

COMPROMISO SOCIAL Y DESARROLLO SUSTENTABLE

Reporte 2012



Comprometidos con el presente para un futuro mejor

COMPROMISO SOCIAL **Y DESARROLLO SUSTENTABLE**

Reporte 2012

	Capítulo 1: Estrategia y perfil de Empresas Polar	pág. 6
	Capítulo 2: Enfoque Directivo	pág. 22
	Capítulo 3: Gestión y Desempeño 2012	pág. 34
	3.1. Gente Polar	pág. 36
	3.2. Gestión Ambiental Responsable	pág. 54
	3.3. Desarrollo de la cadena de valor	pág. 64
	3.4. Compromiso con los consumidores	pág. 72
	3.5. Fortalecimiento de la sociedad y las comunidades	pág. 92



Capítulo 1

Estrategia y perfil de Empresas Polar

1

2

3



Mensaje del Presidente Ejecutivo

Para Empresas Polar es una gran satisfacción presentar su segundo Reporte de Compromiso Social y Desarrollo Sustentable, el cual resume los logros y retos del ejercicio fiscal 2012. Esta publicación es una muestra de nuestro continuo esfuerzo por innovar en prácticas responsables y comprometidas, incorporando herramientas de gestión y medición que nos permiten identificar oportunidades que conduzcan a la sustentabilidad.

Hoy en día, nuestra visión única de desarrollo sustentable nos mantiene abiertos al diálogo para lograr formas productivas que armonicen el saldo de las dimensiones económica, social y ambiental. Esta posición integral es posible gracias al compromiso social con el que nacimos hace 72 años y que se fortalece día a día impulsándonos a asumir nuevos retos que consideren, inicialmente, la responsabilidad de cumplir con nuestras obligaciones de empresa; luego, la respuesta que damos por los efectos de nuestra interacción con la sociedad; y en un tercer nivel, nuestro deseo genuino de contribuir activamente con el fortalecimiento de la sociedad y las comunidades.

Nuestra razón de ser se mantiene firme y nos ayuda a perseguir el futuro que deseamos, nos orienta a contribuir a la calidad de la vida cotidiana de todos, por medio de una amplia y accesible oferta de excelentes productos y marcas de alimentos y bebidas, con la mejor relación precio-valor. Aspiramos a que todos y cada uno en Empresas Polar trabajen con pasión aportando al bien de las personas, de las comunidades y del país. Nuestro trabajo está al servicio del bien individual y común, en la medida en que cumplimos nuestros compromisos con los diferentes grupos relacionados y participamos solidariamente en los sectores más vulnerables de la población.

El ejercicio recién culminado se caracterizó por añadir dificultades al ya complejo entorno venezolano en



que hemos tenido que desenvolvemos desde hace varios años, al afectar negativamente diversos procesos de la organización y los volúmenes de venta de las empresas que la conforman. A pesar de esta situación, seguimos adelante y logramos resultados positivos en muchos de nuestros proyectos e indicadores de gestión.

En Empresas Polar entendemos que el trabajo enriquecedor y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano, por lo que ponemos especial interés en la atención a nuestra gente. Este reporte destaca un extraordinario empeño durante el período 2012 por mantener la estabilidad del colectivo de trabajadores, procurando que las situaciones desafortunadas vividas impactaran lo menos posible a la menor cantidad de personas, tratando por otro lado de seguir mejorando el estándar de las condiciones y beneficios laborales que históricamente hemos ofrecido. Igualmente muestra el gran fortalecimiento de la cultura de seguridad y salud laboral, que logró conductas y prácticas mucho más seguras en cada lugar de trabajo. También fue evidente en este ejercicio fiscal el esfuerzo por mantener diálogos tolerantes, con alto nivel de entendimiento, en cualquier tipo de negociación interna.

Nuestra razón de ser se mantiene firme y nos ayuda a perseguir el futuro que deseamos

Con respecto a la gestión ambiental, reafirmamos nuestra preocupación por el mantenimiento de una labor industrial responsable, considerando las implicaciones directas e indirectas de las decisiones y actividades, e identificando opciones que ayudaron a mejorar aspectos relacionados con materia prima, insumos, energía y agua. En las instalaciones manufactureras de la organización evidenciamos un incremento importante en los índices de residuos sólidos no peligrosos destinados a reciclaje, lo que disminuyó la cantidad de desechos dispuestos en los rellenos sanitarios o vertederos. De igual forma, logramos mejorar los indicadores relacionados con agua de insumo y con efluentes.

En cuanto al desarrollo de la cadena de valor, evidenciamos avances significativos en la gestión integral de nuestros proveedores de alto impacto a través de su incorporación, evaluación, desarrollo y reconocimiento. Durante los dos últimos años crecer junto a los proveedores implicó el rediseño de los procesos, con el objetivo de optimizar resultados y recursos que permitieran así generar nuevas oportunidades para todos. Asimismo, continuamos con la ejecución de prácticas orientadoras y transparentes en cada uno de los procesos vinculados a clientes. Además, fortalecimos el Maestro Integrado de Clientes, que permite capturar clientes potenciales inter-negocios y coordinar de manera sinérgica la ejecución de los procesos que garantizan la correcta atención de cada una de nuestras fuerzas de ventas.

Acerca de nuestro compromiso con los consumidores destaca en gran medida el fortalecimiento de la estrategia integral de consumo sustentable, especialmente la puesta en marcha de la plataforma Bienestar en el Consumo que promueve la adopción de mejores hábitos para una vida saludable. Las manifestaciones de esta iniciativa fueron, por un lado, el desarrollo de una nueva iconografía de la información nutricional, que

progresivamente ha ido vistiendo todo el portafolio del negocio de alimentos, y por otro la salida al aire de la campaña de comunicación institucional *Disfruta cada momento en su justa medida*.

Finalmente, como actores comprometidos de desarrollo sustentable, nuestras acciones enfocadas en el fortalecimiento de la sociedad y las comunidades abarcaron la celebración de los primeros 35 años de vida institucional de Fundación Empresas Polar, además de la continuidad de los programas de Fundación Danac, Centro de Atención Nutricional Infantil Antímamo (Cania) y Centro de Desarrollo Deportivo Empresas Polar, así como la consolidación del portafolio de actividades del programa Voluntariado Empresas Polar y el desarrollo de alianzas, proyectos y contribuciones en materia deportiva.

Cerramos agradeciendo a los accionistas de Empresas Polar por la confianza otorgada; a nuestros clientes y proveedores, por el trabajo en equipo y su contribución al crecimiento de nuestra cadena de valor; a los consumidores, por mantenernos en posiciones de liderazgo de mercado y por impulsarnos a ser cada vez mejores en lo que hacemos. A todos nuestros compañeros de trabajo, también un reconocimiento a su integridad, excelencia, alegría y pasión por el bien con que diariamente adelantan sus tareas en la organización. Sigamos trabajando para promover una mejor calidad de vida y el bienestar de todos los venezolanos en cada rincón por el que pasamos.

Lorenzo Mendoza Giménez
Presidente Ejecutivo
Empresas Polar

Empresas Polar se propuso publicar cada dos años un informe donde comparte información acerca de las prácticas relacionadas a trabajadores, consumidores, clientes, proveedores, ambiente, comunidad y a la sociedad

Acerca de este reporte y su base metodológica

Con la finalidad de construir y fortalecer un modelo propio de compromiso social y desarrollo sustentable, que además permita establecer anualmente aspectos de mejora continua, desde el año 2009 Empresas Polar adelanta un proceso permanente de diagnóstico y análisis de sus prácticas e indicadores en esta materia, de manera transversal en toda la organización y acorde con los cambios que vive el país y a los intereses comunes de los relacionados.

Este proceso toma en cuenta orientaciones de los estándares internacionales Norma ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social y Global Reporting Initiative (GRI). Ambas metodologías, en conjunto, proveen un marco de referencia integral y amplio sobre la progresiva incorporación de políticas y prácticas empresariales socialmente responsables y vinculadas al desarrollo sustentable. Igualmente, se incorporan al proceso de análisis estratégico indicadores propios de la organización que dan respuesta a los diferentes temas y aspectos de Compromiso Social y Desarrollo Sustentable, más allá de los sugeridos por los estándares, debido al complejo abordaje de la organización en esta materia. Es así como se evidencia un estilo y modelo propio en la presentación de resultados que considera distintas propuestas metodológicas, sin apegarse a una en particular.



Este reporte ofrece una síntesis sobre las actividades corporativas y de producción

En este sentido, Empresas Polar se propuso publicar cada dos años un informe que le permita compartir información acerca de las prácticas relacionadas con trabajadores, consumidores, clientes, proveedores, ambiente, comunidad y con la sociedad en general. El primero se llamó Reporte de Compromiso Social y se publicó en marzo de 2011, en el marco de la celebración del 70° aniversario de la organización, como parte de una publicación especial de información institucional que abarcó temas de historia, cultura y quehacer bajo el título *Empresas Polar: 70 años de Compromiso con Venezuela*.

Para esta segunda edición se amplió el nombre a *Reporte de Compromiso Social y Desarrollo Sustentable*, con el objetivo de consolidar el compromiso solidario de Empresas Polar, que la impulsa a involucrarse y actuar en busca del logro del bien de todos y cada uno, con su conciencia sobre la necesidad de conseguir un punto de equilibrio entre la protección al medio ambiente y el crecimiento social y económico, para el hombre y la sociedad. Es gracias a ese compromiso social que ha caracterizado a la organización durante 72 años, que hoy puede dar un paso más para enfocarse en el diseño de metas de sustentabilidad.

Este reporte ofrece una síntesis sobre las actividades corporativas y de producción llevadas a cabo durante el período que inició el 1 de octubre de 2011 y que culminó el 30 de septiembre de 2012. Los resultados presentados corresponden a operaciones desarrolladas fundamentalmente en Venezuela, aun cuando se muestra información somera sobre actividades en Colombia, Estados Unidos y México, a manera de referencia acerca de la evolución internacional de Empresas Polar.



Perfil de la organización

Empresas Polar es una corporación industrial de capital privado venezolano creada en el año 1941, cuyas actividades productivas están centradas en el sector de alimentos y bebidas. Está constituida por tres empresas modulares: Cervecería Polar (CP), Alimentos Polar Comercial (APC) y Pepsi-Cola Venezuela (PCV).

La preferencia de los consumidores le ha permitido alcanzar el liderazgo en el mercado a través de un portafolio diversificado de productos y marcas en diferentes categorías. Los productos líderes de la organización también se comercializan en otros países de América Latina, el Caribe, Norteamérica y Europa.

Empresas Polar dispone de la infraestructura de producción, comercialización y servicios más importante del sector privado de Venezuela. Cuenta con 28 plantas de producción y 164 centros de distribución (agencias, sucursales y oficinas) ubicados a lo largo de todo el territorio venezolano, a los que se suman una planta de alimentos en Colombia y una de malta en Estados Unidos.

Empresas Polar cuenta con 28 plantas de producción y 164 centros de distribución



Negocios, portafolios y mercados servidos



Cervecería Polar C.A.

A esta empresa la caracteriza la fuerte tradición del negocio de Cerveza y Malta que dio origen a Empresas Polar hace 72 años. Hoy día ofrece un portafolio de altísima calidad en el sector de bebidas a base de cebada malteada y uvas fermentadas, las cuales participan en cuatro categorías de mercado: Cerveza, Malta, Vinos y Sangría.

Sus 13 marcas, en diversas presentaciones, son reconocidas en cada uno de los segmentos que atienden, satisfaciendo a cabalidad las necesidades del mercado venezolano, lo que le ha permitido alcanzar una clara preferencia de los consumidores.

Las actividades de producción y distribución están organizadas en 7 plantas de producción (4 cerveceras, 1 de vinos y 2 de empaques) y 83 agencias de distribución en todo el país. Actualmente la plantilla de trabajadores de Cervecería Polar en Venezuela es de más de 9.200 personas.



Sus 13 marcas, en diversas presentaciones, son reconocidas en cada uno de los segmentos que atienden



Cerveza

Malta

Vinos

Sangría

Negocio: Cerveza y Malta

Negocio: Vinos y derivados



Alimentos Polar juega un rol fundamental en el abastecimiento continuo de más de 20 categorías de mercado para millones de venezolanos



Es un conglomerado industrial dedicado a la producción y distribución de alimentos, que juega un rol fundamental en el abastecimiento continuo de más de 20 categorías de mercado para millones de venezolanos.

Con actividades desde hace más de 50 años, el negocio de alimentos es el que más productos aporta al portafolio global de Empresas Polar. Posee marcas líderes reconocidas en cada segmento, que por la altísima calidad que siempre las ha caracterizado son las preferidas de gran parte de los consumidores.

A este negocio están adscritas las operaciones de Productos Efe S.A., desde 1987, cuando su portafolio de productos y marcas líderes se incorporó a la organización, lo que le permitió fortalecer su posicionamiento como el helado preferido para compartir. Por su parte, Pascual Andina C.A. se suma a la experiencia,

trabajo y compromiso de Alimentos Polar Comercial y del Grupo de Leche Pascual, de España, con el objetivo de ofrecer yogures pasteurizados de larga duración producidos con esfuerzo venezolano.

Sus distintos portafolios están compuestos por 22 marcas de alimentos para personas y animales, y de productos de limpieza. Las actividades de producción se llevan a cabo en 14 plantas manufactureras, incluidas Productos Efe y la reciente MiGurt de Pascual Andina, ubicadas en distintos territorios de Venezuela; mientras que para las tareas de distribución esta empresa cuenta con 38 oficinas de venta, sucursales y centros de distribución.

Actualmente, más de 7.700 personas trabajan en el negocio de alimentos de Empresas Polar en Venezuela.

El portafolio de Alimentos Polar se compone de 22 marcas de alimentos para personas y animales, y de productos de limpieza

Cereales y Derivados Modificadores Lácteos, Bebidas en Polvo y Dulces Grasas, Aderezos y Quesos



Proteínas Yogur y Derivados Mascotas y Alimentos Balanceados para Animales (ABA) Limpieza





Nació en 1996 mediante alianza estratégica con el socio internacional PepsiCo, consolidando así los negocios de Bebidas Carbonatadas (refrescos) y No Carbonatadas que daban sus primeros pasos en la organización. El rápido crecimiento de sus marcas y productos le ha permitido abarcar siete categorías de mercado, además del establecimiento de 7 plantas de producción y 43 agencias de distribución que, al sumar actividades corporativas de planificación, administración y mercadeo, generan más de 9.000 puestos de trabajo en todo el país.

El portafolio de Pepsi-Cola Venezuela satisface diversas necesidades de los consumidores como las de hidratarse, nutrirse, disfrutar, refrescarse o acompañar sus comidas, cubriendo distintas ocasiones tanto dentro como fuera del hogar. Cada producto, de las 16 marcas, cuenta con los más altos estándares de calidad y sabor, haciendo que todos tengan un alto posicionamiento en el mercado.



El portafolio de Pepsi-Cola Venezuela satisface diversas necesidades de los consumidores como: hidratación, nutrición, disfrute y refrescamiento, o acompañamiento de las comidas



Instituciones sociales especializadas

También forman parte de Empresas Polar otras instituciones creadas y sustentadas exclusivamente por la organización, las cuales están vinculadas a su desempeño social en diferentes áreas de acción y conforman el grupo interno de compañías o empresas relacionadas. Alrededor de 300 personas dedican su quehacer diario a generar iniciativas sociales y comunitarias.

Fundación Empresas Polar (1977): tiene la misión de apoyar y fomentar iniciativas innovadoras y sustentables que fortalezcan el tejido social de Venezuela y que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, a través de iniciativas en áreas prioritarias de salud, educación y desarrollo comunitario. Cumple igualmente un rol asesor para el seguimiento del compromiso social y desarrollo sustentable de la organización, así como para el acercamiento y atención de esta a las comunidades.

Fundación Danac (1986): se enfoca en la ejecución de programas de investigación y transferencia

de tecnologías que permitan el mejoramiento de los sistemas agroalimentarios, aplicando criterios de sostenibilidad en cada una de sus prácticas agrícolas.

Centro de Atención Nutricional Infantil Antimano –Cania (1995): está dedicado a favorecer el desarrollo de capital humano y social a través de la atención integral de la condición nutricional, la producción de conocimientos y la formación de recursos humanos en el área de la nutrición para lograr cambios positivos sostenibles en la comunidad, gremios científicos y académicos.

Centro de Desarrollo Deportivo Empresas Polar (2009): sus líneas de acción son la masificación deportiva y el desarrollo de comunidades deportivas, mediante la formación de atletas, técnicos y docentes, así como de la ejecución de programas integrales de vida saludable. Cuenta con campos de béisbol y fútbol, y canchas de usos múltiples para la práctica de baloncesto y voleibol.

Alrededor de 300 personas dedican su quehacer diario a generar iniciativas sociales y comunitarias



Actividades internacionales

Alimentos Polar Colombia

Comenzó actividades en 1996 y desde entonces recibe lineamientos estratégicos de Alimentos Polar Comercial en Venezuela, compartiendo la razón de ser y los esenciales culturales de Empresas Polar. Cuenta con oficinas en Bogotá, una planta de producción en Facatativá y establecimientos de distribución en cuatro regiones de Colombia, donde trabajan más de 700 personas.

La creación de esta empresa enfocada en la producción y distribución de harinas precocidas de maíz, avenas, arepas listas y comida para mascotas significó un gran impulso a la expansión internacional de Empresas Polar, particularmente en el negocio de alimentos, que en el último período reportado evidenció un incremento en las ventas de 7,8% en comparación con el año anterior.



The Florida Brewery

Esta planta, ubicada en Florida, Estados Unidos, inició actividades en el 2011 con la producción de maltas. Debe su origen a las iniciativas de crecimiento internacional de Cervecería Polar, empresa encargada del seguimiento de las operaciones de acuerdo con la planificación estratégica propia del negocio de cerveza y malta de Empresas Polar. Cuenta con el apoyo de la empresa Polar Trading para las tareas de distribución.

Con 47 puestos de trabajo, incluidos los de producción en The Florida Brewery y los de comercialización en Polar Trading, las actividades en Estados Unidos han logrado que actualmente Malta Polar se distribuya en ese país, Puerto Rico, Aruba, Curazao y España, capturando importantes eficiencias en el modelo de comercialización, que se traducen en mayor competitividad, particularmente en el mercado de Florida. En cuanto a la exportación de cerveza, bajo la marca in-



ternacional Polar Beer, la tradicional Polar Pilsen mantiene una posición de liderazgo en Curazao y presencia relevante en Aruba y Estados Unidos.

Grupo GEPP

Reciente empresa embotelladora y distribuidora de las bebidas de PepsiCo Internacional en México. Creada en el año 2011 por sociedad entre la trasnacional, Pepsi-Cola Venezuela y las mexicanas Geupac y Geusa, estas últimas responsables anteriormente de distribuir los productos Pepsi en ese país. La alianza ofrece a los consumidores y clientes en México un portafolio más sólido de bebidas carbonatadas y no carbonatadas de las marcas Pepsi, Gatorade, 7Up, Lipton, Mirinda, Squirt, Santorini, Electropural, e-Pura y BeLight.

A diferencia de las operaciones de Empresas Polar en Colombia y Estados Unidos, cuyas estrategias se diseñan totalmente de acuerdo con los lineamientos

En el negocio de alimentos, en comparación con el año anterior se evidenció un incremento en las ventas de

7,8%

de Alimentos Polar Comercial y Cervecería Polar, esta nueva actividad internacional corresponde a una inversión de negocio con el grupo Cultiva y el socio estratégico PepsiCo. La dirección de GEPP recae sobre esta nueva sociedad, en la que los accionistas están representados en su propia Junta Directiva.

La visión de largo plazo de Empresas Polar junto a su experiencia y conocimiento en el sector de consumo masivo, la compromete con la construcción de una empresa competitiva en el mercado mexicano, para el beneficio de los trabajadores, clientes y consumidores.

Cambios significativos recientes: yogures y Planta MiGurt

Luego de la alianza firmada en el año 2010 entre Alimentos Polar Comercial y Grupo Leche Pascual que dio origen a la empresa venezolana Pascual Andina, durante el ejercicio fiscal 2012 se llevaron a cabo las tareas de adecuación de Planta MiGurt, así como las de desarrollo de los proveedores de materia prima.

La Planta MiGurt está equipada con tecnología de punta, tiene una capacidad para producir 53 millones de kilos de yogur y genera 120 puestos directos de trabajo y aproximadamente 600 indirectos

La nueva instalación manufacturera, productora de yogur de larga duración, ubicada en la zona industrial de Valencia, estado Carabobo, significó una inversión de 629 millones de bolívares (más de 140 millones de dólares). Está equipada con tecnología de punta, tiene una capacidad instalada para producir 53 millones de kilos de yogur y genera 120 puestos directos de trabajo y aproximadamente 600 indirectos.

Asimismo, cuenta con una plataforma tecnológica en la que destacan sofisticados robots, que permiten un mayor aprovechamiento de la materia prima, calidad del producto y celeridad en el empaque.

Con este proyecto también nacieron oportunidades de crecimiento para pequeños emprendedores que decidieron acompañar a la organización en una relación ganar-ganar, apostando por una idea que hoy los convierte en proveedores de frutas cultivadas exclusivamente para dicha operación.

La planta inició una completa línea de yogures pasteurizados, de larga duración, a





precios competitivos. Se trata de la llegada al mercado venezolano de la marca MiGurt, que representa la incursión de Alimentos Polar Comercial en esta categoría de productos.

Impacto económico en Venezuela

Según la Confederación Venezolana de Industriales (Conindustria), en los últimos 10 años la industria nacional ha reducido sus niveles de producción, empleo, inversiones y ventas, repercutiendo negativamente en la generación de nuevos puestos de trabajo, competitividad y productividad del país. Las cifras del Instituto Nacional de Estadística (INE) indican que entre los años 1999 y 2008 hubo una caída de 36% en la cantidad de empresas privadas existente en el país.

