

# TRANSFORMACIÓN INTEGRAL



Desde 2013, como parte de la Industria Mexicana de Coca-Cola a través del Programa Nacional de Reforestación y Cosecha de Agua, hemos construido sistemas captadores de agua que permiten almacenar agua de lluvia, brindando a los pobladores de comunidades rurales acceso a agua de calidad, mejorando así sus condiciones de vida y potencial de desarrollo.

**+2.5**  
millones de  
árboles plantados

en nuestros territorios de México, dentro del Programa de Reforestación y Cosecha de Agua de Coca-Cola, para favorecer la recarga de los mantos acuíferos y poder recargar el equivalente al agua empleada en nuestras plantas.

**+100%**  
de reabastecimiento

del agua utilizada en las operaciones de México, Argentina, Ecuador y Perú.

**25%**  
energía eléctrica

utilizada en todas nuestras operaciones proviene de fuentes renovables.

**+72 mil**  
toneladas de PET

recolectadas al año y procesadas para generar PET reciclado grado alimenticio.

A través de PetStar, eliminamos intermediarios y beneficiamos de manera directa a los pepenadores.

**+26%\***

PET reciclado y Bio PET en nuestras botellas.

\* Sin contar las operaciones de Perú.

**+90%**

de residuos industriales reciclados.

**15%**

de reducción de emisiones generadas por litro de bebida con respecto a la línea base 2010.

**13%**

ahorro de energía por litro de bebida vs 2010.

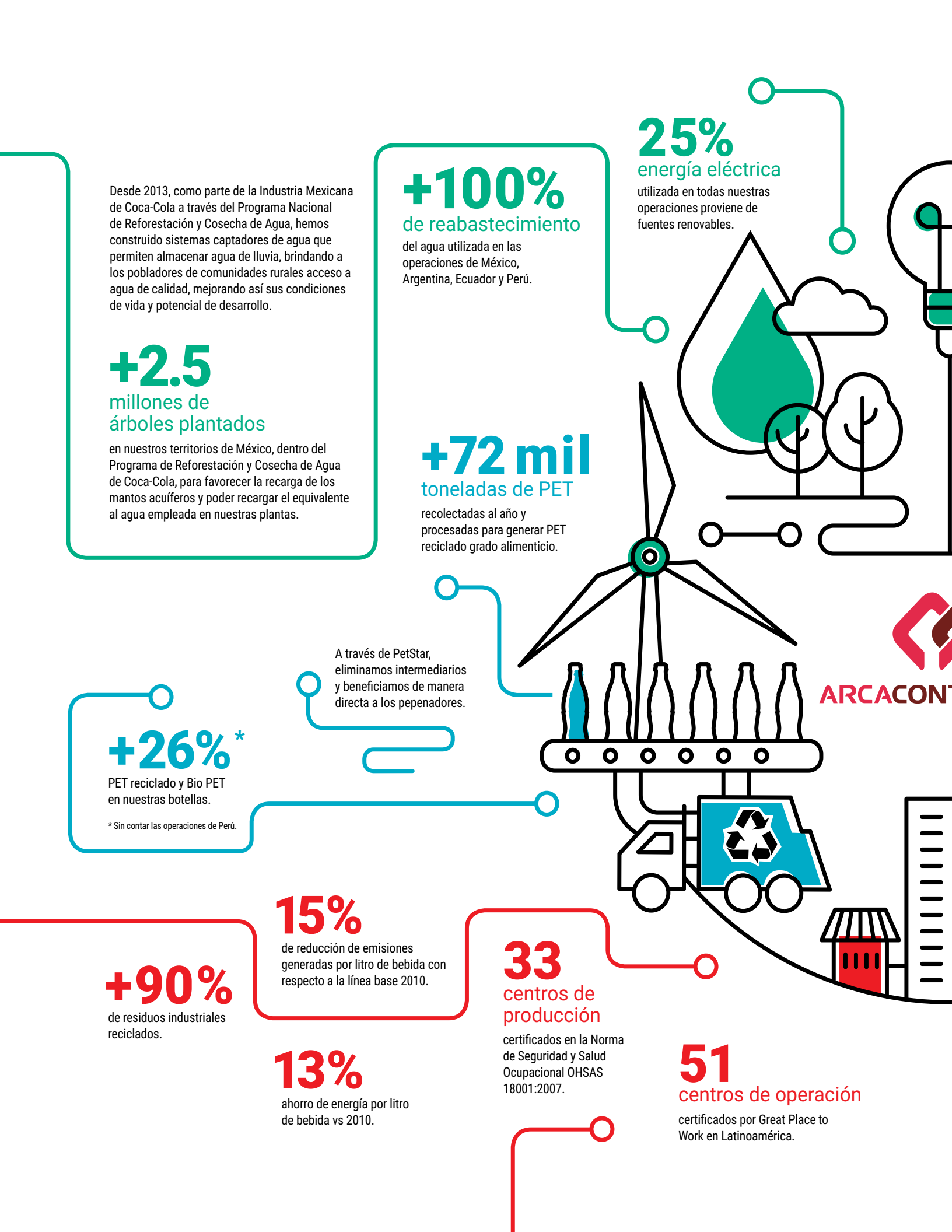
**33**  
centros de producción

certificados en la Norma de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007.

**51**  
centros de operación

certificados por Great Place to Work en Latinoamérica.

**ARCA CON**



# +114 mil

## beneficiados

a través del programa Escuelas en Movimiento al 2016.

# 3.8

## millones de personas

activadas en 2016 en México.

Rehabilitamos e inauguramos parques urbanos y canchas de fútbol para incentivar la activación física de la sociedad.

Invertimos y fortalecemos los negocios de nuestros detallistas, lo que representa un incremento promedio del 15% en sus ventas.

# +30 mil

## mujeres empoderadas

en los últimos años, sumando al objetivo de la Visión 2020 de la Compañía Coca-Cola a nivel mundial.

# 40%

## de nuestros productos

son opciones de baja o cero calorías. Durante los últimos años hemos lanzado nuevas presentaciones de menos de 100 calorías.

# 1.1

## millones de horas

invertidas en la capacitación de más de 65 mil colaboradores.

En 2016 recibimos el Distintivo de Organización Saludablemente Responsable (OSR) por nuestros programas de promoción de la salud y entornos favorables al bienestar de los colaboradores.

# 70%

## reducción de incidentes

de seguridad vs 2012, lo cual coloca a nuestro indicador de seguridad por debajo del promedio en la industria.

# 100%

## centros de producción

certificados internacionalmente en inocuidad e higiene. Nuestro Sistema de Calidad incorpora el sistema HACCP, uno de los más estrictos a nivel mundial.



# SOBRE ESTE INFORME

El presente informe reúne nuestros principales logros y contribuciones a la Estrategia de Sustentabilidad de Arca Continental en el periodo comprendido del 1 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2016. El principal objetivo de este documento es crear un punto de partida y canal de diálogo con nuestros grupos de interés. También mostramos los avances en diversas metodologías, índices y compromisos, como lo son los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), FTSE4Good y MSCI.

Arca Continental se esfuerza por transparentar su desempeño y mostrar datos veraces. Por ello, y de la misma forma que en años anteriores, PwC verificó varios indicadores que Bebidas México reportó. El alcance de los indicadores sujetos a verificación, así como el informe de aseguramiento expedido por PwC, se puede consultar en la versión completa del Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad 2016.

Este documento es un resumen ejecutivo del Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de Arca Continental 2016, que se hizo siguiendo los Estándares de Reporte del Global Reporting Initiative (GRI). Si desea conocer más de los temas aquí mostrados y otros datos y programas que contribuyen al desarrollo sustentable de la empresa, descargue la versión completa del informe en <http://www.arcacontal.com/responsabilidad-social.aspx>



## VISIÓN

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

## MISIÓN

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

## NUESTROS VALORES

- Orientación al cliente y vocación de servicio
- Integridad sustentada en respeto y justicia
- Desarrollo integral del capital humano
- Sustentabilidad y Responsabilidad Social

## CONTENIDO

- 1 Perfil de la empresa
- 2 Mensaje del Presidente del Consejo y del Director General
- 4 Estrategia de sustentabilidad
- 6 Grupos de interés y materialidad
- 8 Desarrollo Integral de los colaboradores
- 12 Promovemos estilos de vida activos y saludables
- 16 Desarrollamos la Sociedad
- 20 Impulsamos la Cadena de Valor
- 24 Preservamos el ambiente
- 28 Gestión de la Ética
- 29 Reconocimientos

Conscientes de la relevancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, una vez más hemos alineado la versión completa de nuestro Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad conforme a lo señalado por la metodología GRI. El año anterior fuimos de las primeras empresas en América en obtener el sello SDG Mapping Service y este año ratificamos de nuevo el sello.

Debido al desempeño sustentable de Arca Continental, la Bolsa de Valores de Londres seleccionó a la empresa para integrarla al FTSE4Good Emerging Index. En el proceso de evaluación obtuvimos una calificación 20% superior a la requerida para pertenecer al índice.



FTSE4Good

# PERFIL DE LA EMPRESA

Arca Continental se consolidó como una de las embotelladoras de Coca-Cola más importantes del mundo, con presencia en cinco países: México, Argentina, Ecuador, Perú y, a partir de abril de 2017, el suroeste de los Estados Unidos. En estos territorios atendemos una población de 118 millones.

