

# Reporte de sostenibilidad corporativa

## Sección A

PREGUNTA A.1	SÍ	NO	EXPLICACIÓN
¿La sociedad se ha adherido voluntariamente a estándares de buenas prácticas en materia de Sostenibilidad Corporativa?	X		<p>Arca Continental Lindley cuenta con una Política de Sustentabilidad basada en las normas ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social y SA8000: Responsabilidad social, las Directrices de la OCDE y la Declaración Universal de Derechos Humanos.</p> <p>Cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, basado en las normas ISO 9001: Gestión de calidad, ISO 14001: Gestión ambiental, OHSAS 18001: Gestión de salud y seguridad ocupacional y FSSC 22000: Sistema de Gestión Inocuidad Alimentaria.</p> <p>Adicionalmente, Arca Continental Lindley cuenta con las siguientes certificaciones internacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Certificación SGF (exigida a empresas procesadoras de alimentos y bebidas para exportar a Europa).</li><li>- Certificación orgánica NOP-USDA, norma necesaria para exportar productos orgánicos a Estados Unidos.</li></ul> <p>En el 2020, Arca Continental Lindley realizará la migración de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- OHSAS 18001 a la ISO 45001:2018</li><li>- FSSC 22000 versión 4.1 a la versión 5.0</li></ul> <p>Finalmente, es importante mencionar que Arca Continental Lindley cumple con los Requerimientos Operativos de Coca-Cola (KORE), los que aseguran que la sostenibilidad esté incorporada en todas las dimensiones de la administración de sus operaciones diarias.</p>

En caso de ser afirmativa la respuesta indicar el estándar y fecha de adhesión:

Estándar	Fecha de adhesión
Política de Sustentabilidad	25/06/13
Política del Sistema Integrado de Gestión	3/05/18
Certificación Orgánica NOP-USDA en la planta Huacho (Producción) y en la planta Zárate (Administración)	17/05/19
Certificación SGF en la planta Huacho	29/08/19
Norma Internacional FSSC 22000 (versión 4.1) Sistema de Gestión Inocuidad Alimentaria en la planta de producción de Iquitos	4/09/18
Norma Internacional FSSC 22000 (versión 4.1) Sistema de Gestión Inocuidad Alimentaria en la planta de producción de Huacho	10/09/18
Norma Internacional FSSC 22000 (versión 4.1) Sistema de Gestión Inocuidad Alimentaria en la planta de producción de Cusco	26/09/18
Norma Internacional FSSC 22000 (versión 4.1) Sistema de Gestión Inocuidad Alimentaria en la planta de producción de Pucusana *fecha en la que se culminó exitosamente la auditoría de renovación.	5/10/18
Norma Internacional FSSC 22000 (versión 4.1) Sistema de Gestión Inocuidad Alimentaria en la planta de producción de Zárate	15/10/18
Norma Internacional FSSC 22000 (versión 4.1) Sistema de Gestión Inocuidad Alimentaria en la planta de producción de Arequipa	17/10/18
Norma Internacional FSSC 22000 (versión 4.1) Sistema de Gestión Inocuidad Alimentaria en la planta de producción de Trujillo	18/12/18
Norma Internacional OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional en las plantas de producción de Arequipa, Cusco, Huacho, Iquitos, Trujillo, Zárate y Pucusana.	3/10/19
Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión Calidad en las plantas de producción de Arequipa, Cusco, Huacho, Iquitos, Trujillo, Zárate y Pucusana.	3/10/19
Norma Internacional ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental en las plantas de producción de Arequipa, Cusco, Huacho, Iquitos, Trujillo, Zárate y Pucusana.	3/10/19

En caso de elaborar informes o reportes de sostenibilidad distintos al presente reporte, indique la información siguiente:

Estos reportes se elaboran	SÍ	NO
Voluntariamente	X	
Por exigencia de inversionistas		X
Por exigencia de instituciones públicas		X
Otros (detalle):		

Dichos informes o reportes pueden ser de acceso a través de:

El Portal de la SMV	
Página web corporativa	X
Redes Sociales	
Otros / Detalle	

PREGUNTA A.2	SÍ	NO	EXPLICACIÓN
¿La sociedad tiene una política corporativa que contemple el impacto de sus actividades en el medio ambiente?	X		Arca Continental Lindley, a través de su Política del Sistema Integrado de Gestión garantiza que los procesos de sus operaciones se desarrollen bajo condiciones controladas de calidad, inocuidad, ambiente, seguridad, salud ocupacional, control de pérdidas y manejo de flota.  Además, la Política de Sustentabilidad, establece en su quinto eje de acción: Calidad y cuidado de la salud, seguridad ocupacional y medio ambiente.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.2 indicar el documento societario en el que se regula dicha política y el órgano que lo aprueba.

Documento	Órgano
Política del Sistema Integrado de Gestión	Gerencia General
Política de Sustentabilidad	Directorio

b. ¿La sociedad cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero que son generadas en sus actividades (huella de carbono)?

SÍ \_\_\_\_ NO X

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

c. ¿La sociedad cuantifica y documenta el uso total de la energía utilizada en sus actividades?

SÍ ☒ NO ☐

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Electricidad (KWh)	Light Fuel Oil (Galones)	Propano (Litros)	Natural Gas (Litros)
57,922,989.38	62,523.33	5,401,279.17	3,447,800,970

d. ¿La sociedad cuantifica y documenta el total de agua utilizada (huella hídrica) en sus actividades?

SÍ ☒ NO ☐

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

De manera parcial. Solo hacemos la medición del consumo de agua, que en el 2019 fue de 3,037,257 m³.
--

e. ¿La sociedad cuantifica y documenta los residuos que genera producto de sus actividades?

SÍ ☒ NO ☐

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Los residuos generados en el año 2019 fueron un total de 14,598.81 toneladas.
---

PREGUNTA A.3	SÍ	NO	EXPLICACIÓN
¿La sociedad tiene una política para promover y asegurar los principios y derechos fundamentales en el trabajo de sus colaboradores? <sup>1</sup>	X		<p>Contamos con una política de Capital Humano que tiene como objetivo la adecuada gestión del personal con un enfoque en los derechos fundamentales de la persona y el cumplimiento estricto de la normatividad legal vigente. Además, en el Reglamento Interno de Trabajo se abordan los siguientes temas:</p> <p>Art 28, inciso 16. No discriminación: Es obligación de la empresa no discriminar a los colaboradores por causa de su creencia religiosa, política, sexo, raza u otro motivo prohibido.</p> <p>Art 6.1. Trabajo forzado: La ejecución de trabajos en horas extraordinarias es voluntaria, tanto en su otorgamiento por el empleador como en su aceptación y prestación por el colaborador, salvo cuando se trate de casos de urgente necesidad del servicio que puedan ocasionar trastornos a las actividades laborales o por razones de fuerza mayor en cuyo caso son de cumplimiento obligatorio para el colaborador.</p> <p>Artículo 30. Libertad sindical: Es política de la empresa, mantener las mejores relaciones con los colaboradores y organizaciones sindicales, reconociendo como tales solo las organizaciones constituidas y registradas de acuerdo a las disposiciones legales vigentes sobre la materia.</p> <p>Artículo 31: La empresa, a través de la Gerencia de Capital Humano, propiciará reuniones periódicas con las organizaciones sindicales.</p>

<sup>1</sup> De acuerdo con la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, adoptada en 1998, los principios y derechos se encuentran comprendidos en las siguientes cuatro categorías: (i) la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, (ii) la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, (iii) la abolición del trabajo infantil y, (iv) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.3 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Política de Capital Humano	Directorio
Reglamento Interno de Trabajo	Gerencia de Relaciones Laborales

b. ¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales?

SÍ ☒ NO ☐

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional	Dirección Industrial
El área Sistema Integrado de Gestión monitorea las acciones correctivas	

c. ¿La sociedad tiene un plan de capacitación o formación para sus colaboradores?

SÍ ☒ NO ☐

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el órgano societario que aprueba dicho plan y la periodicidad con que evalúa el cumplimiento de dicho plan:

Órgano	Periodicidad de evaluación
Capital Humano	Anual

d. ¿La sociedad realiza encuestas o evaluaciones referentes al clima laboral?

