



TRABAJO: “PROYECTO FINAL: SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA FEMSA”

ESPECIALIDAD EN SISTEMAS DE CALIDAD

Equipo #5

Conformado por:

Alumnos:

Gerardo Guillen Pedrero 2561547

German Aboytes Manzo 3139631

Catedrático:

José Manuel Muro Martínez

Guadalajara, México

Agosto. 2021

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA FEMSA

Objetivo del proyecto:

El objetivo es el de conocer las políticas de calidad, procesos internos y externos que tiene la empresa FEMSA.

El análisis de su sistema de gestión de calidad nos ayudará a ser capaces de ver los cumplimientos exigidos en la norma ISO-9001-2005 y también por el cliente.

Empresa para analizar:

Fomento Económico Mexicano S.A.B. de C.V., conocida comúnmente como FEMSA, es una empresa multinacional mexicana que participa en la industria de las bebidas, y en el sector comercial y de restaurantes. Tiene su sede en Monterrey, Nuevo León, México y opera en 10 países de Latinoamérica y en Filipinas.

Es el embotellador más grande del sistema Coca-Cola en el mundo. En México, embotella las marcas de The Coca-Cola Company en el centro y sur del país.

Participa en comercio al detalle a través de FEMSA Comercio, que comprende la División Proximidad y de la que forma parte OXXO, una cadena de tiendas de formato pequeño.

Una División Salud que incluye farmacias y actividades relacionadas; y una División Combustibles que opera la cadena de estaciones de servicio OXXO GAS.

Y en el sector cervecero es accionista de HEINEKEN, empresa con presencia en más de 70 países.

También participa en la industria de logística y distribución a través de FEMSA Negocios Estratégicos, que adicionalmente proporciona soluciones de refrigeración en el punto de venta y soluciones en plásticos a las empresas FEMSA y a clientes externos. A través de sus Unidades de Negocio emplea a más de 320 mil colaboradores en 13 países. FEMSA es miembro del Índice de Sostenibilidad MILA

Pacific Alliance del Dow Jones, del FTSE4Good Emerging Index y del IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores, entre otros índices que evalúan su desempeño en sostenibilidad.



Imagen 1. Empresas que constituyen grupo FEMSA.

Para fines más prácticos analizamos los procesos que envuelven a Coca-Cola FEMSA, S.A.B. de C.V.

Detalle de la implementación de los procesos:

1.- DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y RECOLECCIÓN DE DATOS.

En 2020, las divisiones de FEMSA llevaron a cabo una actualización integral de su análisis de materialidad para identificar los temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) que son los más relevantes para el negocio y grupos de interés.

Parte importante del modelo de negocio de FEMSA es su compromiso con la sostenibilidad.

Este análisis confirmó y validó los compromisos de sostenibilidad de la empresa para incorporar nuevas metas sobre cambio climático, economía circular, inclusión y diversidad, y desarrollo de comunidades locales.

2.- EXPLICACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Los consumidores en todo el mundo confían en que la compañía Coca-Cola FEMSA les ofrezca en todo momento productos refrescantes de seguridad incuestionable y alta calidad.

Los procesos de producción de Coca-Cola FEMSA cumplen con los más altos estándares de calidad y los ingredientes se apegan a cada una de las normas locales y a los estándares internacionales de otras instancias regulatorias, tales Como CODEX, FDA, JEFCA y EFSA. Las plantas embotelladoras cuentan con tecnología de punta para la industria global de bebidas —todas están certificadas por la norma FSSC 2200—, lo cual garantiza que los productos son de la mejor calidad.

Alineado con esta visión, el Centro de Excelencia Comercial mejora los procesos comerciales de la compañía, además de robustecer capacidades comerciales.

- Segmentando mercado para ofrecer la mejor propuesta de valor a clientes y consumidores.
- Gestionando de crecimiento de ingresos, que incluyen portafolio, precios y promociones.
- Planeando la demanda para garantizar que nuestros productos cumplan con las expectativas de los mercados que atendemos.
- Ejecuta comercialmente para que les asegure a los clientes y consumidores un portafolio con la mejor presentación.
- Rutas de distribución para atender a nuestros clientes de la manera más eficiente y rentable, de acuerdo con sus necesidades de servicio.
- Servicio al cliente que nos permita construir relaciones sólidas y de largo plazo con nuestros clientes.
- Analítica comercial y gestión de datos que generen una información sólida para transformarla en estrategias ganadoras.
- Tecnologías y facilitadores digitales para desarrollar soluciones innovadoras, con tecnología de punta, que apoyen nuestras operaciones y mejoren la experiencia de clientes y consumidores.

Cadena de suministro.

La visión de la cadena de suministro, alineada con la estrategia y ADN, se enfoca en seis pilares principales:

- 1.- Definir, integrar y mantener altos estándares de calidad, seguridad y gestión ambiental en las operaciones.
- 2.- Elevar continuamente estándares de excelencia operativa y mejora integra.
- 3.- Apoyar las operaciones siendo un socio de negocio confiable, cumpliendo siempre con los indicadores clave de desempeño (KPI) y promoviendo estrategias de mercado y mercadotecnia.
- 4.- Adoptar un enfoque sistémico que promueva una cadena de suministro impulsada por la demanda, y centrada en el cliente.
- 5.- Maximizar el rendimiento de capital invertido mediante una robusta asignación y gestión de capital y gastos operativos para todos los activos estratégicos.
- 6.- Asegurar de que los pilares más importantes para alcanzar la visión son el mejor talento, cultura y comportamiento, alineados al ADN KOF.

Finanzas.

La ambición del modelo digital de operación financiera es ser un socio empresarial de las operaciones, proporcionando información valiosa para tomar mejores decisiones, con mayor rapidez, con el fin de maximizar el valor para los accionistas, asegurando el cumplimiento y la eficiencia de las operaciones. Para lograrlo, se cuentan con las siguientes prioridades:

- Maximizar el rendimiento del capital invertido (ROIC) y la creación de valor para nuestros accionistas mediante una asignación disciplinada de capital, la optimización del capital de trabajo y la información sobre la rentabilidad.
- Diseñar conjuntamente estrategias de negocio y apoyar a nuestras operaciones brindando información relevante para una mejor y más rápida toma de decisiones que maximicen el valor de los accionistas, además de asegurar el cumplimiento y la eficiencia en las operaciones.
- Gestionar proactivamente los riesgos, diseñando un sistema de control interno y abordando los riesgos financieros, legales y de ciberseguridad.

- Priorizar la eficiencia en todas nuestras operaciones, impulsando la penetración y la adopción de centros de servicios compartidos y soluciones digitales.
- Garantizar la exactitud de nuestra información financiera y el cumplimiento de las obligaciones legales.

Gestión del recurso hídrico.

El agua es un ingrediente esencial en la producción de las bebidas de Coca-Cola FEMSA, por lo cual se tiene el compromiso de garantizar su uso eficiente en todas las plantas embotelladoras y de devolver a las comunidades y al medio ambiente la misma cantidad que se utiliza.

Residuos y reciclaje.