Arca Continental es una empresa pública dedicada a la producción, distribución y venta de bebidas no alcohólicas de las marcas propiedad de The Coca-Cola Company, así como de botanas saladas bajo las marcas Bokados en México, Inalecsa en Ecuador y Wise en los Estados Unidos. Junto con The Coca-Cola Company lidera el segmento de lácteos de alto valor agregado en Ecuador bajo las marcas de Tonicorp. Con una destacada trayectoria de más de 91 años, Arca Continental es la segunda embotelladora de Coca-Cola más grande de América Latina y una de las más importantes del mundo. Arca Continental cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores bajo el símbolo "AC".

Si desea conocer más datos sobre el perfil y logros de Arca Continental, lo puede hacer en la versión completa del informe en:



\* Participación Accionaria  
● Plantas de botanas

## PRINCIPALES LOGROS EN 2016

### ECONÓMICO

Ventas Netas (Millones de pesos)	93,666
EBITDA (Millones de pesos)	20,092
Valor económico directo generado (Millones de pesos)	95,696
Valor económico distribuido (Millones de pesos) <sup>1</sup>	88,983

### BIENESTAR AMBIENTAL

Índice de uso de agua (lt. agua/lt. bebida)	1.71
Porcentaje de agua residual tratada	100
Índice de emisiones en manufactura (g CO <sub>2</sub> / lt. bebida)	25.81
Porcentaje de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables	25
Índice de uso de energía (MJ/ lt. bebida)	0.231
Porcentaje de uso de PET reciclado o BioPET	24
Porcentaje de residuos reciclados	92

### BIENESTAR INDIVIDUAL

Porcentaje de productos bajos o cero calorías	40
Número de personas beneficiadas directamente en eventos de actividad física y/o sensibilización en nutrición	3,800,000
Información nutricional en nuestras presentaciones NR	100%
Porcentaje de centros de producción de alimentos y bebidas con certificaciones en higiene e inocuidad	100

### BIENESTAR SOCIAL

Inversión en programas y causas sociales (Millones de pesos)	67.11
Número de colaboradores y otros participantes en actividades de voluntariado <sup>2</sup>	8,826
Horas invertidas por colaboradores y otros participantes en actividades de voluntariado <sup>2</sup>	34,000
Horas de capacitación de colaboradores	1,108,574
Tasa de tiempo perdido por incidentes (LTIR) <sup>3</sup>	0.98
Número de centros certificados como "Mejor Lugar para Trabajar"	51

1. Incluye costo de ventas, gastos operativos, impuestos, dividendos, intereses e inversión en la comunidad.  
2. Incluye los programas del Día Anual del Voluntariado, Día Anual de la Sustentabilidad y Navidad con Sentido.  
3. Incluye las operaciones de Bebidas México, Ecuador, Argentina y Tonicorp.



# MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO Y DEL DIRECTOR GENERAL

**En un año trascendente en la ruta de crecimiento rentable que nos caracteriza, el compromiso de Arca Continental con el bienestar integral de los colaboradores, el desarrollo armónico de la sociedad y el cuidado del entorno, se ha fortalecido a la par de la expansión geográfica, la consistente entrega de resultados positivos y la mejora continua de sus operaciones comerciales y productivas.**

En un esfuerzo por robustecer el diálogo sobre la materialización de este compromiso, presentamos este resumen ejecutivo del Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad 2016, donde destacamos los logros alcanzados durante el año en cada uno de los tres pilares de nuestra estrategia: Bienestar Individual, Social y Ambiental.

Nos complace informar que, gracias al esfuerzo de los colaboradores, en 2016 fuimos capaces de continuar el despliegue de esta estrategia, con progresos relevantes en cada uno de los ejes arriba mencionados.

De igual manera, a través de las acciones reportadas en este documento, ratificamos la adhesión de la empresa a los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, como lo hemos hecho desde 2006.

Los resultados aquí reportados son fruto de las acciones de todos los que colaboramos en Arca Continental, coordinados por el Comité Operativo de Sustentabilidad.

Este comité, liderado y supervisado por el equipo directivo, se integra por líderes funcionales para cada pilar estratégico, quienes aseguran la ejecución de la estrategia, todo con el apoyo y asesoría del Comité de Capital Humano y Sustentabilidad del Consejo de Administración.

Entre las principales tareas del Comité Operativo está la homologación de objetivos y métricas en toda la organización en

todos los territorios y países a los que atiende, a la vez que busca e incorpora mejores prácticas e involucra a las nuevas operaciones en la implementación de la estrategia de sustentabilidad.

Actualmente, los procesos de estandarización en la recopilación de la información y la ampliación de programas de manera transversal en las operaciones registran grandes avances respecto al año anterior, con mejoras en los indicadores de sustentabilidad y una recepción muy positiva de la sociedad hacia estas acciones.

Respecto al pilar de bienestar individual, aumentamos de manera considerable el impacto de las iniciativas para promover estilos de vida activos y saludables, tanto entre los colaboradores de la empresa como entre el público en general, que fueron beneficiados con diferentes programas de activación física y educación nutricional.

Gracias a estos programas, activamos a más de 3.8 millones de personas tan sólo en México.

Convencidos de que la educación es la vía para una verdadera transformación de los hábitos de las personas, en 2016 beneficiamos con infraestructura deportiva y programas de activación física a más de 114 mil alumnos de planteles educativos públicos en México, a través del programa Escuelas en Movimiento, en su octavo año de operación.

En cuanto al pilar de bienestar social, dedicamos importantes esfuerzos a la capacitación de los colaboradores, con una currícula integral que incluye tanto temas técnicos relativos a sus necesidades laborales, como contenidos útiles para su crecimiento personal y familiar.

En 2016 impartimos 20 mil cursos a más de 65 mil trabajadores, y apoyamos a cerca de mil empleados para que concluyeran sus estudios de educación media y superior.

La determinación por contar con el clima laboral adecuado en nuestras instalaciones ha resultado en centros de trabajo certificados por Great Place to Work, destacando el reconocimiento de Arca Continental como una de las mejores empresas para trabajar en México, al igual que Tonicorp en Ecuador. IPASA, en México,

**Ing. Francisco Garza Egloff**  
DIRECTOR GENERAL



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



recibió el premio "Hall of Fame" por participar y calificar seis años consecutivos en este mismo ranking.

La seguridad de los colaboradores, visitantes y la comunidad aledaña a las instalaciones de la empresa es de la más alta relevancia, por lo que en 2016 fortalecimos y consolidamos el programa de Seguridad Industrial y Comercial. Invertimos más de 43 mil horas de capacitación en materia de seguridad a los colaboradores, sumamos 33 Centros de Producción certificados en la Norma de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007, y disminuimos un 34% la Tasa de Tiempo Perdido por Incidentes (LTIR, por sus siglas en inglés) con respecto al año anterior.

En 2016 continuamos impulsando el programa de Excelencia Operacional y procesos de mejora continua, logrando la certificación de 5,772 de los colaboradores y 6 centros de operación dentro del modelo, sumando así un total de 11 Centros de Referencia de Excelencia Operacional certificados.

Conscientes de que el éxito de la estrategia de sustentabilidad depende de todos los actores involucrados en la cadena de valor, continuamos desarrollando programas de fortalecimiento, capacitación y desarrollo de proveedores en toda la operación. En 2016 capacitamos a más de 11,500 detallistas, reflejándose en un incremento promedio del 15% de ganancias en sus negocios.

Como parte de nuestro compromiso para apoyar el desarrollo integral de la mujer, este año capacitamos a más de 9 mil 700 mujeres en los diferentes programas implementados en México, Ecuador, Argentina y Perú, quienes llevaron a cabo cerca de mil proyectos productivos.

En lo que se refiere a las acciones para apoyar a la comunidad y el cuidado del medio ambiente, llevamos a cabo el programa VOLAR y sus tres principales iniciativas: Día Anual del Voluntariado, Día Anual de la Sustentabilidad y Navidad con Sentido.

En 2016 participaron como voluntarios más de 8,800 colaboradores en acciones llevadas a cabo en 32 ciudades de los países en los que operamos, beneficiando 39 escuelas y espacios públicos, plantando más de 12 mil árboles, limpiando 25 kilómetros lineales de cuerpos de agua y recolectando cerca de 49 mil kilogramos de residuos.

En cuanto al pilar de bienestar ambiental, en 2016 alcanzamos grandes logros en los principales indicadores de sustentabilidad, como alcanzar un Índice de Consumo de Agua de 1.71 litros de agua por litro de bebida producida, reduciendo así el consumo de este líquido en más de un 26% con respecto a la línea base 2010.

Otro logro significativo fue la reducción de emisiones relacionadas a la producción de bebidas en un 15% desde 2010. Adicionalmente, hemos aumentado significativamente el porcentaje de energía eléctrica que consumimos generada por fuentes renovables, como la eólica o por biomasa que en México ya alcanza el 41%.

El año reportado se implementó además una nueva Política de Gestión de Riesgos y se llevaron a cabo diversos programas para evaluar y controlar contingencias. Así mismo, se aplicó un nuevo Código de Ética y Políticas de Conducta, modificado y mejorado para incorporar algunas de las mejores prácticas a nivel internacional, tras un proceso que comenzó con un diagnóstico integral del documento y su comparación contra una selección de los más avanzados del mundo.

Todos estos avances e iniciativas refrendan el compromiso de Arca Continental de actuar como un agente de cambio positivo para la sociedad e impulsar el desarrollo de comunidades a las que servimos, minimizando nuestro impacto ambiental y procurando el bienestar integral de colaboradores, consumidores, clientes, proveedores y comunidad en general.