SÍ ☒ NO ☐

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Desde el 2018 se utiliza una nueva metodología para la medición del clima laboral, alineada con Arca Continental a nivel global. En el 2019, se alcanzaron importantes resultados: una participación del 98%, que se aplicó por segunda vez 100% de manera digital, un índice de compromiso de 87.7% y un índice de clima de 78.8%.
---

PREGUNTA A.4	SÍ	NO	EXPLICACIÓN
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para su relación con las comunidades con las que interactúa?	X		Contamos con una Política de Sustentabilidad, en donde uno de sus ejes de acción establece: “Respeto y desarrollo de nuestra comunidad”. De esta política, se desprende el Plan de Relaciones Comunitarias, que es el documento donde se encuentran los lineamientos de gestión de grupos de interés, objetivos, metas y actividades, diseñadas para mantener la paz social en el ámbito de nuestras operaciones.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.4 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Política de Sustentabilidad	Directorio
Plan de Relaciones Comunitarias	Gerencia de Responsabilidad Social

b. ¿La sociedad ha afrontado conflictos sociales (huelgas, marchas, otros) en la comunidad donde tiene sus actividades principales a consecuencia de sus operaciones?

SÍ ☐ NO ☒

En caso de que su respuesta sea afirmativa, explique el impacto de dichos conflictos sociales en la actividad de la sociedad.

c. ¿La sociedad trabaja en colaboración con la comunidad en la creación conjunta de valor, incluyendo la identificación y solución de sus principales problemas comunes?

SÍ ☒ NO ☐

d. ¿La sociedad invierte en programas sociales en la comunidad donde tiene sus actividades principales?

SÍ ☒ NO ☐

De ser afirmativa su respuesta, indique el porcentaje que representa su inversión en dichos programas respecto a los ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad:

(%) INGRESOS BRUTOS

0.09
------

PREGUNTA A.5	SÍ	NO	EXPLICACIÓN
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para gestionar la relación con sus proveedores?	X		Arca Continental Lindley cuenta con una Política de Compras, que recoge los lineamientos establecidos a nivel corporativo, y que tiene por objetivo definir los procedimientos para la adquisición de bienes y servicios requeridos, así como los parámetros de operación que se deben cumplir para establecer una relación de cooperación con los proveedores.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.5 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Política de Compras	Gerencia General
Procedimiento de compras	Gerencia de Compras Dirección Industrial
Procedimiento de autorización para el ingreso de nuevos proveedores	Gerencia de Compras Dirección Industrial

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de sus proveedores?

SÍ   X   NO       

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Gerencia de Compras	Dirección Industrial

c. ¿La sociedad tiene un criterio para la selección de proveedores que contemple aspectos éticos y el cumplimiento de la legislación laboral?

SÍ   X   NO       

d. ¿La sociedad tiene una política de compra o contratación que seleccione a proveedores que cumplen con estándares de gestión sostenible o medioambientales?

SÍ   X   NO       

PREGUNTA A.6	SÍ	NO	EXPLICACIÓN
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con sus clientes?	X		<p>Uno de los ejes de acción de la Política de Sustentabilidad es el “Bienestar integral para nuestros consumidores”. Asimismo, mediante el Código de Conducta Empresarial se establecen los principios éticos que deben mantener los clientes en su relación comercial con la empresa.</p> <p>Durante el año 2019, se continuó trabajando el Manual de Operaciones Comerciales (MOC) como una buena práctica de gestión a nivel operacional. El MOC es el manual de gestión para todas las figuras comerciales y su principal función es estandarizar la forma de trabajo de nuestros equipos comerciales; a través de roles, rutinas y herramientas que permitan orientar de manera clara y garantizar una excelente ejecución en el día a día con nuestros clientes.</p>

a. En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Política de sustentabilidad	Directorio
Código de conducta empresarial	Directorio

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de reclamos de sus clientes?

SÍ   X   NO       

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Gerencia de Servicio de Atención al Cliente y Televentas	Dirección Comercial

c. ¿La sociedad cuenta con canales de atención permanentes para la atención al público y para la recepción de sugerencias y reclamos relativos a los productos y servicios que brinda?

SÍ   X   NO       

d. ¿La sociedad ha recibido algún reconocimiento por la calidad en el servicio de atención a sus clientes?

SÍ        NO   X  

En caso de ser afirmativa su respuesta indique los reconocimientos obtenidos:





# Sección B

## INTRODUCCIÓN

El presente reporte contiene los principales logros y contribuciones de la gestión de sustentabilidad de Arca Continental Lindley en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019. Este reporte se realiza en cumplimiento con la Resolución N° 033-2015 de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y como una muestra del compromiso de la empresa con la transparencia de su gestión.

La estrategia de crecimiento de la compañía es congruente con el desarrollo sostenible, donde los aspectos económicos, ambientales y sociales van de la mano, generando así valor a todos sus grupos de interés. Este compromiso con la sustentabilidad se incorpora en todas las actividades y proyectos desarrollados.

Su gestión sostenible se basa en el Sistema Integrado de Gestión y en la Política de Sustentabilidad, que buscan desarrollar a las comunidades donde opera la compañía, asegurar la calidad de sus productos, cuidar la seguridad y salud de los colaboradores, promover el consumo responsable, respetar el medio ambiente e incorporar las expectativas de los grupos de interés en la toma de decisiones.

## Grupos de interés de Arca Continental Lindley



En el año 2019, Arca Continental Lindley alcanzó la posición 20 en las empresas con mejor reputación corporativa en el país. Asimismo, fue reconocida por sexto año consecutivo con el **Distintivo Empresa Socialmente Responsable** de Perú 2021 y el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

## Nuestra ética empresarial

Con el objetivo de garantizar los más altos estándares éticos, la compañía cuenta con un Código de Ética y Políticas de Conducta que rigen las relaciones con colaboradores, directivos, accionistas, inversionistas, proveedores, clientes y cualquier persona que actúe en representación de la empresa. Para su implementación, existe un Manual de Gestión del Código de Ética y Políticas de Conducta.

Igualmente, se cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo, un acuerdo de compromiso ético con proveedores y cláusulas generales de contratación en órdenes de compra y contratos con proveedores.

Durante el 2019, se dieron hechos importantes para difundir y reforzar el compromiso con los estándares éticos:

- Curso *e-learning* del Código de Ética y Conducta para los colaboradores.
- Difusión del Código de Ética y canales de denuncia en las charlas de Inducción para el ingreso de nuevo personal.
- Despliegue de los nuevos canales de denuncia por comunicaciones masivas.
- Charlas de sensibilización del Código de Ética a los Proveedores de servicios de algunas sedes y plantas.

En el 2019, se recibieron nueve denuncias, de las cuales seis no fueron comprobadas y tres si procedieron.

## RESPETO Y COMPROMISO HACIA LOS COLABORADORES

Arca Continental Lindley demuestra su compromiso y respeto hacia sus colaboradores mediante la promoción de un ambiente grato para mantener la motivación y potenciar las capacidades de los colaboradores.

Diversidad e igualdad de oportunidades

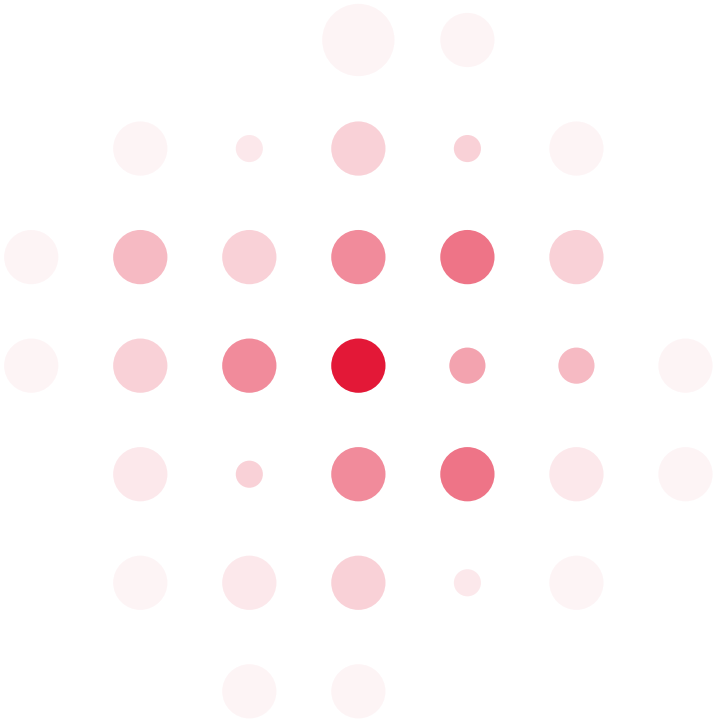
Para asegurar la diversidad e igualdad de oportunidades, la compañía cuenta con una Política de Capital Humano. Al cierre del 2019 se contó con 4761 colaboradores incluyendo todas las subsidiarias, donde 17% del total de colaboradores son mujeres y 83% son hombres.