En Coca-Cola FEMSA, se busca mitigar el impacto ambiental de las operaciones. Desde hace varios años, se ha promovido una cultura de gestión de residuos en toda la cadena de valor.

Compromiso con la seguridad.

La seguridad es una prioridad, un principio de acción básico y un valor fundamental para Coca-Cola FEMSA; es de la mayor relevancia para cumplir con el propósito de encontrar siempre la manera más eficiente y sostenible de poner en manos de los consumidores la bebida de su preferencia a cualquier hora, en cualquier lugar. Por eso esta compañía se ha comprometido a hacer todo lo posible para garantizar el bienestar de colaboradores, contratistas y las comunidades que se atienden, para así lograr la meta de tener cero lesiones laborales, con base en la premisa de que todos los incidentes pueden prevenirse.

Tecnología de seguridad y digitalización.

La tecnología de seguridad y la digitalización continúan impulsando la Estrategia de Seguridad Vial y sus resultados. Con base en tres elementos clave —Gente, Organización y Vehículos—, esta estrategia ha permitido mejorar significativamente la seguridad vial, al reducir el número de accidentes en la organización. En apoyo a esta estrategia, las unidades de negocio continúan implementando iniciativas e

innovaciones para acelerar el desempeño positivo en esta área crítica, enfocándose en desarrollar las capacidades de los conductores y la introducción de tecnología para monitorear y gestionar el riesgo vial.

Movilidad sostenible.

Mediante la Estrategia de Movilidad Sostenible, se busca reducir el impacto de la flota —camiones de distribución primaria y secundaria— y posicionarse como líderes en la industria en Latinoamérica en términos de eficiencia vehicular, gestión ambiental y seguridad.

Se ejecutan estrategias para optimizar las rutas y maximizar la eficiencia de los vehículos. Con el despliegue de la Plataforma KOF de Distribución Digital 1.0 en Brasil, Colombia, México, Panamá y Uruguay, se instalaron equipos de telemetría vehicular en 100% de la flota de distribución secundaria en estas operaciones. Gracias a la telemetría y los datos de cada camión —junto con la funcionalidad de los dispositivos de entrega móviles— se tiene la capacidad de identificar y corregir desviaciones en las rutas de distribución con respecto al plan original.

Abastecimiento sostenible.

En Coca-Cola FEMSA, se trabaja de la mano de los proveedores para reducir los impactos ambientales y sociales generados por la interacción comercial y se busca mejorar las condiciones en la cadena de valor. De esta manera, no sólo minimizan los impactos negativos sino elevan los estándares en áreas clave del negocio, incrementando la eficiencia laboral y conservando el capital ambiental, además de reducir riesgos y costos para todos los integrantes de la cadena de valor.

También, se evalúan a los proveedores de manera continua mediante el Sistema de Abastecimiento Sostenible, lo cual asegura que estén alineados con los principios operativos y los valores de la compañía.

Gestión y desarrollo de talento.

La gente y el trabajo en equipo son los activos más valiosos de la compañía. Por ello se gestiona de manera integral la atracción, el desarrollo y la motivación, lo cual permite preparar a la siguiente generación de líderes.

Compensación y beneficios.

El esquema de remuneración y beneficios no sólo reconoce el esfuerzo de los colaboradores y su compromiso con su trabajo, sino también su contribución a la creación de valor de la compañía.

Se optimizó el proceso de evaluación de puestos a través del diseño, la integración y el despliegue del modelo Trabajo Familia. Gracias a su implementación en todas las operaciones, se generó eficiencias en la gestión de la fuerza laboral actual, se robustecieron los procesos de talento —incluyendo desarrollo, sucesión y planeación— se mejoró el intercambio de talentos y el desarrollo transversal de competencias, y fomentamos la transparencia en la gestión de talento.

Sistema de gestión de salud ocupacional.

El Sistema de Gestión de Salud Ocupacional establece la visión, la estrategia, los objetivos, los elementos y las actividades por medio de los cuales se busca mejorar la calidad de vida laboral en los centros de trabajo y unidades de negocio de la compañía. Este sistema, que cumple con un marco legal, científico y organizacional, comprende los procesos y programas de salud que se aplican, de acuerdo con las matrices de riesgo, la legislación local y las necesidades operativas correspondientes.

Gestión integral de riesgos.

Al estar presentes en diferentes países y regiones, continuamente se está expuesto a diversos retos y riesgos que pueden afectar de manera adversa a la compañía. Por ello, es fundamental tener la capacidad de gestionar aquellos que pudieran surgir en el entorno global en el que se opera y que afecten la creación de valor del negocio. El Proceso de Gestión Integral de Riesgos es una estrategia que permite identificarlos, medirlos, registrarlos, evaluarlos, prevenirlos y/o mitigarlos.

3.-DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS.

En Coca-Cola FEMSA se tiene un amplio portafolio de productos de The Coca-Cola Company, con 112 marcas líderes en categorías de bebidas: carbonatadas, no carbonatadas, agua, jugos, isotónicos, té, bebidas vitaminadas y energéticas, lácteos y, café, para ofrecer a nuestros clientes y consumidores un producto adecuado a su estilo de vida y para cada ocasión de consumo.

Actualmente representa el 12% del volumen de ventas global del Sistema Coca-Cola, lo que hace que se consoliden como el embotellador y comercializador de bebidas más grande del mundo por volumen de ventas del Sistema Coca-Cola.

Para Coca-Cola FEMSA es muy importante garantizar la calidad a lo largo de todo el ciclo de vida de nuestros productos. Por ello, como parte del Sistema Coca-Cola, se opera de acuerdo con los Requerimientos Operativos de Coca-Cola (KORE por sus siglas en inglés) que garantiza que los productos cumplan con los más altos estándares en salud y seguridad. Así mismo, se trabaja para garantizar que los ingredientes, materiales y procesos empleados para la elaboración de los productos sean correctos y se cuiden los impactos propios de la industria embotelladora, que pudieran ser generados por los procesos de producción, empaque, distribución, venta y manejo de residuos post-consumo.

De igual forma, se trabaja bajo el Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria que permite garantizar el cumplimiento legal de los países en los que se opera. En consistencia, el 95% de nuestras plantas cuenta con la certificación FSSC22000, que engloba los estándares para garantizar la inocuidad y seguridad alimentaria de los procesos y productos.

Así mismo, se cuenta con canales de diálogo permanente mediante los cuales se comunica con nuestros grupos de interés para dar tratamiento a cualquier tipo de inquietud sobre nuestros productos (ver sección Grupos de Interés y Canales de Diálogo dentro de este mismo informe).

En Coca-Cola FEMSA se impulsa una cultura de trabajo basada en el desempeño, a través de la cual cada colaborador establece junto con su jefe metas desafiantes y

realistas, alineadas a los objetivos y prioridades del negocio. Se cuenta con un sistema de seguimiento llamado Revisión Vertical, que permite monitorear periódicamente el nivel de avance de cada meta, dar y recibir retroalimentación sobre el desempeño y el desarrollo, así como reforzar nuestra cultura organizacional.