Como un reflejo de que las acciones y estrategias realizadas avanzan en el camino correcto, Arca Continental fue elegida para formar parte del FTSE4Good Emerging Index, de la Bolsa de Valores de Londres, el cual agrupa a las compañías con mejores prácticas en materia social, ambiental y de Gobierno Corporativo.

Este reconocimiento es uno de los más importantes del año, y se suma a otras distinciones otorgadas a Arca Continental en materia de Responsabilidad Social y Sustentabilidad, como la inclusión en el MSCI Global Sustainability Index en 2014, la participación en el IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores desde su creación en 2011, y el distintivo de Empresa Socialmente Responsable del CEMEFI por 13 años consecutivos.

Durante 2017 continuaremos con los esfuerzos para desplegar la Estrategia de Responsabilidad Social y Sustentabilidad y así alcanzar los objetivos que nos hemos propuesto.

Le invitamos a sumarse al diálogo que mantenemos de manera abierta y constante con nuestros grupos de interés, por lo que agradeceremos su retroalimentación sobre lo presentado en este informe.

**Muchas gracias.**



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



**Ing. Francisco Garza Egloff**  
DIRECTOR GENERAL

# ESTRATEGIA DE

Puede consultar los programas completos de la Estrategia de Sustentabilidad de la empresa en la versión completa del Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de Arca Continental 2016 en:



## CULTURA ORGANIZACIONAL

## DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Congruentes con nuestros valores, la estrategia de sustentabilidad de Arca Continental comienza con el diálogo con los grupos de interés. En los últimos años hemos realizado un esfuerzo sin precedentes para ampliar nuestro entendimiento de las expectativas de estos grupos y poder incorporar los resultados de estos ejercicios en la estrategia:

- Realizamos más de 2,600 encuestas a diferentes grupos de interés en México, Ecuador, Perú y Argentina.
- Ecuador entrevistó a sus detallistas a través del programa Empodérate.
- Preguntamos a la comunidad en México, Perú y Argentina sobre sus preferencias respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

## MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD

Alineado a las metodologías internacionales más reconocidas y a la estrategia de sustentabilidad del Sistema Coca-Cola, lo que nos permite contribuir a lograr los objetivos de la Visión 2020. La finalidad de este modelo es perseguir el bienestar integral de todos los involucrados. Para ejecutarlo, hemos dividido esta estrategia en tres pilares: bienestar individual, bienestar social y bienestar ambiental.

## BIENESTAR INDIVIDUAL

Prioridades estratégicas para alcanzar el bienestar individual:

### Estilos de vida activos y saludables

- Impulsar programas comunitarios de actividad física y hábitos saludables.
- Ampliar y fortalecer el portafolio para atender las necesidades, balance energético y estilos de vida de cada persona.

### Productos e ingredientes seguros

- Cumplir nuestra política de mercadotecnia responsable.
- Proporcionar al consumidor información clara y transparente que le permita decidir y administrar su consumo.

### Mercadotecnia responsable

- Asegurar la calidad de nuestros productos e ingredientes.
- Incrementar la disponibilidad de presentaciones personales y alternativas bajas o sin calorías en todos los mercados.

## ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO



# SUSTENTABILIDAD

La sustentabilidad es intrínseca a la cultura organizacional de la empresa. Son los colaboradores quienes generan, a través de sus acciones cotidianas, el impacto positivo que busca la estrategia; todos ellos saben que son agentes de cambio, comportándose de acuerdo a nuestros valores y principios. Los directores de Arca Continental incluyen métricas de sustentabilidad en sus objetivos, lo que garantiza que ellos sean el primer ejemplo a seguir y asegura que la estrategia y metas de sustentabilidad sean comprendidas y aplicadas por todos los que colaboramos en la empresa. Para difundir nuestra cultura organizacional contamos con diversas herramientas, como la revista interna, comunicados organizacionales e intranet, las cuales utilizamos constantemente para dialogar con los colaboradores. Como una empresa dinámica y en continuo crecimiento, la homologación de la cultura organizacional de Arca Continental es una de las principales acciones que emprendemos cuando expandimos nuestras operaciones, trabajando con líderes locales para compartir mejores prácticas.

## BIENESTAR SOCIAL

Prioridades estratégicas para alcanzar el bienestar social:

### Lugar de trabajo

- Ser el mejor lugar para trabajar.
- Potenciar el talento de los colaboradores a través del desarrollo y capacitación.
- Crear un ambiente de desarrollo diverso, equitativo e incluyente.
- Difundir, vigilar y respetar los Derechos Humanos.

### Desarrollo integral de la mujer

- Contribuir al desarrollo integral de la mujer.
- Promover programas de capacitación.
- Fortalecer nuestros programas de voluntariado VOLAR.
- Implementar y apoyar iniciativas sociales y ambientales a favor de la comunidad.
- Propiciar alianzas de valor compartido y construir relaciones que apoyen su desarrollo.

### Salud laboral

- Fomentar una cultura e iniciativas de salud y seguridad en el trabajo.
- Capacitar en seguridad a nuestros colaboradores, contratistas y proveedores.

### Abastecimiento responsable

- Desarrollar nuestra cadena de valor.
- Difundir y asegurar el cumplimiento ético y el respeto a los Derechos Humanos.

## BIENESTAR AMBIENTAL

Prioridades estratégicas para alcanzar el bienestar ambiental:

### Huella hídrica

- Mejorar la eficiencia en el uso del agua.
- Reponer y tratar el agua utilizada en nuestros productos.
- Investigar y participar en la protección de cuencas de agua.

### Huella de carbono

- Utilizar energía de fuentes renovables.
- Reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero.
- Implementar nuevas tecnologías para la reducción del consumo energético.
- Optimizar las rutas de distribución.

### Residuos

- Reciclar los residuos generados en nuestros procesos.
- Implementar acciones para recuperar botellas de PET después de su consumo.
- Integrar material reciclado en los envases de PET.

## DESARROLLO Y BIENESTAR INTEGRAL

Facilitamos las condiciones para que nuestros colaboradores y las personas que nos rodean puedan desarrollarse en una comunidad y ambiente sanos y prósperos.

Nuestras acciones han sido premiadas y reconocidas por diversas instituciones y organizaciones internacionales:

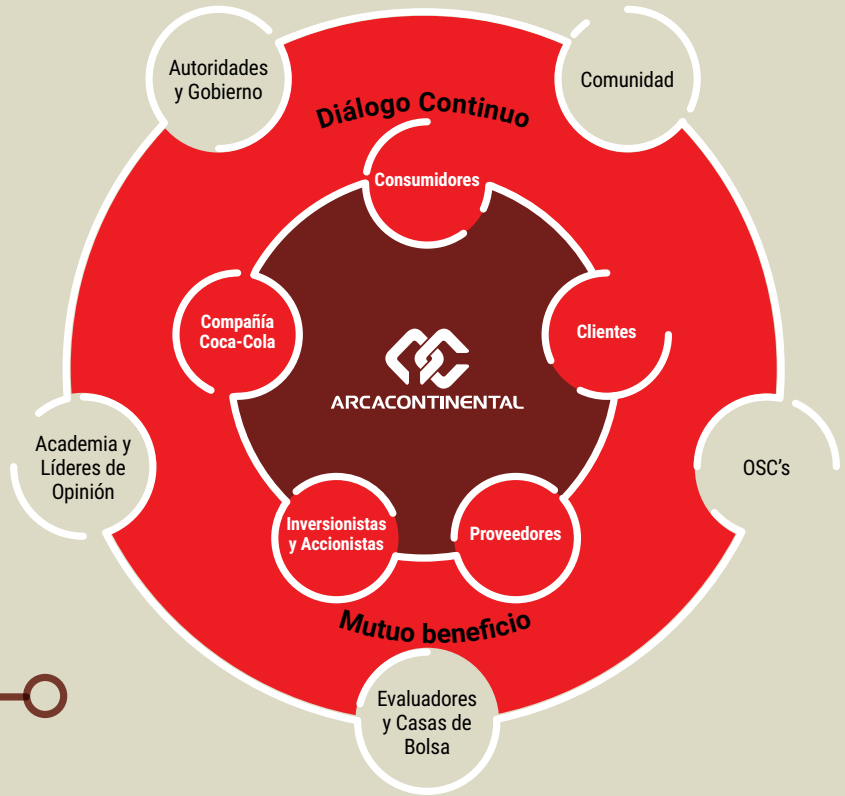
- En 2016, la Bolsa de Valores de Londres nos integró al FTSE4Good Emerging Index.
- El IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores, índice al que pertenecemos desde su creación en el 2011, nos cataloga como una de las mejores empresas en nuestro sector.
- Arca Continental, PetStar y Bokados recibieron el distintivo Empresa Socialmente Responsable. Arca Continental lo ha recibido por 13 años consecutivos.
- La organización MSCI nos califica dentro del 30% de las empresas más sustentables en nuestro sector a nivel mundial.
- Somos el único grupo embotellador en el mundo que cuenta con dos centros de producción certificados como Centro de Referencia de Excelencia Operacional Nivel Plata.