CORPORACIÓN LINDLEY S.A.			
GRUPO	F	M	TOTAL
Operarios	65	1863	1928
Empleados	325	674	999
Ejecutivos	8	41	49
TOTAL	398	2578	2976

EMBOTELLADORA LA SELVA			
GRUPO	F	M	TOTAL
Operarios	0	122	122
Empleados	13	54	67
Ejecutivos	0	0	0
TOTAL	13	176	189

ECOBESA			
GRUPO	F	M	TOTAL
Operarios	26	409	435
Empleados	359	792	1151
Ejecutivos	1	9	10
TOTAL	386	1210	1596

Uno de los principales focos en la compañía es la gestión humana, siendo hoy la diversidad uno de los temas más relevantes por ser generadora de oportunidades de desarrollo para sus colaboradores y una fuente de innovación que agrega valor a la empresa. Por eso desde el año 2018, se viene desarrollando la estrategia de diversidad con un objetivo hacia el 2021: ser una empresa diversa e inclusiva. Esta estrategia se divide en cinco dimensiones: género, capacidades distintas, LGBT+, generaciones e interculturalidad. La empresa cuenta con planes y proyectos definidos para cada dimensión e indicadores que le permiten medir el avance en la gestión.



SE PRIORIZÓ EL ENFOQUE DE GÉNERO EN DIFERENTES EJES

Colaboradores

Iniciativas para promover la equidad de género como cursos online sobre la violencia contra la mujer, charlas de sesgos inconscientes, actividades por el día internacional de la mujer y por el día de la no violencia contra la mujer.

Opinión pública y empresariado

Programas para visibilizar los retos relacionados a la equidad de género para promover cambios estructurales en la sociedad. La empresa fue parte de una iniciativa orientada a la opinión pública junto al Grupo RPP: “Mujeres de cambio”.

Distribuidores

Campañas de sensibilización para mitigar y sancionar el acoso callejero con un impacto en más de 6000 representantes de equipos de reparto a nivel nacional.

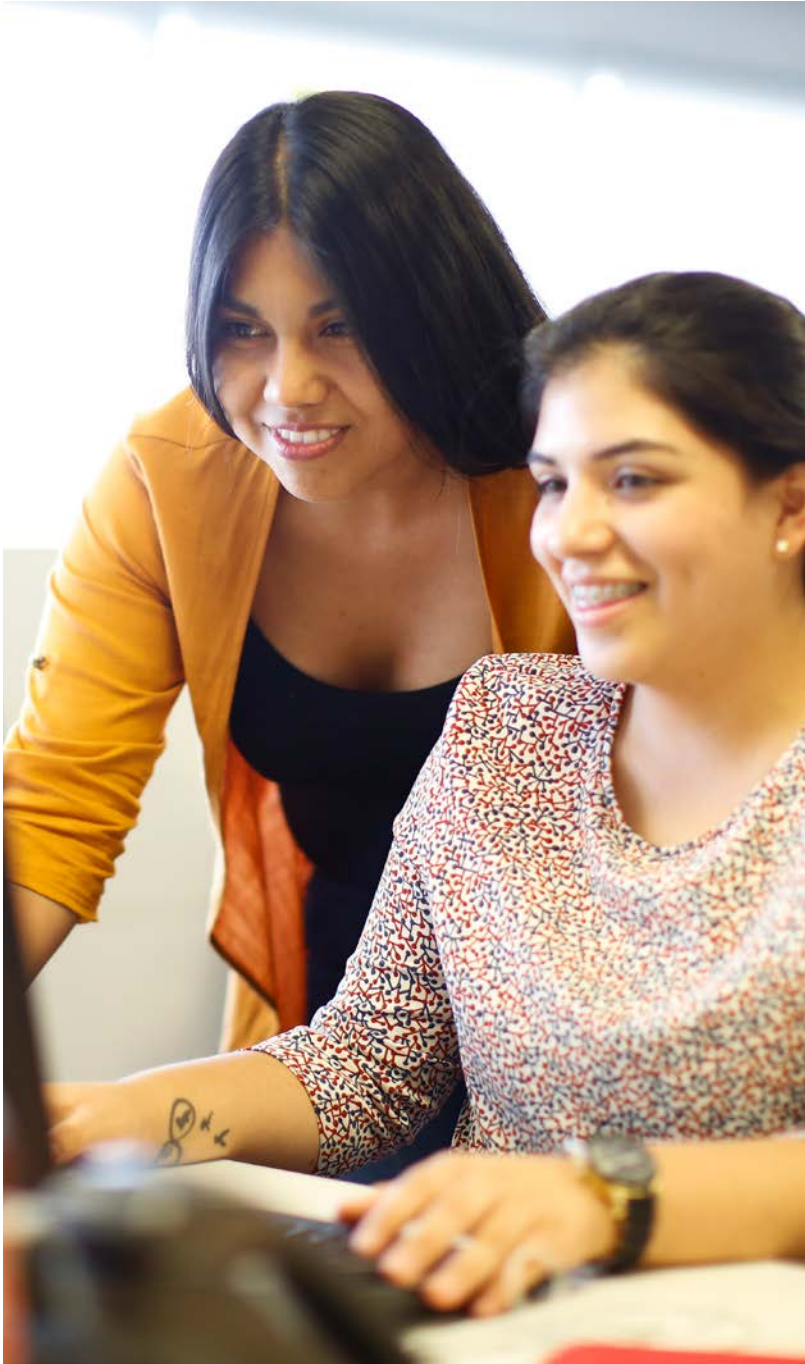
Clientes

Programas para fomentar el desarrollo socioeconómico y el emprendimiento de mujeres, teniendo en cuenta que más de 70% de las bodegas son manejadas por mujeres.

Comunidad

Programas que promueven la diversidad con enfoque de género en las zonas de influencia.

↑ 31%  
DE MUJERES  
TRABAJAN EN EL ÁREA  
ADMINISTRATIVA







Asimismo, se continuó con el “Comité de diversidad”, el cual busca identificar las oportunidades para fomentar la equidad y disminuir las brechas a través de planes de acción tanto a nivel interno como en la cadena de valor de la empresa. En esta misma línea, se cuenta con una Política de diversidad aprobada en el 2019 por el corporativo.

Finalmente, es importante destacar los programas que impulsan a que las mujeres formen parte de la compañía alineadas a una cultura de equidad. El mayor ejemplo es el programa “Happy Mami” (Mamá Feliz), que consiste en una reincorporación laboral de forma paulatina. Adicionalmente, se busca ir perfeccionando todos los programas de empoderamiento y capacitación que están orientados a los colaboradores y/o sus familias.

Atracción y retención del talento

En el 2019 se continuó trabajando en la estrategia de la marca empleadora “Saborea el Éxito”, la cual tiene como finalidad mejorar los niveles de atracción y retención de talento de Arca Continental Lindley. Esta marca expresa la propuesta de valor de la compañía, que se sustenta en 4 pilares que responden a las necesidades de los colaboradores: aprender, crecer, disfrutar y trascender.

A nivel de atracción, la empresa continuó comunicando esta propuesta a los diferentes públicos externos. También dio a conocer la gestión de recursos humanos en los diversos gremios especializados y participó en eventos claves, en las ferias laborales de universidades y escuelas de negocio. Asimismo, generó la segunda edición del concurso de proyectos para universitarios denominado “El reto: acelera tu futuro”, entre otras iniciativas.

En cuanto a la retención del talento interno, se trabajó en diversas acciones para incrementar el compromiso de los trabajadores, ampliando

oportunidades de desarrollo a través de las convocatorias internas, una malla curricular de capacitaciones según los tipos de operaciones, programas de beneficios con alcance a las familias, entre otros.

Además, desde el 2018 se utiliza una nueva metodología alineada con la compañía a nivel global que sirve para medir el clima laboral. Y en el 2019 se alcanzaron importantes resultados: una participación del 98%, que se aplica por segunda vez al 100% de manera digital, un índice de compromiso de 87.7% y un índice de clima de 78.8%.

Gracias a estos esfuerzos, Arca Continental Lindley fue ubicada en la posición 11 del Ranking Merco Talento 2019, otorgado por el Monitor Internacional Merco, al ser considerada como una de las mejores empresas para atraer y retener talento en el Perú.