Por otro lado, las cifras publicadas recientemente por el Banco Central de Venezuela muestran que durante el año 2012 la economía venezolana experimentó un crecimiento de 5,4% del Producto Interno Bruto (PIB), con una inflación anualizada de 18% al mes de septiembre, medida por la variación del Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC), 8,5% por debajo de la del ejercicio anterior, mientras que el gasto de consumo final privado subió 6,5%.

Frente a estos escenarios, Empresas Polar ha permanecido firme en su rol de defender e impulsar al sector privado y de promover su inversión, posicionando al mismo tiempo la importancia del empresario venezolano como impulsores de la productividad, la generación de empleo y el compromiso social.

De sus primeros 50 trabajadores en la temprana década de los 40, esta organización pasó a generar ac-

tualmente más de 27.700 empleos directos y más de 150.000 indirectos, lo que representa aproximadamente 1,3% de la fuerza laboral venezolana y la lleva a posicionarse nuevamente como la principal empleadora del sector privado del país. Solo en los últimos 10 años ha incorporado más de 12.000 puestos de trabajo.

Igualmente, Empresas Polar contribuye con 4,1% de los ingresos fiscales no petroleros, debido a los distintos impuestos que son aplicados a la organización y a los productos que manufactura. Además, aporta al país 2,9% del PIB no petrolero.

A estos indicadores se suma el hecho de que la organización produce 18% de los productos que integran la Canasta Alimentaria Normativa (cesta básica) y dentro de sus diversos portafolios se encuentran muchas de las marcas venezolanas de mayor trayectoria y reconocimiento nacional e internacional, gracias a la preferencia de los productos por parte de los consumidores.

Empresas Polar está consciente de que para poder ofrecer empleos productivos y bien remunerados, generar bienestar a muchas familias y retribuir a la sociedad, es necesario que las empresas del país puedan lograr una justa rentabilidad, puesto que esta impulsa una actitud responsable y comprometida, que permite apoyar iniciativas de protección económica, social y ambiental que estimulen una senda de crecimiento y desarrollo sustentable.

Luego de 72 años de creada, el rol que Empresas Polar ocupa en la economía venezolana no se debe a fórmulas mágicas o atajos, sino a una clara visión de largo plazo donde el emprendimiento y la continua inversión son esenciales.



Empresas Polar en los últimos 10 años ha incorporado más de 12.000 puestos de trabajo





Capítulo 2

Enfoque Directivo

1

2

3



Para Empresas Polar liderar por influencia implica que el líder desempeñe los roles de modelaje, conducción y gerencia en las personas, equipos de trabajo, dentro de la organización y en su entorno



Gobierno corporativo

El modelo de gobernanza de Empresas Polar tiene como premisa el respeto por la institucionalidad y el equilibrio entre el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de quienes toman decisiones en representación de la organización, respaldado por sus esenciales culturales y código de ética, que guían cada actuación de manera coherente y consistente.

Las prácticas de gobierno corporativo promueven, a través de diferentes estructuras y procesos, la aplicación de los principios de:

- rendición de cuentas
- transparencia
- comportamiento ético
- respeto a los intereses de los involucrados
- normativas
- leyes vigentes

en el quehacer diario de la organización, lo cual es fundamental para la constante incorporación de iniciativas socialmente responsables y comprometidas.

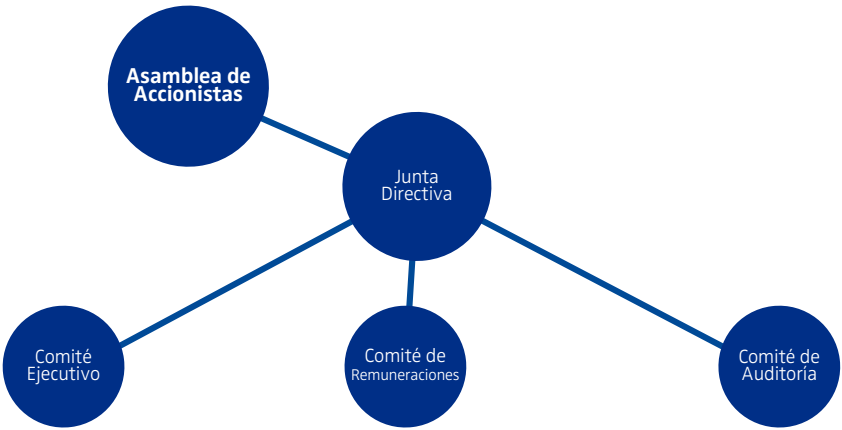
La incorporación eficaz de dichas iniciativas tiene relación directa con el lideraz-

go por influencia ejercido en Empresas Polar, clave no solo para la toma de decisiones sino también para motivar a los trabajadores, como personas y como Gente Polar, a la adopción de prácticas responsables y comprometidas que apunten a un desarrollo integral. Es así como la organización impulsa y promueve el crecimiento y desarrollo de sus trabajadores como líderes integrales, con la capacidad de inspirar y facultar a otros para que utilicen su propio poder y sus talentos con el objeto de evolucionar hacia un estado deseado de manera sustentable, dentro



Empresas Polar tiene como premisa el respeto por la institucionalidad y el equilibrio entre el nivel de autoridad, la responsabilidad y la capacidad de quienes toman decisiones

Empresas Polar impulsa y promueve el crecimiento y desarrollo de sus trabajadores como líderes integrales



de un marco de libertad responsable, respeto mutuo, justicia y solidaridad, principios esenciales de su identidad cultural. Para Empresas Polar liderar por influencia implica que el líder desempeñe los roles de modelaje, conducción y gerencia en las personas, equipos de trabajo, dentro de la organización y en su entorno.

Estructura de gobierno

Empresas Polar es una organización empresarial de origen familiar, cuyos miembros respetan y aprecian la autoridad de la Junta Directiva sin que su condición de accionistas modifique o condicione las prácticas y decisiones de la gestión.

Su estructura de gobierno incluye los siguientes órganos:

Asamblea de Accionistas: le corresponde la suprema dirección de los negocios y las orientaciones asociadas a la dirección, así como aprobar o improbar las cuentas de la administración y hacer los reparos necesarios. De igual forma, anualmente debe designar a los miembros de la Junta Directiva. Todas las acciones de las empresas y compañías que conforman Empresas Polar tienen iguales derechos, incluido un voto por cada acción. Las decisiones son adoptadas por mayoría absoluta de votos, salvo en los casos en que la ley o estatutos internos dispongan otra cosa.

Junta Directiva: tiene a su cargo la administración y control de la gestión empresarial; debe considerar y resolver todas las operaciones relacionadas a su quehacer. Entre sus atribuciones se incluyen recoger e interpretar los lineamientos dados por la Asamblea de Accionistas y traducirlos en normas y políticas que sirvan para coordinar las actividades de la organización con otras instituciones; analizar los factores internos y externos, nacionales e internacionales, de cualquier índole que puedan afectar de manera positiva o negativa la marcha de los negocios, a fin de establecer planes estratégicos adecuados; informar a la Asamblea de Accionistas sobre las cuentas y negocios y hacerle las recomendaciones que juzgue



convenientes; así como designar al Presidente Ejecutivo y a los miembros de los comités Ejecutivo, de Remuneraciones y de Auditoría.

Puede estar constituida por hasta 10 miembros ejecutivos y 5 suplentes, quienes podrán ser reelegidos cada año si así lo determina la Asamblea de Accionistas.

Actualmente, de los 10 miembros ejecutivos 5 son parte de la familia fundadora, 4 son relacionados externos y uno es asesor especializado. Asimismo, uno de los miembros es mujer, 5 tienen entre 30 y 50 años de edad y 5 son mayores de 50.

La Junta Directiva designa de entre sus miembros a quien ejercerá el rol de su Presidente durante el ejercicio en cuestión, atribuyéndole las responsabilidades de convocar y presidir las reuniones de Asamblea de Accionistas, orientar y coordinar las actividades de los miembros de la Junta Directiva, y ejercer cualquier función que le corresponda conforme a los estatutos de Empresas Polar y al Código de Comercio venezolano. Todos los miembros tienen la obligación de cooperar continuamente en beneficio de la buena marcha de los negocios, así como de ejecutar las gestiones que les encomiende la Asamblea de Accionistas, la propia Junta Directiva y su Presidente.

Comité Ejecutivo: funciona como una junta directiva delegada para la gestión diaria de la organización y está integrado por el Presidente Ejecutivo, quien lo preside, y hasta 6 miembros más, escogidos por la Junta Directiva entre sus directores principales o suplentes. Este comité se reúne tan a menudo como lo requieren los intereses de la organización y en cada reunión mensual de la Junta Directiva presenta un informe de las actividades desarrolladas así como de las decisiones adoptadas, proponiendo las alternativas y recomendaciones que estima convenientes con respecto al desenvolvimiento y proyecciones de los negocios de las compañías.

El **Presidente Ejecutivo** tiene la responsabilidad de representar a la organización en sus actividades diarias y ante los diferentes públicos. Entre sus principales atribuciones y deberes destacan:

- Transmitir a la gerencia de la organización las directrices, estrategias, lineamientos y políticas que la Junta Directiva y el Comité Ejecutivo dicten en relación con los negocios y las compañías, asegurándose de su cumplimiento
- Elaborar los planes anuales de ingresos y egresos y de inversiones
- Proponer decisiones trascendentales necesarias para desarrollar los lineamientos dictados
- Ejecutar los actos, operaciones, negocios y transacciones que interesen a la organización, previa aprobación de la Asamblea de Accionistas, Junta Directiva o Comité Ejecutivo, según sea el caso, y vigilar la marcha de las operaciones y negocios de la organización dando las instrucciones que considere pertinentes

De la potestad que el **Presidente Ejecutivo** tiene de designar a la alta gerencia de la organización, así como de crear comités internos de funcionamiento, actualmente y desde hace varios años opera semanalmente el **Comité de Negocios**, integrado por los directores operativos de las empresas y negocios, y los de las direcciones corporativas de la organización, además de la gerente general de Fundación Empresas Polar, con la finalidad de diseñar planes estratégicos y operativos, coordinando y armonizando transversalmente todas las directrices.

Comité de Remuneraciones: tiene por objeto definir la política salarial del año y a partir de ahí fijar las remuneraciones de los altos niveles directivos y ejecutivos de la organización. Lo integran 8 miembros principales de la Junta Directiva designados por ese mismo órgano de gobierno, quienes se reúnen por lo menos una vez al año.

Comité de Auditoría: cumple el rol de monitoreo de los aspectos críticos de control de los negocios, con las funciones específicas de apoyar a la Junta Directiva en la implementación de las medidas necesarias para la preservación de la integridad financiera de las empresas y compañías, colaborando con ella en su labor de supervisión de las auditorías internas y externas; analizar los estados financieros antes de someterlos a consideración de la Junta Directiva para su posterior presentación a la Asamblea de Accionistas; y revisar las normas de seguridad industrial y ambiental que tiene la organización en sus actividades de producción y distribución, como parte de la vigilancia del desempeño económico, ambiental y social de la organización. Lo integran siete miembros ejecutivos o suplentes de la Junta Directiva, incluidos los presidentes Ejecutivo y de Junta Directiva. Se reúne ordinariamente cuatro veces al año y extraordinariamente cuando las circunstancias lo ameritan.



El Presidente Ejecutivo tiene la responsabilidad de representar a la organización en sus actividades diarias y ante los diferentes públicos.

El código de Ética es un documento que rige la labor diaria de todos los trabajadores, al exponer las conductas mínimas no negociables

Identidad cultural

La cultura de Empresas Polar es un marco referencial para los comportamientos y conductas de los trabajadores ante situaciones de dudas o dificultades. Introduce el concepto de Gente Polar, que se refiere al ejemplo que los trabajadores dan de lo que la organización es y quiere ser, a través de un comportamiento coherente y consistente entre lo que dicen, hacen y realmente son, empresa y trabajadores, a lo largo de toda la estructura y procesos.

Se trata de fundamentos filosóficos claros, una manera particular de entender el mundo y relacionarse con él, planteando al hombre como centro y un equilibrio entre la empresa, la persona y su trabajo.

Los Esenciales Culturales de Empresas Polar indican los rasgos deseables del comportamiento de los trabajadores,

por medio de principios o creencias que la organización considera verdades y que fundamentan su filosofía, valores y razón de ser; y de cualidades o valores que guían las decisiones, dilemas y actuaciones en la labor cotidiana, permitiéndoles orientarse hacia su razón de ser, que es el fin que da sentido a su labor y la impulsa hacia el futuro que desea.

Por otro lado, el Código de Ética es un documento que expone las conductas mínimas, no negociables, exigidas a los trabajadores y que rige en toda la organización con el fin de guiar la labor diaria. Presenta normas elementales de convivencia y está estructurado de acuerdo con las prácticas vinculadas a los diferentes grupos relacionados y según posibles situaciones de interés o conflicto. Cualquier evento que pueda ser considerado un conflicto de intereses debe ser comunicado formalmente y sin demoras al

La cultura de Empresas Polar es un marco referencial para los comportamientos y conductas de los trabajadores



Principios:

- Respeto mutuo
- Libertad responsable
- Justicia
- Solidaridad

Valores:

- Integridad
- Excelencia
- Alegría
- Pasión por el bien

supervisor inmediato, sin esperar a que esto sea solicitado. En Empresas Polar conocer y seguir las políticas que recoge este documento debe constituir una de las primeras responsabilidades de los trabajadores.

Manejo de información organizacional

Empresas Polar cuenta con mecanismos bidireccionales de comunicación establecidos, que permiten identificar áreas de acuerdo y desacuerdo, además de negociar para resolver posibles conflictos o identificar oportunidades.

Los líderes de la organización tienen el rol ineludible de comunicar, siempre y en cualquier escenario, lo que los trabajadores deben saber o hacer con cada mensaje corporativo, así como tener una apertura al diálogo que les permita escuchar a sus colaboradores.

Dado que la información puede compar-tirse de manera grupal o personal, Empre-sas Polar estableció mecanismos formales de comunicación que se implementan en un escenario u otro según la particu-

laridad de cada mensaje: encuentros cara a cara con los líderes de la organización, red de medios internos de comunicación Enfoque Polar (boletines electrónicos diarios, circuito cerrado de televisión, carte-las, boletín impreso mensual) y diversos documentos específicos.

Los trabajadores también tienen la li-bertad responsable de acercarse a sus supervisores directos, a la alta gerencia y dirección, e inclusive a la presidencia ejecutiva cuando lo consideran neces-a-rio, debido a la apertura de los estilos ge-nerenciales y al principio de respeto mutuo que prevalecen en la organización.

Asimismo, existe una Oficina de Aten-ción al Accionista ubicada en el Centro Empresarial Polar, para atender sus in-quietudes y proveerlos con los informes correspondientes en fechas cercanas a las asambleas.

En relación con la práctica de comunica-ciones externas, la organización transmi-te sus mensajes institucionales o posición ante situaciones particulares principal-mente a través de notas o comunicados de prensa, difundidos por los distintos

equipos de la Dirección de Comunicacio-nes e Imagen Corporativa, bajo la direc-ción de la Presidencia Ejecutiva. Cuenta con un sitio corporativo en internet y distintos canales de redes sociales, pla-taformas que también han desarrollado muchas de las marcas de Empresas Polar para apoyar sus actividades propias de mercadeo.

Adicionalmente, para ratificar el com-promiso de la organización con el sector alimenticio venezolano y la transparen-cia de sus procesos, Alimentos Polar Co-mercial decidió, de manera espontánea, publicar cada 15 días un reporte de su operación, enfocado en la producción y distribución de las nueve categorías de alimentos de la cesta básica que forman parte de su portafolio. Dicho documento, disponible en el sitio en in-ternet www.empresas-polar.com, detalla importantes indicadores que reflejan la claridad de la gestión de la empresa y permite comprender la complejidad de producir y comercializar alimentos en Venezuela, así como el tiempo requerido para cumplir con todos los permisos exi-gidos por la ley.

www.empresas-polar.com

[@EmresasPolar](https://twitter.com/EmresasPolar)

[/empresaspolarm](https://facebook.com/empresaspolarm)

YouTube.com/empresaspolarooficial

Libre y responsablemente los trabajadores se acercan a sus supervisores directos, a la alta gerencia, dirección y presidencia ejecutiva cuando lo consideran necesario



Compromisos con iniciativas externas

Empresas Polar valora en gran medida el trabajo en equipo y la creación y desarrollo de alianzas estratégicas en el sector público y privado, para la sostenibilidad de las iniciativas y el logro de los objetivos. La organización está convencida de que el desarrollo sustentable no puede impulsarse con acciones solitarias, por lo que promueve el acercamiento a instituciones empresariales, gubernamentales, gremiales, académicas, comunitarias y de desarrollo social, manteniéndose siempre fiel a su identidad cultural.

Grupos relacionados

Libre y responsablemente, Empresas Polar decidió empeñarse en:

- Respetar y valorar a los **trabajadores** como personas igualmente dignas, únicas en su individualidad y diversas en sus talentos e intereses, y propiciar las condiciones para su óptimo desempeño laboral, su crecimiento integral y la trascendencia de su trabajo
- Cooperar en la protección del **medio ambiente**, conscientes de la importancia de gestionar recursos de manera sustentable

- Brindar a los **clientes** un servicio que permita el logro de los objetivos comunes, relaciones de mutuo apoyo, crecimiento y desarrollo
- Dar a los **proveedores** la información conveniente para la elaboración de sus ofertas, una evaluación objetiva, un trato justo y oportunidades de crecimiento
- Garantizar la excelencia de todas sus marcas, ofreciendo productos que satisfagan las necesidades y expectativas de los **consumidores**, con la mejor relación precio-valor
- Respetar y contribuir al fortalecimiento de las **comunidades** donde se desempeña, propiciando relaciones de mutuo apoyo que faciliten el bienestar de las mismas de manera prioritaria, fortaleciendo el tejido social. Apoyar programas y proyectos en las áreas de educación, salud y desarrollo comunitario en beneficio de quienes están en situaciones de mayor vulnerabilidad
- Maximizar los beneficios para la organización, de modo que su valor se incremente progresivamente, proporcionando a los **accionistas** una rentabilidad adecuada de manera sostenida
- Desarrollar sus actividades en estricto cumplimiento de la **constitución** y las **leyes** de los países donde opera



Iniciativas desarrolladas por otros

Con la intención de compartir información sobre el modelo empresarial venezolano y en particular sobre la experiencia exitosa de Empresas Polar, el Presidente Ejecutivo de la organización se propuso participar anualmente en foros académicos o universitarios, así como en otros relacionados con asuntos de compromiso social y desarrollo sustentable que se lleven a cabo dentro y fuera del país.

Entre otras iniciativas, destaca en su agenda desde hace 15 años la participación en la conferencia anual, mundial y latinoamericana, de World Economic Forum, una organización internacional independiente comprometida a mejorar el estado del mundo, al incorporar a las empresas, los líderes políticos, académicos y de la sociedad para dar forma a las agendas globales, regionales e industriales.



Cámaras, asociaciones y redes

A través de las diferentes empresas e instituciones sociales que la conforman, Empresas Polar participa en diversas organizaciones e instituciones gremiales o especializadas relacionadas a su razón de ser y quehacer diario. En algunas integra los órganos de gobierno y en otras solo tiene consideraciones estratégicas o económicas como otros miembros.



EMPRESAS POLAR	INSTITUCIÓN		ÁREA DE INTERÉS
	Caveface Civea Cavenvases Profranquicia Venamcham Conindustria Fedecámaras	Cámara Venezolana de Fabricantes de Cerveza* Cámara de la Industria Venezolana de Especies Alcohólicas* Cámara Venezolana del Envase* Cámara Venezolana de Franquicias Cámara Venezolano Americana de Comercio e Industria Confederación Venezolana de Industriales* Federación de Cámaras y Asociaciones de Comercio y Producción de Venezuela	Cerveza Vinos Envases Franquicias Visas Industrias Cámaras
	Consecomercio Cavidea Cavenpesca Avipla Asograsas Venmaíz Avepastas Asotrigo Asovema Acupalma Cavilac Afaca	Consejo Nacional del Comercio y los Servicios Cámara Venezolana de la Industria de Alimentos* Cámara Venezolana de la Industria Enlatadora de Pesca* Asociación Venezolana de Industrias Plásticas Asociación de Industrias de Aceites y Grasas* Asociación Venezolana de Industriales de Harina de Maíz* Asociación Venezolana de Fabricantes de Pastas Alimenticias* Asociación Venezolana de Molinos de Trigo Asociación Venezolana de Molinos de Arroz* Asociación Venezolana de Cultivadores de Palma Aceitera* Cámara Venezolana de Industrias Lácteas Asociación Venezolana de Fabricantes de Alimentos Concentrados para Animales	Comercio Alimentos Atún y Sardinas Plástico Aceite y Margarina Harina de Maíz Precocida Pastas Alimenticias Pastas Alimenticias Arroz Aceite de Palma Helados Alimentos Balanceados para Animales Franquicias
	Profranquicia Asoquim Anber Cavilac RedEAmérica	Asociación Venezolana de la Industria Química y Petroquímica* Asociación Nacional de Bebidas Refrescantes* Cámara Venezolana de Industrias Lácteas Red Interamericana de Fundaciones y Acciones Empresariales para el Desarrollo de Base*	Limpieza Refrescos Jugos Desarrollo de Base
	RedSoc	Red Venezolana de Organizaciones para el Desarrollo Social*	Desarrollo Social
	Alianza Social RedEAmérica	Alianza Social de Venamcham* Red Interamericana de Fundaciones y Acciones Empresariales para el Desarrollo de Base	Desarrollo Social Desarrollo de Base

El asterisco (*) indica la participación de Empresas Polar en los órganos de gobierno de esas instituciones



Capítulo 3

Gestión y Desempeño 2012

- 1
- 2
- 3



Existe un compromiso solidario con los trabajadores que crea valor y sustentabilidad por medio del desarrollo de capacidades, el reconocimiento, la competitividad, la cultura y el bienestar social



Gente Polar

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la agenda internacional en materia laboral se enmarca en un contexto de globalización justa, que busca conjugar crecimiento económico e igualdad mediante la combinación de objetivos sociales y económicos que consideren la empleabilidad, el diálogo, los derechos y la protección.