Todo colaborador, proveedor y cualquier persona que se relaciona comercialmente con Arca Continental debe de conducirse con estricto apego a la ley y a nuestro Código de Ética y Políticas de Conducta. El Gobierno Corporativo de Arca Continental, basado en las mejores prácticas internacionales y el Código de Mejores Prácticas Corporativas de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), vigila que no haya desviaciones del mismo, así como la normatividad aplicable. Con ello buscamos cumplir la Misión, Visión y Valores en todas las áreas de la empresa.

# GRUPOS DE INTERÉS








**Todos los individuos, colectivos u organizaciones, internos o externos, que puedan incidir en el desarrollo de nuestra empresa son nuestros grupos de interés.**

Crear y mantener relaciones a largo plazo con estos grupos basadas en la transparencia, el diálogo y el mutuo beneficio, es prioritario para Arca Continental. Para ello, hemos establecido canales permanentes de comunicación directos para fomentar el continuo diálogo, entender sus expectativas e inquietudes y atenderlas de manera proactiva.



## ODS EN LOS QUE ARCA CONTINENTAL PUEDE TENER IMPACTO

## POSIBLES ACCIONES DE LA EMPRESA QUE LA COMUNIDAD IDENTIFICÓ COMO PRIORITARIAS

 <p>Salud y bienestar</p>	<p>Promover la educación del desarrollo sustentable y la adopción de estilos de vida sustentables, los Derechos Humanos, la igualdad entre géneros y la promoción de una cultura de paz y no violencia.</p>
 <p>Educación de calidad</p>	<p>Ejecutar programas de creación y fortalecimiento de competencias técnicas y profesionales, en especial entre sectores vulnerables de la población. Desarrollar estrategias para promover el empleo de la gente joven.</p>
 <p>Igualdad de género</p>	<p>Adoptar medidas para garantizar un salario justo y digno en toda la cadena de producción, y que no existan variaciones por género o cualquier otra característica de la persona.</p>
 <p>Reducción de las desigualdades</p>	
 <p>Agua limpia y saneamiento</p>	<p>Reducir el consumo industrial del agua y aumentar la capacidad de reúso de la misma después de su utilización. Compartir las prácticas y conocimientos del cuidado del agua con la comunidad.</p>
 <p>Trabajo decente y crecimiento económico</p>	<p>Promover acciones orientadas a la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación. Alentar el formal establecimiento y crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas.</p>
 <p>Producción y consumo responsables</p>	<p>Disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización. Trabajar para disminuir el impacto de los productos de la empresa a lo largo de su ciclo de vida.</p>

# MATERIALIDAD

**Este diálogo abierto, transparente e incluyente con los grupos de interés, nos ha permitido identificar los temas sociales, económicos y ambientales que son realmente relevantes para cada uno de ellos. De igual manera, hemos analizado los impactos que las operaciones de Arca Continental pueden tener sobre estos temas, definiendo así los temas materiales para la empresa. Este esfuerzo ha sentado las bases de la estrategia de sustentabilidad de Arca Continental.**



Los temas materiales para el desarrollo sustentable de Arca Continental son:

- Abastecimiento responsable
- Desarrollo de la comunidad
- Desarrollo de la mujer
- Disminución de la huella de carbono
- Estilos de vida activos y saludables
- Gestión de los residuos
- Lugar de trabajo
- Mercadotecnia responsable
- Seguridad en el trabajo
- Uso y cuidado del agua

En el 2015, decidimos alinear nuestro reporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que las Naciones Unidas (ONU) recién habían lanzado. Durante el 2016 creamos un modelo de madurez para identificar las metas de los ODS en donde pudiéramos tener un impacto positivo significativo. Como resultado de este ejercicio, obtuvimos una lista de acciones con las que Arca Continental puede contribuir con los ODS.

Congruentes con nuestra visión de diálogo con los grupos de interés, creamos una encuesta en donde solicitamos a la comunidad en general que priorizara estos temas. Después de analizar cientos de encuestas aplicadas a personas de la comunidad en México, Ecuador, Perú y Argentina, pudimos identificar las metas de los ODS en donde éstas comunidades están más interesadas en que incidamos con un impacto positivo. A continuación presentamos los resultados:

## PILARES DE LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD DE ARCA CONTINENTAL

Bienestar Individual

Bienestar Social

Bienestar Social

Bienestar Social

Gobierno Corporativo

Bienestar Ambiental

Bienestar Social

Bienestar Ambiental

## PROYECTOS DE ARCA CONTINENTAL CON IMPACTO EN LOS ODS

Promovemos Estilos de Vida Activos y Saludables / pág. 12

Desarrollamos la Sociedad / pág. 16  
Impulsamos la Cadena de Valor / pág. 20

Desarrollamos la Sociedad / pág. 16  
Impulsamos la Cadena de Valor / pág. 20

Desarrollamos la Sociedad / pág. 16  
Impulsamos la Cadena de Valor / pág. 20

Gestión de la Ética / pág. 28

Preservamos el ambiente / pág. 24

Desarrollamos la Sociedad / pág. 16  
Impulsamos la Cadena de Valor / pág. 20

Preservamos el ambiente / pág. 24



# DESARROLLO INTEGRAL DE LOS COLABORADORES

## LUGAR DE TRABAJO

Somos el único grupo embotellador con dos Centros de Referencia de Excelencia Operacional certificados nivel plata en el mundo.

## SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Disminuimos cerca del 70% los incidentes de seguridad desde el 2013, logrando un desempeño promedio en la industria.

## CAPACITACIÓN

Más de 1.1 millones de horas de capacitación a los colaboradores en 2016.

GRACIAS AL COMPROMISO POR MEJORAR CONSTANTEMENTE NUESTRO CLIMA LABORAL, CONTAMOS CON 51 CENTROS CERTIFICADOS POR GREAT PLACE TO WORK (GPTW), DESTACÁNDOSE POR SU GRAN DESEMPEÑO:



En 2016, la Asociación de Buenos Empleadores de la Cámara de Comercio Americana en Perú, le otorgó a Arca Continental Lindley el Gran Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral. Esto por su destacada trayectoria en gestión humana, principalmente en los rubros de seguridad, desarrollo de liderazgo y flexibilidad laboral, entre otros.



PROCESA se ubicó dentro de las tres mejores empresas para trabajar en México Región Noreste.



5,772

Colaboradores

Certificados dentro del Modelo de Excelencia Operacional en 2016.

11 centros de operación

certificados como Centro de Referencia de Excelencia Operacional. Nueve de estos sitios ostentan la certificación nivel bronce y dos de ellos el nivel plata.

### EXCELENCIA OPERACIONAL EN MÉXICO

En el 2016 continuamos con nuestros esfuerzos por homologar todas nuestras iniciativas.



tonicorp

fue reconocida nuevamente como una de las tres mejores empresas para trabajar en Ecuador.



\$123 millones

de pesos ahorrados gracias a los proyectos ejecutados en 2016 como parte del programa de Excelencia Operacional.

**El desarrollo y bienestar integral de los colaboradores, en centros de trabajo seguros y en un clima laboral adecuado, nos permite generar un círculo virtuoso de productividad, innovación y atracción del mejor talento, con empleos bien remunerados en un ambiente justo e incluyente.**

Arca Continental implementa una gran cantidad de programas en beneficio de sus colaboradores, así como de seguridad y eficiencia en sus centros de operación. Puede consultar todos estos programas en la sección Bienestar Social, de la versión completa del informe en:

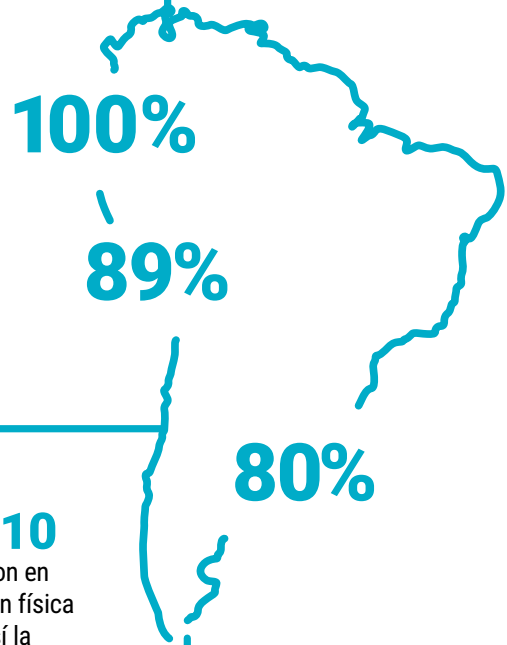




EN 2016, ARCA CONTINENTAL DISEÑÓ Y ACTUALIZÓ EL PROCESO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE SUS COLABORADORES Y EL DESARROLLO DE SUS COMPETENCIAS, CON EL FIN DE PODER CREAR PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN, ASCENSOS Y PLANES DE CARRERA MÁS EFECTIVOS.

Ecuador realizó la evaluación 360° al 100% de sus colaboradores de mandos medios. Perú y Argentina realizaron más de 3 mil evaluaciones Jefe-Colaborador.

Porcentaje de colaboradores evaluados en Ecuador, Perú y Argentina.



### 6 DE CADA 10

colaboradores participaron en algún torneo de activación física en México, duplicando así la participación con respecto al año anterior.

### EL MOVIMIENTO AC+

Arca Continental destacó como la empresa con el mayor número de participantes en el "Reto Actívate 10,000 pasos 2016" dentro de la Categoría Grupo Empresarial.



# 1,314

colaboradores asistieron al programa Profundización de Valores Humanos durante el 2016, contribuyendo así en su desarrollo personal y el de sus familias.