Capacitación y Desarrollo

Los programas de gestión de habilidades en los colaboradores se realizan mediante dos iniciativas:

→ **Escuelas Corporativas:** Programa enfocado en desarrollar habilidades del personal administrativo y dividido por cuatro escuelas: Escuela de Liderazgo, Escuela de Gestión, Escuela de Gestión Industrial y Escuela de Gestión Comercial. Durante el 2019, todas estas escuelas tuvieron un alcance de 5011 horas.

→ **Plan Anual de Capacitación:** Programa con una malla de 113 cursos orientado a los colaboradores de las áreas industrial y logística. Dentro de este programa se brindan capacitaciones en calidad, seguridad y salud ocupacional, mejora continua, medio ambiente y en el Sistema Integrado de Gestión. En el 2019, tuvo un alcance de 74 078 horas de capacitación.

→ **Capacitaciones adicionales:** Programación de entrenamientos especializados de acuerdo a las necesidades de cada área de la empresa, como se suele hacer todos los años.

En cuanto al desarrollo de los colaboradores, se promueve en gran medida la cobertura de las vacantes con el talento interno para cumplir también con un objetivo de retención. En el año 2019, se alcanzó una cobertura interna de 83%.

Cuidado de la salud y seguridad ocupacional

La compañía cuenta con un Sistema Integrado de Gestión que incluye aspectos de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional.

En relación a la seguridad y salud ocupacional se cuenta con procedimientos, instructivos, manuales y planes referentes a seguridad. Esto nos garantiza tener estándares y herramientas de gestión de seguridad que permitan incorporar las mejores prácticas en la industria y de esta manera, se cumplan las normativas y legislación peruana en cada sede. En ese sentido, se brinda entrenamientos y capacitaciones en temas de seguridad y se cuenta con un Programa de Seguridad basado en el comportamiento que garantiza que los estándares se cumplan y que los trabajadores observen conductas de riesgo y auto gestionen su propia seguridad.

Índices de seguridad y accidentabilidad	
Índice de frecuencia	0.10
Índice de severidad	3.84
Índice de accidentabilidad	0.0000384
Número de accidentes fatales	1

Índice de Accidentabilidad = IF\*IS/1000.



Durante el año 2019, se produjo una fatalidad debido a un lamentable accidente durante un trabajo de mantenimiento en la Planta Zárate. La compañía brindó apoyo permanente a la familia, a los colaboradores de la sede y realizó todas las medidas correctivas para evitar que este tipo de accidentes se repitan en el futuro.

Los logros más importantes de esta gestión fueron:

- Todas las sedes industriales se encuentran en la fase 3 del programa de seguridad basado en comportamiento JUHASE.
- Los centros de distribución propios han pasado a la fase 2 del Programa de Seguridad basado en el comportamiento.
- El rating de seguridad (Indicador del Programa de Seguridad basado en comportamiento) superó la meta establecida (85%) para el año 2019, alcanzando un valor de 90.78%.
- Los programas de salud se completaron al 100%: Programa de Protección Respiratoria, Programa de Protección a la Mujer Gestante; Programa de Protección Auditiva.

Respeto de los Derechos Humanos

Como empresa socialmente responsable, Arca Continental Lindley, reconoce plenamente la vigencia de los derechos humanos, los cuales forman parte de nuestro día a día y están presentes en cada una de nuestras actividades. La importancia del reconocimiento de la vigencia de los derechos fundamentales radica en el impacto directo en la calidad de vida de todas las personas que forman parte y se relacionan con ACL, ya que su reconocimiento habilita el desarrollo, tanto personal como profesional, dentro de un ambiente de libertad e igualdad. Más aún, la práctica y el respeto de los derechos humanos es fundamental para el desarrollo de una convivencia pacífica, armoniosa y respetuosa dentro de la sociedad, y al ser parte

de la misma, ACL se encuentra plenamente comprometida con el reconocimiento de estos derechos. El Reglamento Interno de Trabajo aborda los compromisos de no discriminación, no al trabajo forzado, no al trabajo infantil y respeto a la libertad sindical y negociación colectiva. Asimismo, instrumentalizan el respeto a derechos como la prevención y no discriminación VIH-SIDA, la sanción y prevención del hostigamiento sexual, los derechos y obligaciones de los trabajadores y la empresa, el fomento al mantenimiento de la armonía entre trabajadores y la compañía. Para alcanzar este objetivo, la empresa cuenta con un equipo altamente comprometido con sus responsabilidades dentro de este proceso. Adicionalmente, tiene los siguientes recursos: actualización laboral, atención oportuna de consultoría, atención de reclamos y reuniones con organizaciones sindicales.

Tres principales acciones que garantizaron el respeto a los derechos humanos en el 2019

- 1

Se informó a las áreas de Capital Humano sobre los cambios normativos que se han tenido en el año, a fin de que puedan adecuar su gestión a la misma.
- 2

Se brindaron capacitaciones y sensibilizaciones que permitan mantener una gestión laboral que respeta los derechos humanos de todos los trabajadores.
- 3

Se suscribió el Convenio Colectivo 2019-2021 en vía de trato directo con todas las organizaciones sindicales. Con ello reforzamos, que la solución más óptima se encuentra siempre en el diálogo directo con la compañía.

BIENESTAR INTEGRAL PARA LOS CLIENTES Y CONSUMIDORES

Para Arca Continental Lindley, los clientes y consumidores son la base de su accionar. Las acciones realizadas deben permitir responder de la mejor manera a un mercado en constante cambio y cada vez más exigente. Satisfacerlos permanentemente asegurará su crecimiento sostenido y además seguirá fortaleciendo nuestra cultura de trabajo.

La distribución de ventas en el año se realizó de la siguiente manera:

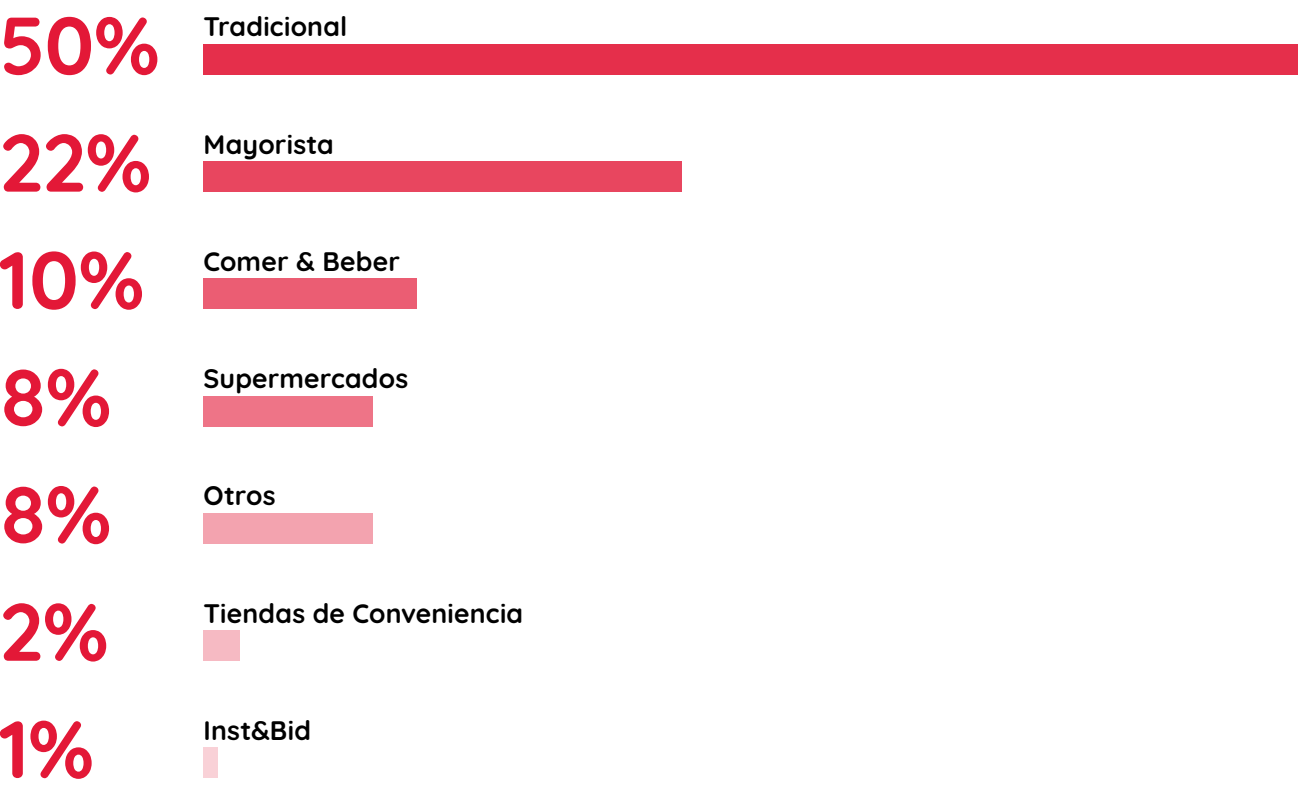
Porcentaje del volumen de ventas por región en 2019

Región Geográfica	Porcentaje
Lima	51%
Norte	16%
Sur	18%
Centro	15%

Las bebidas llegan a los clientes y consumidores a través de la cadena de distribución, que tiene diversos canales de acuerdo a las características de cada punto de venta.