El sistema de calidad de The Coca-Cola Company establece que cualquier potencial proveedor autorizado o contratado directamente por la compañía y/o el sistema embotellador debe demostrar total cumplimiento a los Principios Rectores para Proveedores de The Coca-Cola Company previo a recibir la autorización final y/o alguna orden de compra. El proceso de auditoría se realiza a través de firmas monitoras independientes, acreditadas por The Coca-Cola Company, con experiencia demostrada y al menos 4 certificaciones en materia de auditorías sociales FLA1, WRAP2, ICTI3, SAI4, entre otras. Una vez finalizada la auditoría, el sitio evaluado recibirá un reporte con los resultados el cual será elaborado por el auditor. El reporte entregado obedece a una escala dividida en cuatro grados de cumplimiento en donde, dependiendo del número y tipo de no conformidades en las auditorías, los proveedores pueden tener un estatus verde, amarillo, naranja o rojo, siendo el estatus verde el equivalente a un cumplimiento total y el estatus rojo equivalente a un grado de incumplimiento crítico que pudiera llevar a una cancelación de relaciones comerciales.

Posterior a la auditoría, la empresa elegida para ejecutar la evaluación debe pedir al sitio auditado en un plazo de 30 días un plan de acción que demuestre análisis y entendimiento de las causas raíz que llevaron a los incumplimientos encontrados durante la auditoría y comunicarlos en el reporte entregado por la empresa auditora. El sitio será reevaluado con cierta periodicidad. Acorde a los resultados de cada evaluación recibirá un reporte con una nueva calificación, y en caso de ser necesario, el proveedor deberá entregar nuevamente un plan de acción, lo cual demuestra que la empresa se mantiene en constante desarrollo y en camino a un 100% de cumplimiento.

El Comité de Auditoría está compuesto de cuatro miembros con un escrito de carta patente. Cada miembro de este Comité es un consejero independiente de acuerdo con la Ley del Mercado de Valores de México y los estándares aplicables para cotizar en el Mercado de Valores de Estados Unidos (New York Stock Exchange). Este Comité

es responsable de revisar la confiabilidad e integridad de la información financiera trimestral y anual de acuerdo con los requisitos contables, de control interno y de auditoría. De igual forma es responsable directamente del nombramiento, compensación, retención y supervisión de los auditores independientes, los cuales reportan directamente al Comité de Auditoría. La función de auditoría interna también reporta directamente al Comité de Auditoría. Este Comité ha implementado procesos para recibir, retener y responder quejas en relación con asuntos contables, de control interno y de auditoría, incluyendo la presentación de quejas confidenciales y anónimas por parte de empleados en relación con asuntos contables y de auditoría cuestionables. José Manuel Canal Hernando es el presidente del Comité de Auditoría, así como el experto financiero. De conformidad con la Ley del Mercado de Valores de México, el presidente del Comité de Auditoría es designado por nuestra Asamblea de Accionistas. Los otros miembros del Comité son: Alfonso González Migoya, Charles H. McTier, Francisco Zambrano Rodríguez y Ernesto Cruz Velázquez de León. José González Ornelas, Director de Control de Operaciones y Auditoría de FEMSA es el secretario del Comité de Auditoría, sin ser miembro del Consejo de Administración.

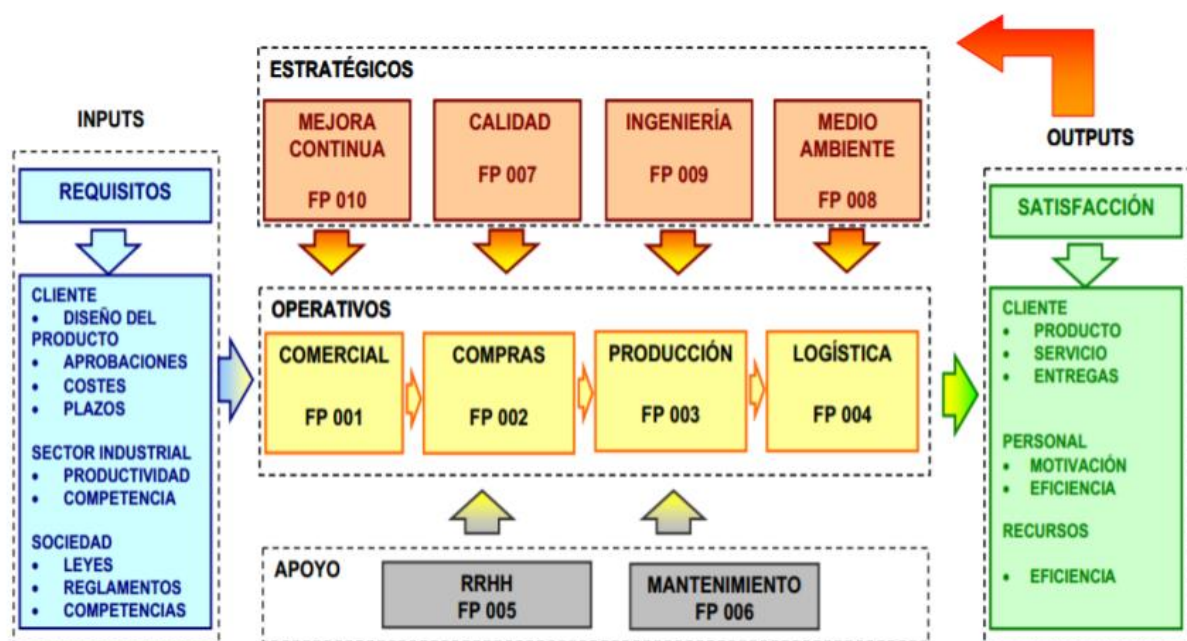


Imagen 2. Mapa de procesos global.

4.-IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS.

PROCESO PRODUCTIVO

1. Tratamiento de Agua

El agua es sometida a un exigente tratamiento para adecuarse a los requerimientos de la OMS, organismos locales y de The Coca-Cola Company. El tratamiento consiste en varios pasos de filtración y desinfección con los cuales se asegura la inocuidad del agua (libre de microorganismos), removiendo además sabores extraños y contaminantes químicos.

2. Elaboración de Jarabe Simple

El agua tratada es mezclada con edulcorantes nutritivos como es el azúcar en medidas exactas formando el jarabe simple, el que es filtrado a baja presión eliminando así cualquier impureza.

3. Elaboración de Jarabe Terminado

Al jarabe simple se le agrega el concentrado, el cual es proporcionado por The Coca-Cola Company el cual contiene ingredientes puros y esencias que otorgan sabor, color y olor a sus productos.

4. Elaboración de la Bebida Terminada

El Agua Tratada y el Jarabe Terminado, se dosifican en proporciones adecuadas en un depósito que los mezcla. La bebida sin gas (agua-Jarabe) es impulsada por una bomba al carbonatado (estanque) donde el líquido cae sobre una bandeja distribuidora, la cual tiene pequeñas perforaciones en línea con las placas de enfriamiento. Por estos orificios escurre la bebida en forma de una delgada lámina que desciende por las placas de enfriamiento en una atmósfera de gas carbónico el cual es absorbido a medida que va perdiendo calor hasta depositarse en forma suave en la parte inferior del estanque carbonatado. De allí por el efecto de la presión a la que es sometida la Bebida Terminada, sale por una cañería en dirección a la llenadora.