### CONSTANTE COMUNICACIÓN

y difusión de estilos de vida activos y saludables a colaboradores.

“ El programa de Profundización de Valores Humanos me ha dejado el entusiasmo de luchar para ser una mejor persona cada día y mejorar la relación con mis seres queridos. ”

**MARÍA ISABEL CARRASCO**  
TONICORP



**IMPLEMENTAMOS DIVERSOS PROGRAMAS COMO PARTE DEL COMPROMISO CON LOS COLABORADORES.**



**+65,700**

colaboradores

fueron capacitados durante el 2016 en las operaciones de America Latina, a través de 20 mil cursos.

**TRIPLICAMOS**

la oferta de cursos

de capacitación en la plataforma de e-learning, con respecto al año anterior.



**120**

colaboradores

fueron becados durante el 2016 para cursar la Maestría en Administración Arca Continental, impartida por una reconocida universidad de México.

**100%**

de los centros de producción de bebidas en México, Argentina y Ecuador se encuentran certificados bajo la Norma de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007.

**+8,300**

colaboradores

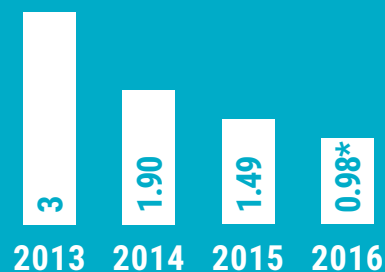
de México y Ecuador, han recibido apoyo en los últimos cuatro años para que finalicen sus estudios de educación media y superior.

### Tasa de Tiempo Perdido por Incidentes

**34%**



de reducción en la Tasa de Tiempo Perdido por Incidentes (LTIR, por sus siglas en inglés) con respecto al año pasado.



\*Incluye las operaciones de Bebidas México, Ecuador, Argentina y Tonicorp.



# PROMOVEMOS ESTILOS DE VIDA ACTIVOS Y SALUDABLES

## **ACTIVACIÓN FÍSICA Y NUTRICIÓN**

Con el fin de favorecer la salud integral, impartimos más de 100 mil horas de educación nutricional en nuestros territorios.

## **PRODUCTOS E INGREDIENTES SEGUROS**

El 100% de nuestras plantas de alimentos y bebidas cuentan con certificación internacional de inocuidad e higiene.

## **MERCADOTECNIA RESPONSABLE**

100% de cumplimiento con las normas y los estándares de etiquetado y de publicidad.

## Nuestros programas de activación física y educación nutricional incluyen, entre otros:

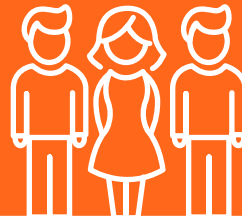
- Jornadas de medición y salud, con revisiones médicas y asesoría nutricional.
- Instalación de juegos recreativos en parques y gimnasios urbanos.
- Programas personalizados de activación física.
- Apoyo a eventos deportivos.
- Excursiones para convivir con la naturaleza.

# +15 programas

de educación nutricional y activación física implementados en 2016 para la comunidad y nuestros colaboradores.

# 26% de mejora

en el índice de salud de los participantes en Ponte al 100 desde su inicio, a través de programas, personalizados de activación física y nutrición. Durante el 2016 realizamos más de 239 mil dobles mediciones.



# 3.8 millones

de personas activadas en el programa MOVE en México durante el 2016.



Hemos sido capaces de triplicar el número de beneficiados por nuestros programas de activación física en sólo 5 años.



**Una de nuestras principales estrategias es lograr que las personas que nos rodean sean personas activas y sanas. Esta estrategia se basa en dos pilares: campañas de promoción de la activación física y educación nutricional.**

Si desea conocer más sobre la estrategia de activación física que desarrolla Arca Continental, los detalles de cada uno de los programas y los impactos que estos generaron por país, lo puede hacer consultando la versión completa del Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad:

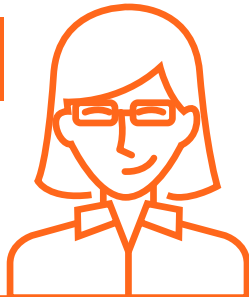


**EN 2016 FUIMOS DISTINGUIDOS, POR SEGUNDO AÑO CONSECUTIVO, COMO "ORGANIZACIÓN RESPONSABLEMENTE SALUDABLE".**

**Convencidos de que la educación sobre una adecuada alimentación y la promoción de estilos de vida activos y saludables debe comenzar desde la infancia, durante el 2016 continuamos implementando proyectos de mejora en infraestructura deportiva, la impartición de cursos y actividades recreativas y deportivas en escuelas públicas.**

**+8 mil**  
médicos

recibieron asesoramiento nutricional en Ecuador.

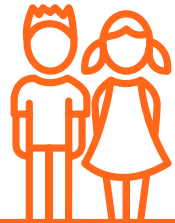


Entre todas las personas de la comunidad que fueron activadas físicamente a través de los programas implementados en las operaciones, incluidos nosotros mismos, podríamos formar una cadena humana de casi 3 mil kilómetros. Esta es prácticamente la distancia que existe entre las ciudades de Monterrey y Nueva York.

**114 mil**

alumnos beneficiados

al 2016 por el programa Escuelas en Movimiento, con un alcance hasta la fecha de 132 escuelas.



**+70 mil**  
alumnos beneficiados

a través de los programas "Dale Juguemos" en Argentina y "Hora de Movearse" en Ecuador. En estos programas se invita a los alumnos a la activación física y se les proporciona información nutricional.







El maratón Powerade es un evento cardio-protégido, pues cuenta con personal y equipo médico cada 5 km preparados para responder al instante en caso de emergencia.



**+57 mil**  
estudiantes

participaron en la edición 2016 de la Copa Coca-Cola en México y Argentina.



**EN 2016, REALIZAMOS LA DÉCIMO PRIMERA EDICIÓN DEL MARATÓN POWERADE, CON LA PARTICIPACIÓN DE MÁS DE 8 MIL CORREDORES, LO QUE POSICIONA A ESTE EVENTO COMO EL SEGUNDO MARATÓN MÁS IMPORTANTE DE MÉXICO.**

Puedes ver un video de este evento en:



**+1 millón**  
de pesos

fueron recaudados entre los corredores con causa del Maratón, mismos que fueron entregados a ocho fundaciones de asistencia social.

**100%**

de los centros de producción de bebidas y alimentos cuentan con certificaciones internacionales de inocuidad e higiene. Nuestro sistema de calidad incorpora el sistema HACCP, uno de los más estrictos a nivel mundial.

**40%**

de los productos que ofrecemos a nuestros consumidores son opciones bajas o sin calorías. Durante los últimos años hemos lanzado nuevas presentaciones de menos de 100 calorías.





# DESARROLLAMOS LA SOCIEDAD

## DESARROLLO INTEGRAL DE LA MUJER

Capacitación a más de 9,700 mujeres emprendedoras o detallistas con programas en México, Argentina, Ecuador y Perú.

## INVERSIÓN SOCIAL

Más de 67 millones de pesos invertidos en causas sociales. Durante 2016, reunimos cerca de 9 mil voluntarios para rehabilitar escuelas y espacios públicos.

## DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Contamos con más de 30 programas en Latinoamérica para el desarrollo de la comunidad, procurando de forma especial a los niños y las mujeres.

Como parte de las acciones para el desarrollo de la comunidad y el cuidado del medio ambiente, llevamos a cabo el programa de Voluntariado Arca Continental (VOLAR), el cual permite a la empresa y a los colaboradores unirse a favor del desarrollo sustentable.

Este programa cuenta con tres principales iniciativas:

- Día Anual del Voluntariado (DAVA).
- Día Anual de la Sustentabilidad (DAS).
- Campaña de recolección de juguetes "Navidad con Sentido".

EN 2016 DESARROLLAMOS ACTIVIDADES EN 32 CIUDADES DE MÉXICO, ECUADOR, PERÚ Y ARGENTINA, LOGRANDO GRANDES RESULTADOS:



Limpieza de  
**25 km**

lineales de cuerpos de agua superficiales gracias al Día Anual del Voluntariado en 2016.



**48,980 kg**

residuos recolectados

en el Día Anual del Voluntariado.

**+8,800**

voluntarios

en las tres iniciativas de VOLAR.

**39**

espacios públicos rehabilitados durante el Día Anual del Voluntariado en 2016.



Más de 17 mil juguetes recolectados entre los colaboradores de la empresa y que fueron entregados a niños de escasos recursos a través del programa "Navidad con Sentido".



**12,160**

árboles plantados o donados

en 2016 durante los programas Día Anual del Voluntariado y Día Anual de la Sustentabilidad.

Arca Continental busca apoyar la mejora en la calidad de vida de las personas y lograr el desarrollo sustentable de las comunidades en donde operamos. Por ello, propiciamos la generación de empleos directos e indirectos, apoyamos para mejorar la situación de la mujer, realizamos acciones de voluntariado y brindamos apoyos a organizaciones locales especializadas, entre otras acciones.

El desarrollo de la sociedad es uno de los ejes estratégicos para la sustentabilidad de la empresa. Si desea profundizar en la información presentada o conocer con mayor detalle nuestros programas, lo puede hacer en la sección Bienestar Social de la versión completa del informe aquí:





COMO PARTE DE NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD, CONTAMOS CON PROGRAMAS DIRIGIDOS AL DESARROLLO INTEGRAL DE LA MUJER.