Porcentaje de volumen de ventas por canal en 2019



El gráfico anterior muestra que la mayor concentración de ventas se realiza a través del canal tradicional en un 50%, seguido por el canal mayorista con un 22%.

Programa Escuela de Desarrollo de Negocios

Durante 15 años, la compañía impacta positivamente en el canal tradicional —compuesto principalmente por bodegas— a través de la Escuela de Desarrollo de Negocios, un programa que brinda a los clientes los conocimientos y herramientas necesarias para impulsar su desarrollo socioeconómico.

En el 2019, se logró un resultado sin precedentes, al capacitar a 10 037 bodegueros, de los cuales el 74% fueron mujeres. Adicionalmente, se implementó el módulo de equidad de género dirigido a 500 de estos bodegueros para identificar situaciones de desigualdad entre hombres y mujeres, eliminando mitos y falsas creencias, y convirtiéndolos también en embajadores de equidad de género.

Atención al cliente y al consumidor

Los clientes y consumidores cuentan con los siguientes medios para comunicarse con la compañía.

Línea	0800-1-4000
Servicio de Atención al Cliente y Consumidor en la página web de Arca Continental Lindley	http://www.arcacontinentallindley.pe/servicio-atencion-cliente.php
Correo electrónico	acliente@lindley.pe serviciotecnicosac@lindley.pe
Servicio “Llárame”	Donde los clientes o consumidores proporcionan su teléfono y el área de Servicio al Consumidor / El cliente les devuelve la llamada.

Se recibieron 89 027 solicitudes a nivel nacional a través de todos los canales, las cuales se registraron para su atención y seguimiento en la Web SACC. Del total de solicitudes, el 98% fueron atendidas.

	2019 vs 2018
Disminución de tiempo promedio empleado para resolución de incidencias	-10%
Percepción en la Satisfacción al Cliente por el Servicio Call Center SACC	+10%
Percepción en la Satisfacción al Cliente por el Servicio Call Center Servicio Técnico	+8%





CADENA DE ABASTECIMIENTO RESPONSABLE

El éxito de la estrategia de sustentabilidad de Arca Continental Lindley depende de todos los actores involucrados en la cadena de valor, por ello reconoce a sus proveedores como un grupo de interés relevante en su gestión. Actualmente, se cuenta con un proceso de selección, evaluación y homologación para administrar la comunidad de proveedores, los cuales se clasifican en:

- Proveedores estratégicos
- Proveedores críticos
- Proveedores no generales
- Proveedores generales

También existe una Política de Compras que tiene por objetivo definir los procedimientos para la adquisición de bienes y servicios, así como los parámetros de operación que se deben cumplir para establecer una relación de cooperación de todos los actores involucrados en la cadena de valor.

Asimismo, la empresa tiene proveedores con conocimientos técnicos especializados, así como proveedores con uso intensivo de mano de obra o una mezcla de ambos. Durante el año 2019, se realizaron compras a proveedores por S/ 1,481,215,796.99.

Esta gestión de la cadena de abastecimiento es importante ya que mediante su práctica se garantiza el suministro oportuno y adecuado de los materiales y servicios necesarios para el cumplimiento de los procesos y programas productivos. Todo ello debe realizarse al costo más competitivo del mercado y con énfasis en el desarrollo de contratos basados en las políticas vigentes y las cláusulas generales de contratación (las que incluyen aspectos comerciales, normas laborales, salud, seguridad, normas anticorrupción, entre otras).

El impacto de dicha gestión se produce principalmente en los siguientes grupos de interés:

- Accionistas y directivos: garantizando los planes de producción y distribución para dar soporte a ventas y reduciendo los costos de adquisición para elevar la utilidad en los resultados financieros.
- Proveedores: son segmentados, seleccionados, preparados, evaluados y reevaluados permanentemente con la finalidad de que mantengan un desempeño a la altura de la necesidad.
- Clientes: asegurando la disponibilidad de toda la cartera de productos para que pueda atender al consumidor final.
- Sociedad: a todos los proveedores se les exige cumplir con todas las regulaciones laborales y ambientales.

Los proveedores son evaluados y seleccionados considerando criterios administrativos y de servicio, calidad, aspectos ambientales, comerciales y de seguridad. Cabe destacar que, independientemente de esta evaluación, cualquier acción correctiva crítica o de urgencia se realiza en el momento en el que surge, involucrando a las áreas de abastecimiento, al usuario interno y al proveedor.

Dentro de las cláusulas generales de contratación de ACL, se incluyen obligaciones laborales para cumplimiento de los proveedores, las cuales establecen puntos claros sobre responsabilidad social exigibles a la cadena de valor. Con ello se asegura que toda compra lleve implícito el respeto a los Derechos Humanos, el rechazo del empleo de mano de obra infantil, la eliminación de todo tipo de discriminación o el trabajo forzoso, entre otros aspectos de promoción de las libertades del ser humano.



Se cuenta con un procedimiento interno de reclamo a proveedores y un buzón de transparencia en nuestra web al que todo proveedor puede acceder.

Asimismo, ACL tiene un área de auditoría y contraloría que velan por el fiel cumplimiento de los procedimientos de compras y que evalúa aleatoriamente el proceder de los compradores y negociadores al momento de la toma de decisiones.

En el año 2019 destacan las siguientes acciones:

- Reuniones con áreas funcionales de ACL con la finalidad de compartir, desplegar y recordar la política y el procedimiento de compras.
- Reunión con proveedores con la finalidad de capacitar y sensibilizar acerca de la política y procedimientos de compras, seguridad y salud ocupacional y Código de Ética.
- Participación de proveedores específicos en el Programa de negocios competitivos, el cual ayudó al proveedor a elaborar su primer reporte de sostenibilidad.





Proveedores locales

La empresa cuenta con 1504 proveedores, de los cuales 1374 (91%) fueron proveedores locales<sup>1</sup> y 130 (9%) proveedores del extranjero, con ellos realizó diversas transacciones.



<sup>1</sup> Arca Continental Lindleay considera como proveedores locales a aquellos que tienen operaciones en Perú.

Programa Negocios Competitivos

Durante el 2019, la empresa fue reconocida por el Global Reporting Initiative (GRI) por promover la competitividad de 5 proveedores elegidos, ya que los capacitó y acompañó en la elaboración de su primer reporte de sostenibilidad. En este reporte, todos ellos identificaron indicadores

ambientales, económicos y sociales y se comprometieron a seguir fortaleciendo su propia cadena de valor de manera cada vez más sostenible.

GESTIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN

Los Centros de Distribución Autorizados (CDA) son los socios estratégicos que hacen llegar las bebidas a los clientes y consumidores. Para ellos, Arca Continental Lindley cuenta con un Sistema Integrado de Gestión que incluye procedimientos para el manejo de la flota.

En el año 2019, como parte del plan de renovación a mediano plazo, se sumaron a la flota 79 nuevas unidades de reparto. Esta renovación optimizó el consumo de combustible impactando positivamente en el medio ambiente puesto que están alineados a la norma internacional de emisiones Euro 4 y 5, además de contar con un diseño que favorece el trabajo ergonómico y la seguridad.

Programas con Centros de Distribución Autorizados (CDA)

Proyecto de modelos de atención

El objetivo de esta iniciativa es reducir unidades de transporte en las zonas de congestión vehicular o de poca accesibilidad. Para lograrlo, se realizó la implementación exitosa de locales anexos que son abastecidos en horario nocturno y durante el día atienden su zona de influencia con unidades no motorizadas. Asimismo, se establecieron atenciones con unidades de menor capacidad (acorde a la carga transportada), para reducir el impacto en el tránsito vehicular y generar un menor consumo de combustible.