5. PROCESO DE ENVASADO

- Des-paletizado: Las cajas con envases vacíos son retiradas ordenadamente en forma manual de los pallets y colocadas en una cinta transportadora de cajas.
- Desencajonado: Las cajas con botellas vacías ingresan a una máquina que retira las botellas y las coloca en la cinta transportadora de botellas.
- Inspección Pre-lavado: Se realiza visualmente retirando manualmente las botellas muy sucias, con objetos extraños y dañados.
- Lavado y Esterilizado: Se realiza en una máquina automática por inyección de una solución cáustica caliente que limpia las botellas y las enjuaga a presión con agua fresca para obtener una botella limpia y estéril.
- Inspección Post-Lavado: Cada botella que sale de la lavadora es revisada para asegurarse de que esté limpia y en perfectas condiciones, para ser llenada.
- Llenado y Tapado: El envase es presurizado a la misma presión de la llenadora, que se encuentra bajo presión de gas carbónico; una vez que alcanza el equilibrio de presiones entre la llenadora y el interior de los envases, la bebida es transferida por gravedad, hasta el interior del envase, interrumpiéndose el llenado cuando alcanza el nivel de lleno adecuado. Inmediatamente a la salida de la llenadora es capsulada o coronada, con una tapa hermética para que la bebida conserve sus características organolépticas.
- Inspección de Post-Llenado: Las botellas llenas y perfectamente tapadas son inspeccionadas en pantallas iluminadas, verificando que existe el nivel de llenado este dentro de la especificación.
- Codificado: Una vez que se ha llenado el envase, éste es codificado en forma automática con la fecha de elaboración, línea de Producción, hora e identificación de la Planta.
- Encajonado y Paletizado: Las botellas ya inspeccionadas ingresan a una máquina que las coloca en sus respectivas cajas para finalmente volverlas a ordenar manualmente sobre pallets.
- Almacenaje: Los pallets son apilados ordenadamente bajo el principio FIFO y protegidos bajo techo, a la espera de ser distribuidos por los camiones.

- Transporte y Distribución: Los pallets son cargados por las grúas horquillas a los camiones de distribución y/o camiones de acarreo para ser entregados a los Centros Operativos para su posterior distribución a los clientes, quienes son los encargados de vender el producto a los consumidores.

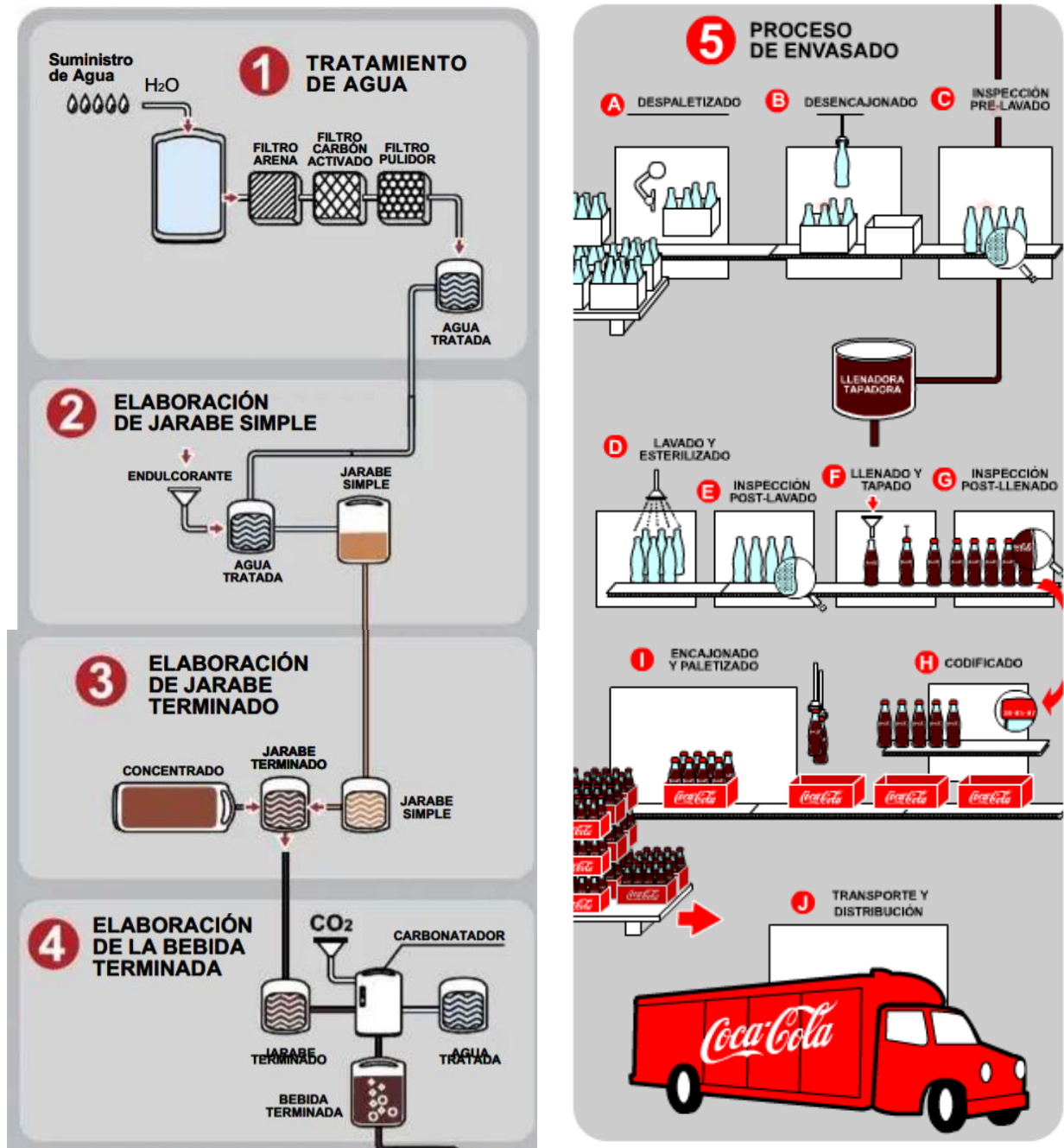


Imagen 3. Implementación del proceso de producción de Coca-Cola FEMSA.

5.-ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

La comparabilidad del desempeño financiero y operativo en 2020 de Coca-Cola FEMSA en comparación con 2019 fue afectada por los siguientes factores:

(1) efectos de conversión como resultado de fluctuaciones en el tipo de cambio; y (2) los resultados en Argentina, considerada una economía hiperinflacionaria a partir del 1 de enero de 2018.

Los resultados de 2020 y 2019 están en pesos mexicanos nominales (Ps.).

Para convertir los resultados de Argentina para los años terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se utilizó un tipo de cambio al 31 de diciembre de 2020 de 84.15 pesos argentinos por dólar y un tipo de cambio al 31 de diciembre de 2019 de 59.89 pesos argentinos por dólar respectivamente. La depreciación del tipo de cambio del peso argentino al 31 de diciembre de 2020 en comparación con el tipo de cambio de 2019 fue de 40.5%. Además, la depreciación promedio de las monedas de las operaciones de Coca-Cola FEMSA más relevantes respecto del dólar en 2020, en comparación con 2019, fueron: 11.6% para el peso mexicano, 30.7% para el real brasileño y 12.6% para el peso colombiano.