### TALLER “MI NEGOCIO”

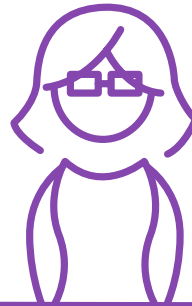
Es un iniciativa del programa 5by20 Potencia México, cuyo objetivo es empoderar a las mujeres y desarrollar su capacidad emprendedora. En 2016, más de 650 mujeres fueron beneficiadas por este programa.

### ANSPAC

A través de los centros de la Asociación Nacional ProSuperación Personal, A.C. (ANSPAC) de Arca Continental capacitamos y desarrollamos a más de 1,700 mujeres en 2016.

### DESTAPANDO MI EMPRENDIMIENTO

tiene como objetivo empoderar a las mujeres de Perú a través de capacitaciones y acceso a herramientas para el crecimiento personal, familiar y empresarial.



**+20 mil**

mujeres beneficiadas a través del programa 5by20 Potencia México desde sus inicios en 2013.

**9,700**

mujeres capacitadas o desarrolladas en programas de emprendimiento durante 2016.

**> 890**

proyectos de mujeres emprendedoras.



“Me voy muy contenta y agradecida porque he aprendido muchas cosas, en cuanto a temas financieros, sociales, mercadotecnia, trabajo en equipo, y sobre todo, que nosotras tenemos la capacidad de desarrollar nuestras habilidades y hacer crecer nuestro negocio”.

### EVA MIRELLA

Participante del taller “Mi Negocio”, 5by20 Potencia México en Los Altos, Jalisco.

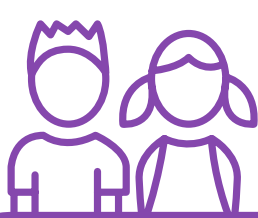


**NUESTRO COMPROMISO  
CON LA SOCIEDAD SE VE  
REFLEJADO EN INICIATIVAS  
QUE CADA PAÍS DESARROLLA.**



**380**  
alumnos

en México aprendieron sobre emprendimiento, con el apoyo de 25 colaboradores que participaron de manera voluntaria en el programa de Voluntariado IMPULSA 2016.



**700**  
alumnos beneficiados

en 2016 por el programa Operación Sonrisa, cuyo propósito es apoyar a niños y niñas durante el proceso de recuperación de cirugías reconstructivas en los centros hospitalarios de Ecuador.



**16 mil**  
personas



han visitado el Museo Auditorio de PetStar en los últimos dos años. A través de las diferentes exposiciones, se busca crear conciencia sobre la importancia del reciclaje, así como la responsabilidad compartida entre todos los involucrados en estos temas.

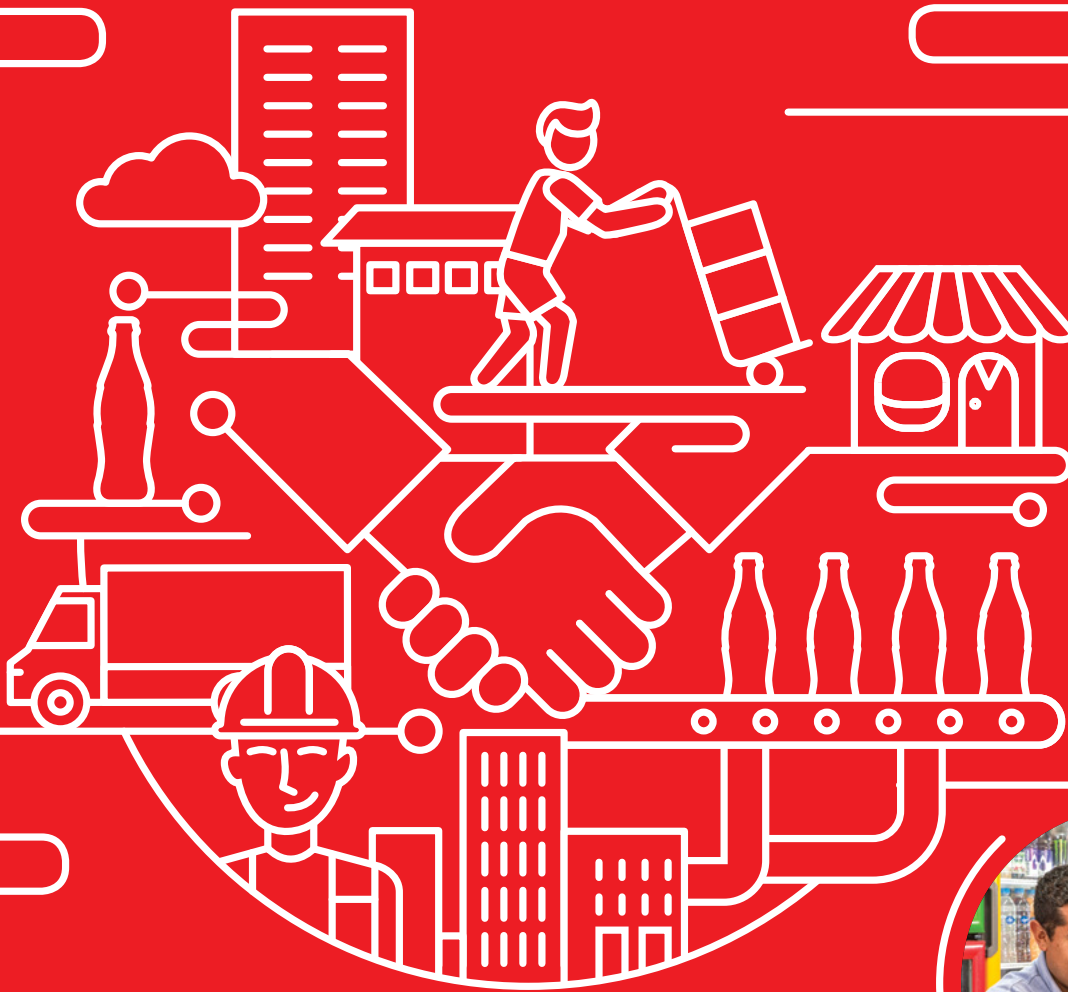
### **PROGRAMA DE DONATIVOS**

Con el cual apoyamos a organizaciones de la sociedad civil y líderes sociales, cuyos proyectos van encaminados a la promoción de la actividad física, el cuidado del ambiente o la reestructuración del tejido social a largo plazo.

Como parte del programa VOLAR, apoyamos a comunidades que han sido afectadas por desastres naturales. En 2016, la empresa y los colaboradores nos unimos para apoyar a Ecuador y Argentina, países que fueron impactados por grandes desastres naturales. Entre los apoyos otorgados destaca la donación de más de 90 mil litros de agua y 20 toneladas de alimentos; procuramos la movilización de más de 100 médicos y 600 voluntarios, además de realizar aportaciones económicas superiores a los 400 mil dólares.







# IMPULSAMOS LA CADENA DE VALOR

## **ABASTECIMIENTO RESPONSABLE**

El 100% de los nuevos proveedores deben comprender y aceptar trabajar bajo nuestro Código de Ética y Políticas de Conducta, así como a los Principios Rectores de la Compañía Coca-Cola.

## **DESARROLLO DE DETALLISTAS**

En los últimos tres años hemos capacitado a más de 26 mil detallistas, siempre con el objetivo de posicionarnos como su principal aliado comercial.

## **ARCA CONTINENTAL TOTAL EXECUTION (ACT)**

Estandarización de la plataforma de la empresa, orientada a la excelencia, que busca la perfección en el servicio al cliente y al consumidor.

DURANTE EL 2016,  
PARTICIPAMOS Y APOYAMOS  
DIVERSAS INICIATIVAS  
QUE TIENEN COMO FIN EL  
DESARROLLO DE CLIENTES Y  
PROVEEDORES:



**82%**

de insumos adquiridos a  
proveedores locales con el fin  
de apoyar la economía local.

En países como México y Argentina esta cifra es  
aproximadamente 90%.

### **CADENAS PRODUCTIVAS INCLUSIVAS**

Junto con Tonicorp e Inalecsa, se suscribió un acuerdo con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO) en Ecuador, para mejorar la competitividad y los niveles de ingresos de los pequeños y medianos proveedores de leche, maíz y papa, así como para fortalecer las cadenas productivas con las que se trabaja actualmente, y transformarlas en “cadenas productivas inclusivas”.



### **PROGRAMA BOTELLOTECA**

Este programa de PetStar analiza los componentes de las botellas del mercado en México. Esto con el fin de hacer recomendaciones a los fabricantes sobre el uso de materiales más amigables con el ambiente.

**Un componente fundamental para el éxito de la estrategia de sustentabilidad es la activa participación y alineamiento de los principales actores de la cadena de valor, por lo que desarrollamos a los proveedores y detallistas, con el fin de convertirnos en su socio comercial más importante, a la vez que operan de forma sustentable y ética.**

Si desea conocer todo lo que hacemos para impulsar nuestra cadena de valor y la atención a los grupos de interés, lo puede hacer visitando la sección de Bienestar Social de la versión completa del informe en:



## DURANTE EL 2016 REALIZAMOS DIVERSOS PROGRAMAS ENFOCADOS AL DESARROLLO DE NUESTRA CADENA DE VALOR.

**La Guía de Principios Rectores para Proveedores de Coca-Cola incluye las condiciones de contratación y se establecen cláusulas sobre responsabilidad social, las cuales son exigibles a nuestra cadena de valor.**

### PROVEEDORES CERTIFICADOS POR ARCA CONTINENTAL

En 2016 comenzamos un proceso de auditoría de contratistas y proveedores que desempeñan funciones de alto riesgo para verificar que cuenten con las capacitaciones y certificaciones de seguridad necesarias para desempeñar correctamente su trabajo. Los proveedores que cumplen con estos requisitos son incorporados a una lista de "proveedores certificados por Arca Continental", permitiendo que cualquiera de nuestras operaciones pueda recurrir a ellos.



### PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL MODELO USEM PARA PYMES

Es una iniciativa que busca extender nuestra filosofía de responsabilidad social a lo largo de nuestra cadena de valor y apoyar al desarrollo de nuestros proveedores clave. Organizado por la Unión Social de Empresarios de México, A.C. de Nuevo León (USEM), el programa busca que los participantes aumenten su productividad y su valor económico.

# 85%

de las más de 550 mil solicitudes recibidas en nuestro Centro de Contacto Telefónico en México (DIGA), fueron atendidas en menos de 24 horas.

## 11,540

detallistas  
capacitados



## 15%

de incremento promedio  
de ganancias

son el resultado de los programas de fortalecimiento, modernización, capacitación y rehabilitación de espacios públicos para fomentar el desarrollo de la cadena de valor a nivel global en 2016.



## DE TENDERO A EMPRESARIO

Realizamos proyectos de capacitación a clientes del canal tradicional a través de iniciativas como Aula Fija y Móvil, que tienen como objetivo principal convertirnos en el principal socio comercial de los clientes por medio del empoderamiento y de proporcionarles nuevas herramientas de administración para su negocio, cambiando su visión de tendero a empresario dispuesto a invertir en tecnología y equipo.



El programa Siglo XXI apoya a los detallistas del canal tradicional a fortalecer, innovar y transformar sus tiendas o expendios ofreciendo una propuesta de valor a los consumidores que los visitan, adoptando las mejores prácticas y ventajas de canal moderno, otorgando una diferenciación competitiva, procurando ser su mejor aliado comercial.



## FRENTE FRÍO

A través de este programa brindamos apoyo a los detallistas y pequeños comercios por medio de la instalación de equipos de refrigeración nuevos, eficientes y ecológicos. En 2016 instalamos más de 49 mil equipos con gas refrigerante CO<sub>2</sub>, más amigable con el ambiente.

## EMPODÉRATE, TENDEROS EMPRESARIOS

Tiene como fin promover el emprendimiento y la innovación, por medio de capacitaciones, formación y orientación legal, desarrollo de investigaciones, y el fomento del mercado, entre otras acciones. El 70% de los asistentes en 2016 fueron mujeres.

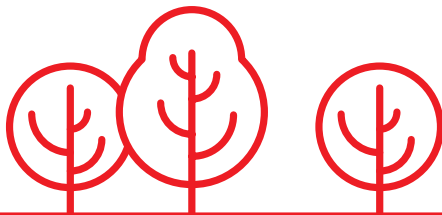
## CENTROS COMPLEMENTARIOS DE NEGOCIOS (CCN)

Es un proyecto que tiene como objetivo fortalecer a nuestros detallistas a través de la "activación" de los negocios aledaños y complementarios a ellos, además de rehabilitar los parques y espacios públicos cercanos. Así generamos valor compartido para toda la comunidad de la zona, con múltiples beneficios económicos y sociales. Durante el 2016 se inauguraron 15 CCN en más de 12 ciudades de México.



## ESCUELA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS EN PERÚ

A través de iniciativas como Siglo XXI y Bodegas Elegidas, ofrecemos talleres de mercadotecnia y finanzas a nuestros clientes detallistas con el fin de fortalecer una relación a largo plazo.



“Asistir a las capacitaciones de Arca Continental fue una experiencia muy importante para mí, ya que a lo largo de mi vida profesional nunca había tenido la oportunidad de asistir a una capacitación similar. A raíz de aplicar lo aprendido en el curso mis ventas incrementaron, y tuve la oportunidad de dar el servicio que la gente se merece. Así mismo, me ayudó en el proceso para abrir dos nuevos negocios. Estoy muy agradecida con Arca Continental porque siempre está al pendiente del cliente, dándonos seguridad, apoyándonos y promoviendo nuestro crecimiento.”

### MARÍA TERESA RAMOS

Detallista beneficiada por nuestros programas de capacitación.



# PRESERVAMOS EL AMBIENTE



## HUELLA HÍDRICA

Reducimos nuestro consumo de agua en más de un 26% con respecto al 2010, lo que nos coloca por debajo del promedio en la industria.

## HUELLA DE CARBONO

Desde 2010, hemos reducido un 15% la huella de carbono por bebida producida. En 2016, el 25% de nuestro consumo de energía eléctrica es generada por fuentes renovables.

## GESTIÓN DE RESIDUOS

Reciclamos más del 90% de nuestros residuos. En 2016, la Planta Insurgentes obtuvo la Certificación Cero Residuos.



NOS HEMOS FIJADO UNA SERIE DE METAS PARA EL 2020, ALINEADAS CON LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA COCA-COLA. AL CIERRE DE 2016 HEMOS LOGRADO IMPORTANTES AVANCES.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental es de los más avanzados en su categoría y se aplica a todos los ámbitos del negocio, ciclo de vida del producto, cadena de valor y a nuestros colaboradores. Dicho sistema, regido por nuestra Política Ambiental, se basa en la Norma ISO 14001:2004 y en especificaciones ambientales de Coca-Cola (KORE).

	Estrategias	Metas para el año 2020	Dónde estamos ahora <sup>1</sup>
<b>REDUCIR LA HUELLA HÍDRICA</b>	Mejora en la eficiencia del recurso hídrico.	1.5 litros de agua por litro de bebida producida.	1.71 litros de agua por litro de bebida producida.
	Neutralización del impacto a las fuentes de agua.	Reponer el 100% del agua utilizada en los países en los que operamos.	Reposición del 100% del agua utilizada en México, Argentina, Ecuador y Perú.
<b>REDUCIR LA HUELLA DE CARBONO</b>	Reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero a la atmósfera.	Reducir en un 17.5% la huella de carbono con respecto al 2010.	Con 25.81 grCO <sub>2</sub> /LB, hemos reducido un 15% nuestra huella de carbono.
		Reducir en un 11% la cantidad de Megajoules (MJ) necesarios para producir un litro de bebida con respecto al 2010.	Hemos reducido un 13% la cantidad de energía necesaria, colocándonos en 0.231 MJ/LB.
	Uso de energía de fuentes renovables.	Que al menos el 30% del consumo eléctrico provenga de energías renovables.	En México esta cifra ya superó el 41%. A nivel Arca Continental llegamos al 25%.
<b>REDUCIR LA HUELLA DE RESIDUOS</b>	Incrementar el reciclaje de los residuos generados.	Reciclar el 90% de los residuos generados en los centros de producción.	Reciclamos más de 72 mil toneladas de residuos, lo que equivale al 92% de nuestra generación.
	Uso de materiales sustentables.	Maximizar el porcentaje de PET reciclado grado alimenticio y Bio PET en nuestros envases.	Entre el PET reciclado grado alimenticio y Bio PET, cubrimos en más de un 26.73% <sup>2</sup> las necesidades de PET para nuestras botellas.

<sup>1</sup> Considerando el recálculo de las líneas y años base, incluidas las operaciones de Perú.

<sup>2</sup> Sin considerar las operaciones de Perú.

Entre los objetivos de Arca Continental se encuentran la conservación del ambiente y la minimización del impacto de nuestras operaciones. Dentro de nuestra visión está estipulado ser una organización líder en materia ambiental y de conservación de los recursos naturales dentro de los territorios en donde operamos.

Para conocer más a detalle las acciones que realizamos en temas de cuidado al ambiente puede consultar la versión completa de nuestro Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad en la siguiente liga:





**Monitoreamos constantemente el ciclo del agua y la interacción que tienen los centros de producción y otros actores importantes con las micro-cuencas de agua y pozos cercanos. Con base en estos análisis diseñamos planes de trabajo para proteger el abasto del líquido.**



**500 mil**  
metros cúbicos de agua

fueron ahorrados en 2016 gracias a nuestros programas de Excelencia Operacional y eficiencia en los procesos.

**30%**

de reducción en las descargas de agua industrial con respecto a la línea base de 2012.

**+26%**

de reducción en nuestro consumo de agua con respecto al 2010.

**100%**

**DE NUESTRAS  
DESCARGAS DE AGUA  
PASAN POR PROCESOS  
DE TRATAMIENTO.**

Participamos en el 72% de los consejos de cuenca en México y estamos iniciando nuestra participación en los consejos de Sudamérica.

**+30 mil**  
personas

fueron beneficiadas en 2016 a través de 100 obras de inversión social en México, relacionadas al acceso al agua.

## **PetStar**

Cuenta con una filosofía de excelencia que le ha permitido obtener varias certificaciones internacionales y son firmantes de la Carta de la Tierra. PetStar se ha posicionado en México como un referente en temas de economía circular. En 2016, implementó un proyecto de cogeneración y uso de energía eólica que le permitieron reducir considerablemente su huella de carbono.





LA ESTRATEGIA GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA MITIGACIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO Y LA ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO ES REPORTADA AL CDP DESDE EL 2013, ASÍ COMO AL PROGRAMA GEI MÉXICO DE SEMARNAT Y CESPEDES.