Por su parte, la Norma ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social, sostiene que la empresa contribuye con uno de los objetivos más ampliamente aceptados por la sociedad, como es mejorar el nivel de vida a través del pleno empleo, la estabilidad y el trabajo decente. Asimismo, la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) propone indicadores fundamentados en la ética del trabajo, relacionados con la gran diversidad y amplitud expresada en el colectivo de trabajadores de las organizaciones.

En ese sentido, Empresas Polar fundamenta su modelo organizacional en el talento de las personas. Existe un compromiso solidario con los trabajadores que crea valor y sustentabilidad por medio del desarrollo de capacidades, el reconocimiento, la competitividad, la cultura y el bienestar social. Asimismo, se estimula el aporte de líderes de visión sistémica y capacidad para gestionar la complejidad de los entornos económico, político y social.

Este modelo deja atrás prácticas anteriores con base en la jerarquía y fomenta un estilo de liderazgo por influencia, a través del cual los líderes fortalecen sus capacidades de autoconducirse, autogerenciarse y de influir en otros para ayudarlos a lograr resultados, al promover el aprendizaje, la evolución continua y el desarrollo de sus máximas capacidades en la organización.

En Empresas Polar el liderazgo por influencia se ejerce individual y grupalmente, dentro y fuera de la organización. Está orientado a modelar e incidir en el desarrollo de los pensamientos y acciones de las personas, al convertir a los líderes en un ejemplo a seguir y una guía de referencia en relación con lo que establecen los esenciales culturales de Empresas Polar; conducir, alinear e inspirar ideas y acciones con el fin de guiar hacia el logro de un propósito común; gerenciar y gestionar todas las acciones, procesos y recursos para impulsar la evolución como organización, mediante la planificación, el avance y la definición de estrategias, procesos, estructuras, roles, infraestructura y servicios, aunados al conocimiento, la cultura y las capacidades humanas.

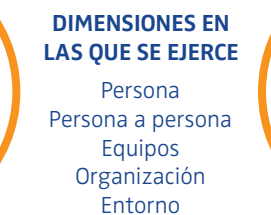
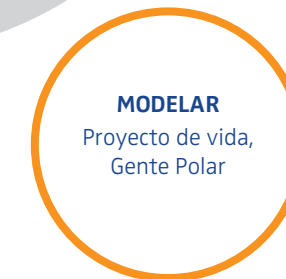
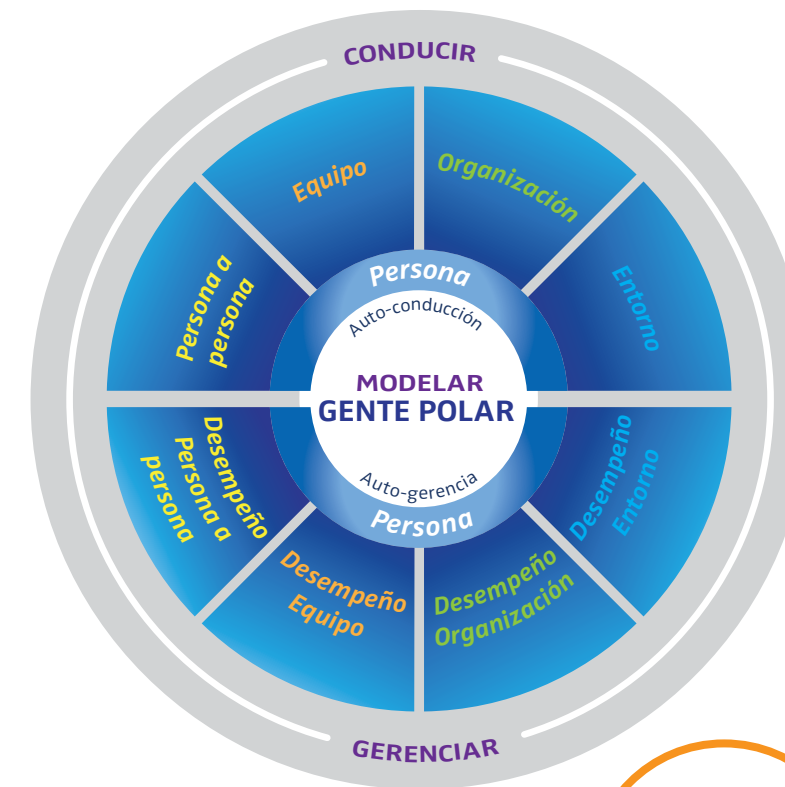
Del mismo modo, se consideran en gran medida el clima y compromiso organizacional para el establecimiento y ejecución de prácticas laborales.

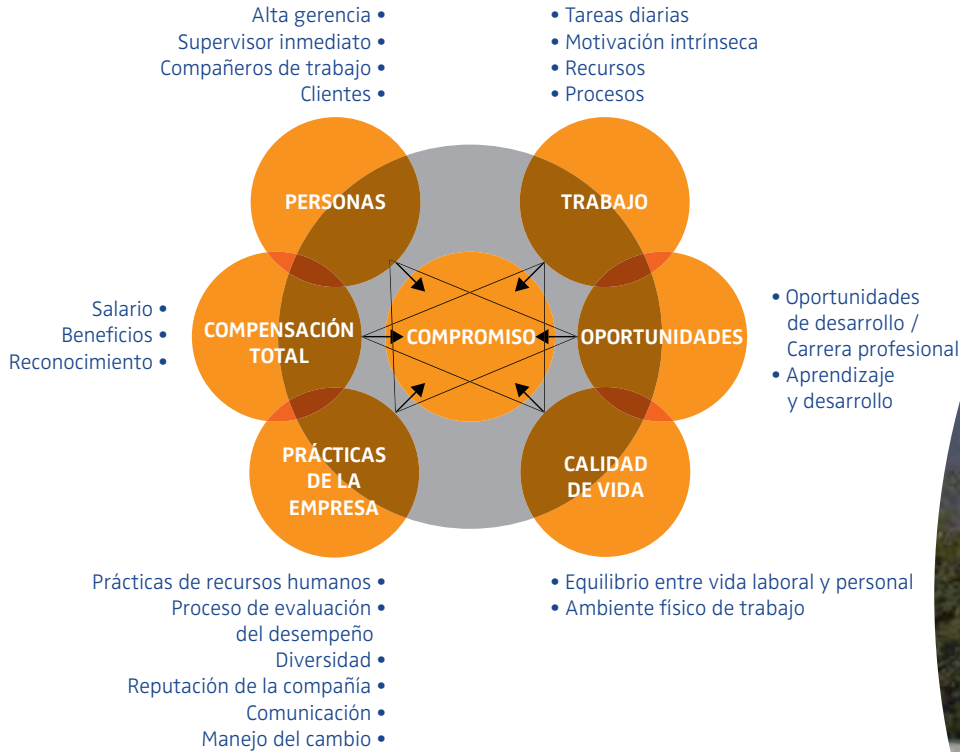


El compromiso de los trabajadores es más que la simple satisfacción, se trata de resultados, es el nivel de involucramiento emocional e intelectual de una persona o grupo que resulta en un cambio de conducta. Este compromiso se observa cuando las personas hablan consistentemente y de manera positiva

acerca de la organización a sus compañeros de trabajo, trabajadores potenciales y clientes; permanecen deseosos en la organización y contribuyen a su éxito más allá de sus primeras responsabilidades. Este componente del modelo evalúa las dimensiones persona, trabajo, oportunidades, calidad de vida, prácticas de la empresa y compensación total.

La Gente Polar tiene la capacidad de inspirar y facultar a otros para que utilicen su propio poder y sus talentos con el objeto de evolucionar hacia un estado deseado de manera sustentable, dentro de un marco de libertad responsable, respeto mutuo, justicia y solidaridad





El compromiso de los trabajadores es más que la simple satisfacción, se trata de resultados, es el nivel de involucramiento emocional e intelectual de una persona o grupo que resulta en un cambio de conducta



Trabajo y relaciones laborales

De acuerdo con la Norma ISO 26000, el trabajo enriquecedor y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano; los niveles de vida mejoran gracias al pleno empleo y empleo seguro. Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el trabajo decente se refiere a las oportunidades de empleo productivo que mujeres y hombres tienen en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad. Su abordaje considera tanto las dimensiones laborales como extralaborales, y establece un puente entre trabajo y sociedad. La meta de fondo es que mejoren las condiciones de vida de todas las personas.

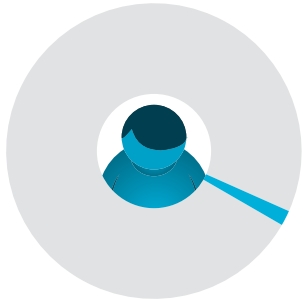
Empresas Polar cree en el trabajo de cada día y en el progreso por medio del esfuerzo, tanto en las tareas cotidianas como en los grandes retos. Para ello promueve el trabajo de calidad, al brindar a los trabajadores condiciones para su óptimo desempeño y trascendencia laboral, además de oportunidades de crecimiento y desarrollo integral.

Al cierre del año 2012, Empresas Polar generó empleos directos e indirectos que representarán 1,90% de la fuerza de trabajo del sector privado, lo que equivale aproximadamente a 1,30% de la fuerza laboral del país.

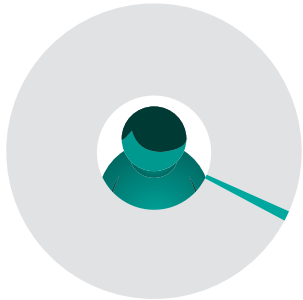
Para Empresas Polar, el Trabajo es un bien necesario, cuyo valor fundamental es que lo realiza una persona

El trabajo es un medio para perfeccionarse como persona y trascenderse a sí mismo

EN VENEZUELA



1,90% de los empleos generados por el sector privado son de Empresas Polar



1,30% de la fuerza laboral venezolana está representada por trabajadores, directos e indirectos, de Empresas Polar

En los últimos años, la organización ha tenido que hacer enormes esfuerzos por asegurar la continuidad operacional, rentabilidad adecuada y puestos de trabajo, ante una evolución débil y un decrecimiento de los mercados venezolanos en los que participa, la imposibilidad de trasladar a los precios

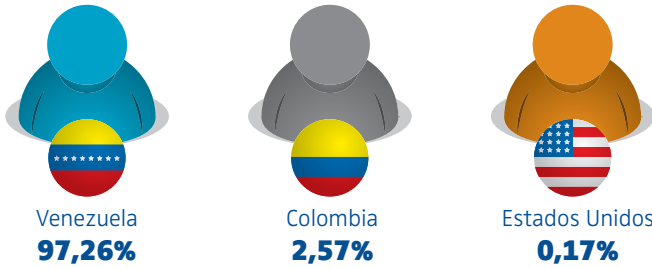
los continuos incrementos por concepto de importación y los elevados e insostenibles costos de labor por encima de la inflación.

Este escenario condujo a la reestructuración de procesos, la reducción de costos y adecuación de puestos de trabajo.

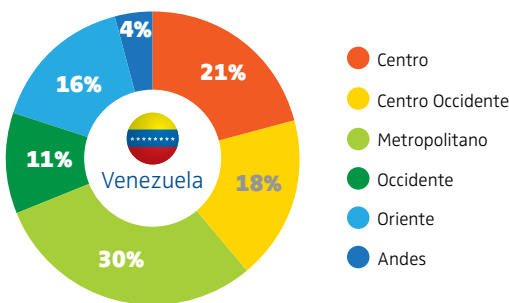


DISTRIBUCIÓN DEL COLECTIVO DE TRABAJADORES

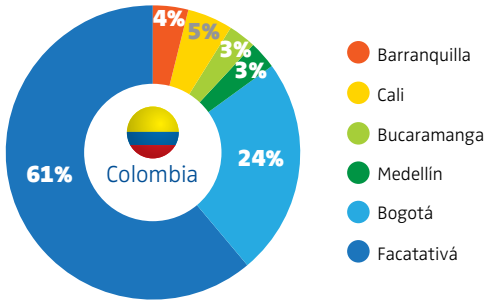
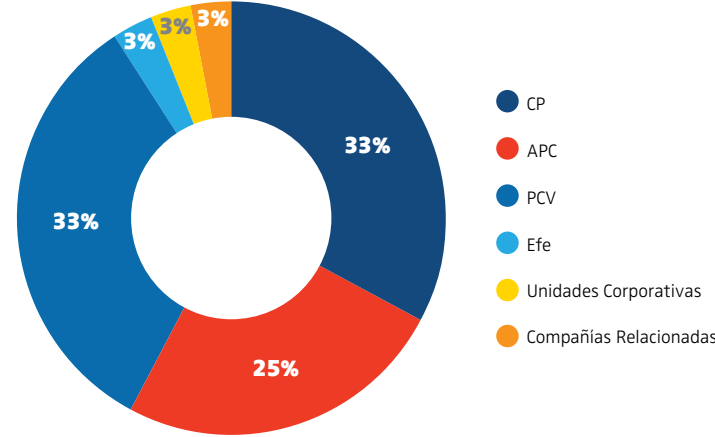
Distribución de trabajadores por país



Distribución por territorios geográficos



Distribución de trabajadores por unidad organizacional en Venezuela



En relación con el tipo de contrato, la proporción de trabajadores fijos de Empresas Polar pasó de 91% a 97% en los dos últimos periodos económicos. Este aumento refleja el compromiso de Empresas Polar con la protección del empleo seguro, evidenciando una marcada tendencia hacia el empleo estable y planificado a lo largo del tiempo. Igualmente, durante el ejercicio fiscal más reciente, la proporción de contratados temporales fue 2%, mientras que los aprendices Inces y Sena representaron 1% del total de trabajadores de la organización en Venezuela y Colombia respectivamente, tal como lo exigen las leyes en ambos países.

Comparación interanual por tipo de contrato





Diversidad de los trabajadores



Empresas Polar respeta y valora a los trabajadores como personas igualmente dignas, únicas en su individualidad y diversas en sus talentos e intereses. Su política de reclutamiento y selección indica contratar al personal por sus competencias y experiencias, con base en los requerimientos ocupacionales y conductuales exigidos para cada posición, sin discriminación de edad, género, raza o religión.

En el estudio de clima y compromiso organizacional llevado a cabo durante el año 2012, se evaluó la categoría diversidad, entendida como el compromiso de la organización con la creación de un ambiente de trabajo que acepte y valore la diversidad y las diferencias culturales. El estudio arrojó un índice



de 75% de satisfacción, medido según el grado de acuerdo o desacuerdo de los encuestados con el planteamiento.

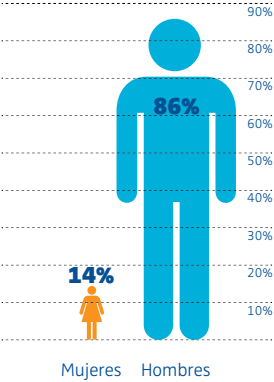
La composición por género de la nómina para el período 2012 fue de 86% hombres y 14% mujeres, resultado sin variaciones significativas en comparación con el último período reportado. Esta diferencia de género responde fundamentalmente al tipo de actividades predominantes en las áreas de producción y manufactura, que tradicionalmente han estado asociadas al género masculino debido a la naturaleza de las tareas.

Sin embargo, 57% de las mujeres se impone ligeramente sobre la cantidad de hombres en las unidades corporativas (Planificación, Asuntos Legales y Regulatorios, Finanzas, Comunicaciones e Imagen Corporativa y Asuntos Públicos), lo que indica que las mujeres asumen responsabilidades con oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en estas áreas.

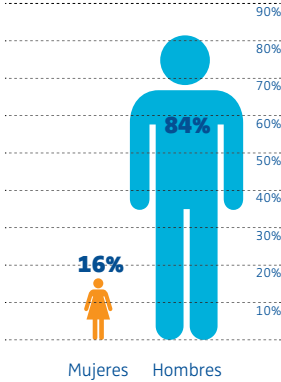
En los niveles de alta dirección y gerencia, responsables de los lineamientos estratégicos, control y resultados de gestión, la diversidad de género se mantiene similar a la que se observa en el total de trabajadores de Empresas Polar incluyendo todas las posiciones y niveles laborales.

DIVERSIDAD DE GÉNERO

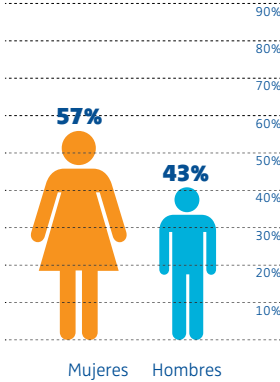
Trabajadores totales



Trabajadores en posiciones de alta dirección o gerencia



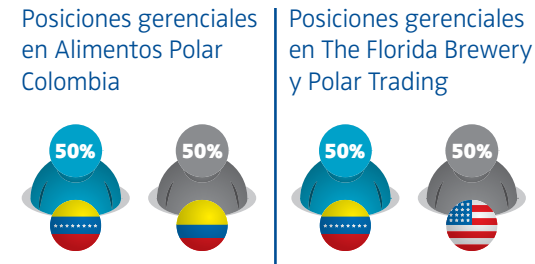
Trabajadores en las Unidades Corporativas



En relación con grupos etarios y tiempo de permanencia, los indicadores muestran promedios de 35 años de edad y 9 años de antigüedad, siendo los mayores de 30 años el grupo que menos egresa de la organización debido, entre otras razones económicas y socioculturales, a la estabilidad y posibilidades que otorga el Plan de Jubilación Empresas Polar.

El comportamiento evidenciado en la composición de edades en cada tipo de cargo corresponde a la tendencia: mayor cantidad de población joven en las posiciones de base y especialistas y mayor cantidad de población madura en las posiciones directivas y gerenciales.

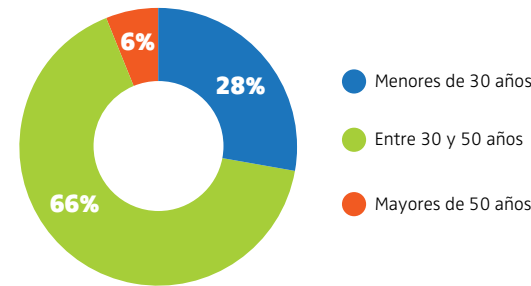
En cuanto a diversidad por nacionalidad, para las operaciones en Colombia y Estados Unidos la contratación de personal se realiza principalmente de manera local, según la fuerza laboral de esos países y en función del apego a las competencias y habilidades de cada persona al perfil y requisitos del puesto. Aunque no es una condición, los cargos de alta gerencia, por lo general, son ocupados por expertos procedentes de las compañías modulares en Venezuela, alineados a las directrices de Alimentos Polar Comercial y Cervecería Polar, dictadas para esos negocios respectivamente.



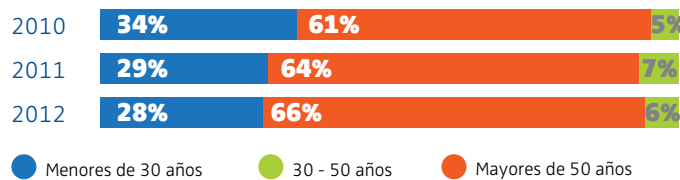
Cabe señalar que, en Venezuela, Cervecería Polar cuenta con un gerente de nivel ejecutivo y otro medio, cuyas responsabilidades están asociadas exclusivamente al negocio internacional.

Otro asunto relacionado con diversidad que ocupa a Empresas Polar son las personas con discapacidad

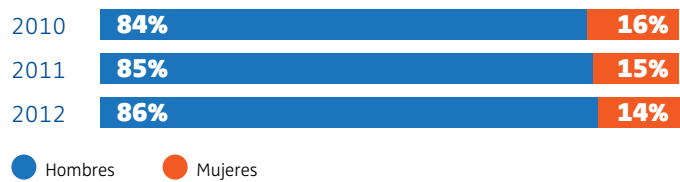
Diversidad de grupos etarios



Diversidad por grupos etarios en Empresas Polar



Comparación interanual por tipo de contrato



Diversidad de género en alta dirección y gerencia



o diversidad funcional. Partiendo de sus principios y valores, la organización promueve la inserción e inclusión de estas, de manera que se asegure su participación solidaria como parte del equipo.

En ese sentido, los lineamientos para el reclutamiento y selección incluyen la posibilidad de seleccionar a personas con discapacidad para cargos que no presenten barreras u obstáculos en su desempeño. Además, se considera la contratación de quienes buscan empleo, incluidos aquellos que no han trabajado antes y los que desean reintegrarse al trabajo después de un período inactivo; así como la igualdad de oportunidades para los trabajadores con discapacidades; y el mantenimiento en el empleo de los trabajadores que son afectados por una discapacidad o diversidad funcional.

Condiciones de trabajo y bienestar social

La Norma ISO 26000 afirma que las condiciones de trabajo afectan considerablemente la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como su desarrollo económico y social; y que la protección social desempeña un rol fundamental en la preservación de la dignidad humana y en el establecimiento de un sentido de equidad y justicia social.

Empresas Polar considera estos aspectos en su visión de Compromiso Social y Desarrollo Sustentable. Históricamente, se ha distinguido por mantener una preocupación constante por el bienestar de los trabajadores y sus familias, al dedicar tiempo y recursos para el fortalecimiento de su calidad de vida. Sus programas y acciones dirigidos a los trabajadores se expresan, no solo en términos de beneficios económicos, sino también en aspectos que garantizan el progreso personal, familiar, laboral y ciudadano.