Lo que esto nos quiere decir es, que los ingresos consolidados de Coca-Cola FEMSA disminuyeron 5.6% a Ps. 183,615 millones en 2020 en comparación con 2019, principalmente como resultado de un efecto de mezcla desfavorable a causa de la pandemia del COVID-19 y por el efecto negativo de conversión resultante de la depreciación de todas las monedas operativas en Sudamérica en comparación con el peso mexicano, particularmente el real brasileño, que tuvo un efecto de conversión desfavorable del 14.5%.

Los componentes del costo de ventas incluyen materias primas (principalmente concentrado para refrescos, edulcorantes y materiales de empaque), gastos por depreciación atribuibles a las plantas productivas, sueldos, y otros gastos y costos laborales asociados con la fuerza laboral de estas instalaciones de producción y gastos de fabricación. Los precios del concentrado se determinan como un porcentaje neto de impuestos del precio al público de nuestros productos. Los materiales de empaque,

principalmente PET y aluminio, y el jarabe de maíz de alta fructuosa (JMAF), utilizado como edulcorante en algunos países, están denominados en dólares estadounidenses.

Los gastos de operación disminuyeron 7.3% a Ps. 57,568 millones en 2020 comparados con Ps. 62,085 millones en 2019.

Los gastos de administración disminuyeron 6.4% a Ps. 7,891 millones en 2020, comparado con Ps. 8,427 millones en 2019. Los gastos de ventas disminuyeron 6.8% a Ps. 48,554 millones en 2020 comparado con Ps. 52,110 millones en 2019.

La utilidad de operación disminuyó 0.7% a Ps. 25,243 millones en 2020 comparado con Ps. 25,423 millones en 2019.

6.- CONCLUSIONES.

Gerardo Guillen Pedrero:

La empresa Coca-Cola FEMSA ha sido reconocida mundialmente por sus procesos de calidad, lo que le da mucho impacto y la posiciona como empresa modelo a seguir en cuanto a los sistemas de gestión de la calidad.

El proceso de calidad en el envasado es el que resalta más sobresaliente, ya que cuida tanto al medio ambiente como al consumidor, haciendo de éste un proceso en el cual están implícitos muchas normas y reglas de higiene para asegurar que el producto tenga la calidad final deseada.

Estas normas que rigen a toda la institución dan seguridad también a los empleados, garantizándoles un digno trato y todos los derechos que les corresponden; haciendo de esta compañía un lugar seguro para trabajar, con un digno trato y sueldos justamente remunerados.

German Aboytes Manzo:

La empresa Coca-Cola trabaja con varias embotelladoras distribuidas a lo largo y ancho de México, para poder abastecer al país. Su proceso de producción en la calidad

del envasado sigue diversas normas, que, cuidan tanto al consumidor como al medio ambiente. La empresa Coca-Cola ha contribuido notoriamente al cuidado del medio ambiente, ya que, ha participado en varios proyectos, donde, cuidan el agua, suelo, aire, flora y fauna del país, así como apegarse a las normas de higiene y seguridad, las normas seguidas por Coca-Cola garantizan productos de excelencia y alto grado de calidad, asimismo garantizan el cuidado de los empleados que se tiene a su cargo; de la misma forma Coca-Cola contribuye en la mejora de la economía de los diversos distribuidores asociados, implementando estrategias como las Microempresas tengan mayor acceso a la comercialización de diversos productos y puedan competir en el mercado con las Macroempresas Nacionales e Internacionales.

7.- Selección de papers.

La Ética y el Código de conducta

Paper 1 (Paper #4, La Ética y el Código de conducta).

El Código de Ética FEMSA es la base de la conducta empresarial y el fundamento de todas sus políticas, procedimientos y directrices. Ha sido aprobado por el Consejo de Administración, que también ha autorizado su expedición y su actualización permanente, necesaria en virtud de los cambios que se observan en el entorno social.

El Código de Ética FEMSA se formaliza en un solo documento, en donde están integrados los principios éticos, unifica criterios y establece un marco de referencia común que da rumbo a la empresa para actuar siempre de manera integral.

Además del Código de Ética, en 2020 se publicaron varias políticas corporativas que constituyen una parte fundamental del gobierno corporativo. Estas políticas son de carácter obligatorio y establecen los lineamientos que deben seguir todos los colaboradores como parte de la cultura FEMSA de respeto, honestidad e integridad. Con el propósito de que se cumplan, se establecieron controles internos para prevenir, identificar, investigar, sancionar y remediar cualquier riesgo de violación a las mismas.

Política anticorrupción:

Llevamos a cabo prácticas de negocios de acuerdo con las leyes, de manera honesta y ética, con cero tolerancia al soborno, rechazando y combatiendo cualquier acto de corrupción.

Política Laboral y de Derechos Humanos:

En FEMSA se reconoce que los derechos humanos y laborales son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de una persona.

Política de Sostenibilidad:

Las prácticas de negocios buscan generar las condiciones sociales, ambientales y económicas necesarias para que FEMSA pueda operar hoy y continuar creciendo, en armonía con el entorno.

Política de Medio Ambiente:

Se conoce, atiende y mitigan los riesgos asociados con el impacto ambiental del uso de energía, del agua y de la administración de residuos a lo largo de la cadena de valor de las operaciones.

Política de Compromiso Comunitario:

Se reconoce el compromiso para contribuir al desarrollo de las comunidades a través de la gestión empresarial, que es muestra de los principios y valores que se practican en FEMSA desde su origen.

El Código de Ética tiene como objetivo:

1. Establecer los principios fundamentales y las normas que son guía para el comportamiento ético en la relación con los accionistas, clientes, proveedores, autoridades, organizaciones de la sociedad civil, medio ambiente, comunidad y con todo aquel que interactúa con FEMSA.

2. Definir las responsabilidades de los consejeros y colaboradores de la empresa para cumplir y hacer cumplir este Código de Ética FEMSA que, junto con los demás Lineamientos Internos de FEMSA, forma parte del sistema de gobierno corporativo.
3. Dar a conocer la Línea Ética FEMSA, a través de la cual se puede reportar cualquier comportamiento, incumplimiento o práctica que no se apegue a lo dispuesto en el Código de Ética FEMSA y a los demás Lineamientos Internos FEMSA.

Su alcance:

1. El Código de Ética FEMSA se aplica a los miembros del Consejo de Administración, a los colaboradores y a toda persona que actúe en nombre de FEMSA y de sus subsidiarias.
2. El Código de Ética FEMSA no es ni pretende ser exhaustivo. Por lo tanto, las situaciones no previstas se resolverán conforme a criterios de mejores prácticas de administración y de gobierno corporativo.
3. Los temas adicionales que surjan de diversas situaciones del negocio y de la dinámica del entorno en general, se incorporarán conforme sea necesario.

Misión y visión:

Misión: generar valor económico y social por medio de empresas e instituciones.