**25.81**  
grCO<sub>2</sub>e por lt. bebida

son las emisiones producidas por las operaciones de bebidas, lo que nos coloca a menos de un 6% de alcanzar nuestro objetivo para el año 2020.

**+10%**

de ahorro en nuestro consumo de energía para la producción de bebidas, con respecto al 2010.



**+90%**  
de residuos  
industriales reciclados

Gracias a nuestra participación e inversión en PetStar y a la alianza con ECOCE, al menos siete de cada diez botellas que entregamos en el mercado en México son recuperadas.

**41%**  
energía renovable

es el porcentaje que alcanzamos en México. Este proviene de un 45% de cogeneración con biomasa y un 55% de energía eólica.

**Certificación  
Cero Residuos**

obtuvo Planta Insurgentes por parte de la Compañía Coca-Cola en 2016.

**13**  
plantas certificadas

esKO Top 10 Energy Savings Challenge del Sistema Coca-Cola y WWF, en México.

## ECOCE, A.C.

Es uno de nuestros principales aliados para reducir la huella de residuos y difundir la importancia del reciclaje a comunidades aledañas a nuestros centros de operación en México. Durante el ciclo escolar 2015-2016, ECOCE realizó el programa Eco Reto en 1,774 escuelas de 15 diferentes ciudades en nuestros territorios, con la participación de más de 400 mil alumnos, alcanzando el acopio de 1,441 toneladas de PET, 122 toneladas de HDPE y más de 9 toneladas de aluminio.

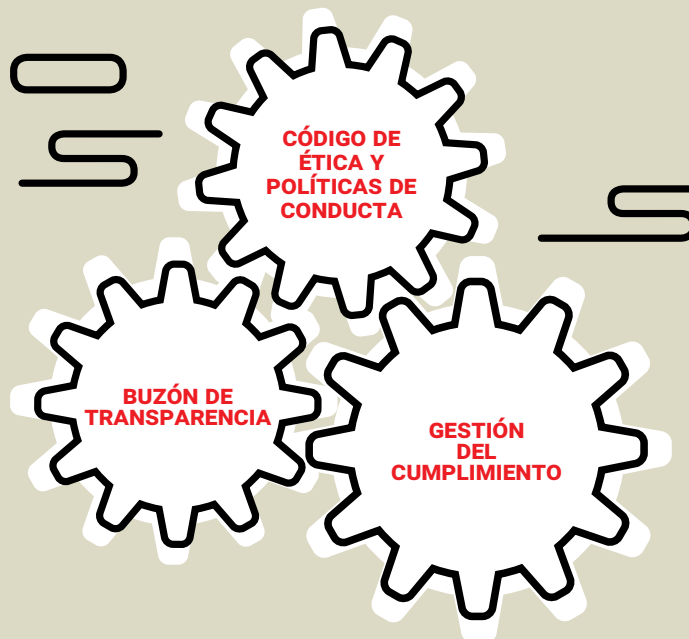


# GESTIÓN DE LA ÉTICA

Todos los colaboradores de Arca Continental y sus socios comerciales están comprometidos a actuar con el más alto sentido de honestidad, integridad y transparencia, con estricto apego a la ley y respeto a los Derechos Humanos. La gestión de la ética en la empresa se basa en el Código de Ética y Políticas de Conducta, el Buzón de Transparencia y el Manual de Gestión del cumplimiento.

## Código de Ética y Políticas de Conducta

El Código de Ética y Políticas de Conducta responde al cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes en todos los países donde operamos, respetando la perspectiva de nuestros principales grupos de interés, entre los que se encuentran clientes, proveedores, colaboradores y autoridades, entre otros.



## Buzón de Transparencia

El Buzón de Transparencia es una herramienta que funciona como una vía segura y confidencial para que tanto colaboradores como cualquier otra persona interesada, hagan saber a la alta dirección sobre conductas que se desvíen del Código de Ética y Políticas de Conducta. Se puede utilizar el Buzón de Transparencia a través de internet, llamando por teléfono a un número gratuito o enviando una carta a la Dirección General. Los reportes del Buzón de Transparencia se generan en tiempo real; esto es, en el momento en que una persona genera un reporte, los involucrados en la gestión del cumplimiento ético lo reciben.

## Manual de Gestión del Cumplimiento

La gestión del Código de Ética y Políticas de Conducta de Arca Continental, incluidas todas sus subsidiarias, son responsabilidad del Comité de Integridad y Ética. El Comité se rige bajo el Manual de Gestión del Código de Ética, en el que se especifica la asignación de responsables para resolver cada caso, qué hacer cuando se recibe una denuncia, y cómo y con qué periodicidad se deben realizar los reportes de desempeño. Además, señala los mecanismos para mantener una cultura de apego a los valores de Arca Continental.

En 2016 entró en vigor el nuevo Código de Ética y Políticas de Conducta. Entre sus objetivos se destacan los procesos y controles anticorrupción, el apoyo a la transparencia, así como el fomento al comercio justo y a la procuración de una sana relación entre los colaboradores y todas las personas que entran en contacto con la empresa. Se puede encontrar en diversas herramientas de comunicación, tales como el sitio de internet y la intranet de Arca Continental.

Para obtener más información sobre la gestión de la ética en nuestra empresa y sobre Gobierno Corporativo puede consultar la sección de Gobierno Corporativo de la versión completa del informe en:



# RECONOCIMIENTOS

ORGANIZACIÓN	PREMIO, RECONOCIMIENTO O CERTIFICACIÓN
<b>Alianza para el emprendimiento e innovación</b>	Arca Continental Ecuador fue premiada en la categoría de Talento Humano por su compromiso con el desarrollo del emprendimiento e innovación a través de sus programas de capacitación a sus socios estratégicos.
<b>Asociación de Buenos Empleadores – Cámara de Comercio Americana</b>	Arca Continental Lindley recibió el Gran Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral, por su destacada trayectoria en gestión humana, principalmente en los rubros de seguridad, desarrollo de liderazgo y flexibilidad laboral, entre otros.
<b>Bolsa Mexicana de Valores (BMV)</b>	Formamos parte del IPC Sustentable desde su integración en el 2011, y obtuvimos un reconocimiento por parte del Comité de Emisoras como una de las tres empresas más destacadas en materia de responsabilidad social.
<b>CEMEFI Y ALIARSE</b>	Fuimos acreedores al Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) por 13° año consecutivo, PetStar por 2° año consecutivo y Bokados se incorporó a la lista de empresas que han sido reconocidas con este distintivo.
<b>Consejo Empresarial de Salud y Bienestar (Workplace Wellness Council) México</b>	Recibimos por 2° año consecutivo el Distintivo de Organización Responsablemente Saludable (ORS) por nuestros programas de promoción de la salud y entornos favorables al bienestar de los colaboradores.
<b>FTSE</b>	La Bolsa de Valores de Londres seleccionó a Arca Continental para integrarla al FTSE4Good Emerging Index. En el proceso de evaluación, la empresa obtuvo una calificación 20% superior a la requerida para pertenecer al índice.
<b>Great Place to Work Institute</b>	Seis de nuestras empresas en México quedaron dentro de los diferentes rankings a nivel nacional de las Mejores Empresas para Trabajar. Destacando PROCESA y Tonicorp que se ubicaron dentro de las tres mejores empresas para trabajar en México Región Noreste y Ecuador respectivamente, e IPASA al recibir por sexto año consecutivo el premio "Hall Of Fame".
<b>Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo</b>	Arca Continental Lindley recibió el reconocimiento a las "Buenas Prácticas Laborales" en la categoría de "Promoción del Trabajo Ordenado con Clientes y Proveedores" por el programa "Destapando mi Emprendimiento".
<b>MSCI</b>	Formamos parte del Índice de Sustentabilidad desde 2014.
<b>The Coca-Cola Company</b>	Contamos con 11 centros de operación certificados como Centro de Referencia de Excelencia Operacional. Planta Insurgentes obtuvo la certificación en Cero Residuos, y Planta Culiacán fue reconocida como "Mejor Proyecto" en Workshop de réplicas en Coca-Cola México. La división Latin Center y México ganaron la Copa Excellence y la Copa Legacy, respectivamente.
<b>The Coca-Cola Company y World Wildlife Fund (WWF)</b>	13 de nuestros centros de producción en México cuentan con la certificación esKO Top 10 Energy Saving Challenge, por sus esfuerzos e inversiones realizadas por la eficiencia energética.
<b>US Green Building Council</b>	El edificio Corporativo obtuvo la certificación LEED Silver, la Planta Trujillo en Perú cuenta con certificación LEED Gold, y el museo de PetStar cuenta con la certificación LEED Platinum.

## ARCA CONTINENTAL

Punto de contacto para cuestiones relativas al informe:

## RESPONSABILIDAD SOCIAL ARCA CONTINENTAL

Guillermo Garza  
Rosario Aguilar  
Ave. San Jerónimo 813  
64640 Monterrey, Nuevo León, México  
Tel.: (81) 8151-1400  
rs@arcacontal.com



Impreso en papel con contenido 100% de fibra reciclada post-consumo.

DESEÑO: FHDS FOTOGRAFÍA: MIGUEL MALO / JULIO RAMÍREZ IMPRESIÓN: EARTHCOLOR, HOUSTON

www.arcacontal.com



**ARCACONTINENTAL**