y criterios establecidos.

Dependiendo de los resultados (desviaciones y/o incumplimientos), de la magnitud del problema o de la complejidad de las acciones a seguir se puede utilizar el **Acción correctiva y preventiva (P-CLAVE-DOC)**.

Los resultados de los indicadores obtenidos este año en relación al consumo de agua, aguas residuales, desechos, consumo de energía, emisiones de gases y biodiversidad presentan una mejora con respecto a los datos obtenidos en el año anterior, como resultado del seguimiento en la implementación de las iniciativas descritas en el **Modelo de Calidad y Sustentabilidad Arca Continental / Coca-Cola, las cuales se seguirán desarrollando hasta lograr y superar la meta establecida.**

## 6.6 Mejora Continua

En **Arca Continental** se busca mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Administración Ambiental, mediante el uso de:

- La Política de Sistema de Administración Ambiental.
- Los Objetivos y Metas del Sistema de Administración Ambiental.
- Programas del Sistema de Administración Ambiental.
- Los Resultados de las Auditorías Internas.
- Las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
- La Revisión del Sistema de Administración Ambiental por la Dirección General



Algunos de los aspectos por los cuales **Arca Continental** busca la mejora continua son:

- ✓ Lograr la óptima utilización de los activos de la empresa.
- ✓ Prevenir las desviaciones e incumplimientos en los procesos y programas.
- ✓ Facilitar las operaciones logrando un trabajo fluido y su cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos establecidos por la organización.
- ✓ Controlar y disminuir los impactos ambientales que puedan tener nuestras operaciones, brindando así un mejor ambiente de trabajo a nuestros colaboradores.
- ✓ Manejar el servicio de una manera eficiente y consistente.

### 6.6.1 Acción Correctiva

En **Arca Continental** se determinan y se toman acciones para eliminar las causas de las desviaciones e incumplimientos, con el objeto de corregirlos. Las acciones correctivas son adecuadas a la magnitud de los incumplimientos potenciales. Se tiene el **Acción correctiva y preventiva (P-CLAVE-DOC)** para:

- ✓ Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes);
- ✓ Evaluar la necesidad de implementar una acción que asegure que la no conformidad no vuelva a ocurrir.
- ✓ Determinar e implementar y dar seguimiento a la acción requerida hasta su conclusión;
- ✓ Registrar y comunicar los resultados de las acciones tomadas;
- ✓ Revisar la efectividad de las acciones realizadas;
- ✓ Evaluar los procedimientos de IMCR utilizados para manejar todos los incidentes serios y crisis, y el llenado de la forma de Evolución de Incidentes en el sistema de protección de activos y manejo de incidentes (APIM).
- ✓ Los avances y resultados de las acciones tomadas son parte de la agenda de la Revisión por parte la Dirección.

### 6.6.2 Acción Preventiva

En **Arca Continental** se determinan y se toman acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son adecuadas a la magnitud de los riesgos potenciales. Se establece el **Acción correctiva y preventiva (P-CLAVE-DOC)** para:

- a) Investigar y determinar los incumplimientos que pueden presentarse.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de la no conformidad.

- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar y comunicar los resultados de las acciones tomadas.
- e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.
- f) Evaluar los procedimientos de IMCR utilizados para manejar todos los incidentes serios y crisis, y el llenado de la forma de Evolución de Incidentes en el sistema de protección de activos y manejo de incidentes (APIM)

Los avances y resultados de las acciones tomadas son parte de la agenda de la Revisión del Sistema de Administración Ambiental por parte de la Dirección de **Arca Continental**.