Parte de la misión también es generar valor económico través del diseño, construcción y escalamiento de modelos de negocio masivos, que habilitan de manera diferenciada y eficiente a nuestros clientes en sus necesidades cotidianas.

Se genera valor social contribuyendo a mejorar las comunidades que servimos con nuestro actuar, con el desarrollo integral de nuestros colaboradores, y con propuestas de valor que generen bienestar.

Visión: con un enfoque hacia el cumplimiento de nuestra misión sólo se compara con la pasión por alcanzar los objetivos estratégicos.

Objetivos estratégicos:

- Ser el mejor tenedor, socio y operador de largo plazo de nuestros negocios.

- Aspirar a duplicar el valor del negocio cada 5 años.
- Ser líderes en nuestros mercados.
- Ser el mejor empleador y vecino de las comunidades en las que operamos.

Valores:

Vivir el compromiso con un sentido de pertenencia y responsabilidad en las acciones a través de los Valores que forman parte integral de la organización, y proporcionan el fundamento para el desarrollo de una normatividad sobre la cual se toman decisiones y se ejecutan acciones con valor.

- Integridad y respeto: es íntegro en sus comportamientos y mantiene un trato respetuoso y digno con todas las personas.
- Sentido de responsabilidad: es comprometido. Mide, reconoce y se hace cargo de sus acciones.
- Sencillez y actitud de servicio: percibe que todos son valiosos e importantes y siempre está dispuesto a colaborar y servir para beneficio de nuestra organización.
- Pasión por aprender: está en búsqueda constante de aprendizaje y de nuevos retos que le permiten desarrollarse continuamente en un entorno dinámico.
- Enfoque al cliente: siempre en busca de mejorar la propuesta de valor y experiencia de nuestros clientes.
- Compromiso a la excelencia: enfoque en mejora continua para alcanzar la excelencia y generar valor.
- Orientación a la innovación: cuestiona constantemente el status quo para transformar positivamente nuestro modelo de negocio.
- Aptitud y disposición a la colaboración: desarrolla los mejores equipos de trabajo y genera esfuerzos coordinados a través del pensamiento sistémico para habilitar a nuestros clientes.

Derechos Humanos:

- Respeto a la dignidad humana:

1. Mostrar una conducta leal, respetuosa, diligente y honesta.
2. Respetar la dignidad de las personas, su libertad y su privacidad.
3. No permitir las conductas verbales, físicas o visuales que atenten contra la dignidad y el respeto.
4. Estar comprometidos a promover y a conservar un ambiente de trabajo en el que se condena, prohíbe y sanciona todo tipo de acoso, violencia y hostigamiento o cualquier otra actividad que atente contra la dignidad y respeto de nuestros colaboradores.
 - Inclusión y diversidad:
5. Se promueve la inclusión para que la diversidad de los colaboradores pueda aportar valor en un ambiente de derechos y deberes equitativos.
6. No discriminar a las personas haciendo alguna distinción, exclusión, restricción o preferencia que no sea objetiva, racional, ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, por cualquier motivo, incluyendo de origen, raza, estado civil, edad, opiniones, género, credo, tribu, asociación o afiliación a un sindicato, etnicidad, clase social o económica, embarazo, identidad de género, orientación sexual, condición de salud, discapacidad o nacionalidad.

Principios y derechos fundamentales en el trabajo:

1. Se valora, respeta y protege a las personas que trabajan en FEMSA.
2. No se permite el trabajo forzoso, se apoya la erradicación del trabajo infantil y se cumple con las leyes aplicables respecto a la contratación de menores.
3. Se reportan los casos en los que no se puedan cumplir con las responsabilidades con objetividad, por recibir presiones por parte de terceras personas que utilizan su posición, autoridad o influencia en FEMSA.

Seguridad y salud en el trabajo:

4. Se considera que la integridad física, la seguridad y la salud en el trabajo de los colaboradores son tan importantes como cualquier otra función y objetivo de FEMSA.

5. Se toman las acciones necesarias para asegurar que se cumplan los siguientes objetivos de seguridad y salud en el trabajo: a) Proveer y mantener lugares de trabajo seguros y saludables. b) Proporcionar y mantener un ambiente de trabajo adecuado. c) Desarrollar una cultura de seguridad entre el personal. d) Proporcionar herramientas necesarias en situaciones que se requiera desempeñar el teletrabajo.

RECURSOS

Paper 2 (Paper #39, RECURSOS).

Los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad se deben gestionar adecuadamente para que la organización identifique, planifique, ponga a disposición, usar, monitorear y cambiar los recursos apropiados según sea necesario.

La gestión de los recursos puede evaluarse mediante entrevistas con la alta dirección y otro personal responsable, para comprobar que existen los procesos adecuados. Sin embargo, esto debe estar respaldado por evidencia objetiva recopilada a lo largo de la auditoría.

En FEMSA se tiene la responsabilidad de proteger y usar adecuadamente los activos, así como de buscar el mejor aprovechamiento de los recursos asignados.

Para llevar a cabo esta gestión de recursos, en FEMSA se toman en cuenta 3 principales puntos:

1. Proteger y preservar los activos de FEMSA y aquellos que se utilizan a nombre de FEMSA.
2. Utilizar en forma eficiente los activos de FEMSA para contribuir al logro de sus objetivos.
3. Utilizar el nombre o los recursos de FEMSA responsablemente, buscando siempre y solamente el beneficio de la empresa.

Manejo de la información:

Se protege y preserva la información que se genera, obtiene y trata, ya sea propia o de terceros, como un activo de la empresa, con responsabilidad, ética y de acuerdo con las leyes aplicables a nuestra operación y con los sistemas autorizados por la administración.

Información privilegiada y confidencial:

- No se divulga y se evita la filtración de información privilegiada y/o confidencial a personas no autorizadas, en cumplimiento con lo señalado en las leyes que regulan los mercados de valores en donde FEMSA cotiza.
- No se efectúan operaciones en beneficio propio o de terceros, con cualquier clase de valores emitidos por FEMSA, cuyo precio pueda ser influido por la información privilegiada que poseamos.
- Quienes realizan actividades como catedráticos, expositores o alumnos, solo utilizan la información pública de FEMSA para el desempeño de nuestras actividades.
- No se hace ningún comentario, incluyendo en medios familiares o en redes sociales, sobre actividades que se llevan a cabo dentro de FEMSA, que vayan en detrimento de esta o de quienes formamos parte de ella.
- Los voceros oficiales de FEMSA son las únicas personas autorizadas para dar información sobre la empresa ante medios de comunicación.

Registros contables y financieros:

Se registra de manera íntegra, correcta, y oportuna la información contable y financiera conforme a la normatividad contable vigente, lo establecido por las leyes aplicables a nuestra operación y los reguladores en materia de valores, asegurando la veracidad de los indicadores bajo nuestra responsabilidad.

Propiedad intelectual:

No se divulga ningún tipo de información confidencial, incluyendo aquella relativa a secretos industriales e intelectuales, procesos, métodos, estrategias, planes, proyectos, datos técnicos, de mercado o de cualquier otro tipo. Mantienen la confidencialidad de dicha información aun y cuando la relación laboral con FEMSA haya concluido, así como con la información confidencial de las empresas en las que hayamos laborado con anterioridad.