A su vez, como complemento al desarrollo de los modelos de atención, se instauraron cocheras donde los camiones de zonas lejanas eran trasladados de noche, para luego iniciar su jornada en su zona de influencia sin interferir con el tráfico ya que no se desplazarían en zonas críticas durante la hora punta de la ciudad.

Levantamiento de la Matriz de Evaluación de Riesgos en Carretera (MERC) para transporte primario

El programa estuvo enfocado en filmar y documentar la totalidad de rutas a nivel nacional. Esto se hacía con el objetivo de mejorar la seguridad vehicular, al levantar riesgos y determinar medidas preventivas. Dentro de ello, se incluyeron las zonas riesgosas en los sistemas de telemetría para que los conductores puedan ser alertados de los posibles peligros de la ruta.

RESPETO Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

En base a la plataforma de sustentabilidad, la empresa lidera diversos proyectos en beneficio de todas las personas relacionadas a su cadena de valor y las comunidades de las zonas de influencia. Los ejes en los cuales se han organizado estos proyectos e iniciativas son: Bienestar, Comunidad y Planeta. La inversión social realizada en el año 2019 fue de S/ 2,722,077.40 distribuidos en los ejes antes mencionados.

BIENESTAR

Arca Continental Lindley busca generar bienestar en las comunidades en las que está presente, en sus clientes y en sus consumidores finales. Fomenta una comunicación transparente hacia el cliente, brindando información sobre la amplitud de portafolio y las soluciones de hidratación para diferentes momentos del día, con el objetivo de promover el consumo responsable.

COMUNIDAD

En línea con la Política de Sustentabilidad de Arca Continental Lindley, se fomenta el desarrollo de las personas involucradas en la cadena de valor y de las poblaciones en las zonas de influencia de las operaciones. De esta manera, se incorporan las expectativas de los grupos de interés en la toma de decisiones.

La gestión con comunidades se viene implementando a través de un enfoque de valor y responsabilidades compartidas, que permite identificar oportunidades de invertir estratégicamente en la comunidad y lograr un impacto sostenible, gracias a la participación de todos los grupos de interés locales según sus competencias. El triángulo participativo implica el aporte de la sociedad, el Estado y el sector privado.





Asimismo, las relaciones de la empresa con las comunidades en las áreas de influencia prevén la gestión de riesgos de índole social y ambiental sobre la base de principios de transparencia y comunicación.

**Programas sociales e iniciativas con la comunidad**

**Fútbol Más Pucusana**

Programa donde se utiliza el fútbol como medio para enseñar valores, promover el trabajo en equipo y generar líderes en la comunidad. El valor diferencial del programa es la utilización de la “tarjeta verde” que se muestra a los niños que ayudan a sus compañeros o realizan otras acciones positivas dentro y fuera del campo de juego, desarrollando así factores de resiliencia en ellos. Este programa desarrollado en Pucusana y ejecutado por la Asociación Fútbol Más Perú, fortalece la población creando una comunidad más organizada.

- Encuentros barriales con los programas que la asociación ejecuta en Lurín, Los Olivos y San Martín de Porres.
- Limpieza y refacción de la cancha del barrio de Manuel Scorza, uno de los espacios deportivos más utilizados para realizar actividades del programa. Esta renovación se hizo a través de la jornada comunitaria “Nuestra cancha mejor cuidada” con participación de la Municipalidad de Pucusana y liderada por la comunidad.

**26%**  
niñas participantes.

**91**  
niños, niñas y adolescentes beneficiarios.

**10**  
actividades de autogestión realizadas por la comunidad para levantar fondos, de manera que se contribuya a reforzar las capacidades de organización del ECB y su empoderamiento.

**9**  
jóvenes líderes participan de las escuelas de formación de tutores y apoyan de forma activa en las sesiones socio deportivas.

**5**  
padres conforman el “Equipo de coordinación barrial” (ECB) y participan activamente en las actividades de fortalecimiento comunitario y escuela dirigencial.



**Programa Viva – Vive Valores**

Programa que tiene como objetivo desarrollar capacidades en la comunidad educativa convirtiendo la escuela en un espacio de transformación hacia una ciudadanía plena, enfocada en el desarrollo de valores y el bienestar emocional. Se desarrolla por tercer año en dos instituciones educativas de nivel primario (I.E. Menotti Biffi Garibotto y I.E. Hilda Carrillo) del distrito de Pucusana.

- 25 profesores impactados
- 800 alumnos beneficiados
- 90% de padres de familia concuerdan que Viva contribuye en la formación de sus hijos
- 100% de participación de docentes en las jornadas
- 100% de las instituciones educativas realizaron su proyecto de innovación
- 50% de docentes recibieron su certificado de horas pedagógicas

**Programa “Destapando mi Emprendimiento”**

Este programa tiene como objetivo fortalecer la capacidad emprendedora de las mujeres participantes del distrito de Pucusana, para dotarlas de herramientas con las que puedan mejorar sus ingresos y calidad de vida. Para ello, se promueve el emprendimiento y fortalecimiento de las iniciativas empresariales, a través del acceso a conocimientos y herramientas para el crecimiento personal, familiar y empresarial.

Desde el 2018, se viene trabajando bajo la modalidad de la “Comunidad Destapando mi Emprendimiento” junto a 55 señoras. En el 2019, la compañía realizó el “Programa de Gestión Empresarial” con la Universidad Nacional Mayor de San Marcos donde se graduaron 45 señoras y complementaron el aprendizaje que han adquirido desde el 2014.





Asimismo, se continuó el trabajo de las tres mini redes (bodegas, gastronomía y servicios especializados) para que los negocios lleguen a una homologación en la que se implementen mejoras y se prioricen sesiones en saneamiento, seguridad y gestión empresarial. Para ello, realizaron 8 sesiones de capacitación y 9 de acompañamiento. Posteriormente se llevó a cabo el concurso “Capital de Inversión” donde las participantes expusieron sus mejoras de negocio y se eligieron a 6 ganadoras, 2 por cada mini red.

100%

de los negocios implementaron mejoras.

7 líderes activas y elegidas democráticamente participaron en la mesa de trabajo con la municipalidad para discutir problemáticas del distrito de Pucusana y armar una agenda de trabajo.

4 fueron los temas identificados por las líderes: reducción de la contaminación del medio ambiente, seguridad ciudadana, formalización e inserción a espacios de desarrollo económico.

Monitoreo Ambiental Participativo

En el marco de nuestra política de transparencia y en concordancia con la normatividad vigente, la empresa viene implementando un programa de monitoreo ambiental que cuenta con la participación de representantes locales y autoridades. A la fecha, se han desarrollado monitoreos y presentaciones de resultados, con periodicidad mensual de manera ininterrumpida desde enero de 2016 y cuentan con una participación promedio de 25 veedores.

Proyecto de Emprendimiento Social Asociativo

En el marco del convenio firmado entre Arca Continental Lindley y la Asociación Gremio de Pescadores de Pucusana, se realizó la entrega de un camión cisterna, como parte de un proyecto de negocio relacionado con el transporte de combustible. Las ganancias de este proyecto serán destinadas a actividades sociales con el fin de beneficiar a aproximadamente 200 adultos mayores agremiados.

Campaña de Salud Preventiva

Es la tercera campaña médica gratuita realizada en alianza con Pacífico Seguros en el asentamiento humano Lomas de Marchán ubicado en el distrito de Pucusana. Se brindaron diversas especialidades médicas como medicina general, pediatría, neumología, dermatología y despistajes de anemia. Se benefició a 258 personas, logrando 1171 atenciones médicas entre todas las especialidades.

Alianza con el Banco de Alimentos del Perú

La alianza entre el Banco de Alimentos del Perú —el único banco de alimentos que le da valor social a los bienes que han perdido su valor comercial— y Arca Continental Lindley fue consolidada.



