



XXIX
EDICIÓN
premio nacional de calidad

ARCA CONTINENTAL





ARCA CONTINENTAL



ARTURO GUTIÉRREZ
DIRECTOR GENERAL
DE ARCA CONTINENTAL

JORGE SANTOS REYNA
PRESIDENTE DEL CONSEJO
DE ADMINISTRACIÓN DE
ARCA CONTINENTAL

TESTIMONIAL

"Reconocimientos como el Premio Nacional de Calidad refrendan el compromiso de Arca Continental en todas sus operaciones con cumplir y exceder los más altos estándares de calidad en la industria, colocándonos como referentes con clientes y consumidores.

El premio es fruto del trabajo de un equipo que vive la filosofía y cultura de calidad de la empresa, y que enfoca su labor en la mejora continua, la innovación y la responsabilidad social."



ARCA CONTINENTAL

PLANTA LA FAVORITA

EMPLEADOS: 985 **UBICACIÓN:** Jalisco

Planta "La Favorita" es una de las plantas más grandes de Arca Continental, dedicada a la producción, venta y distribución de productos de The Coca-Cola Company, atendiendo a sus clientes a través de 27 centros de distribución en Jalisco y otros estados.



PERFIL Y ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

Planta "La Favorita" forma parte de Arca Continental, una de las embotelladoras de Coca-Cola más importantes del mundo, con presencia en cinco países -México, Argentina, Ecuador, Perú y Estados Unidos-, y más de 94 años de historia. Además del negocio de bebidas, la empresa es un competidor importante en la industria de botanas en México, Ecuador y Estados Unidos.

Sus orígenes se remontan a un modesto local de la calle Santa Mónica, uno de los barrios más emblemáticos de Guadalajara.

"La Favorita", que hoy en día se ubica en Av. A. López Mateos sur #6285, en Tlaquepaque, Jalisco, produce y distribuye bebidas de la familia Coca-Cola desde 1929.

Actualmente cuenta con 12 líneas de embotellado y una capacidad productiva de más de 1 millón de litros anuales. Cuenta con una flota de 20 tracto camiones propios, generando una capacidad de arrastre anual de 70.38 millones de cajas físicas. La planta está distribuida en una superficie total de 10.78 hectáreas y es operada por un equipo conformado por más de 985 colaboradores. Atiende la demanda de 27 centros de distribución en la zona de Jalisco y algunos estados aledaños.

Con el fin de alinear los comportamientos de los colaboradores a la cultura organizacional de la empresa, se desarrolló el Modelo de Negocio de Planta "La Favorita", el cual sirve como guía gráfica para orientar a los colaboradores en cuáles son los elementos que deben motivar a cada una de las acciones e iniciativas dentro de la organización.

En 2019, gracias a la efectividad que mostró este modelo para permeare la cultura organizacional a todo el personal en los diferentes niveles de la organización, el grupo Arca Continental decidió adoptar la iniciativa y replicarla en el resto de las operaciones en México. Bajo el modelo, los líderes en la organización son activos y se comprometen personalmente en las actividades de mejora, fomentando el cambio e innovación a través del entrenamiento, coaching, empoderamiento, seguimiento y rendición de cuentas.



El proceso de Reflexión Estratégica ha guiado a la organización al establecimiento de su cultura organizacional y la definición de su Misión y Visión:

VISIÓN

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

MISIÓN

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

VALORES



ORIENTACIÓN AL CLIENTE Y VOCACIÓN DE SERVICIO



INTEGRIDAD SUSTENTADA EN RESPETO Y JUSTICIA



DESARROLLO INTEGRAL DEL CAPITAL HUMANO



SUSTENTABILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

CULTURA ORGANIZACIONAL

Para Arca Continental y su Planta "La Favorita", es un conjunto de principios que rigen el ambiente laboral y la forma en la que se trabaja para lograr los objetivos. Estos principios determinan cómo interactuar, a qué darle importancia, cómo tomar decisiones, cómo reaccionar ante el cambio y cuáles son los comportamientos esperados de los colaboradores. En resumen, representan la personalidad de la compañía y los conceptos fundamentales que los unen.