Igualmente asegura que las condiciones de trabajo cumplan con las leyes y regulaciones nacionales vigentes, en coherencia también con las normas laborales internacionales aplicables, al propiciar



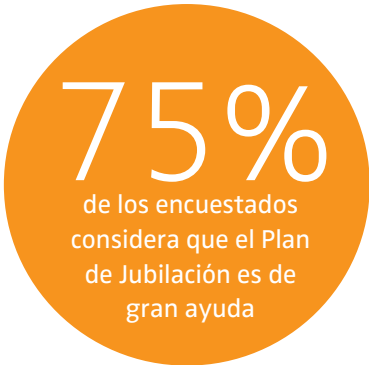
La organización promueve la inserción e inclusión de personas con discapacidad, de manera que se asegure su participación solidaria como parte del equipo

condiciones decentes en relación con salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación entre la vida familiar y laboral.

Este entendimiento sobre la calidad de vida de los trabajadores fue evaluado en el año 2012, a través del estudio de clima y compromiso organizacional, que obtuvo un índice de satisfacción de 75% en cuanto al equilibrio entre el trabajo y las obligaciones personales.

Todos los trabajadores de Empresas Polar a tiempo completo en Venezuela devengan salarios por encima del mínimo decretado por el Gobierno Nacional al mes de septiembre de 2012, a lo que se suman beneficios salariales y no salariales. Asimismo, en Alimentos Polar Colombia, el salario mínimo estándar es superior al mínimo vigente establecido legalmente por las leyes colombianas.

Todos los trabajadores de Empresas Polar a tiempo completo en Venezuela devengan salarios por encima del mínimo decretado por el Gobierno Nacional



En Venezuela, la organización otorga a sus trabajadores los siete beneficios salariales requeridos por la legislación, y compensa tres de ellos en el rango más alto establecido por la ley o por encima de este, como es el caso de las utilidades, el bono vacacional y el beneficio alimenticio.

Además, ofrece siete beneficios salariales adicionales y 18 beneficios sociales que contribuyen al bienestar de los trabajadores y sus familias. En total, Empresas Polar otorga a su personal en Venezuela 32 beneficios entre legales y adicionales, cuya inversión para el período analizado corresponde a Bs.10.503.150.344 por parte de la organización.

Todas las recompensas están diseñadas tanto para motivar a los empleados como para reconocer su desempeño. El propósito de la organización es ofrecer a sus trabajadores un paquete de compensación competitivo para su puesto y nivel de responsabilidad, cuyos beneficios están orientados a la retención de talentos, a su bienestar y el de su familia. Esta práctica de competitividad de los beneficios en el mercado nacional logra que Empresas Polar destaque constantemente entre los empleadores del sector privado venezolano.

Durante el año 2011 se llevó a cabo un estudio detallado de todos los beneficios ofrecidos, con la intención de evaluar el alcance de la oferta y el nivel de importancia y satisfacción de cada uno para los trabajadores. Los resultados permitieron clasificar los distintos beneficios ofrecidos en seis grupos, según las necesidades que efectivamente satisfacen, a saber: progreso, reconocimiento, entretenimiento personal, logro, sustento y protección familiar.

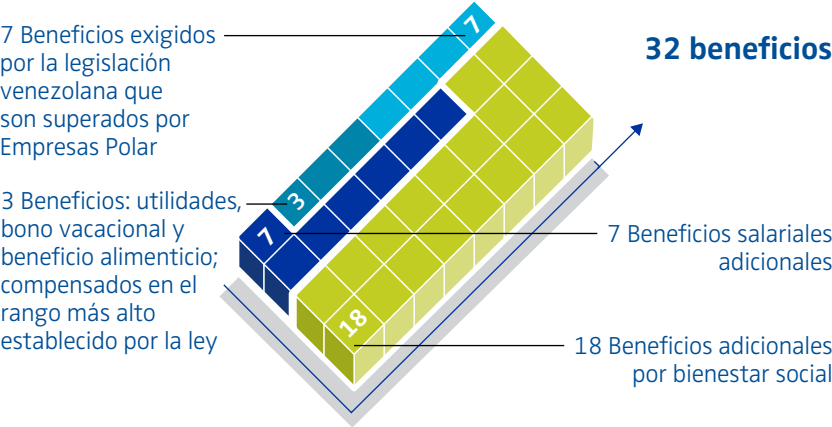
Estos beneficios se confieren tanto a los trabajadores fijos como a los contratados, salvo en aquellos casos en que la temporalidad del contrato no lo permita.

Vale la pena destacar que muchos de los otorgados por encima de las exigencias legales forman parte de los convenios colectivos que amparan a grupos de trabajadores. Tal es el caso de las pólizas de seguro de hospitalización, cirugía y maternidad (HCM), de vida y de accidentes personales; la ayuda escolar; la contribución por matrimonio, nacimiento de hijos y fallecimiento de familiares; obsequios de alimentos y bebidas; y los programas vacacionales, entre otros. Las condiciones pueden variar según el contrato colectivo suscrito en cada oportunidad y establecimiento.

El mencionado estudio de clima y compromiso organizacional también evaluó la categoría beneficios, reflejando que 89% de la muestra tiene un entendimiento claro sobre la oferta. En cuanto a las remuneraciones, 73% está muy de acuerdo con la forma de remunerar y afirman que estas impulsan los resultados deseados, y 78% con que el desempeño tiene un impacto significativo en las retribuciones.

Asimismo, 75% de los encuestados considera que el Plan de Jubilación ayuda a lograr un retiro planificado. Este beneficio fue creado en el año 1972 y actualmente respalda a un acumulado de 1.598 personas. Se trata de un programa no contributivo, en el que la organización aporta el 100% de los recursos. Está dirigido a quienes dedicaron su vida productiva a Empresas Polar y las condiciones básicas para gozar de este beneficio es contar con un mínimo de 10 años de servicio y 60 años de edad.

BENEFICIOS OTORGADOS A TRABAJADORES FIJOS

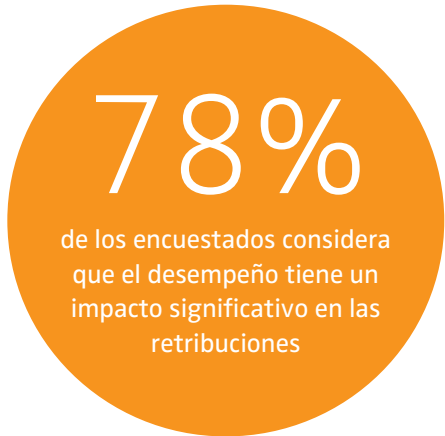


Inversión en beneficios salariales	Bs. 10.030.245.205	95%
Inversión en beneficios no salariales	Bs. 472.905.139	5%
Inversión total en beneficios salariales y no salariales	Bs. 10.503.150.344	



Además, brinda beneficios adicionales asociados con salud, alimentación y recreación. Durante el período reportado, 179 trabajadores se acogieron a este beneficio económico.

El esfuerzo por buscar una atención justa y de calidad de las condiciones de trabajo y de protección social pasa no solo por el otorgamiento de beneficios competitivos, sino también por la existencia de las gerencias de Bienestar Social y de Reconocimiento y Competitividad, de la Dirección de Gestión de Gente, dedicadas exclusivamente al monitoreo y mejora continua de los programas y acciones para el bienestar de los trabajadores.





Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Empresas Polar busca ampliar las opciones de los trabajadores al expandir sus capacidades y funciones humanas, abordar sus propias inquietudes y motivarlos al progreso, mediante iniciativas que aumenten su desempeño social y capacidad para ser contratados, así como la generación de igualdad de oportunidades en relación con las experiencias, competencias y calificaciones, tal como lo sugieren la Norma ISO 26000 y el GRI.

Con el objetivo de desarrollar a los trabajadores con base en sus propias ideas y sugerencias acerca del funcionamiento de los procesos de trabajo y de las relaciones que mantienen con sus supervisores, colaboradores y compañeros, cada dos años la empresa adelanta un estudio integral sobre clima y compromiso organizacional. Esta medición se apoya en los servicios de consultoría externa en recursos humanos de la compañía AonHewitt, responsable entre otras cosas de la tabulación de las respuestas de manera de garantizar la confidencialidad de los resultados.

Para la muestra tomada durante el año 2012, se invitó a participar, de manera electrónica y en papel, a más de 13.000 trabajadores, obteniendo respuestas de 80% de los considerados. El estudio arrojó 88% de compromiso organizacional de los trabajadores hacia Empresas Polar, igual al valor generado dos años antes y superior a la norma venezolana de compromiso, ubicada en 73%, y a la colombiana, establecida en 77%, según bases de datos de AonHewitt sobre compromiso del empleado y los mejores empleadores.

Estos estudios permiten a Empresas Polar conocer las inquietudes de sus trabajadores en cuanto al desarrollo de procesos, prácticas y lugares de trabajo, las cuales se atienden a través de tácticas de formación, acompañamiento y seguimiento propias del liderazgo por influencia que fundamenta el modelo organizacional.

Formación y desarrollo

El proceso de aprendizaje y desarrollo de Empresas Polar es sistemático e integral, pues permite identificar las prioridades de aprendizaje de la organización, construir un plan para su ejecución, evaluación y seguimiento de los resultados. La estrategia de este proceso parte de la propia identidad cultural donde

Inversión en iniciativas de formación



-  **Bs. 15.282.516**
-  **127.724** horas de capacitación
-  **3.712** talleres

destaca el empeño por propiciar condiciones para el óptimo desempeño laboral de sus trabajadores, su desarrollo integral y la trascendencia de su trabajo.

Este modelo de formación tiene su base en el desarrollo de las capacidades (conocimientos y competencias) requeridas para cada nivel de cargo en cada uno de los trabajadores. Tiene como objetivo central proporcionarles, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso equitativo al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional.

Durante el 2012, la inversión en iniciativas de formación y desarrollo fue de Bs. 15.282.516, lo que se traduce en Bs. 2.553 como promedio por cada trabajador.

Actualmente, la organización desarrolla cuatro programas integrales de formación, adelantados de

acuerdo con las habilidades asociadas a los distintos niveles y tipos de trabajo: Formación Gerencial, Formación Supervisoría, Formación Técnica Especializada y Formación de Trabajadores. Este último, orientado a desarrollar capacidades que permitan liderar, desempeñar mejor las funciones y aumentar la calidad de vida personal y familiar, premisas generales de la organización en cuanto al fortalecimiento de su gente y cumplimiento de metas.

En Empresas Polar también se promueve el desarrollo del capital humano a través de oportunidades de cambio de cargo presentes en la organización. Los movimientos internos, tanto ascendentes como laterales, brindan a los trabajadores nuevos conocimientos y herramientas que les permiten desarrollarse de manera personal y profesional.

Durante el 2012, se invirtieron 127.724 horas de capacitación a través de 3.539 talleres y 173 sesiones de

Programas	Talleres	Horas	Participantes
Formación Gerencial (PFG)	82	5.736	717
Formación Supervisoría (PFS)	92	78.400	1.960
Formación Técnica Especializada (PFTE)		27.900	19.547
Formación de Trabajadores (PFT)	81	15.688	1.961



trabajo, correspondientes a los cuatro programas de formación en las distintas áreas de la organización en Venezuela; mientras que en Alimentos Polar Colombia la inversión fue de 8.672 horas.

Asimismo, 1.588 trabajadores cambiaron de cargo, 56% menos en comparación con el período anterior. De ellos, el 36% ascendió a un mayor nivel y el 64% se movió horizontalmente hacia un cargo distinto de la misma jerarquía. Alimentos Polar Comercial se mantiene como la empresa medular con mayor movilidad de personal dentro de Empresas Polar, en la que se identifica también la tasa más alta de promociones.

Evaluación integral de desempeño

El Global Reporting Initiative (GRI) propone que evaluar el rendimiento de los trabajadores respecto a objetivos comunes ayuda al desarrollo personal de los individuos y contribuye tanto a la gestión de habilidades como al desarrollo del capital humano. Además, la satisfacción de estos puede mejorar, lo que se relaciona con una mejora del desempeño de la organización.

Este planteamiento está alineado con las prácticas laborales de Empresas Polar, las cuales muestran su preocupación por el conjunto de capacidades de los trabajadores, a través de mecanismos formales de evaluación, aplicados según el tipo de trabajo:

- **Sistema de Evaluación de Desempeño:** medición del desempeño individual de cada colaborador, que combina la evaluación cuantitativa (objetivos) y cualitativa (actitudes) y promueve la sana competencia y la superación personal y profesional del trabajador, mientras este contribuye con el cumplimiento de sus metas al logro de la estrategia de la organización. El 75% de la población de la nómina mensual es evaluada mediante este sistema
- **Sistema de Evaluación Tipo Ranking:** medición del desempeño grupal que clasifica a los colaboradores ubicándolos en una posición dentro de la localidad en la que son evaluados, de acuerdo con los resultados cuantitativos obtenidos en función de las

metas establecidas para esa localidad. Fomenta el trabajo en equipo por una misma meta. Este sistema se utiliza para evaluar a los trabajadores de las áreas de ventas y servicio al cliente

Empresas Polar fomenta la retroalimentación del supervisor hacia sus colaboradores, con base en la gestión realizada durante el ejercicio económico, lo que contribuye directamente con el desarrollo de las competencias, el logro de un nivel superior de calidad en el trabajo y, por ende, en los procesos, productos y servicios que ofrece.

Para evaluar a grupos de trabajadores de las áreas de manufactura y servicios al cliente, se revisa mensualmente el cumplimiento de la gestión, con base en las metas grupales de desempeño acordadas en las convenciones colectivas correspondientes.

SISTEMA DE EVALUACIONES

-  **Desempeño individual**
-  **Ranking grupal**
-  **Metas grupales**

Seguridad y salud laboral

Empresas Polar cuenta con un Sistema Integral de Gestión de Seguridad Industrial (Sigsi), cuyo propósito es fortalecer la cultura de la organización a través de una operación 100% segura, al identificar, evaluar, eliminar y controlar los riesgos que minimizan igualmente el impacto ambiental.

Las prácticas laborales de Empresas Polar muestran su preocupación por el conjunto de capacidades de los trabajadores, a través de mecanismos formales de evaluación, aplicados según el tipo de trabajo

El Sistema Integral de Gestión de Seguridad Industrial (Sigsi) tiene como propósito crear una cultura de operación 100% segura al identificar, evaluar, eliminar y controlar los riesgos para minimizar igualmente el impacto ambiental



Este sistema administra las políticas, lineamientos, instructivos y formularios necesarios para llevar adelante estrategias y tácticas que respondan a las exigencias de la política interna de seguridad y salud, en coherencia con la identidad cultural de la organización. Es una iniciativa propia, interdependiente, auditable y capaz de ser medida, con alto nivel de compromiso, dedicación y trabajo en equipo.

El Sigsi tiene como objetivo tratar de controlar los riesgos asociados a cada puesto de trabajo, al impulsar mejoras de ingeniería y aplicación de controles administrativos que disminuyan los impactos y eliminen los niveles intolerables de riesgo. Con la idea de crear conductas seguras en el sitio de trabajo, los esfuerzos se centran en programas que tienen influencia principalmente en los trabajadores, aunque también se realizan campañas particulares extendidas a los familiares.

La organización invierte constantemente en el mantenimiento adecuado de los procesos naturalmente peligrosos, lo cual ha reducido la accidentalidad, tanto en frecuencia de ocurrencia como en severidad de los eventos. Esto evidencia un camino hacia el logro de niveles referenciales y marcadores en esta materia. Asimismo, asegura un alto nivel de adiestramiento con foco en los factores de riesgo a los que puede estar expuesto el personal según el tipo de cargo.

En afinidad con esta cultura de seguridad y prevención de accidentes, durante el 2012 se invirtieron 371.435 horas de formación en cursos de primeros auxilios, prevención de incendios, seguridad, orden, limpieza, métodos de trabajo saludables, normas de seguridad e higiene, higiene postural y desalojo en caso de emergencias.

Con el fin de participar de manera eficaz en la prevención de enfermedades, accidentes laborales, lograr un medio de trabajo idóneo y un mejor clima laboral, Empresas Polar ha establecido normas que apoyan el funcionamiento de los Comités de Seguridad y Salud Laboral. Estos se organizan según exigencias legales y tendencias mundiales en esta materia y están integrados por representantes de los trabajadores y responsables de la organización que tienen funciones, deberes y derechos.

Durante el 2012, con la participación de 4% de los trabajadores de Empresas Polar en Venezuela, se llegó a un total de 218 comités constituidos en toda la organización entre plantas de producción, establecimientos de distribución, compañías relacionadas y el Centro Empresarial Polar.

Adicionalmente, en relación con aspectos de calidad de vida, el estudio de clima y compromiso organizacional del período reportado evaluó la satisfacción de los trabajadores con respecto a la adecuación



del ambiente físico de trabajo según el tipo de labor (81%), productividad que el ambiente físico de trabajo permite (79%) e importancia que la organización da a la seguridad laboral (91%). Globalmente, el estudio arrojó un índice de 81% de satisfacción con el ambiente físico de trabajo, dos puntos por encima del valor obtenido anteriormente.

Comunicación con trabajadores y diálogo social

Empresas Polar cuenta con mecanismos formales de comunicación que se implementan en un escenario u otro, según la particularidad de cada mensaje: encuentros cara a cara con altos líderes de la organización, red de medios internos de comunicación Enfoque Polar (boletines electrónicos diarios, circuito cerrado de TV, cartelera, boletín impreso mensual) y diversos documentos específicos. La organización se propuso ineludiblemente comunicar, siempre y en cualquier escenario, lo que los trabajadores deben saber o hacer con cada mensaje que reciben, así como tener una apertura al diálogo que permita escucharlos.

Del mismo modo, reconoce el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva entre los trabajadores; entendiendo que dialogar con libertad de pensamiento, alto nivel de tolerancia, entendimiento y armonía es clave para el fortalecimiento de las relaciones laborales y las mejores condiciones de trabajo. La empresa impulsa siempre relaciones que logren negociaciones racionales y constructivas para todas las partes.



Durante el 2012, grupos de trabajadores estuvieron amparados por convenios colectivos. También se discutieron 10 convenciones colectivas, de las cuales nueve contratos se homologaron ante las Inspecciones del Trabajo de las localidades respectivas.

En Colombia, 34% de los trabajadores está amparado por la figura del Pacto Colectivo, que permite convenir de forma bienal asuntos salariales, prestaciones legales y extralegales, beneficios, actividades de bienestar y de apoyo.

Comunicación con trabajadores y diálogo social

El Centro de Servicios Empresas Polar es una unidad que brinda al personal de la organización atención especializada en temas de administración y nómina, para garantizar la calidad de la atención al unificar los tiempos de respuesta. Dispone de cuatro canales de comunicación: portal corporativo (intranet), correo electrónico, buzón ubicado en distintas localidades y línea telefónica gratuita 0-800-CSGENTE.

Se trata de un modelo de atención estandarizado para el trámite de solicitudes administrativas, cuyo contacto centralizado brinda mayor y mejor atención a los trabajadores, lo que garantiza tiempos adecuados de respuesta y alta calidad de servicio.

El diseño de esta plataforma contó con la asesoría externa de expertos internacionales, con el fin de fundamentarla en las mejores y reconocidas prácticas para el manejo de nóminas y servicios de administración de personal.

Las decisiones y actividades de toda organización generan un impacto en el medio ambiente, por lo que deben establecerse estrategias con un enfoque integrado de gestión y protección ambiental



Gestión ambiental responsable

La Norma ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social menciona que la responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y prosperidad de los seres humanos. También resalta que las decisiones y actividades de toda organización generan un impacto en el medio ambiente, por lo que deben establecerse estrategias con un enfoque integrado de gestión y protección ambiental. Asimismo, la responsabilidad ambiental está estrechamente relacionada con otras materias y asuntos de responsabilidad social.

El compromiso ambiental de Empresas Polar forma parte de sus esenciales de Identidad Cultural y, por lo tanto, promueve, entre los trabajadores y sus familiares, una conciencia y cultura de responsabilidad con el medio ambiente. Desde su origen en 1941 ha demostrado una constante preocupación por estos temas, al procurar no solo cumplir con una labor industrial responsable y la normativa legal vigente, sino también implementar iniciativas que, orientadas a la ecoeficiencia y sustentabilidad, fomenten el uso óptimo de recursos como materias primas, insumos, agua y energía y la disminución en la generación de residuos y desechos sólidos, entre otros. La gestión ambiental responsable es un asunto de importancia estratégica en la administración de toda la cadena de valor de los diferentes negocios de la organización.

Conservar los recursos provenientes de la naturaleza es fundamental para sostener y garantizar la calidad y continuidad a largo plazo, tanto de los ecosistemas como de la actividad empresarial. Como industria de bebidas y alimentos, Empresas Polar reconoce la importancia de su rol para el desarrollo sustentable y actúa para optimizar su desempeño y minimizar los posibles impactos en el medio ambiente. Asimismo, impulsa iniciativas que progresivamente también mejoren el desempeño ambiental de sus grupos relacionados, en especial los vinculados a la cadena de valor.

Además del cumplimiento legal que deben tener los distintos establecimientos y operaciones, la Política Ambiental de Empresas Polar persigue la ecoeficiencia de los procesos, mediante la incorporación de principios de reducción, reutilización y reciclaje, y la gestión de indicadores específicos para optimizar el consumo de materias primas, insumos, energía y agua, así como para disminuir la generación de residuos sólidos, vertidos y emisiones atmosféricas.