Logros obtenidos

- 58 546 personas beneficiadas
- 150 organizaciones favorecidas
- 206.09 tn de alimentos rescatadas
- 8,76 tn de CO<sub>2</sub> eq evitadas (igual que sembrar 227 árboles)





Actividades en coordinación con la Municipalidad de Pucusana

- **Escuela de Sensibilización Ambiental**  
En trabajo conjunto con la Gerencia de Gestión Ambiental de la Municipalidad de Pucusana, se brindaron charlas mensuales a los vecinos relacionadas a la educación ambiental. Este programa busca sensibilizar y formar promotores ambientales en el distrito para que lideren proyectos a favor del cuidado del medio ambiente. Durante el año, se realizaron 3 charlas y se contó con la participación de 25 ciudadanos como promedio por charla.
- **Feria recreativa en Pucusana**  
Durante el mes de octubre, en trabajo conjunto con la Municipalidad de Pucusana, se realizó la primera Feria Recreativa para niños y niñas del distrito. Esta feria inició con un partido de exhibición a cargo de nuestro programa Fútbol Más y con una maratón 3K que contó con la participación de los miembros de la Fuerza Área del Perú. La actividad cumplió con el objetivo de fomentar la integración y sana recreación a través del deporte en las familias de Pucusana. Se contó con la asistencia de 500 personas.

- **Festimar**  
La empresa participó del primer festival por la conservación del mar y sus especies “Festimar”, organizado por el Ministerio del Ambiente, donde se abordaron temas como la pesca y consumo responsable, especies marinas protegidas y la contaminación marina por plásticos. Este festival estuvo dirigido a escolares de los colegios de Pucusana y Arca Continental Lindley estuvo presente a través de un módulo informativo donde se expuso sobre nuestra iniciativa “Un Mundo Sin Residuos”. Festimar nos permitió llegar a 400 escolares de nivel primaria y secundaria.

Navidad en zonas de influencia

- Es una campaña navideña que se realiza de manera anual para beneficiar a los niños de nuestras zonas de influencia.
- En Pucusana, se realizó en dos colegios en simultáneo donde se benefició a 3647 niños y se contó con la participación de 20 voluntarios.
  - En Trujillo, participaron de la jornada 179 niños y 46 adultos.
  - En Arequipa, se apoyó con el encendido del árbol en coordinación con la Municipalidad distrital de Tiabaya donde asistieron 1200 personas.
  - En Iquitos, la actividad se realizó en el Colegio de Ingenieros donde participaron 81 niños y 76 adultos.

Programas de Voluntariado

- 1 Día anual de la Sustentabilidad: actividad realizada en Moche, La Libertad, para conmemorar el mes del medio ambiente (junio). Se contribuyó a sembrar 500 árboles que fueron donados a la Municipalidad distrital de Moche en una jornada de tres horas donde participaron 18 voluntarios de Arca Continental Lindley y 123 voluntarios de la comunidad.
- 2 Campaña Navidad con Sentido: en alianza con la asociación Aldeas Infantiles SOS Perú, se realizó la campaña de colecta de juguetes de los colaboradores en Lima donde se recolectaron más de 100 juguetes para beneficiar a los niños de las “aldeas” de Pachacamac y Callao.



Programa de Visitas a Plantas

Es una herramienta educativa y gratuita que funciona desde hace más de veinte años al servicio de la comunidad, la cual permite difundir la estrategia de sustentabilidad y los procesos productivos a través de las visitas guiadas a nivel nacional: Lima, Arequipa y Trujillo. En el 2019 se recibieron un total de 11 629 visitantes en todo el país.

Ciudad	Visitas
Lima	10,462
Arequipa	803
Trujillo	364
Total	11,629





Obras por Impuestos

En el año 2016, Arca Continental Lindley y el Ministerio de Educación acordaron el financiamiento y ejecución del Proyecto “Instalación del Servicio Educativo de Nivel Inicial I.E. Manuel Scorza” bajo el mecanismo de Obras por Impuestos (Oxi).

En noviembre de 2019 fue inaugurada la obra, permitiendo concretar el trabajo conjunto entre el sector público y el privado. La Oxi demandó una inversión de alrededor de los S/ 2.4 millones y fue ejecutado en tiempo récord. La institución educativa se encuentra en la zona de influencia directa de la Planta Pucusana y beneficiará cerca de 1000 niños entre 3 y 5 años. Asimismo, cuenta con cinco ambientes educativos, aulas bioclimatizadas, biohuertos, cisternas, cocina, tópico, servicios higiénicos, guardanía, juegos infantiles y cerco perimétrico que garantizará la seguridad del recinto.

Este proyecto permitirá brindar un mejor servicio educativo, que sentará las bases para un aprendizaje sólido y un mejor futuro para los vecinos del distrito.

PLANETA

Se busca contribuir con el cuidado del medio ambiente, generando conciencia ambiental, y trabajando en metas alineadas a los objetivos globales como parte del Sistema Coca-Cola en tres áreas específicas:



Gestión del agua



Empaques sostenibles



Energía

EFICIENCIA AMBIENTAL EN LAS OPERACIONES

Arca Continental Lindley cuenta con dos plantas con certificaciones LEED (Liderazgo en Energía y Diseño Medioambiental, por sus siglas en inglés), la de Trujillo con nivel Oro y la de Pucusana, tanto con nivel Oro como con nivel Platino.

Asimismo, posee altos niveles de eficiencia en el uso de los recursos naturales y en el cuidado de la salud humana en sus plantas. Esto, les permite seguir siendo líderes en edificaciones sostenibles.

En ese sentido, la compañía busca gestionar responsablemente los impactos ambientales generados por sus operaciones.

Impacto ambiental	¿Cómo lo gestionamos?
Agotamiento del recurso hídrico	Para minimizar este impacto ambiental, se desarrollan estudios y planes de acción conjuntamente con la División de Latinoamérica de The Coca-Cola Company (SLBU). Estas acciones se desarrollan con la participación activa de los responsables de cada planta y las autoridades locales competentes.
Contaminación del agua	Dentro de sus instalaciones, las plantas cuentan con Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), donde las aguas de dicha red son tratadas de forma previa a ser vertidas al drenaje municipal. Se toma como referencia los requisitos de Coca-Cola, que son de mayor exigencia que los requisitos legales vigentes.  Es necesario mencionar que en la Planta Pucusana, se cuenta con un sistema de tratamiento terciario, que permite reutilizar el 100% del agua producto de la PTAR en actividades de servicios no asociados al proceso productivo.
Contaminación del suelo	En relación al punto anterior, las PTAR tienen como finalidad controlar los parámetros de las aguas vertidas al drenaje municipal. De esta forma, se realiza sistemáticamente el estudio de integridad de las redes de efluentes con el fin de asegurar que no existan filtraciones.
Contaminación del aire	La principal emisión de polución al medioambiente son los gases de las chimeneas de las calderas; por ello, las plantas realizan frecuentemente controles de monitoreo ambiental.
Agotamiento de la capa de ozono	Se evita el uso de compuestos CFC para cuidar la capa de ozono.
Contaminación acústica	Los ambientes que generan ruido y vibraciones por las operaciones de producción cuentan con un diseño, desde bases independientes hasta ambientes herméticos, que minimiza estos efectos al exterior. Esto se complementa con el uso de silenciadores en los equipos. Asimismo, las plantas realizan frecuentemente controles de monitoreo ambiental.



Gestión del agua

Arca Continental Lindley está comprometida a gestionar el agua de manera responsable a través de tres medidas decisivas:

- **Reducir**  
Eficiencia en el uso del agua en la fabricación de las bebidas, a través de tecnologías y mejoras en los procesos.
- **Reutilizar**  
Recuperación del agua usada en los procesos productivos a través de plantas de tratamiento para volver a utilizarla en actividades internas como limpieza o riego.
- **Reponer**  
Reabastecimiento de cada gota de agua utilizada a través de proyectos de reforestación, conservación de bosques y medidas orientadas a la protección de las cuencas.

El propósito es optimizar el consumo de agua y mantener la sostenibilidad de las cuencas en donde la compañía opera. Para ello, cuenta con:

- La Política del Sistema Integrado de Gestión – Edición 10 (03 de mayo del 2018).
- El compromiso del cumplimiento de las metas WUR (Water Usage Ratio) por planta y estacionalidad.
- Planes de protección de la fuente de agua (SWPP).

Consumo de agua por fuente de captación en el año 2019

Detalle	Consumos 2019 (m³)
Agua de Pozo (m³)	2,874,874
Agua de Red Pública (m³)	162,383
<b>Total Agua 2019 (m³)</b>	<b>3,037,257</b>

El cumplimiento de las metas se evalúa a través del seguimiento diario, semanal y mensual. Asimismo, debido a que se cuenta con la certificación ISO 14001 sobre Sistemas de Gestión Ambiental, se realizan auditorías internas y de seguimiento para mantener el sistema.