DESCRIPCIÓN DE LAS MEJORES PRÁCTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

Existe una diversidad de cambios constantes demandados por un mercado cada vez más competitivo, por lo que se actúa en consecuencia con una respuesta ágil de la cadena de suministro a las nuevas necesidades de clientes y consumidores, manteniéndose flexibles y adaptables.

TENDENCIAS

Una de las principales tendencias en el sector de alimentos y bebidas, es contribuir con sus comunidades en aspectos de impacto social y ambiental. Por ello, Arca Continental identificó la creciente preocupación de sus clientes y consumidores hacia el cuidado al medio ambiente, lo que los llevó a crear alianzas estratégicas con sus proveedores para contar con opciones de empaques más sustentables.



Muestra de ello, es que actualmente 24 de sus SKU's son embotellados en empaques hechos con resina 100% reciclada de grado alimenticio. El resto de sus empaques PET cuentan en promedio con un 25% de esta resina reciclada, teniendo como proveedor de resina a la empresa PetStar, ganadora del Premio Nacional de Calidad 2018 y liderada por Arca Continental.

MERCADOS

En Planta "La Favorita" se vive una visión compartida con sus socios comerciales al emprender acciones innovadoras que den respuesta a las áreas de oportunidad detectadas y priorizadas obtenidas de la voz de los clientes, lo que les permite ser más competitivos.



El impulso al canal tradicional (tiendas de abarrotes) ha sido uno de los pilares fundamentales del éxito de Arca Continental; sin embargo, la empresa también ha incrementado su penetración en el canal moderno (tiendas de autoservicio), y ha evolucionado sus herramientas en el punto de venta para capturar las diversas ocasiones de consumo. Por tal motivo Planta "La Favorita", adaptó la mezcla ideal del portafolio de productos por tamaños y porciones para satisfacer y superar las expectativas de las diferentes zonas y mercados donde su principal cliente (el departamento de Ventas en los diferentes CEDIS) realiza la estrategia de distribución.

CLIENTES

Planta "La Favorita" es un centro productor de bebidas carbonatadas, no carbonatadas y agua embotellada, donde se trabaja con los más altos estándares de calidad e inocuidad, enfocando los esfuerzos para atender de la mejor manera a clientes y consumidores.

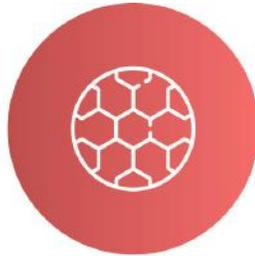


En la planta se producen más de 110 productos que integran el portafolio para satisfacer cada ocasión de consumo, tomando el constante reto de elaborar bebidas que se adapten a cada estilo de vida. Esto incluye la reducción calórica en sus bebidas, actualmente en Planta "La Favorita", más del 60% de los productos elaborados son bajos o sin calorías, lo que permite que lleguen a más hogares, refrescando a más y nuevos clientes y reiterando el compromiso con los consumidores.

A través del Innovador Modelo de Segmentación Dinámica, que considera las prácticas y herramientas de diversificación de clientes, se ha podido identificar y segmentar a sus casi 143 mil clientes en siete grandes grupos:



Tradicional



Entretenimiento



Tiendas de
conveniencia



Comer y beber



Vending



Educación



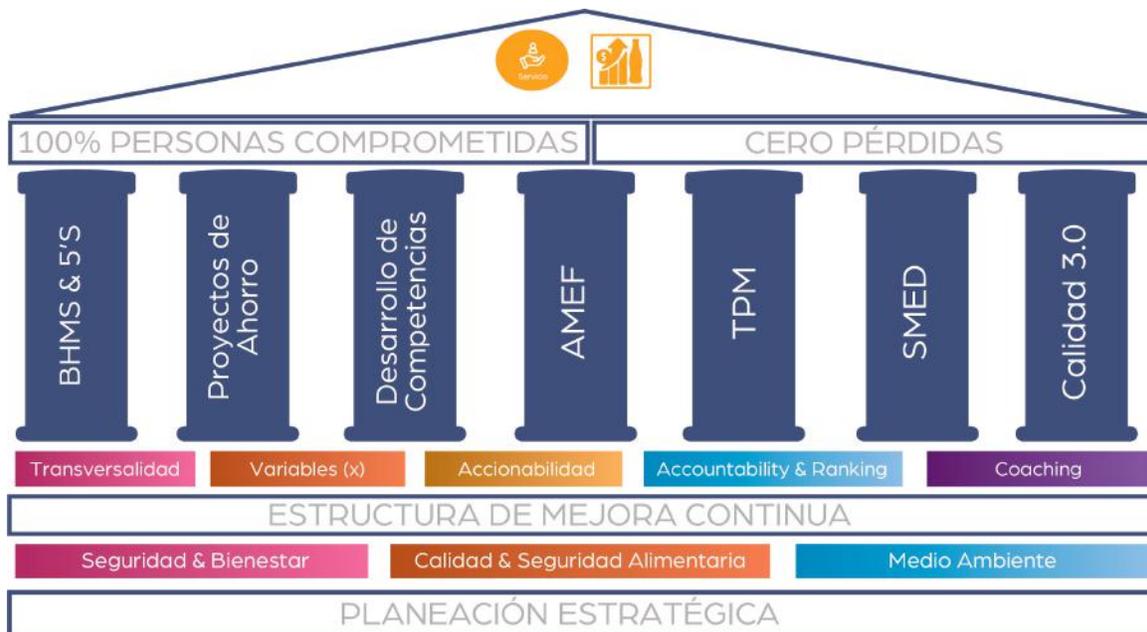
Auto servicio

MEJORES PRÁCTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

Sistema de Gestión Gerencial en Piso

Se trata de un sistema que permite gerenciar de forma directa en el "piso" de las operaciones y en el lenguaje del personal operativo. El Sistema de Gestión Gerencial en Piso se fundamenta en:

- La transversalidad de los equipos, rompiendo con la forma de trabajo en silos.
- El establecimiento de indicadores por persona.
- La accionabilidad sobre el comportamiento de los indicadores.
- El ranking y la rendición de cuentas para todas y cada una de las personas.
- Un coaching personalizado que identifica los retos y permite alcanzar nuevos estándares de desempeño.



PROGRAMA CERO RESIDUOS

Desde el año 2017 se implementa el programa Cero Residuos, alineado a la iniciativa del Ejecutivo Federal, para lograr formas diferenciadas con respecto al manejo de los residuos sólidos urbanos y los residuos peligrosos generados dentro de las operaciones, evitando que estos lleguen al relleno sanitario, aplicando la reciclabilidad, reúso y reducción de los mismos.



CUIDADO DEL AGUA

Cuentan con un programa auto regulado de certificación de mejores prácticas de uso de agua basadas en: Detección y reparación de fugas de agua, medición del uso de agua, optimización de los sellos de bomba, optimización de los calentadores y pasteurizadores de botellas, ajuste de la frecuencia de lavado en contracorriente, optimización de la limpieza en el lugar (CIP), optimización del agua de paquetes, optimización de la lubricación de la línea, reducción del consumo de agua de las torres de enfriamiento, optimización de las mangueras de agua y sistemas de saneamiento y optimización de las lavadoras de botellas.



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En Planta "La Favorita", como parte de Arca Continental, cuentan con procedimientos que evalúan el nivel de desempeño de cada colaborador hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, reconociendo con incentivos económicos la eficiencia y/o productividad, generando una mejora en los niveles de entusiasmo, compromiso e innovación bajo el principio "ganar-ganar". Así, tanto la empresa como los colaboradores quedan inmersos en una cultura organizacional altamente competitiva.



SISTEMA DE PREPARACIÓN DE BEBIDA CONTINUA

El sabor único e inimitable de su marca es un diferenciador en el gusto del consumidor, es por ello que, para asegurar su preferencia de sabor, cuentan con el innovador Sistema de Preparación de Bebida Continua, que asegura un control de procesos eficiente y sin error humano en la mezcla y homogenización de la bebida, asegurando de esta manera el cumplimiento de las especificaciones de la formulación a través del uso de la tecnología automatizada posicionándose como pioneros en este tema, lo que les permite elaborar a escalas industriales una bebida lista para ser carbonatada en el proceso de embotellado y alinearse a los objetivos del negocio y la voz del cliente.