En Venezuela, la organización cuenta con un sistema de gestión ambiental responsable que se fundamenta en la mejora continua, capacitación del personal y auditorías a toda la cadena de valor. Tiene su base



en la verificación e identificación de acciones preventivas y correctivas que permiten establecer objetivos y metas, diseñar planes de trabajo y monitorear los avances, en alineación con el eje de Protección Ambiental del Sistema Integral de Gestión de Seguridad Industrial (Sigi) y los requisitos de la Norma ISO 14001. Desde el año 2008, las plantas de producción de empaques, Metalgráfica y Superenvases de Cervecería Polar, cuentan con la certificación ISO 14001:2004.

En las tres compañías medulares de la organización se aplican los mismos procesos y estándares de conservación ambiental. Adicionalmente, en Pepsi-Cola Venezuela se adoptan criterios y estándares sugeridos por la alianza con la empresa internacional PepsiCo.

Los resultados de la gestión ambiental son informados periódicamente a los accionistas y directivos, así como a trabajadores y demás grupos relacionados. Cada uno en Empresas Polar es responsable de entender la política ambiental de la organización y el impacto de esta en las actividades cotidianas, con el fin de asegurar su estricto cumplimiento, característico de la Gente Polar.

El establecimiento de estrategias y lineamientos en esta materia es responsabilidad de la Gerencia Corpo-

Como industria de bebidas y alimentos, Empresas Polar reconoce la importancia de su rol para el desarrollo sustentable y actúa para optimizar su desempeño y minimizar los posibles impactos en el medio ambiente



rativa de Gestión Ambiental, cuya misión es garantizar el cumplimiento de la política interna y las normativas legales vigentes asociadas, al atender asuntos ambientales identificados en toda la cadena de valor y fortalecer procesos de mejora continua.

Con el objetivo de robustecer el control de los procesos industriales y el seguimiento al desempeño ambiental de la organización, se incorporó el registro progresivo de indicadores Global Reporting Initiative (GRI) a las herramientas de gestión, de acuerdo con una priorización interna acerca de los aspectos más significativos de este tipo de industria, a saber: agua de insumo, descarga de efluentes, electricidad total, emisiones atmosféricas (CO₂), consumo de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO), desechos peligrosos, materiales peligrosos recuperables y residuos y desechos no peligrosos.

Desde el año 2009, la primera fase del levantamiento GRI se lleva a cabo en plantas de producción, con el firme compromiso de ampliar el alcance a los establecimientos y actividades de distribución. Esto significó la estandarización de información ambiental rigurosa de las operaciones de manufactura, al alinear los mecanismos de producción de cada proceso productivo con dicho estándar de responsabilidad social. Actualmente, se registran, con algunas variaciones según la

INDICADORES GRI EN PLANTAS

Se registran ocho indicadores en 27 plantas de producción en Venezuela



ASPECTOS AMBIENTALES EN EMPRESAS POLAR



naturaleza del establecimiento, ocho indicadores GRI en 27 plantas de producción en Venezuela.

La información de este reporte incluye principalmente datos de las 27 plantas estandarizadas en Venezuela, así como algunos valores puntuales de la gestión ambiental de Alimentos Polar Colombia. Debido a lo reciente de sus operaciones, no se tomaron en cuenta las plantas MiGurt y The Florida Brewery.

Durante los dos últimos periodos, los planes de inversión de Empresas Polar reflejaron más de 135 millones de bolívares en inversiones ambientales de sus distintos negocios, correspondientes a la instalación y adecuación de plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR), almacenes de sustancias y desechos peligrosos, áreas para la disposición de desechos sólidos, estaciones de montacargas, alcantarillado y lavado de vehículos de flota, entre otros gastos menores.



Empresas Polar está comprometida con el aprovechamiento sustentable del agua



Uso sustentable de los recursos

Con el fin de asegurar la disponibilidad de recursos para las necesidades futuras, es imprescindible que los patrones de consumo y producción se establezcan para mantener un equilibrio entre la medida de la renovación natural de los recursos y su sustitución. La Norma ISO 26000 establece que una organización puede progresar hacia un uso sustentable utilizando electricidad, combustibles, materias primas y procesadas, tierra y agua de manera más responsable y combinando o reemplazando recursos no renovables por renovables.

Conservación y uso sustentable del agua

El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas reconoce el acceso al agua potable como un derecho humano fundamental e incorpora este recurso a los esenciales de un adecuado estándar de vida, por su condición fundamental para la sobrevivencia.

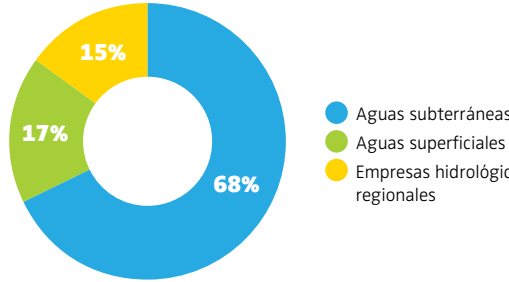
Por otra parte, la continua escasez de agua dulce en todo el mundo es considerada, por organizaciones públicas y privadas, como un tema prioritario en la agenda global de desarrollo sustentable, ya que representa una amenaza tanto para la población como para la continuidad a mediano y largo plazo de las empresas. Las industrias de alimentos y bebidas son particularmente sensibles a estos riesgos, por lo que es fundamental que cuenten con un sistema efectivo de control y seguimiento de uso eficiente del agua.

En Empresas Polar existe una clara conciencia y práctica consolidada de la gestión del agua, propiciada por lo indispensable de este recurso para la continuidad de las operaciones, disponibilidad de sus productos y la satisfacción de las necesidades del entorno. Es así como alineada a la Política Ambiental de la organización se definió una política específica sobre la Gestión del Agua, que establece el compromiso de aprovechar este recurso de manera sustentable e indicando principios y líneas de acción estratégicas para asegurar su cumplimiento en las etapas de captación y uso, así como en la descarga de efluentes.

Captación de agua

Las fuentes de aprovechamiento de agua para los procesos de producción de los negocios de Empresas Polar provienen de aguas subterráneas y superficiales y de empresas hidrológicas regionales. Las aguas pluviales no son consumidas ni consideradas por la empresa como fuente de insumo para la producción ni para servicios de mantenimiento de las operaciones.

Origen del agua captada



3.2. Gestión Ambiental Responsable

Durante el ejercicio 2012, el total de agua captada para las operaciones de manufactura se redujo 9% en comparación con el período establecido como línea base para el diagnóstico y monitoreo del Compromiso Social y Desarrollo Sustentable de la organización (2010).

Por su parte, Alimentos Polar Colombia estableció un plan de cinco años de ahorro y uso eficiente del agua que busca minimizar el consumo, con la implementación de un sistema de medición en tiempo real en cada proceso que permitirá gestionar de manera adecuada el racionamiento y uso eficiente del agua en la planta de producción ubicada en Facatativá.

También forman parte de las prácticas de conservación del agua de Empresas Polar:

• **Métodos de tratamiento de efluentes:** Tienen como fin de disminuir el posible impacto de sus descargas sobre los cuerpos de agua receptores, además de garantizar el cumplimiento de la normativa legal respectiva

• **Acciones de saneamiento de cauces de ríos:** Se ejecutan en alianza con autoridades gubernamentales en algunas localidades, como aporte para la conservación de los recursos hídricos naturales

Aguas residuales

El compromiso con el ambiente asumido por Empresas Polar es de larga historia y se relaciona con

su demostrada capacidad de innovar y anticiparse a los cambios. La primera planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) de la organización se instaló en Cervecería Polar Planta Oriente en 1975, un año antes de que en Venezuela se promulgara la Ley Orgánica del Ambiente. Actualmente, Empresas Polar supera lo exigido en cuanto a la cantidad de centros de producción que deben contar con PTAR.

El diseño de estas instalaciones se apoya en tecnología de avanzada, que en muchos casos combina la tecnología anaeróbica como pre-tratamiento con una fase de pulimiento final de tipo aeróbica, al permitir ahorros hasta de 70% en energía y 65% en los requerimientos de espacio, así como la reducción de 80% de la carga orgánica inicial, mediante un proceso altamente eficiente que posee una baja generación de lodos.

Durante el período 2012 se redujo 6% el volumen de agua residual descargada, en comparación con el ejercicio anterior y 12% en relación con la línea base 2010.

Reúso de efluentes

Como parte del esfuerzo de Empresas Polar por la conservación del agua, durante 2012 las plantas Modelo y Los Cortijos de Cervecería Polar cuentan con tecnología de punta que les permitieron reusar 66% de sus efluentes en las operaciones de servicios industriales. Gracias a esta práctica se redujo 4% la captación de agua.



En procesos de servicios industriales y riego de áreas verdes, Planta Modelo reusó 67% más que en el período anterior, lo que representa 22% del volumen total de agua requerido para las operaciones. Este excelente desempeño impulsó, en el período 2009-2010, la puesta en marcha de tecnología similar, capaz de analizar y recuperar parte de los efluentes de Planta Los Cortijos, lo que le permitió reutilizar 7% del agua total demandada para sus operaciones durante el ejercicio reportado.

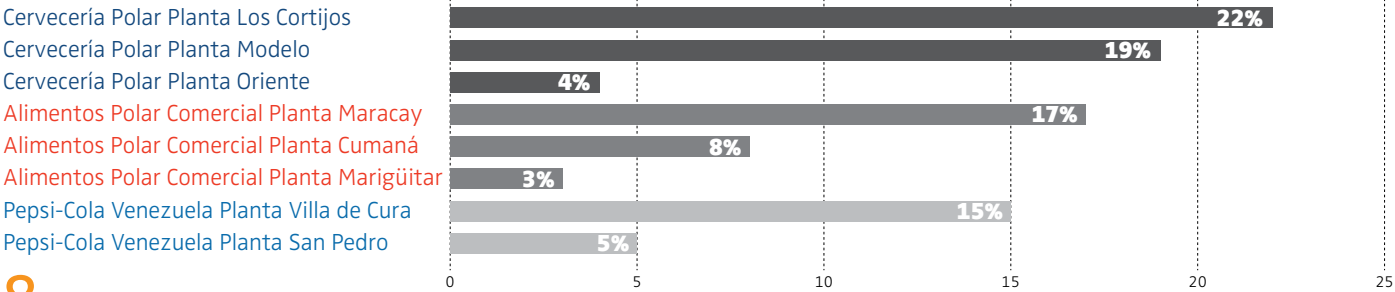
Adicionalmente, Alimentos Polar Comercial Planta Monagas reutilizó 100% del agua tratada (efluente) al emplearla en el riego de plantaciones, con lo que disminuyó la captación de agua para tal fin.



100%
del agua tratada
(efluente) se
reutilizó en el riego
de plantaciones

Cervecería Polar
Planta Modelo reusó
67%
más de sus efluentes que
en el periodo anterior

Porcentaje de Ahorro en Captación de Agua 2012 en relación con la Línea Base (2010)



3.2. Gestión Ambiental Responsable

Acciones puntuales de conservación del agua en Venezuela:

• Desde el año 2004, Pepsi-Cola Venezuela Planta San Pedro realiza **jornadas de reforestación para la conservación y protección de la cuenca del río San Pedro y los manantiales en las montañas de San Pedro de Los Altos**, estado Miranda, donde está ubicado este centro de producción. Durante el período 2012 se sembraron 13.000 nuevos árboles, para un acumulado de 86.000 plantaciones en nueve años

• **Alimentos Polar Comercial Planta Mari-güitar, ubicada en el estado Sucre, cuenta con tecnología de punta para tratar adecuadamente el agua de mar**, en incorporarla a sus procesos productivos cumpliendo con los parámetros de calidad exigidos por las normas sanitarias que rigen la materia. Gracias a esta instalación desalinizadora, 65% del agua utilizada es salada, con lo cual se contribuye a conservar el agua dulce de la zona

• Desde el ejercicio 2009-2010, Cervecería Polar Planta Oriente colabora, junto a otras empresas locales, **en la limpieza y saneamiento del río Neverí, proyecto liderado por el Ministerio del Poder Popular para el Ambiente y la Dirección de Ambiente del estado Anzoátegui**. Los trabajos consisten en el retiro de maleza y corte y extracción de la planta acuática bora, desde el sector Mayorquín hasta la desembocadura del río en el mar. Esta obra permite que el flujo de agua retome la circulación, que las embarcaciones puedan navegar, mejore el paisaje y se cree conciencia entre la población sobre el cuidado del medio ambiente. Las comunidades vecinas a Planta Oriente también participaron en los distintos frentes de trabajo, tanto en las riberas del río como en su cauce

• Desde el año 2010, **Alimentos Polar Colombia adelanta un proceso de sensibilización dirigido a sus trabajadores, cuyo objetivo es concientizarlos sobre actitudes y hábitos actuales que impactan el medio ambiente**,

e invitarlos a que con acciones individuales y constantes, contribuyan a conservar el entorno. Adicionalmente, entre los años 2010 y 2012, la empresa cambió la tecnología tradicional de dispensadores de agua por sistema de bajo consumo e instaló medidores en los procesos productivos para garantizar el debido control. Con estas acciones se redujo 60% el consumo del recurso hídrico

Eficiencia energética

En relación con el período anterior, durante el ejercicio 2012 la organización logró una disminución de 4% en el consumo de energía total. En Empresas Polar 23% de la energía es electricidad comprada y 77% corresponde a energía térmica generada a través del empleo de combustibles fósiles.

En cuanto a energía térmica, la principal fuente de combustible fósil usado en Empresas Polar es el gas natural, que ofrece importantes ventajas ambientales frente a otros combustibles, especialmente en lo con-



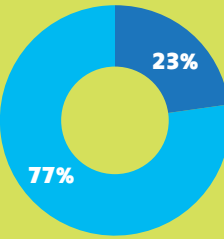
cerniente a la emisión de partículas y compuestos de azufre, además de su alto poder calorífico que repercute directamente en un mayor rendimiento energético. Por otra parte, el consumo de energía eléctrica comprada disminuyó 7% en comparación con la línea base 2010.

Durante los últimos años, Empresas Polar ha invertido en mejoras orientadas a disminuir el consumo de energía eléctrica que han permitido alcanzar un ahorro superior a 25%. Entre estas medidas destacan: el uso de generación continua de energía a través de turbinas a vapor, la adquisición de motores de alta eficiencia, la actualización tecnológica de las plantas de tratamiento de agua, la sustitución de bombillos convencionales o fluorescentes por ahorradores y la instalación de sensores de movimiento.

Asimismo, invierte en equipos de última generación para la comercialización de sus productos. A partir del año 2008 se reorientó la compra de refrigeradores y dispensadores de bebidas, con el fin de que estos activos de comercialización incluyeran compresores herméticos de alta eficiencia, iluminación led y puertas con paneles de vidrio de bajo coeficiente de generación de calor que contribuyen con el ahorro de electricidad; gases refrigerantes e inyección de aislante de poliuretano con ciclopentano, no dañinos para

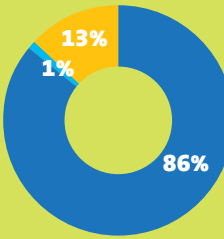


Disminución del consumo de energía total



Electricidad comprada
Energía térmica generada

Energía térmica consumida por tipo de combustible fósil



Gas natural
Gas propano
Gasoil

la capa de ozono; y condensadores de libre mantenimiento. Igualmente, las calcomanías de los equipos son impresas con tintas a base de agua, como otro aporte al cuidado del ambiente.

Prevención de la contaminación

De acuerdo con la Norma ISO 26000, la prevención de la contaminación es una vía para que las organizaciones mejoren su desempeño ambiental, al atender asuntos relacionados con emisiones al aire, vertidos al agua, gestión de residuos, así como uso y disposición de productos químicos tóxicos y peligrosos. Por ello es importante asumir medidas que minimicen progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de su control o influencia.

Emisiones atmosféricas

Las principales emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) producidas en las plantas manufactureras de Empresas Polar son emisiones directas e indirectas de dióxido de carbono (CO₂). Las emisiones directas se producen por la quema de combustibles fósiles que se emplean para generar energía (vapor y electricidad) y las emisiones indirectas provienen del consumo de energía eléctrica comprada a las filiales de la operadora estatal Corporación Eléctrica Nacional (Corpoelec).

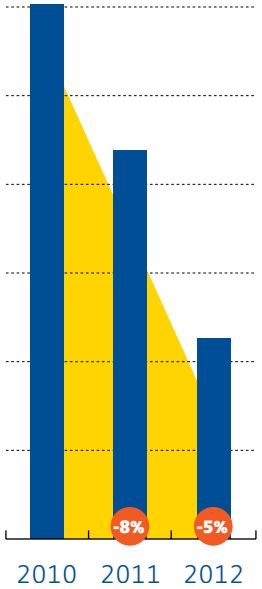
Para el ejercicio 2012, las emisiones totales directas e indirectas de CO₂ se redujeron 5% en relación con el período anterior y 8% en relación con la línea base. Esto indica que en las operaciones de manufactura, la organización dejó de emitir 38.667 toneladas durante dos años y 20.815 toneladas específicamente en el período más reciente.

En Alimentos Polar Comercial se ejecutaron importantes mejoras y actualizaciones de equipos para el control de las emisiones, especialmente para las de partículas.

Cabe destacar que todos los centros de producción de Empresas Polar realizan caracterizaciones de sus emisiones en cumplimiento con la normativa ambiental.

Con respecto a las sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO), de acuerdo con las normativas internacionales y regulaciones nacionales vigentes en esta materia, se continúa con la sustitución progresiva de refrigerantes iniciada en el año 2006 que incorpora productos similares pero que no generan ningún tipo de clorofluorocarbono, para dar cumplimiento a los protocolos de Montreal (1987) y de Kioto (1997), que persiguen la eliminación gradual de las sustancias que agotan la capa protectora.

Comparación interanual de emisiones de CO₂



Gestión de residuos y desechos sólidos

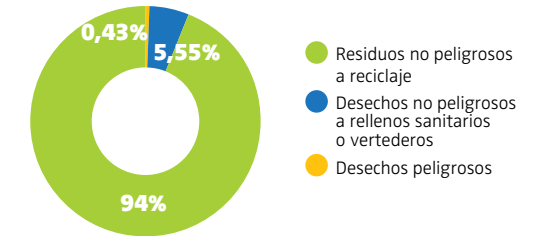
Alineada a su política ambiental, Empresas Polar cuenta con procesos de gestión de residuos y desechos sólidos, peligrosos y no peligrosos, en cada uno de los centros de producción y distribución. Se apoya en el eje de Protección Ambiental del Sigsí como herramienta de auditoría interna de los procesos, métodos y manuales detallados para el correcto manejo de estos residuos, en concordancia con lo exigido por la normativa legal en materia de desechos.

El foco de Empresas Polar es minimizar la generación de basura y maximizar la recuperación de residuos, que luego de su uso aún tengan valor.

Del total de residuos y desechos generados durante el ejercicio 2012, 94% son residuos no peligrosos destinados a reciclaje, 5,55% desechos no peligrosos que van a rellenos sanitarios y 0,43% desechos peligrosos, cuya disposición es a través de manejadores autorizados por el Ministerio del Poder Popular para el Ambiente.

Los desechos peligrosos abarcan aceites lubricantes usados; trapos y materiales impregnados con aceites o grasas lubricantes, solventes o tintas; recipientes vacíos de productos químicos, aceites lubricantes, tintas y solventes; residuos de tintas y solventes. El 100% generado en Empresas Polar es dispuesto de acuerdo con la normativa legal vigente, al contratar compañías autorizadas por el Ministerio del Poder Popular para el Ambiente que garantizan su manejo adecuado y seguro.

Residuos y desechos en Empresas Polar



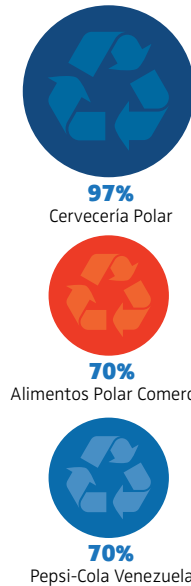
Durante el período 2012, todos los negocios de Empresas Polar evidenciaron una disminución en la cantidad de basura y de desechos dispuestos en los vertederos o rellenos sanitarios, con la recuperación de residuos de vidrio, papel, cartón, aluminio, chatarra, plástico y madera.

En los centros de producción de Cervecería Polar se recicló cerca de 97% del total generado de residuos no peligrosos. Esto se traduce en aproximadamente 256.000 toneladas de residuos recuperados en un año.

En las plantas de Pepsi-Cola Venezuela, actualmente se recicla 70% de los materiales no peligrosos recuperables. Durante el período reportado aumentó el porcentaje de reciclaje de materiales recuperables generados en las operaciones, con un incremento de



Reciclaje de materiales no peligrosos



3.500 toneladas.. Con esta iniciativa se reduce 5% la generación de basura y su disposición final.

También se evidenció un incremento en los índices de residuos sólidos no peligrosos destinados a reciclaje en Alimentos Polar Comercial, al recuperar más de 70% de los residuos sólidos no peligrosos.

Desde el año 1981, Empresas Polar reutiliza y recicla empaques de vidrio; en 1983 comenzó con el reciclaje de gaveras plásticas; y en 2007 puso en marcha el proyecto 3R, alineado a los principios de reducción, reutilización y reciclaje que prevalecen en la organización. Esta iniciativa fue impulsada por la Gerencia Corporativa de Ambiente con el apoyo de la Gerencia de Consumo Sustentable, con el fin de manejar de manera efectiva los desechos no peligrosos generados y sensibilizar a los trabajadores en el manejo de los residuos de plástico, vidrio, aluminio y papel.