Datos personales:

Se obtiene y tratan los datos personales con responsabilidad, ética y de acuerdo con las leyes aplicables a las operaciones de la empresa.

Seguridad de la información:

Se es consciente de la responsabilidad compartida por todos, en la protección y preservación de la seguridad de la información que se administra.

Se utiliza y protege de manera responsable las cuentas de acceso y contraseñas asignadas a los recursos tecnológicos.

Demostrar la conformidad con el estándar

Paper 3 (Paper #14, Demostrar la conformidad con el estándar).

Para determinar las prioridades de la Estrategia de Sostenibilidad y garantizar que se están orientando los recursos humanos y económicos en los temas relevantes para las empresas de FEMSA y sus grupos de interés, en 2012 se inició con el proceso de elaboración de un análisis de materialidad, herramienta que tiene como objetivo identificar los aspectos económicos, ambientales y sociales además de los riesgos y oportunidades que son relevantes para la organización y sus grupos de interés.

Este análisis implicó la investigación y el análisis de factores externos e internos, la priorización de los aspectos relevantes, así como la validación de los ejes rectores, temas de enfoque y áreas de acción.

Identificación:

En este paso se definió un proceso integrado, las premisas o criterios de inclusión y los principales impulsores para realizar el análisis de materialidad.

- Análisis de estrategia de negocios: En el análisis de la estrategia de negocios, se determina la necesidad de incluir conceptos de sostenibilidad en la misión y visión de FEMSA además de actualizar la Política.
- Análisis de procesos internos: En el análisis de procesos internos, se revisa la documentación y los procesos internos que contienen elementos relevantes relacionados a las acciones de sostenibilidad.
- Análisis de requisitos legales: En el análisis de requisitos legales, se identifican los requisitos legales para asegurar el cumplimiento regulatorio.
- Análisis de riesgos: En el análisis de riesgos, se identifican los riesgos y las oportunidades de negocios corporativos clave a través de nuestro marco de riesgo interno.
- Análisis de mejores prácticas: En el análisis de mejores prácticas y tendencias globales se compara la información de 17 empresas líderes en sostenibilidad.
- Identificación de grupos de interés externos: En la identificación de los grupos de interés externos, se establecen diálogos con 24 de ellos para abordar los temas de sostenibilidad.

Priorización:

Con la información derivada del paso anterior, fue posible identificar los aspectos relevantes para FEMSA y sus grupos de interés. Hoy, estos temas son parte de la estrategia de sostenibilidad.

- Un Eje base: La ética y valores.
- Tres Ejes rectores: La gente, la comunidad, nuestro planeta.
- Nueve áreas de acción: Cultura y valores, capacitación y desarrollo, desarrollo integral, agua, energía, residuos y reciclaje, estilos de vida saludables, desarrollo comunitario, abastecimiento sostenible.

- Diecinueve temas de enfoque: Cultura y valores, seguridad y salud en el trabajo, compensación, capacitación y desarrollo, desarrollo integral, gestión del agua, uso energético, impactos ambientales de logística y transporte, empaque y reciclaje, residuos, nutrición y actividad física, mercadeo y comunicación responsable, oferta de productos/servicios sostenibles, impactos ambientales locales, seguridad del entorno, bienestar social en las comunidades, desarrollo de proveedores, impactos ambientales de proveedores, derechos laborales y condiciones de trabajo de proveedores.

Validación:

Determinar la hoja de ruta de la sostenibilidad.

- Diálogos con 40 directores Corporativos: Diálogos con 40 directores Corporativos y de las Unidades de negocio, para confirmar que los temas de enfoque son los de interés para FEMSA.
- Diálogos con expertos en sostenibilidad: Diálogos con expertos en sostenibilidad para validar el listado de los ejes rectores.
- Diálogos con colaboradores FEMSA: Diálogos con colaboradores FEMSA para validar la vigencia de los temas de enfoque identificados.

Nuestro trabajo ha sido efectuado de acuerdo con el Estándar Internacional para Trabajos de Aseguramiento ISAE 3000, emitido por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) del International Federation of Accountants (IFAC). Este estándar exige que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias éticas, incluyendo las de independencia incluidas en el Código Ético del International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA).

Estándares y procedimientos de verificación

Los procedimientos de verificación efectuados se centraron en lo siguiente:

- Entrevistas con las personas responsables de la información para el entendimiento de las actividades realizadas y los procesos utilizados para la recopilación de información.
- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe de acuerdo con lo señalado en los Estándares GRI.
- Entendimiento de los procesos utilizados para la compilación y consolidación de los datos cuantitativos y cualitativos, así como la trazabilidad de los mismos.
- Revisión de la documentación soporte, por medio de análisis y re-cálculos, así como muestreos para tener mayor certidumbre de los indicadores reportados.

Cabe mencionar que el alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por lo tanto, la seguridad proporcionada también es menor. El presente Informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Imagen 2. Informe de verificación limitada independiente.

Auditoría ISO-9001-2015 En un contexto disruptivo

Paper 4 (Paper #16, Auditoría ISO-9001-2015 En un contexto disruptivo)

La pandemia global de 2020 afectó la salud, la movilidad, la seguridad y las circunstancias económicas y ambientales de los colaboradores, clientes, la cadena de valor y las comunidades donde opera FEMSA. Sin embargo, FEMSA reafirmó su convicción de continuar generando valor económico y social. Hoy, más que nunca, es el momento de continuar impulsando mejores condiciones que brinden prosperidad, protejan a su gente y preserven el planeta.

Reconociendo su papel en la sociedad como un vecino responsable, por lo que invierten y vinculan a las comunidades donde tienen presencia. En este informe, se comparten algunos aspectos destacados de las más importantes contribuciones al valor social que realizó la extensa familia FEMSA en la lucha contra COVID-19 durante 2020.

+3.8 millones de litros de bebidas donados a profesionales de la salud y comunidades vulnerables en diez países

MÉXICO

+24,000 colaboradores vulnerables trabajaron desde casa con los programas que implementamos

+3.15 millones de cubrebocas donados a la policía y fuerzas de seguridad

+25,100 kilómetros recorridos por Solistica para entregar insumos médicos por COVID-19

+34,000 paquetes de comida entregados a comunidades vulnerables para cubrir sus necesidades básicas, el equivalente a 340 toneladas de comida y productos

+1,100 espacios publicitarios utilizados para comunicar medidas preventivas de salud

+6,700 latas de comida y 12,000 caretas donadas por Farmacias YZA a personal de salud

289 organizaciones de la sociedad civil apoyadas a través del Programa Redondeo Clientes OXXO

+8.1 toneladas de comida de nuestros restaurantes Doña Tota donadas a través de bancos de alimentos en México Bancos de Alimentos de México

+32,000 litros de gasolina donados a ambulancias de la Cruz Roja Mexicana

+26,000 pequeños comercios protegidos con pantallas de plexiglass

+400,000 caretas de plástico diseñadas y fabricadas por PTM, para donación y venta

+3,000 artículos de nuestras tiendas de descuento Bara donados a hospitales en Guanajuato, Aguascalientes, Jalisco y Querétaro

+650 camas temporales y unidades de cuidados intensivos para el Centro de Convenciones Citibanamex en México, en colaboración con nuestros aliados

1^{er} respirador mecánico fabricado en México, diseñado con ingeniería de Torrey

+Ps. 90.0 millones (US\$ 4.5 millones) recolectados para distribuir equipo de protección a trabajadores de la salud en México

COLOMBIA

+US\$ 32,629 invertidos en **+15,200** elementos de bioseguridad donados a hospitales, instituciones y comunidades vulnerables

CHILE

+US\$ 331,000 en donación de medicamentos, pañales y artículos de cuidado personal.