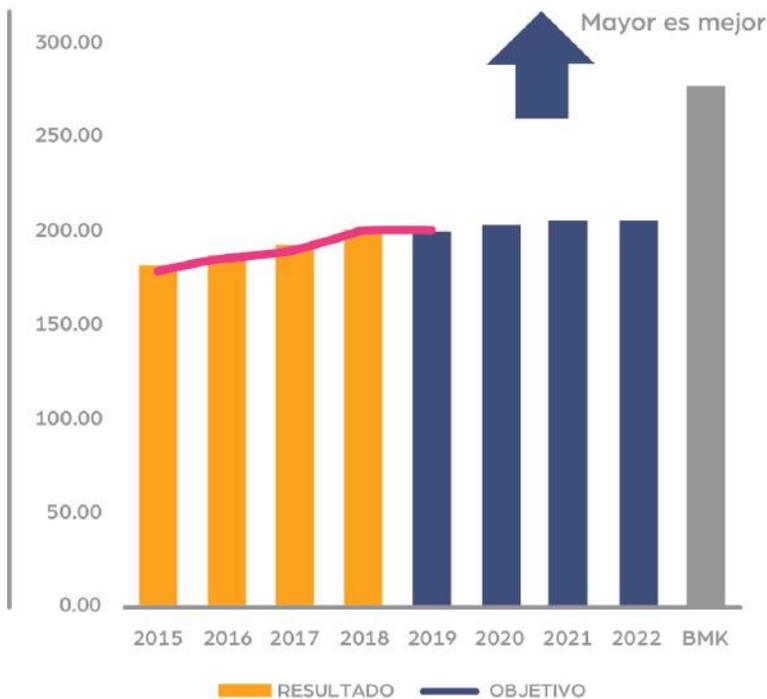
CUIDADO DEL USO DE ENERGÍA

Este éxito ha radicado en la Innovación en nuevas tecnologías de procesos y fuentes de energía alterna, termografía para detección de fugas de energía y las 10 prácticas para el ahorro de energía que cuentan con la certificación por parte de la ONG Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF).



RESULTADOS

CUHHD (Cajas Unidad Horas Hombre Directas)



Alineación con el Objetivo Estratégico:
OE1: Tener el mejor desempeño financiero de las embotelladoras de Arca Continental México y de la industria en que participamos.

¿Cuál es el propósito del indicador?
Medir productividad en cajas unidad por horas hombre

¿Cómo se mide este indicador?
Cajas unidad producidas / horas hombre trabajadas

Benchmark:
BEBIDAS MÉXICO Planta Aguascalientes

Explicación de los resultados:
Implementación de Sistema de Gestión Gerencial en Piso, Equipos de mejora continua transversales por proceso

Relación con otros Procesos Facilitadores:
2) Estrategia 5) Procesos y Clientes

Reducción de consumos energéticos y recursos no renovables "Agua"



Alineación con el Objetivo Estratégico:

OE5: Ser una empresa socialmente responsable y obtener el reconocimiento de la comunidad que garantice la continuidad del negocio

¿Cuál es el propósito del indicador?

Reducir el consumo en nuestros procesos y garantizar el suministros para las futuras generaciones

¿Cómo se mide este indicador?

Se realiza con base al consumo de agua en general de la planta entre los litros de bebida producidos. (Litros de agua / Litros de bebida)

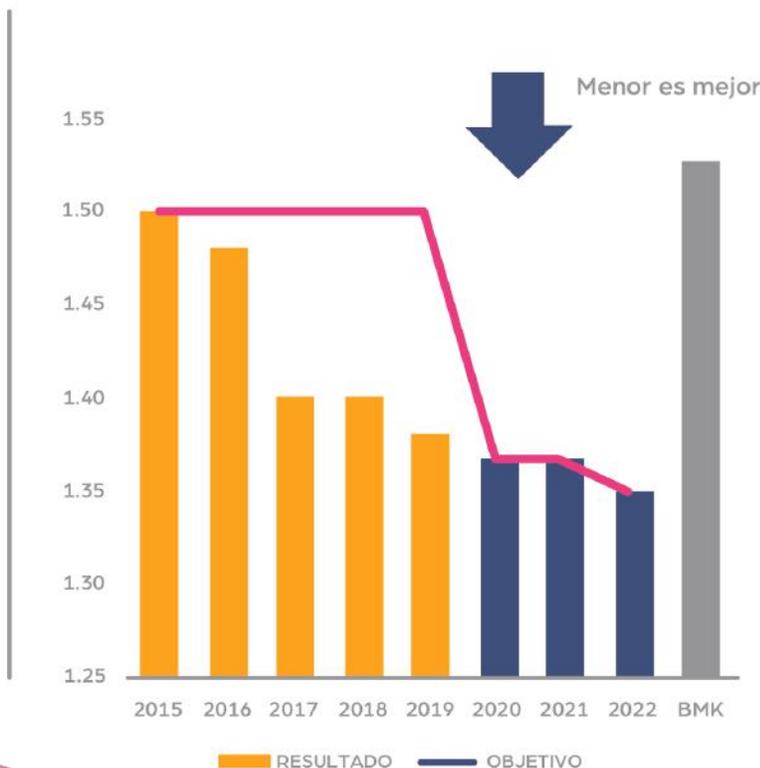
Benchmark:

Arca Continental México 1.50 Referencia Informe anual 2015 y con la compañía FEMSA 1.59 Referencia Informe anual 2018

Explicación de los resultados:

Se obtiene con base a la planeación estratégica y aplicación de prácticas de ahorro, 2020 se arrancó con un resultado fuera del cual ya se tienen estrategias para revertir el resultado

Disminución de la huella ambiental "Uso eficiente de la Energía"



Alineación con el Objetivo Estratégico:

OE2: Ser el mejor socio comercial de nuestros clientes.

OE3 Cumplir y superar las expectativas de nuestros consumidores en bebidas y alimentos.

OE5 Ser una empresa socialmente responsable y obtener el reconocimiento de la comunidad que garantice la continuidad del negocio del negocio

¿Cuál es el propósito del indicador?

Reducir el consumo de energía en nuestros procesos

¿Cómo se mide este indicador?

Se calcula con base en los litros de bebida producidos entre los KWH consumidos (Litros de bebida / KWH)

Benchmark:

Arca Continental México 32.53 Benchmarking 2015 a 2019

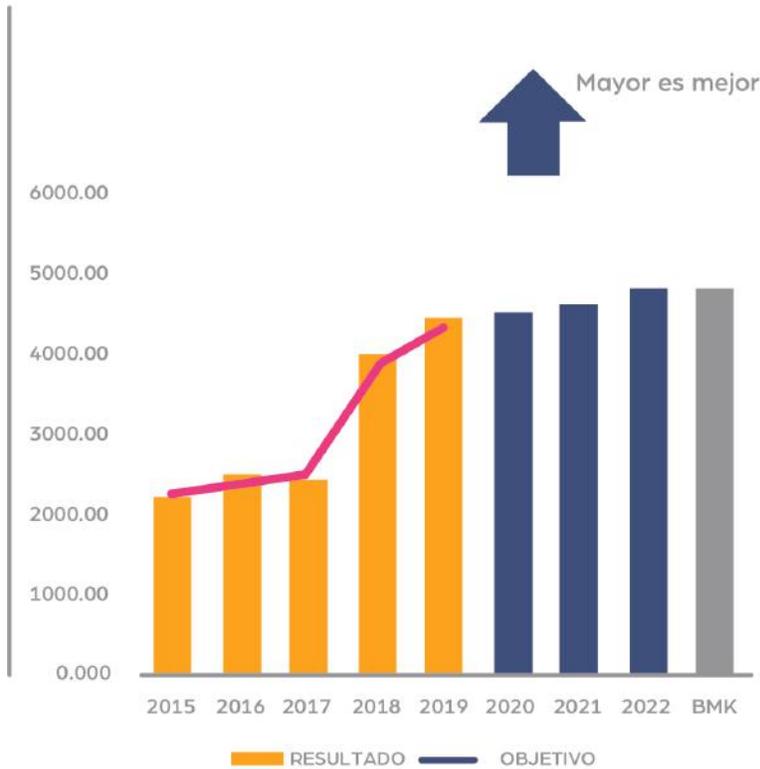
Explicación de los resultados:

Se obtiene con base en la aplicación de buenas prácticas de ahorro de energía

Alineación con otros procesos facilitadores

- 1 Liderazgo y Estilo de Gestión
- 2 Estrategia

EBITDA



Alineación con el Objetivo Estratégico:

OE1: Tener el mejor desempeño financiero de las embotelladoras de Arca Continental México y de la industria en que participamos

¿Cuál es el propósito del indicador?