Algunos destacables 2012:

- Con el fin de crear hábitos responsables para el manejo de residuos y disminuir la cantidad de desechos que se generan diariamente en

las instalaciones, **se amplió la instalación de diferentes contenedores para la clasificación de los residuos** de plástico, papel, vidrio u otros, en diversos establecimientos de Empresas Polar

- **Se implantó el proyecto 3R** en Cervecería Polar Planta Modelo; Alimentos Polar Comercial plantas Cumaná, Marigüitar, Maracay y Chivacoa; y Fundación Danac

- **Se recolectaron 24.575 kilos de papel, cartón, vidrio, aluminio y plástico tipo PET**, en las plantas de producción y el Centro Empresarial Polar

- **A través del eslogan “Yo clasifico, hago la diferencia”, se ejecutó una campaña interna de comunicación** enfocada en el manejo adecuado de residuos. Esta iniciativa contó con el despliegue de piezas audiovisuales e impresas en todas las plantas manufactureras en Venezuela y fortalece el capítulo Compromiso con el Ambiente de la estrategia de Consumo Sustentable de la organización

Para Empresas Polar, parte esencial de la vía de desarrollo es crecer junto con los clientes y proveedores, al impulsar iniciativas justas y razonables para todos, en perfecta alineación con su código de ética y políticas internas



Desarrollo de la cadena de valor

La Norma ISO 26000 considera como materia fundamental la conducta ética de las empresas y la transparencia de sus operaciones llevadas a cabo con socios, clientes, proveedores, contratistas, competidores, asociaciones gremiales y entes gubernamentales. Estas prácticas tienen que ver con distintos ámbitos, como anticorrupción, correcta competencia y comportamiento socialmente responsable, entre otros.

En el área de la responsabilidad social, el estándar sugiere proporcionar liderazgo e impulsar la responsabilidad social de una manera más amplia, dentro del área de influencia de las empresas, a partir de la manera como estas se involucran con sus grupos relacionados.

La evolución de Empresas Polar históricamente se ha correspondido con el desarrollo de los grupos relacionados con sus actividades. En ello el fortalecimiento de la cadena de valor ha jugado un papel protagónico. Para la organización, parte

esencial de la vía de desarrollo es crecer junto con los clientes y proveedores, al impulsar iniciativas justas y razonables para todos, en perfecta alineación con su código de ética y políticas internas.

Este impulso y generación de valor en equipo significa no solo el crecimiento de diversas empresas, sino el fortalecimiento del sector industrial y empresarial privado del país.

Desarrollo de clientes

Empresas Polar evidencia una preocupación constante por brindar a sus clientes servicios que permitan el logro de los objetivos comunes, relaciones de mutuo apoyo, crecimiento y desarrollo.

Una de las premisas básicas de esta relación con los clientes es escucharlos para entender y evaluar sus necesidades objetivamente, sobre todo en cuanto a puntos de venta, productos, comportamiento del mercado, fuerza de ventas,

proveedores y desarrollo sustentable. Esto permite a la organización diseñar y ejecutar estrategias que ayuden a la formación y fortalecimiento de capacidades integrales de las empresas clientes para asegurar así su sostenibilidad.

El ejercicio fiscal 2012 cerró con 248.618 clientes en Venezuela, lo que permitió garantizar una vez más la presencia de productos de Empresas Polar en todos los estados del país.

De acuerdo con las realidades particulares de cada negocio, Empresas Polar lleva a cabo estudios periódicos como Voice of the Client (VOC), Tracking de Precios, Salud Financiera de los Franquiciados, Monitor, Share of Store, Valoración de Marcas, Estudio y Tipificación de Clientes, entre otros, a los que se suma el apoyo y atención permanente del Centro de Contacto Empresas Polar.

Durante el período reportado, Empresas Polar impulsó el proyecto Auditorías de

Territorios comerciales y centros de distribución



Puntos de Venta en SAP, que incorporó a las tecnologías de auditorías la gestión de evaluaciones de calidad efectuadas a los puntos de ventas, así como las realizadas en sucursales y agencias de la organización en Venezuela y Colombia.

Este avance garantiza la disposición de información a tiempo y de forma integral para los usuarios finales, con el fin de generar las acciones correctivas y preventivas pertinentes para el cierre de brechas a través de asesorías, entrenamientos y herramientas apropiadas.

> Clientes y fuerza de ventas

La fuerza de ventas de Empresas Polar atiende diversos tipos de clientes, a saber: supermercados, bodegas, abastos, licorerías, kioscos, restaurantes, panaderías, loncherías, entre otros, ubicados en todo el territorio nacional, en zonas urbanas, rurales y populares.

Aproximadamente 38% de los clientes de Cervecería Polar lo conforman licorerías, bodegas y bodegas básicas. Los de Alimentos Polar Comercial son principalmente bodegas, abastos, loncherías, cafeterías y supermercados, los cuales abarcan alrededor de 65% de su cartera de clientes. Cerca de 80% del volumen

de clientes de Pepsi-Cola Venezuela se concentra en panaderías, bodegas, abastos y supermercados.

Empresas Polar cuenta con un Maestro Integrado de Clientes (MIC), que es una plataforma única de información sobre la cartera de clientes de cada una de las empresas modulares de la organización. Entre otras ventajas de comercialización, les permite capturar clientes potenciales internegocios y coordinar de manera sinérgica la ejecución de los procesos que garantizan la correcta atención de cada fuerza de ventas.

Durante el ejercicio 2012 se continuó con la consolidación del MIC, al implantar un centro de operaciones que consolida el servicio de creación y mantenimiento de los datos de los clientes de todas las fuerzas de ventas. Esto representa la atención de Alimentos Polar Comercial a ocho unidades geográficas que agrupan 38 oficinas de ventas, sucursales y centros de distribución; la gestión de requerimientos de siete territorios comerciales de Cervecería Polar, en donde se encuentran distribuidas sus 83 agencias; y en el caso de Pepsi-Cola Venezuela, el fortalecimiento de sus 43 agencias de distribución en cuatro grandes regiones de ventas.

Empresas Polar tiene clientes de diversos tipos, en zonas urbanas, rurales y populares de toda Venezuela



Empresas Polar evidencia una preocupación constante por brindar a sus clientes servicios que permitan el logro de los objetivos comunes, relaciones de mutuo apoyo, crecimiento y desarrollo

La fuerza de ventas cumple un rol fundamental, es el enlace entre Empresas Polar y sus clientes al representar la voz de cada uno



Con esta centralización del MIC, la creación, el mantenimiento y la transcripción masiva de los datos de clientes son ejecutados más eficazmente y por personal especializado. También permite administrar los códigos de clientes de Empresas Polar (Código CEP) a escala nacional, mejora y da visibilidad a la calidad de los datos de clientes, garantiza que se cumplan las políticas en esta materia y facilita la generación de indicadores de gestión, entre otras ventajas.

En el desarrollo de este grupo de la cadena de valor, la fuerza de ventas cumple un rol fundamental, es el enlace entre Empresas Polar y sus clientes al representar la voz de cada uno según el caso. Esta relación se da a través de los modelos de preventa, autoventa, televenta, distribuidores independientes y clientes corporativos, con proporciones distintas en cada empresa.

El modelo de autoventa de Cervecería Polar está representado por la Red Franquicias de Distribución Polar, donde el franquiciado maneja el camión que lleva los productos que vende, captura la demanda, factura y entrega el pedido el mismo día.

La red otorga a cada franquiciado el derecho a distribuir los productos de Cervecería Polar, de forma exclusiva, en una zona de ventas delimitada, previamente acordada, utilizando las mejores prácticas en técnicas y métodos de distribución, operación, comercialización y servicios.

Este modelo de Empresas Polar brinda a terceros la oportunidad de desarrollar un negocio propio de elevado desempeño, con miras a que cada franquiciado tenga a mano las herramientas necesarias para atender mejor a sus propios clientes y hacer crecer sus ventas de forma sostenida. Algunas de las ventajas son:

La Red Franquicias de Distribución Polar otorga a cada franquiciado el derecho a distribuir los productos de Cervecería Polar, en una zona de ventas delimitada, utilizando las mejores prácticas en técnicas y métodos de distribución, operación, comercialización y servicios

- Reputación de Cervecería Polar y su portafolio de marcas líderes en el mercado
- Asesoría constante en la aplicación de las mejores prácticas comerciales en el ámbito mundial
- Respaldo operativo y administrativo de Cervecería Polar
- Facilidades de financiamiento y opciones de crédito ajustadas a las necesidades y al potencial de crecimiento del negocio.
- Impulso comercial continuo, gracias a las inversiones publicitarias hechas para cada marca del portafolio de Cervecería Polar
- Productos altamente rentables y atractivos para los aliados comerciales
- Exclusividad para la comercialización de productos de Cervecería Polar a la clientela existente y potencial de la zona convenida, con excepción de los clientes atendidos directamente por la organización

> Educación y toma de conciencia con clientes

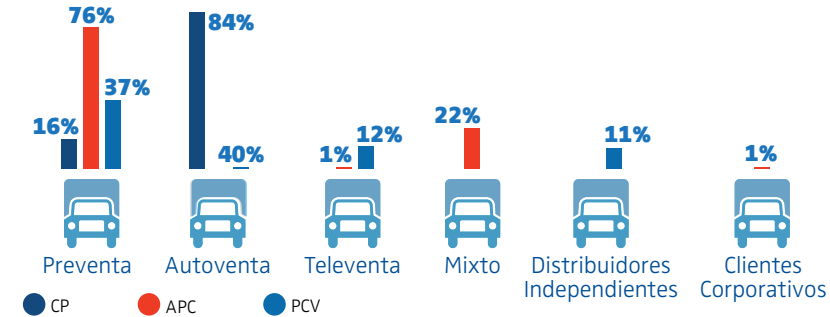
Para mantener la coherencia entre su identidad cultural y las acciones de sus

clientes, Empresas Polar no solo promueve prácticas socialmente responsables sino que toma en cuenta e involucra a este grupo de relacionados en varias de sus iniciativas, para juntos ser parte de la solución de problemas y promover actitudes positivas.

Durante el ejercicio 2012, como parte del fortalecimiento de la cultura de Bienestar en el Consumo de Empresas Polar, Alimentos Polar Comercial ejecutó promociones especiales con más de 1.100 clientes en Venezuela, para enseñar a los consumidores, directamente en los puntos de venta, el uso y beneficios de la nueva iconografía nutricional.

Por su parte, Cervecería Polar amplió el alcance de sus iniciativas de consumo responsable de alcohol al desarrollar la campaña local de comunicación e intervención social Convive y Saboteo, que refuerza la importancia de la convivencia dentro de la cultura y tradición cervecera de los venezolanos. La motivación de los franquiciados y toda la fuerza de ventas, así como de los licoreros y las comunidades,

MODELOS DE ATENCIÓN DE LAS FUERZAS DE VENTA





La inversión en gestión de
proveedores durante el 2012
fue de Bs.

266.886



Empresas Polar persigue relaciones de
largo plazo con sus proveedores de
alto impacto, sean estos nacionales de
distintas localidades o internacionales

Durante el período 2012, la inversión en gestión de proveedores fue de Bs. 266.886, lo que representa un incremento de 35% con respecto al período establecido como línea base para el diagnóstico y monitoreo del Compromiso Social y Desarrollo Sustentable de Empresas Polar (2010).

Semestralmente, se realizan evaluaciones para calificar a los proveedores en cuanto a entrega oportuna, precio competitivo, calidad de insumo y gestión integral; con el fin de seleccionar e incorporar a la organización las mejores alternativas del mercado mediante el análisis de habilidades, costos, riesgos, asociación estratégica y calidad del material a suministrar. Asimismo, Empresas Polar cuenta con una metodolo-

gía de desarrollo de proveedores que los impulsa a adoptar la cultura de calidad y mejora continua.

Además, se verifica el cumplimiento de permisos, registros y certificados; la responsabilidad de la alta dirección; la seguridad integral; el sistema de gestión de calidad; las compras a suplidores; los procesos de fabricación y mantenimiento; el manejo de los despachos y servicios al cliente; el manejo ambiental; y la inocuidad de sus productos. Para estas revisiones se toma en cuenta: 70%, los requerimientos de la legislación venezolana; 29%, requerimientos de las normas ISO (9001, 14000, 17025, 22000, OSHAS 18001); y 1% lineamientos internos.

> Crecimiento sostenido

Durante los dos últimos años, crecer junto con los proveedores implicó el rediseño de los procesos de gestión con la participación de un equipo interno de profesionales cuya misión fue optimizar los resultados y recursos involucrados.

fue indispensable para la promoción de valores y cambios positivos de conducta con respecto a temas vinculados a la basura, el ruido, el tráfico, el consumo en la calle, el cumplimiento de los horarios de venta y la prohibición de expendio a menores de edad. La inmersión comunitaria de la campaña se llevó a cabo en municipios de los estados Aragua, Carabobo, Miranda y Zulia, a través de un contagioso tema musical, dinámicas, concursos y medios alternativos como murales e historietas.

Desarrollo de proveedores

Mediante relaciones de colaboración y confianza mutua, Empresas Polar apoya el crecimiento y desarrollo de otras empresas para que potencien sus capacidades y puedan ser más competitivas en el tiempo. Es así como se empeña en dar a sus proveedores la información conveniente para la elaboración de sus ofertas, además de una evaluación objetiva, un trato justo y oportunidades de crecimiento.

La organización considera de alto impacto a aquellos proveedores que destacan por su complejidad en el proceso de procura, altos volúmenes de compra, impacto en la inocuidad de los productos terminados y en la operatividad de los procesos críticos de fabricación. Están vinculados al suministro de materia prima, material de empaque (primario o secundario), activos de comercialización, químicos, material publicitario y fabricantes externos que manufacturan y empaquetan algunos productos de la organización (copackers).

Desde el año 2007 se trabaja en la mejora integral del desempeño de este grupo, bajo la responsabilidad de la Gerencia Corporativa de Gestión de Materiales y Proveedores, de la Dirección de Compras. Esta gestión se lleva a cabo mediante procesos de evaluación, incorporación y desarrollo que están específicamente documentados en políticas, procedimientos, descripción de procesos e instrumentos internos.



Se incentivó la formación técnica del equipo multidisciplinario; progresó la organización y distribución de la estructura organizacional de los proveedores; se simplificaron y flexibilizaron las metodologías de los procesos de evaluación, incorporación y desarrollo, de acuerdo con la naturaleza de cada proveedor, y mejoraron los canales de comunicación.

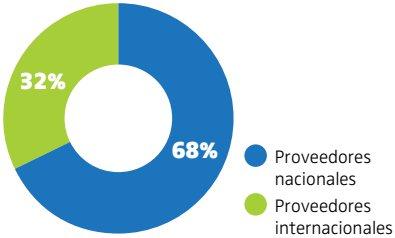
Las estadísticas de avances del último año arrojaron una mejora de 6% en las auditorías de gestión integral, de 2% en las evaluaciones de precio, calidad y entrega; y de 2% en el índice de calidad de los materiales entregados por los proveedores.

Empresas Polar persigue relaciones de largo plazo con sus proveedores de alto impacto, sean estos nacionales de distin-

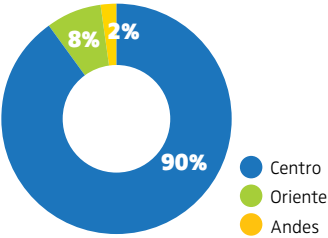
tas localidades o internacionales. Al cierre del ejercicio 2012, el total de proveedores era de 188 empresas externas; al revisar el período 2009-2012 se evidencia un crecimiento de 31% durante dos años. Asimismo, los proveedores de alto impacto nacionales se distribuyen en Venezuela de la siguiente manera: 82% en el Centro del país, 7% en Oriente y 2% en los Andes.

Adicionalmente, del total de proveedores venezolanos, 1% son microempresas, 27% son pequeñas empresas, 24% son medianas empresas y 48% son grandes empresas, lo que refleja el compromiso de Empresas Polar con el fortalecimiento del sector privado a través de toda su cadena de valor y suministros.

Origen de los proveedores de alto impacto



Distribución de proveedores en Venezuela



Empresas Polar cuenta con 188 proveedores externos, 31% más en dos años



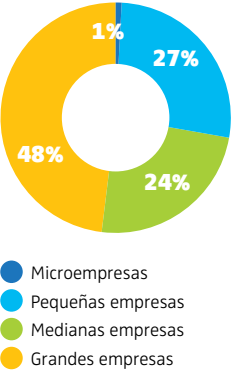
6% de mejora en las auditorías de gestión integral



27% de los proveedores son pequeñas empresas

En el último año se ejecutaron 27 proyectos de desarrollo de proveedores, 13 más que los adelantados durante el período anterior

Dimensión de las empresas proveedoras



A estos proveedores se les ofrece un crecimiento constante y confiable, que les permite ser más competitivos en el mercado y más asertivos organizacionalmente. En el ejercicio 2012 se ejecutaron 27 proyectos de desarrollo, 13 más que los adelantados durante el 2010.

La gestión de proveedores de Empresas Polar ofrece un trato justo, información objetiva y herramientas confiables. Busca impactar e impulsar positivamente las capacidades y competitividad del sector privado, donde las partes sumen valor al progreso de todos.

Desde sus inicios en el año 1941, Empresas Polar se ha preocupado por ofrecer alimentos y bebidas que satisfagan las necesidades y expectativas de los consumidores, con productos accesibles a las familias venezolanas



Compromiso con los consumidores

La Norma ISO 26000 indica que la responsabilidad empresarial tiene que ver con educar y proporcionar información precisa, útil y transparente que promueva el consumo sustentable y minimice los riesgos de salud y seguridad de los consumidores a lo largo del ciclo de vida de los productos. Por otro lado, las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección de los Consumidores llaman a los Estados a propiciar la protección de la salud, seguridad e intereses económicos de estos.

Desde sus inicios en el año 1941, Empresas Polar se ha preocupado por ofrecer alimentos y bebidas que satisfagan las necesidades y expectativas de los consumidores, mediante la implementación de sistemas de gestión fundamentados en la calidad y la innovación, con productos accesibles a las familias venezolanas.

Otro asunto que potencia el compromiso de la organización con este grupo relacionado es el consumo sustentable, por medio de una estrategia que comenzó a construirse en el período 2010 y regida por cuatro propósitos: promover en el consumidor la adopción de patrones de consumo más saludables, que generen bienestar individual y colectivo; contri-

buir a formar consumidores bien informados, a través de la entrega de conocimientos y herramientas para la toma de decisiones apropiadas en cuanto a la selección y el consumo de los productos de Empresas Polar; generar conciencia y promover buenas prácticas para la preservación del medio ambiente, con énfasis en el uso eficiente de recursos y la disposición adecuada de los desechos; y medir y comprobar la eficacia de las estrategias.

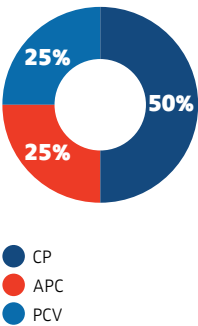
El compromiso de Empresas Polar con los consumidores coincide con la propuesta de la Norma ISO 26000, al enfocarse en la protección de la salud y seguridad de los consumidores; prácticas responsables de publicidad y mercadeo; estrategias de consumo sustentable; y servicios de atención, apoyo y resolución de reclamos.

Los sistemas de gestión de la organización no solo buscan asegurar el cumplimiento de la calidad e innovación de los procesos y productos, sino que están orientados a la implantación de modelos de mejora continua, con el objetivo de identificar oportunidades y sus respectivos planes de actuación.

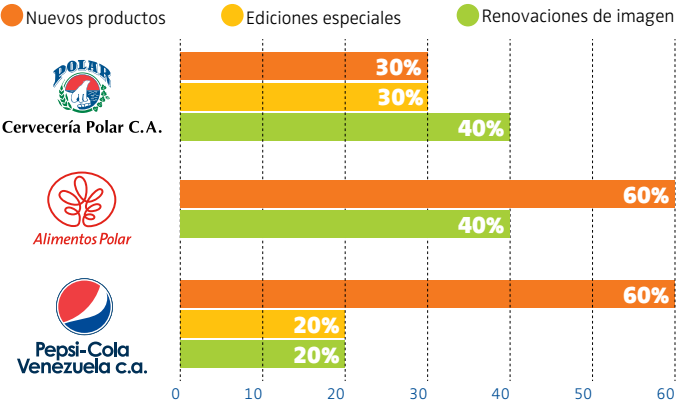


Esta constante evolución le ha permitido a Empresas Polar mantener en su portafolio marcas y productos reconocidos y preferidos por los venezolanos. Asimismo, durante el ejercicio fiscal 2012, realizó 20 lanzamientos al mercado, 45% correspondiente a nuevos productos, mejoramiento de las fórmulas y relanzamientos; 20% a ediciones especiales; 35% a la evolución de la imagen de marcas o productos.

Lanzamientos al mercado



Distribución por empresa según tipo de lanzamiento



El consumo sustentable se rige por cuatro propósitos:

1. promover en el consumidor la adopción de patrones de consumo más saludables, que generen bienestar individual y colectivo
2. Contribuir a formar consumidores bien informados, a través de la entrega de conocimientos y herramientas para la toma de decisiones apropiadas en cuanto a la selección y el consumo de los productos de Empresas Polar
3. Generar conciencia y promover buenas prácticas para la preservación del medio ambiente, con énfasis en el uso eficiente de recursos y la disposición adecuada de los desechos
4. Medir y comprobar la eficacia de las estrategias.

Protección de la salud y seguridad de los consumidores

La protección de la salud y seguridad de los consumidores, según la Norma ISO 26000, implica la provisión de productos y servicios que sean seguros y que no conlleven un riesgo inaceptable de daño cuando se consuman.

Venezuela es un país cuya tasa de sobrepeso y obesidad se sitúa aproximadamente en 39%, según el estudio de prevalencia de estas enfermedades y sus factores condicionantes en la población de 7 a 40 años de edad, realizado entre 2008 y 2010 por el Instituto Nacional de Nutrición (INN). Mientras que la morbilidad de diabetes tipo II es de 6% en pacientes mayores de 20 años, de acuerdo con cifras de 2012 de la Organización Panamericana de la Salud (OPS).