Comunicaciones con los clientes

Paper 5 (Paper #26, Comunicaciones con los clientes)

CLIENTES

En FEMSA buscamos mejorar la propuesta de valor y experiencia de nuestros clientes.

Atendemos a clientes ofreciéndoles un trato equitativo y honesto en cada transacción, apegado a los principios y valores de FEMSA, proporcionando los productos y servicios con la mayor calidad y oportunidad.

No hacemos comparaciones falsas con productos o servicios equivalentes a los que ofrecen los competidores.

Entendemos la necesidad de consumo de nuestros clientes y nos comprometemos a innovar nuestros procesos y productos para satisfacerlas.

Contribuimos a la mejora del desempeño laboral, social y ambiental de nuestros proveedores y buscamos que operen basados en políticas, principios y prácticas de negocio responsable.

COMPETENCIA

Hacemos negocios de manera justa con base a nuestros principios éticos, y cumpliendo con las leyes de competencia justa en los países en los que operamos. No participamos en ningún acuerdo con clientes, proveedores ni competidores, que pretenda limitar el libre juego de las fuerzas de los mercados en los que operamos.

Quienes tenemos contacto con representantes de competidores, mostramos una actitud profesional, apegada a los principios y valores de la empresa que representamos, y cuidamos la imagen personal y la de FEMSA.

En la interacción con competidores, ya sea individual o en foros y asociaciones empresariales o profesionales, no comentamos sobre temas que pudiesen generar riesgos o posibles contingencias para FEMSA en materia de cumplimiento de leyes sobre competencia.

PROVEEDORES

Contribuimos a la mejora del desempeño laboral, social y ambiental de nuestros proveedores y buscamos que operen basados en políticas, principios y prácticas de negocio responsable.

Solamente integramos en nuestra cartera de proveedores a aquellos que comparten nuestra ética y valores.

Quienes negociamos la adquisición de los bienes y servicios que FEMSA requiere, ofrecemos y exigimos a los proveedores un trato profesional en cada transacción, buscando siempre los mejores intereses de la empresa.

Aseguramos la participación equitativa de los proveedores basada en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.

Consideramos como una conducta ilícita el solicitar o recibir algún incentivo de cualquier tipo por parte de los proveedores para su selección, que no sea en beneficio de la empresa.

MERCADOTECNIA

La comunicación a través de publicidad y mercadotecnia de FEMSA es:

- Legal, decente, honesta, veraz y conforme a principios de competencia justa y de buena práctica de negocios.
- Preparada con un sentido de responsabilidad social y basada en principios de honradez y buena fe.
- Comprobable y exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece.
- Respetuosa de los valores morales, evitando circunstancias no éticas que vulneren la integridad y dignidad humana o use símbolos culturalmente ofensivos

GOBIERNO Y AUTORIDADES

En FEMSA los valores son la base en las relaciones con gobierno y autoridades de los países en donde operamos, dando un trato de apertura y respeto.

Se cumple con las leyes, reglamentos y demás normatividad aplicable establecida por los gobiernos de los países en los que operamos.

Se colabora en todo momento con gobierno y autoridades competentes para el pleno ejercicio de sus facultades, y actuamos conforme a derecho en defensa de los legítimos intereses de FEMSA.

Respetan al gobierno y autoridades, a quienes se ofrece un trato amable, y procura una atmósfera de apertura y confianza que facilite la discusión de los asuntos y el establecimiento de acuerdos.

Se atiende los requerimientos y observaciones de los gobiernos y las autoridades, buscando colaborar con eficacia y cortesía en el cumplimiento de su misión, dentro de las facultades que les otorgan las leyes o regulaciones.

Las relaciones que en representación de FEMSA tienen dependencias o funcionarios gubernamentales, las realizan en cumplimiento con las leyes aplicables y este Código de Ética FEMSA.

Previo a tener contacto con gobierno y/o autoridades en representación de FEMSA se verifica, con las áreas de Relaciones Institucionales de nuestra Unidad de Negocio, que la interacción esté dentro de las facultades.

8.- BIBLIOGRAFÍA Y BASES DE DATOS CONSULTADAS:

- ISO & IAF. (2016). ISO 9001 Auditing Practices Group Guidance on: N°4 Cultural Aspects [PDF] (1st ed., pp. 1-3). Consultado el 8 Agosto 2021.
- ISO & IAF. (2016). ISO 9001 Auditing Practices Group Guidance on: N°39 RESOURCES [PDF] (1st ed., pp. 1-2). Consultado el 8 Agosto 2021.
- ISO & IAF. (2016). ISO 9001 Auditing Practices Group Guidance on: N°14 Demonstrate conformity to the standard [PDF] (1st ed., pp. 1-2). Consultado el 8 Agosto 2021.
- ISO & IAF. (2016). ISO 9001 Auditing Practices Group Guidance on: N°16 Auditing ISO 9001:2015 in the context of a disruptive event [PDF] (1st ed., pp. 1-12). Consultado el 8 agosto de 2021.

- ISO & IAF. (2016). ISO 9001 Auditing Practices Group Guidance on: N°26 Auditing ISO 9001:2015. Customer Communication (1st ed., pp. 1-12). Consultado el 8 agosto de 2021.
- FEMSA. (2020). FEMSA INFORME ANUAL 2020. 8 AGOSTO 2021, de FEMSA.COM Sitio web: <https://informeannual.femsa.com/>
- Coca-Cola FEMSA. (2019). Unidades de negocio coca cola FEMSA. 2021, de FEMSA.COM Sitio web: <https://www.femsa.com/es/unidades-de-negocio/coca-cola-femsa/>
- EDITOR IALIMENTOS. (2015). CERTIFICACIONES ISO9001, 22000 Y PAS220 EN PLANTAS COCA-COLA. 2021, de revistaialimentos.com Sitio web: <https://www.revistaialimentos.com/certificacion-iso9001-22000-pas220-para-coca-cola/#:~:text=Las%20seis%20plantas%20embotelladoras%20de,en%2024%20meses%20de%20gesti%C3%B3n.>
- Coca-Cola FEMSA. (2019). NUESTRA ESTRATEGIA. 2021, de coca-colafemsa.com Sitio web: <https://coca-colafemsa.com/acerca-de/somos-kof/nuestra-estrategia/>
- Coca-Colafemsa. (2019). MISIÓN, VISIÓN Y VALORES. 2021, de coca-colafemsa.com Sitio web: <https://coca-colafemsa.com/acerca-de/somos-kof/mision-vision-y-valores/>