Proyecto de infraestructura verde en la Cuenca del río Chilca

Proyecto de seguridad hídrica en conjunto con The Nature Conservancy y Coca-Cola. Se busca recuperar paulatinamente los servicios eco-sistémicos de la Cuenca del río Chilca (distrito de Mariatana), con énfasis en recarga de agua de lluvia a través de filtraciones. Esta implementación de infraestructura verde tiene la finalidad de:

- Desarrollar el afianzamiento hídrico y la adaptación al cambio climático de la Cuenca del río Chilca.
- Mejorar la disponibilidad de agua para los regantes de la cabecera de cuenca.
- Favorecer la recarga de agua, vía infiltración, en la parte baja de la cuenca.
- Mitigar progresivamente los efectos de eventos meteorológicos extraordinarios (huaicos).

A la fecha se han intervenido 50 hectáreas de pastos naturales con cerco, cuatro hectáreas de zanjas de infiltración y cinco micro-reservorios que están por implementarse.

Empaques sustentables

La estrategia de empaques sustentables se desarrolla a través de tres medidas:



Reducir



Reutilizar



Reciclar

Después de firmar el Acuerdo de Producción Limpia, durante el 2019, Arca Continental Lindley firmó convenios con seis municipalidades locales y generó alianzas con organizaciones sociales con el fin de promover buenas prácticas ambientales.

Campaña de playas

Con el objetivo de sensibilizar a la población sobre el reciclaje de botellas de plástico, Arca Continental Lindley realizó la campaña *¡No me dejes en la playa!*, en alianza con la ONG peruana Recicla,pe! y con los comerciantes de las playas Venecia y San Pedro en Lima. Se lograron recolectar más de 5 toneladas de envases y sensibilizar a más de 20 mil veraneantes.





Acuerdo de Producción Limpia

Después de la firma del Acuerdo de Producción Limpia con el Ministerio del Ambiente y el Ministerio de la Producción en el 2018, se ejecutaron diversas actividades para cumplir las metas durante el año del reporte. Entre ellas, se garantizó la eficiencia en el uso de materiales para la fabricación de envases de tereftalato de polietileno (PET) mediante la incorporación de PET reciclado en la materia prima y se continuó fomentando el uso de empaques retornables de vidrio y plástico. Adicionalmente, se firmaron acuerdos con organizaciones que promueven el reciclaje y con municipalidades locales en el territorio nacional de los cuales surgieron proyectos socioambientales.

En Arequipa, “Tiabaya, ciudad limpia y saludable”

Se siguió trabajando en conjunto con la Municipalidad Distrital de Tiabaya y la ONG Ciudad Saludable. El objetivo era contribuir con el fortalecimiento de la gestión integral de los residuos sólidos, incidiendo para que la población adquiera buenos hábitos de consumo responsable, reutilización y segregación. Además, se realizó el asesoramiento a la municipalidad con un plan de incentivos municipal y se fortaleció el plan de valorización de residuos sólidos inorgánicos.

- 3 recicladores formalizados
- 23 funcionarios municipales capacitados
- 18 dueños de comercios y/o bodegas sensibilizados
- 360 personas del distrito de Tiabaya
- 2,150 kg de residuos reciclables recolectados en campaña de limpieza de techos
- 19 079 pobladores beneficiados indirectamente

En Maynas, “Buenas prácticas ambientales en Maynas”

Se firmó un convenio con la Municipalidad Provincial de Maynas, con el objetivo de que la población de la provincia de Maynas consuma responsablemente y contribuya con el reciclaje a favor de la inclusión socioeconómica de recicladores. Asimismo, en trabajo conjunto con la ONG Ciudad Saludable, se lograron los siguientes resultados:

- 20 funcionarios municipales capacitados
- 130 escolares sensibilizados
- 1800 viviendas sensibilizadas
- 300 niños sensibilizados en tres activaciones públicas

En Trujillo, “En Moche todos reciclamos”

Después de la firma del convenio con la Municipalidad Distrital de Moche, en alianza con la organización “Recicla, Pe!”, se ejecutaron diversas actividades de segregación de residuos sólidos y reciclaje en dicho distrito. Una de ellas fue el concurso “En Moche todos reciclamos” realizado con las instituciones educativas del distrito con la finalidad de concientizar a la comunidad educativa. Esto tuvo como resultado:

2046 kg

de botellas recolectadas

5000

escolares concientizados

reciclaje

Formalización de la “Asociación de recicladores de Moche”







**En La Molina, “Buenas prácticas ambientales”**

Con el objetivo de contribuir a concientizar a la población se firmó un convenio con la Municipalidad Distrital de La Molina para apoyarla en diversos eventos públicos orientados al cuidado del medio ambiente.

Además, en el **distrito de Pucusana** y en el **centro poblado de Santa María de Huachipa**, se firmaron convenios para la elaboración de diagnósticos situacionales. Estos se realizaron en el 2019 y se identificaron las oportunidades de mejora en la gestión de residuos sólidos de ambas localidades.

**Iniciativa “Un Mundo Sin Residuos”**

“Un Mundo Sin Residuos” es la iniciativa global del Coca-Cola y sus socios embotelladores para reducir el impacto ambiental de envases mediante la participación activa y coordinada de todos los actores a lo largo de la cadena

de valor del plástico. Su objetivo es contribuir a recolectar y reciclar una botella por cada una de las que se comercialicen para el año 2030.

Durante el 2019 se realizaron diversas actividades de difusión de esta iniciativa frente a cuatro tipos de público de interés:

- Colaboradores
- Clientes
- Universitarios
- Otros

En total se llegó a atender a más de 10 156 personas de una forma disruptiva, utilizando visores que mostraban videos en realidad virtual sobre el ciclo de los empaques retornables y del proceso de transformación de una botella de plástico PET usada, a una botella nueva, enseñando así en qué consiste la economía circular dentro de esta iniciativa.

**Recicrece**

Este proyecto tiene como fin empoderar a empresas y asociaciones de recicladores formales a través de conocimientos y equipamiento para aumentar su capacidad de recolección. De este modo, se puede proveer a otras empresas de plástico PET reciclado. Asimismo, después del diagnóstico realizado a empresas y organizaciones recicladoras en el 2018, se indica que durante el 2019 se alcanzaron los siguientes resultados.

- 200 recicladores fueron sensibilizados
- 12 organizaciones de recicladores elaboraron su plan de mejora
- 12 organizaciones formalizadas
- 6 organizaciones cuentan con nueva maquinaria
- 200 mujeres impactadas dentro de la cadena de reciclaje de estas organizaciones



**200 MUJERES IMPACTADAS DENTRO DE LA CADENA DE RECICLAJE**



Semana de la sustentabilidad

Con el objetivo de incentivar a los colaboradores a segregar los residuos desde sus casas y concientizarlos sobre la importancia del reciclaje de plástico con beneficio social, se realizó la “Semana de la Sustentabilidad”. Esta actividad promovió el reciclaje dentro de la oficina (La Molina) y dio a conocer la iniciativa “Un Mundo Sin Residuos” y la economía circular de los empaques.

1200

botellas recolectadas

85

colaboradores  
participantes

3

días de  
duración

Gestión de energía y emisiones

Arca Continental Lindley busca utilizar la energía de manera eficiente en todos sus procesos productivos. Como se mencionó anteriormente, las certificaciones LEED con las que cuenta la empresa, reconocen una gestión eficiente de la energía y recursos naturales.

El consumo de los diferentes tipos de energía usados en el proceso (energía eléctrica, gas natural, diésel, GLP), impactan tanto en el cuidado del medio ambiente como en los costos de producción.

Ser eficientes sostenidamente en estos consumos es uno de los objetivos primordiales de la compañía, ya que les permite estar alineados con el cuidado del medio ambiente.

Consumo de energía

Detalle	Consumos 2019
Electricidad (KWh)	57,922,989
Light Fuel Oil (Galones)	62,523
Propano (Litros)	5,401,279
Natural Gas (Litros)	3,447,800,970

El propósito es optimizar el consumo de energía y reducir su impacto en el medio ambiente. Para ello, la empresa cuenta con:

- La Política del Sistema Integrado de Gestión
- El compromiso del cumplimiento de las metas EUR (Energy Usage Ratio) por planta

El cumplimiento de las metas se evalúa a través del seguimiento diario, semanal y mensual. Asimismo, debido a que la compañía cuenta con la certificación ISO 14001 sobre Sistemas de Gestión Ambiental, se realizan auditorías internas y seguimiento para mantener el sistema.