Empresas Polar hace un gran esfuerzo por crear productos que ayuden, cada vez más, a cubrir los requerimientos nutricionales de los venezolanos, al tiempo que adelanta iniciativas para promover mejores hábitos de consumo de estos. En ese sentido, las direcciones técnicas de cada una de las empresas medulares llevan a cabo en las operaciones de sus negocios macroprocesos de innovación, calidad, ingeniería y proyectos. Los dos primeros son fundamentales para proteger la salud y seguridad de los consumidores, así como para garantizar la competitividad y excelencia que caracteriza las marcas de la organización, en cada una de las fases de vida de los productos.

Específicamente la innovación tiene relación con el desarrollo y mejoramiento de materiales de empaque y de técnicas de procesos y productos. Además, implica un soporte científico y tecnológico dedicado a la investigación aplicada y servicio analítico especializado, con foco en las áreas de microbiología, química analítica, y nutrición y ciencia sensorial.

Por su parte, la calidad es garantizada de forma transversal en procesos específicos: gestión de insumos y materias primas, evaluación técnica de procesos, certificación de producto terminado, aseguramiento metrológico y auditorías.

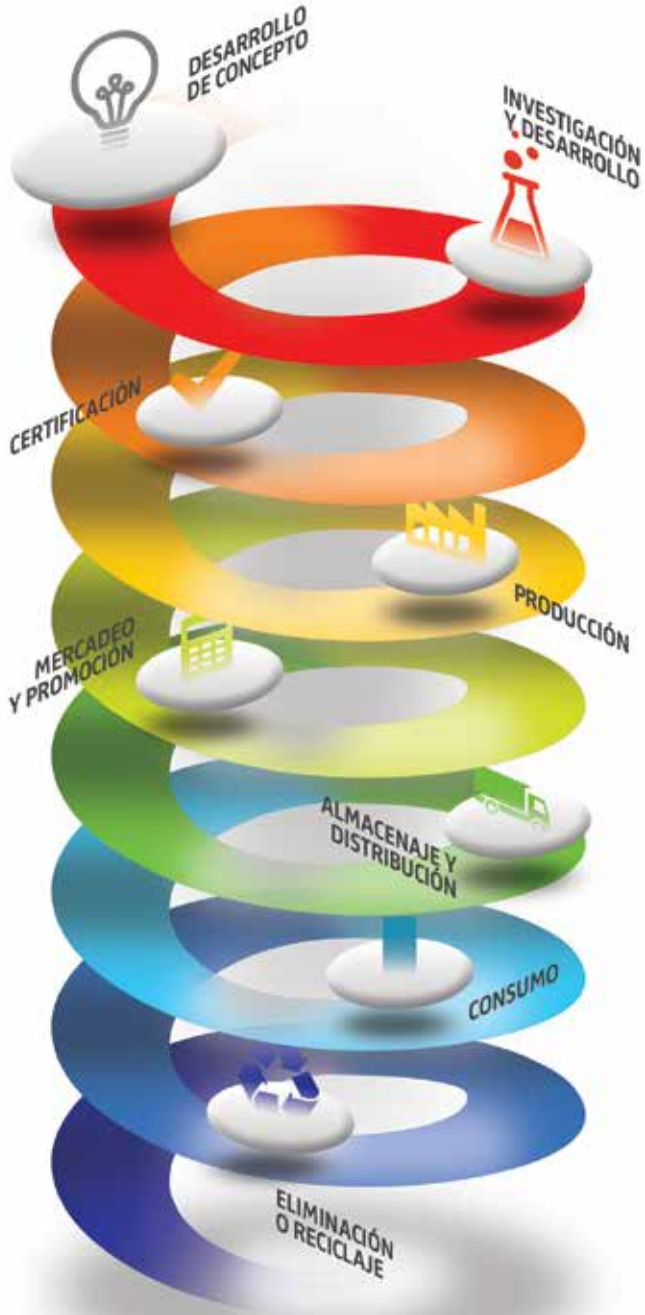


Empresas Polar hace un gran esfuerzo por crear productos que ayuden, cada vez más, a cubrir los requerimientos nutricionales de los venezolanos



Fases del ciclo de vida de los productos

Prácticas de Empresas Polar que garantizan la salud y seguridad de los consumidores.



3.4. Compromiso con los consumidores

	Desarrollo del concepto de producto	• Proceso de Innovación: en Empresas Polar el proceso de innovación y lanzamiento de nuevos productos, a través de una metodología conocida como Stage-Gate, que consiste en varias etapas que van desde la generación de la idea.
	Investigación y desarrollo	Durante este proceso se definen, para cada uno de los productos del portafolio: especificaciones, condiciones de operaciones, plan de muestreo y tipos de análisis, así como en las materias primas e insumos. • Gestión de Calidad en Empresas Polar: cada negocio tiene definido planes de inspección y muestreo para los insumos, materias primas y productos terminados, a fin de verificar el cumplimiento de las especificaciones y garantizar su calidad e inocuidad. • Comité Corporativo de Salud Alimentaria: ofrece soporte científico-técnico sobre aspectos nutricionales e inocuidad de los alimentos y bebidas, con el fin de identificar temas susceptibles en relación con la salud que generen una oportunidad en los portafolios o productos en desarrollo.
	Certificación	• Certificaciones Norven y Fondonorma: hasta el año 2009 se cumplía con la certificación de la Norma ISO 9000 y con la garantía del sello Norven. Al reemplazar la acreditación de Fondonorma por Sencamer, Empresas Polar suspendió temporalmente la certificación, aun cuando se mantienen las auditorías internas de calidad. Durante el período 2010-2011 se renovaron las certificaciones ISO 9001:2008 y 14001:2004 para los empaques (plantas Metalgráfica y Superenvases de Cervecería Polar). Adicionalmente, en PCV se ejecutan por PepsiCo certificaciones de línea y de productos.
	Producción (elaboración y envasado)	• Sistema Integrado de Excelencia en Manufactura (SIEM): modelo de gestión de manufactura instalado en Empresas Polar que agrupa en una estructura única los programas y metodologías más efectivos en las áreas de calidad, mantenimiento, producción, seguridad y liderazgo, con el objetivo de crear valor a través de una ejecución impecable de las estrategias, objetivos y metas de la organización. • Producción: control estadístico de operaciones (CEO), manufactura de valor (PMV), producción efectiva (PPE). • Calidad: buenas prácticas de fabricación (BPF), prerequisites e inocuidad (PDI). • Mantenimiento: mantenimiento somos todos, cero fallas y equipos de mantenimiento multidisciplinarios. • Seguridad: gestión proactiva de seguridad (PGPS), control de riesgo (PCR) y salud y seguridad en el trabajo (PSST). • Liderazgo: formación supervisoria (PSS), liderazgo operacional (PLO) y desarrollo de talento (PDT). Todos estos programas están orientados a garantizar la continuidad operativa que permitirá la elaboración de productos con los estándares de calidad e inocuidad definidos por Empresas Polar.
	Mercadeo y promoción	• Comité Corporativo de Salud Alimentaria: identifica las vulnerabilidades y oportunidades de los portafolios e informa a los negocios sobre evidencia científica, para la posterior sensibilización y comunicaciones internas y externas a las distintas audiencias. También evalúa las tendencias nacionales e internacionales en materia de inocuidad, salud y nutrición.

3.4. Compromiso con los consumidores

	Mercadeo y promoción	• Sistema de Comunicaciones Comerciales Responsables: plataforma de comunicaciones diseñada para propiciar el consumo sustentable. Incluye un código de principios que rige el diseño de las comunicaciones publicitarias y de mercadeo de la organización.
	Almacenaje, distribución y suministros	• En Empresas Polar se llevan a cabo inspecciones periódicas de los establecimientos que cumplen la función de almacén para productos terminados, almacenes de planta, agencias, sucursales y transporte. Estos establecimientos reciben una inspección para evaluar las condiciones de almacenamiento y conservación, manejo adecuado del producto y condiciones de transporte a fin de preservar la calidad e inocuidad del producto durante la etapa de distribución.
	Consumo	• En Empresas Polar se realizan evaluaciones en Punto de Venta, donde se evalúa en el establecimiento del cliente las condiciones de almacenamiento y la calidad del producto en el anaquel y depósitos, para verificar el cumplimiento de los estándares establecidos por Empresas Polar para preservar así la calidad del producto. También se generan los siguientes indicadores: índice de frescura, rotación del producto y condiciones sanitarias del punto de venta. • Adicionalmente PCV cuenta con el Sistema Global 3D, que consiste en la toma de muestra del mercado para cada una de las presentaciones, mensualmente por la planta embotelladora, las cuales son evaluadas con criterios fisicoquímicos, microbiológicos y organolépticos, con el fin de asegurar el total cumplimiento de las especificaciones de diseño de cada producto. Este sistema consta de tres ejes principales: Seguridad Alimentaria, Calidad de Planta y Calidad de Mercado. Este programa considera también la correcta rotación del producto en el punto de venta. PepsiCo audita anualmente desde los puntos de vista de Procesos y Seguridad Alimentaria. • Estrategias con Clientes: vienen dadas según las dinámicas propias de cada negocio donde se ejecutan asesorías en materia de calidad, merchandising, manejo de producto, entre otros. • Empresas Polar cuenta con un Centro de Contacto, el cual es un servicio de atención integral a consumidores y clientes de la organización que apoya las comunicaciones no comerciales a través de las siguientes gestiones fundamentales: llamadas entrantes, para dar respuesta y canalizar inquietudes, quejas, reclamos y sugerencias; llamadas salientes, en apoyo a promociones, lanzamientos y campañas de comunicación; y manejo de la Planilla de Contacto del sitio web corporativo. Los casos se atienden a través de un sistema de escalamiento.
	Eliminación, reutilización o reciclaje	• Las plantas de Empresas Polar cuentan con Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), para el manejo de los efluentes orgánicos generados en los procesos productivos y la mitigación del impacto sobre el ambiente. • Empresas Polar cuenta con una política ambiental que promueve la reutilización y reciclaje de los empaques y desechos no peligrosos generados en las plantas. • En Empresas Polar cada Negocio cuenta con una política para disponer de los productos No Aptos (que no cumplen con los requisitos de calidad establecidos por la empresa o por la Ley) ubicados en los puntos de venta; se coordina su recolección y traslado a los centros de acopio definidos para su disposición final.

> Portafolio más saludable

La decisión de enriquecer o mejorar nutricional-mente un producto recae en las áreas de desarrollo y mercadeo de los distintos negocios de Empresas Polar, que cuentan con la Gerencia de Investigación y Soporte Analítico para la creación de nuevos concep-tos nutricionales, así como con la asesoría del Comité Corporativo de Salud Alimentaria.

Los siguientes son criterios básicos que la organiza-ción toma en cuenta para el desarrollo o reformula-ción de productos con mayor contenido de ingre-dientes nutricionales:

- Si aplica para el producto a mejorar, la incorporación de ingredientes nutricionales se orienta a la atención de las deficiencias de la población venezolana (en el presente momento las deficiencias son calcio y fibra, según datos del Instituto Nacional de Nutrición, INN) o de grupos específicos como niños, ancianos o mu- jeres embarazadas
- El nuevo concepto nutricional debe combinar los componentes de la fórmula base y los ingredientes nutricionales que se van a añadir, tomando en cuenta la población específica a la que el producto está diri- gido y la función metabólica que se busca mejorar o potenciar
- Si los ingredientes son nuevos, es indispensable la búsqueda bibliográfica de las evidencias científicas que demuestran su efecto nutricional en la función metabólica que se quiere mejorar



- Se debe evaluar el equilibrio nutricional de los com- ponentes de la fórmula base y de los ingredientes que se desea incorporar, entendiendo si son antagó- nicos o si potencian alguna función metabólica

Dado el importante rol que juega Empresas Polar en la industria de alimentos, específicamente en este ne- gocio se evidencia un esfuerzo importante por ofre- cer alimentos y bebidas más saludables a millones de venezolanos.

Al cierre del ejercicio 2012, la organización logró man- tener sus portafolios 100% libres de grasas trans, lo que significó iniciativas importantes de formulación en las categorías margarinas, quesos y helados. Asimismo, sigue en la tarea gradual y progresiva de reducir el con- tenido de azúcar y sodio en varios de los productos.





La Comunidad Práctica de Calidad, Innovación y Desarrollo alcanzó la participación de 503 trabajadores de toda Empresas Polar

> Comunidad Práctica de Calidad, Innovación y Desarrollo

Empresas Polar promueve redes sociales internas para facilitar la captura, difusión, transferencia de conocimiento y buenas prácticas entre los trabajadores, mediante herramientas de colaboración y trabajo multidisciplinario, sin que la ubicación geográfica sea un impedimento. Estas plataformas son llamadas Comunidades Prácticas y se enfocan en diversos temas.

La comunidad de Calidad, Innovación y Desarrollo funciona desde el año 2009. Inicialmente solo abarcó temas básicos de calidad y participaban únicamente personas de las Direcciones Técnicas de las tres empresas modulares: Cervecería Polar, Alimentos Polar Comercial y Pepsi-Cola Venezuela, a las que progresivamente se sumaron otros actores de la organización.

Todos los miembros se agrupan internamente en categorías de acuerdo con su área de interés: Microbiología, Nutrición y Salud, Sensorial, Calidad e Inocuidad, Innovación y Desarrollo, Metrología, Físico-

Existe un esfuerzo importante por ofrecer alimentos y bebidas más saludables a millones de venezolanos

química y Empaques. Actualmente, también participa parte del personal del Centro de Atención Nutricional Infantil Antímamo (Cania) y Fundación Danac, que tienen valiosos aportes a la comunidad por la naturaleza de sus acciones.

Esta práctica contribuye a alcanzar los más altos estándares de calidad e inocuidad, mediante una gestión eficiente, con resultados técnicamente confiables y personal altamente calificado y actualizado, lo que permite el desarrollo de productos innovadores que satisfacen las necesidades y expectativas de los consumidores.

Durante el ejercicio 2012, la comunidad amplió su alcance para incluir los macroprocesos de innovación y desarrollo, así como otros niveles de calidad que hasta finales de 2011 no participaban. De esa manera llegó a 503 trabajadores participantes, lo que es igual a un crecimiento de 83% en un año. Además, aplicó con éxito una estrategia de captura de noticias relacionadas que logró un incremento de 100% de los aportes de los miembros a la publicación de contenido.

Desde el punto de vista de intercambio de experiencias y formación, se llevaron a cabo nueve eventos de capacitación técnica dictados por expertos, con la participación total de 268 miembros; y la discusión interna en los foros virtuales aumentó 147% con respecto al año anterior.

Asimismo, durante el período reportado, la Comunidad Práctica de Calidad, Innovación y Desarrollo identificó y comenzó a registrar los primeros indicadores de valor agregado a la organización: intercambio de conocimiento, transferencia de conocimiento y generación de conocimiento.

Prácticas de comunicaciones comerciales

Alineado a estándares internacionales acerca de las materias asociadas, incluyendo la autorregulación, el Sistema de Comunicaciones Comerciales Responsables de Empresas Polar entiende por comunicación comercial toda aquella publicidad de marcas y co-

municaciones de mercadeo dirigidas a los consumidores, cualquiera sea el medio utilizado para su difusión: medios de comunicación, internet, etiquetado, rotulado, mercadeo directo, empaquetado, medios impresos, materiales para puntos de ventas, primas, promociones y patrocinios.

Este sistema cuenta con un Código de Principios que guía el contenido y la presentación de los esfuerzos publicitarios y de mercadeo de las marcas. Fue actualizado en el año 2011 para incorporar una disposición especial en relación con la basura y desechos producidos durante los eventos especiales de la organización y sus diferentes empresas.

En el día a día, la responsabilidad del cumplimiento del Código de Principios sobre las Comunicaciones Comerciales Responsables es compartida entre los directores de las empresas y negocios respectivos, así como de los ejecutivos de mercadeo, ventas y comunicaciones comerciales de Empresas Polar. En ese

Indicadores de valor agregado de la Comunidad Práctica de Calidad, Innovación y Desarrollo		Resultados 2012
Intercambio de conocimientos	Número de contribuciones en foros	163
	Número de eventos de formación organizados o promovidos	9
	Número de temas tratados en foros	75
Transferencia de conocimientos	Número de soluciones generadas en foros	11
Generación de conocimientos	Número de proyectos de sinergia	2

sentido, la letra y espíritu de este documento rige e inspira las actividades relevantes de todos los trabajadores de la organización.

Como mecanismo de apoyo en esta medida de autorregulación, se estableció un Comité de Comunicaciones Comerciales Responsables, integrado por ejecutivos internos y expertos externos, que evalúa posibles dilemas durante la ejecución. Los resultados de la labor de seguimiento y evaluación son reportados al Presidente Ejecutivo de la organización, quien tiene la responsabilidad última del cumplimiento de este código y sistema.

Consumo sustentable, educación y toma de conciencia

El octavo principio de la Declaración de Río de Janeiro sobre Medio Ambiente y Desarrollo establece que para alcanzar el desarrollo sostenible y una mayor calidad de vida para las personas, los Estados deberían reducir y eliminar los patrones de producción y consumo insostenibles. En ese sentido, algunas de las indicaciones de la Norma ISO 26000 en cuanto al rol de una organización tienen que ver con los productos que ofrece y la naturaleza de la información que proporciona sobre estos.

Por ello, el objetivo de educar a los consumidores no debe estar orientado solo a la transferencia de conocimientos, sino también a empoderarlos para, a través del desarrollo de habilidades para evaluar productos y servicios, poder hacer comparaciones. Por su parte, los indicadores del Global Reporting Initiative toman en cuenta la incorporación de mecanismos a las organizaciones para que estas comuniquen más allá de las normativas vigentes sobre ingredientes e información nutricional.

En Empresas Polar la educación de los consumidores y toma de conciencia sobre el impacto de los productos de la organización están vinculados a la estrategia

El Código también incorpora consideraciones específicas para el consumo de bebidas alcohólicas de baja graduación, carbonatadas y no carbonatadas, así como para los productos de alimentos

Contenido del Código de Principios sobre las Comunicaciones Comerciales Responsables de Empresas Polar:

- 1. principios básicos (éticos y de buen gusto)
- 2. consumo responsable
- 3. comunicaciones con los menores
- 4. situaciones de peligro
- 5. comportamiento antisocial
- 6. aspectos de salud
- 7. contenido de los productos
- 8. aceptación social y sexual
- 9. actividades deportivas e impacto ambiental

global y transversal de consumo sustentable, que durante el período 2012 se tradujo en dos grandes capítulos de gestión: Bienestar en el Consumo y Compromiso con el Ambiente.

Estas iniciativas de consumo sustentable engranan la comunicación, la educación y el emprendimiento como pilares fundamentales de acción, que apuntan a generar el bienestar de los consumidores y la sustentabilidad de los negocios.



Los portafolios de alimentos se mantienen 100% libres de grasas trans

Te inspiramos a disfrutar la vida en su justa medida



Se trata de una cultura promovida por la organización a través del ejemplo, con el objetivo de formar un criterio sobre los beneficios del consumo adecuado de los alimentos y bebidas de su portafolio y los riesgos, tantos individuales como sociales, de consumirlos inadecuadamente o en exceso, al lograr impulsar un estilo de vida que genere bienestar con base en el disfrute con equilibrio, autocontrol y corresponsabilidad.

Los negocios de Empresas Polar y cada una de sus marcas desempeñan un papel fundamental. Estos asumieron el compromiso de generar iniciativas que apunten a ofrecer portafolios con opciones cada vez más saludables, al impulsar el modelaje de patrones de consumo adecuados y responsables, a través de las comunicaciones comerciales y brindar herramientas e información a los consumidores que contribuyan a la toma de decisiones adecuadas.

En el marco de esta campaña institucional se desa-

Durante el período reportado, esta cultura se manifestó en:

- ✓ El mantenimiento de los portafolios de alimentos 100% libres de grasas trans.
- ✓ Una nueva iconografía nutricional que acompaña la tabla nutricional de los empaques de los productos del negocio de alimentos.
- ✓ El lanzamiento de la campaña de comunicación institucional "Disfruta cada momento en su justa medida".
- ✓ El lanzamiento de la primera fase de la campaña local de comunicación y de intervención social Convive y Saboteo, de Cervecería Polar junto a las comunidades y actores involucrados, como parte de la solución de problemas de convivencia asociados al consumo de cerveza.

rollaron 14 micros educativos para radio y más de 30 artículos especializados en relación con bienestar integral, alimentación balanceada y consumo responsable de alcohol y salud, que se divulgaron principalmente a través de un nuevo espacio de Bienestar en el Consumo presente en la plataforma digital de Empresas Polar.

Otro logro de esta gestión fue la primera edición de las Jornadas de Bienestar en Acción, con las que en alianza con distintos expertos, se buscó entregar herramientas sobre bienestar integral, consumo res-

Empresas Polar promueve un estilo de vida saludable y recomienda consumir los alimentos y bebidas en su justa medida, dedicando el merecido tiempo para disfrutar con gusto cada ocasión y así lograr un mayor bienestar



ponsable de alcohol y nutrición. En esta oportunidad, participaron más de 200 personas durante las dos sesiones que se llevaron a cabo en Maracaibo, estado Zulia. En la isla de Margarita, estado Nueva Esparta, asistieron otras 200 personas, también durante dos días. El reto es avanzar en el diseño de un evento innovador que se mantenga como una herramienta efectiva para los consumidores en materia de bienestar.

> Iconografía nutricional y políticas de rotulado

Específicamente para el negocio de alimentos, la organización cuenta con una gerencia de Nutrición y Marca Alimentos Polar, que es responsable de la elaboración de las tablas de información nutricional e iconografía que forman parte del etiquetado, de acuerdo con los resultados de los análisis físico-químicos obtenidos de los laboratorios certificados por el Ministerio del Poder Popular para la Salud y según el cumplimiento de las normativas locales y políticas internas de la empresa, donde se establecen los criterios de cálculos para la declaración de cada nutriente y carga calórica.