Medir el desempeño financiero con el propósito de aumentar la eficiencia del uso de los recursos

¿Cómo se mide este indicador?

Beneficio antes de intereses, impuestos, devaluaciones y amortizaciones

Benchmark:

TOTAL AC

Explicación de los resultados:

Consolidación de resultados a nivel región comparativo vs AC Total

Alineación con otros procesos facilitadores

2) Estrategia 5) Procesos y Clientes

LTIR



Alineación con el Objetivo Estratégico:

OE4 Ser el mejor lugar para trabajar de nuestros actuales colaboradores y futuras generaciones

¿Cuál es el propósito del indicador?

Garantizar la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores

¿Cómo se mide este indicador?

Se mide con respecto al tiempo perdido por un accidente incapacitante o fatalidad

Benchmark:

Arca Continental México, Referencia Informe anual 2015 a 2018 en el ramo de Bebidas

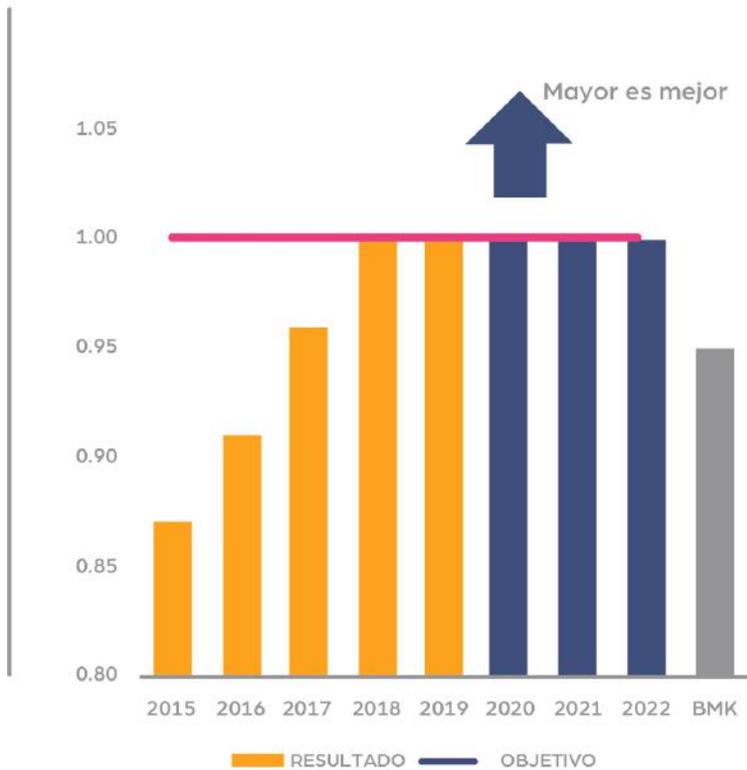
Explicación de los resultados:

Impulsamos la participación de los equipos de mejora continua, certificamos a las PE de Seguridad en Normas, Procedimientos o Requisitos relacionados con seguridad o Salud, se dan a conocer en los diferentes tableros.

Alineación con otros procesos facilitadores

1 Liderazgo y Estilo de Gestión.
2 Estrategia
4 Recursos, proveedores alianzas
5 Procesos y clientes

Índices de generación y reciclaje de desechos (CERO Residuos)



Alineación con el Objetivo Estratégico:

OE5 Ser una empresa socialmente responsable y obtener el reconocimiento de la comunidad que garantice la continuidad del negocio

¿Cuál es el propósito del indicador?

Garantizar que los residuos generados no se destinaran a un relleno sanitario

¿Cómo se mide este indicador?

Se mide con las Métricas de Residuos en donde se tienen las cantidades y destinos de cada uno de estos.

Benchmark:

Arca Continental México, Referencia Informe anual 2015 a 2018 en el ramo de Bebidas.

Explicación de los resultados:

Se obtiene con base a la disciplina del programa de manejo de residuos

Alineación con otros procesos facilitadores

- 1 Liderazgo y Estilo de Gestión
- 2 Estrategia
- 4 Recursos, proveedores alianzas
- 5 Procesos y clientes

CEREMONIA DE ENTREGA