Esta nueva iconografía nutricional establece como módulo prioritario la presencia de la información característica y más relevante de los productos en la cara frontal de estos, con el fin de procurar una comunicación transparente del contenido de grasas trans, azúcares, colesterol, sodio, fibra, enriquecimiento con vitaminas y minerales.

La iniciativa forma parte del compromiso de la empresa con los consumidores, por lo que voluntariamente decidió regirla por un Manual de Iconografía Nutricional y que su ejecución fuera de carácter obligatorio en todos los portafolios.

Igualmente, en la lista de ingredientes se declaran los aditivos de sabor, edulcorantes artificiales, preservativos y alérgenos potenciales, en acorde cumplimiento con la Norma Covenin 2952 sobre las directrices para el etiquetado nutricional y declaración de propiedades nutricionales y de salud en el rotulado de los alimentos envasados.

Asimismo, sigue vigente la política interna de Rotulado de Alimentos Envasados y Productos No Alimenticios,

Más de 400 personas participaron en las Jornadas de Bienestar en Acción



2952:2001. Para el Agua Minalba y los jugos Yukery light, se incluyen en las etiquetas descripciones de sus bondades; en el caso del agua se resalta el hecho de que el líquido proviene de manantiales, en los que además la empresa fomenta anualmente jornadas de reforestación con el fin de preservar el ecosistema y garantizar su pureza.

De acuerdo con el lineamiento interno de codificación, se rotula la totalidad de las presentaciones de cada categoría de refrescos y bebidas no carbonatadas con la fecha de vencimiento e información sobre la correcta conservación y uso de los productos, según los requerimientos particulares y normas establecidas para cada producto.

También se mantiene en los envases de cerveza, vino y sangría el mensaje “Vive y Disfruta con Responsabilidad, te lo recuerda Cervecería Polar C.A.”, como parte de la campaña que desde 2007 promueve el consumo responsable de alcohol. Del mismo modo, Polar Zero, la única cerveza sin alcohol del mercado venezolano, continúa posicionándose como la opción para que los conductores designados disfruten el sabor de una buena cerveza en situaciones donde no se debe consumir alcohol.





> Compromiso con el ambiente

De acuerdo con su política ambiental, también es compromiso de Empresas Polar cooperar en la protección del medio ambiente, por lo que propicia iniciativas educativas para la correcta disposición final de los envases, embalajes y empaques de sus productos.

El 2012 rindió cuenta al final de los tres años de gestión de una estrategia integral sobre disposición de desechos sólidos ejecutada en el estado Nueva Esparta a partir del año 2008, a través de la campaña de concientización *La isla es tu casa, cuídala*. Esta iniciativa piloto se transformó en un proyecto integral de comunicación, educación e involucramiento de la comunidad, que se llevó a cabo en tres fases anuales con los siguientes resultados acumulados:

- Campaña de concientización en medios exteriores e impresos, nacionales y regionales, cuyos motivos cambiaron en cada fase del proyecto

- Ecotalleres con el propósito de sensibilizar, formar como multiplicadores y fomentar la cultura de consumo sustentable y prácticas de cuidado del ambiente entre grupos y vecinos de la comunidad, en los que participaron 2.600 personas multiplicadoras de mensajes e iniciativas para el beneficio de una isla más limpia y ecológicamente responsable a largo plazo

- Campaña publicitaria que enalteció el trabajo de los líderes comunitarios que llevaron adelante los ecotalleres con el respaldo de Empresas Polar

- Más de cinco focus group con docentes y estudiantes de la Universidad de Margarita (Unimar) y líderes comunitarios del municipio Gaspar Marcano

- Evento de cierre donde se reunieron más de 400 personas de la comunidad, con la finalidad de darle sostenibilidad al proyecto



> Convivencia deportiva

Empresas Polar ha encontrado en las actividades deportivas oportunidades para promover el consumo sustentable, la toma de conciencia y el fortalecimiento de valores ciudadanos, con especial énfasis en el consumo responsable de alcohol y la correcta disposición de los desechos sólidos.

Durante la temporada 2011-2012 de la Liga Venezolana de Béisbol Profesional, la organización volvió a impulsar la campaña institucional *Por un juego perfecto*, que invitaba a propiciar el buen comportamiento en la fanaticada. En esta oportunidad, jugadores grandes ligas se unieron a la iniciativa en 21 comerciales de televisión, transmitidos por el canal deportivo Meridiano TV y que registraron cerca de 4.000 visitas en YouTube.

Además, se impulsó un concurso en las redes sociales corporativas que estimulaba a los usuarios a subir la foto que mejor reflejara su visión personal de lo que debe ser "un juego perfecto". Esta actividad contó con aproximadamente 2.300 interacciones.

Por un juego perfecto alcanzó más de 97% de aceptación y reconocimiento y más de 43% de recordación publicitaria.

Servicios de atención, apoyo y resolución de reclamos

Empresas Polar lleva a cabo prácticas de distinta naturaleza que le permiten conocer y entender las necesidades, hábitos e inquietudes de los consumidores, con el fin de elaborar productos innovadores y de calidad, al alcance de todos. Presta especial atención a variables como nivel de asequibilidad, forma y volumen de compra, entorno geográfico, preferencia de marcas, entre otros aspectos psicográficos.

Estas prácticas incluyen modelos de atención a reclamos y dudas, así como de levantamiento de información sobre la industria; variados estudios acerca de consumidores, desempeño de marcas y productos, y puntos de venta.

El manejo de información personal de consumidores se hace con extrema precaución y altos niveles de confiabilidad, por lo que no se han registrado reclamos a causa de filtraciones, robos o pérdida de datos.

La campaña *Por un juego perfecto* tuvo **97%** de aceptación y reconocimiento

	 Cervecería Polar C.A.	 Alimentos Polar	 Pepsi-Cola Venezuela c.a.
Prácticas de satisfacción de consumidores			
Centro de Contacto (telefónico) y Planilla de Contacto (sitio web): atención a reclamos, inquietudes, sugerencias, etc. de consumidores acerca de temas variados en relación con todos los negocios, donde resaltan aquellos que tienen que ver con ventas, servicios al cliente y calidad.	✓	✓	✓
Estudio de Consumidores/Panel de Hogares: evaluación semanal del consumo en hogares del país que busca entender, en primer lugar, sus necesidades y hábitos, con el fin de detectar el impacto de los negocios e identificar oportunidades. La muestra para CP es de 520 hogares y para APC es de 650. Asimismo, el negocio de alimentos toma en cuenta 95 categorías de productos en las que no necesariamente participan sus portafolios, mientras que el de cerveza y malta se enfoca únicamente en malta.	✓	✓	
Modelos de Información: incluye dos tipos de estudios determinados por la dinámica propia de las áreas de Investigación de Mercado o por necesidades puntuales de otras unidades. • Información Interna: estudios continuos que permiten mantener actualizados y nutridos los negocios. • Información Externa: respuesta a exigencias de las diferentes áreas y unidades de negocio. Anualmente se realizan más de 100 estudios.	✓	✓	✓
Shoppers: este estudio se centra en el comportamiento de los consumidores en el punto de venta: qué ve, si es ahí donde toma la decisión de compra, cómo es su proceso de compra, entre otras variables. Se realiza cada dos años o según la necesidad de cada negocio.	✓	✓	✓
Preferencia y Valoración de Marcas: análisis con base en estudios periódicos de mercado que aporta información perceptual del comprador sobre las principales marcas, considerando tanto los atributos funcionales como los de imagen. Se realiza en todas las categorías donde	✓	✓	✓



La efectividad del canal telefónico del Centro de Contacto fue de

76%

	 Cervecería Polar C.A.	 Alimentos Polar	 Pepsi-Cola Venezuela c.a.
participa cada marca de Empresas Polar en el mercado venezolano.			
Consumer Tracking Studio (CTS): evaluación mensual donde se realiza un “tracking” del Consumo de los productos y la Preferencia de Marcas según los consumidores.	✓		✓
Estudios Sensoriales con Consumidores: permite identificar diferencias por atributos funcionales para los productos de Empresas Polar y de la competencia, a partir de la construcción del producto “ideal” en cada categoría, con la finalidad de jerarquizar dichos atributos según su importancia para el consumidor y la distancia entre lo evaluado y el “ideal deseado” en cada uno, permitiendo esto el posterior ordenamiento de preferencia de las marcas y establecer planes de acción para capturar las oportunidades encontradas.	✓	✓	
Estudio de Productos: continuamente se evalúa el desempeño de los productos existentes y nuevos, por marcas y categorías en todos los portafolios de los negocios y empresas de la organización.	✓	✓	✓
Estudio de Competidores: no se lleva a cabo directamente por Empresas Polar. Se trata de un estudio del mercado global sobre las preferencias de los consumidores, que se plantea con base en el porqué sobre la decisión entre productos de la competencia. Abarca temas que igualmente son tomados en cuenta por las prácticas de Valoración de Marcas y Estudios Sensoriales.	✓	✓	✓
Auditorías de Mercado: se realizan en los puntos de venta y son llevadas a cabo por un proveedor externo, que permite conocer la participación de mercado de las marcas de Empresas Polar y sus competidores, sus distribuciones, evolución del volumen de la industria y otras variables de interés para los distintos negocios.	✓	✓	✓

> Centro de Contacto Empresas Polar

El Centro de Contacto de Empresas Polar es un servicio de atención integral a consumidores y clientes de la organización que apoya las comunicaciones no comerciales a través de las siguientes gestiones fundamentales: llamadas entrantes, para dar respuesta y canalizar inquietudes, quejas, reclamos y sugerencias; llamadas salientes, en apoyo a promociones, lanzamientos y campañas de comunicación; y manejo de la Planilla de Contacto del sitio web corporativo.

Tiene el propósito de atender sistemáticamente los planteamientos de los casos expuestos por estos grupos relacionados, con respecto a la calidad de los productos y servicios que pudieran afectar cualquier atributo o política de la organización, al medir y mejorar el nivel de satisfacción de los clientes y consumidores en cuanto al servicio prestado.

El alcance de esta práctica abarca la recepción, registro, tratamiento y cierre de casos planteados por los consumidores y clientes a través del centro ubicado en Venezuela e involucra áreas y procesos de calidad, mercadeo, servicios al cliente, producción y ventas.

Actualmente cuenta con cinco troncales o líneas telefónicas permanentes: una para Cervecería Polar, una para Alimentos Polar Comercial y tres para Pepsi-Cola Venezuela. Además, cada empresa cuenta con una línea adicional que se activa exclusivamente durante la ejecución de promociones. Igualmente, las redes sociales web Facebook y Twitter son otros canales de interacción con los consumidores de Empresas Polar.

Luego de un año de estandarización y homologación de los procesos de atención de quejas, reclamos y sugerencias de los diferentes negocios, el Centro de Contacto Empresas Polar inició su funcionamiento

Cada empresa cuenta con una línea adicional que se activa exclusivamente durante la ejecución de promociones



0-800 ESCUCHA (3728242)

0-800 MINALBA 646.25.22

0-800 GATORADE 42867233

0800 7377426



en el año 2008 y hasta el 2012 ha logrado incorporaciones importantes al nuevo esquema de atención, entre los que destacan: la activación de los troncales correspondientes a cada negocio, el inicio de la aplicación de encuestas de investigación, el inicio de atención de casos a través de la Planilla de Contacto web y los primeros pasos para la contestadora automática de las líneas telefónicas, con mensajes diseñados en función de los consumidores y clientes.

Durante el ejercicio fiscal 2012, el número de casos registrados incrementó 57%, en comparación con los dos períodos anteriores. En el ejercicio reportado, se atendieron 36.097 incidencias entrantes de una demanda de 47.198 a través de las líneas telefónicas y la planilla de contacto web, lo que para el canal telefónico significó 76,47% de efectividad en atención. Los consumidores representaron 41,89% de los más de 15.153 casos procesados.

Al inicio del siguiente ejercicio fiscal (2013) todos los casos registrados durante el período anterior en relación con calidad, estaban debidamente cerrados y atendidos por las áreas correspondientes de cada negocio y empresa.



41%
de los casos procesados
por el Centro de
Contacto correspondió
a asuntos de
consumidores

El compromiso solidario de Empresas Polar proviene de sentirse parte del todo, de actuar en busca del logro del bien de todas y cada una de las partes, de los grupos relacionados con los que interactúa y de la sociedad en general



Fortalecimiento de la sociedad y las comunidades

La Norma ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social resalta que la empresa que establece una relación con la comunidad puede contribuir con su desarrollo al promover niveles más elevados de bienestar y de mejora de la calidad de vida de la población. Esta relación debe basarse en el reconocimiento del valor de la comunidad, su participación activa y la responsabilidad compartida con distintos actores privados y públicos. En pocas palabras, el desarrollo de la comunidad se refuerza a través del comportamiento socialmente responsable.

La filosofía de Empresas Polar y sus esenciales culturales establecen que el compromiso solidario de la organización proviene de sentirse parte del todo, de actuar en busca del logro del bien de todas y cada una de las partes, de los grupos relacionados con los que interactúa y de la sociedad en general.

Empresas Polar se concibe como parte de la comunidad, se comporta como un buen vecino y es un actor fundamental del desarrollo local sus-

tentable, por lo que brinda oportunidades para el crecimiento y desarrollo de las personas y de las comunidades aledañas a las zonas donde opera, fomenta alianzas y vínculos intersectoriales que apuntan a una visión de trabajo colectivo. En su contribución al desarrollo de la sociedad y las comunidades promueve la innovación en las propuestas sociales como complemento, nunca como sustitución del rol del Estado. Se trata de sumar, no de restar.

El compromiso social de la organización y su visión de desarrollo sustentable se fortalece, no solo a través de la reinversión constante, generación de empleo y productos de calidad, sino con la construcción de país mediante una inversión social focalizada en el desarrollo de programas que contribuyan a mejorar la calidad de vida y progreso de las personas, así como al fortalecimiento de instituciones que centran su actuación en áreas que Empresas Polar considera primordiales como salud, nutrición, educación, deporte y agricultura, entre otras.

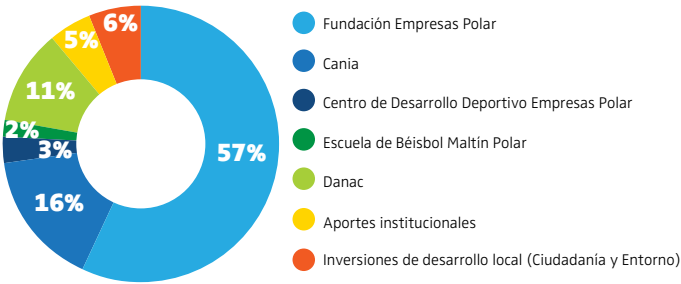


Para lograr un efectivo desempeño social y una eficiente inversión, Empresas Polar cuenta con instituciones especializadas en distintas áreas de acción: Fundación Empresas Polar (FEP), Centro de Atención Nutricional Infantil Antímamo (Cania), Fundación para la Investigación Agrícola Danac y Centro de Desarrollo Deportivo Empresas Polar. Asimismo, existen las iniciativas sociales adelantadas por las gerencias de Ciudadanía y Entorno de las empresas en las áreas de producción y distribución.

Cabe destacar que la totalidad de la inversión social de Empresas Polar, que incluye el sustento de las instituciones especializadas, proviene exclusivamente de la rentabilidad de las empresas modulares que integran la organización: Cervecería Polar, Alimentos Polar Comercial y Pepsi-Cola Venezuela.

La inversión social de Empresas Polar en el 2012 fue de 204 millones de bolívars.

Inversión Social Empresas Polar



Compromiso con el desarrollo de las comunidades

El compromiso social de la organización con el desarrollo sustentable de las comunidades está alineado a la estrategia corporativa y a las metas de cada uno de los negocios, lo que permite generar mayor valor económico, ambiental y social tanto para la organización como para la comunidad.

Empresas Polar considera:



- Los impactos económicos, ambientales y sociales de las operaciones en las localidades, así como de las decisiones que puedan afectar de forma positiva o negativa a comunidades vecinas



- La construcción de tejido social local a través del establecimiento de vínculos, alianzas y redes con instituciones locales públicas y privadas



- El diseño y ejecución de programas para y con las comunidades en las áreas de educación, salud, nutrición, deporte, recreación y desarrollo local y comunitario

Además del rol asesor que Fundación Empresas Polar cumple en cuanto a la visión integral de compromiso social y desarrollo sustentable de la organización, esta institución especializada apoya en el diseño y ejecución de la estrategia y políticas de acercamiento a la comunidad, a través de una actuación integrada, alineada y diferenciada. Participa en diversos equipos multidisciplinarios, integrada a los negocios, y combina la visión social con la empresarial.



12 Comités de Entorno Local y 5 subcomités para crear, mantener y fortalecer el vínculo con los distintos actores locales y alinear acciones



Cada empresa establece anualmente Planes Maestros de Desarrollo Local para cada territorio geográfico. Estos planes son diseñados junto con **Fundación Empresas Polar**

Relación empresa-comunidad

Con el fin de generar espacios integrales y participativos con la intención de promover el desarrollo local sustentable en los entornos inmediatos donde opera, Empresas Polar constituyó la figura de los Comités de Entorno Local (CEL), instancias de coordinación de los esfuerzos entre los distintos negocios, unidades corporativas e instituciones especializadas en los ámbitos regionales y locales, para el relacionamiento integral de la organización con las autoridades gubernamentales con capacidad de intervenir en la continuidad operativa. Su función es crear, mantener y fortalecer el vínculo con los distintos actores locales, ser más efectivos en la atención y acompañamiento a la comunidad y alinear acciones futuras, lo que exige generar en distintas áreas la capacidad de anticiparse a situaciones futuras.

Desde el año 2009 la estructura abarca 12 comités y 5 subcomités en todo el país, integrados por gerentes de plantas de producción, de operaciones logísticas, de agencias y sucursales; representantes de las Gerencias de Ciudadanía y Entorno de todas las empresas; equipos profesionales de las direcciones corporativas de Asuntos Públicos, Comunicaciones e Imagen Corporativa, y Gestión de Gente; Fundación Empresas Polar; Centro de Atención Nutricional Infantil Antimano y Fundación Danac.

Esta herramienta, responsabilidad de la Dirección de Asuntos Públicos, le ha permitido a Empresas Polar construir una visión compartida entre los diferentes líderes locales de los negocios, sobre las realidades pro-



pias del entorno que comparten, permitiendo apalancar las fortalezas de relacionamiento de cada una de las instancias de la organización, e identificar oportunidades de inversión y de continuidad operativa.

Adicionalmente, cada empresa establece anualmente Planes Maestros de Desarrollo Local para cada territorio geográfico. Estos planes son diseñados junto con Fundación Empresas Polar, incorporando las iniciativas orientadas a atender los impactos de las operaciones, así como aquellas que potencian el alcance de los programas de desarrollo y acompañamiento de la comunidad.

Se integran la experiencia, conocimiento y competencias propias de la dinámica empresarial con las de Fundación Empresas Polar, así como diversos recursos financieros destinados a inversión social que, sobre la base de inversiones identificadas de la mano de los grupos organizados de las comunidades, busca emplearlos con uso eficiente.

En ese sentido, las empresas asumen la identificación de impactos de las operaciones y riesgos no tolerables, la implementación de mejoras inmediatas y el registro de la gestión; mientras que Fundación Empresas Polar define los aspectos de diagnósticos de las necesidades de las comunidades, diseña los portafolios de iniciativas y mide el impacto a largo plazo.

Se trata de una ejecución mancomunada, con responsabilidades claras y comunicación frecuente

3.5. Fortalecimiento de la sociedad y las comunidades

entre los equipos internos locales. Los Comités de Entorno Local priorizan y coordinan las acciones con las autoridades locales y aquellas comunidades con capacidad de influir en la continuidad operativa de la organización, al tiempo que monitorean la planificación.

La inversión en estos planes de desarrollo local fue de Bs. 38,18 millones, durante el período 2012.

Como parte de la intervención de la organización en las comunidades, Fundación Empresas Polar centra su acción en la instalación de capacidades en los grupos más necesitados de la población, mediante el diseño y ejecución de programas, iniciativas y actividades en tres focos de actuación: educación, salud y desarrollo comunitario. Junto a los líderes locales realiza diagnósticos rápidos y participativos para conocer las necesidades reales y sentidas de cada comunidad atendida, lo que permite determinar estrategias de intervención y metas mensurables de manera conjunta.

Los objetivos planteados se insertan en cuatro líneas programáticas prediseñadas que se interrelacionan y nutren entre sí, para impactar de forma concreta a personas y organizaciones: Fortalecimiento Comunitario, Educación Básica, Capacitación para el Trabajo y el Emprendimiento, y Recreación y Buen Uso del Tiempo Libre.

Los proyectos son ejecutados en las comunidades vecinas a los centros de producción y distribución de Empresas Polar, ubicados en los seis territorios geográficos venezolanos que atiende la Fundación, a saber: Centro, Centro Occidente, Metropolitano, Oriente, Occidente y Valles Centrales.

> Fortalecimiento Comunitario

Busca potenciar al líder comunitario y a la organización de base para que sean los protagonistas del desarrollo local. Se trabaja para que la propia comunidad detecte sus necesidades y diseñe proyectos que ofrezcan respuestas efectivas. Igualmente se le da una relevancia especial a la creación y fortalecimiento de redes que facilitan que las organizaciones y los líderes trabajen en conjunto y se nutran entre ellos.



Resultados 2012

83	talleres de capacitación
731	horas de capacitación
203	consejos comunales atendidos
664	personas capacitadas

> Educación Básica

Desarrolla programas, iniciativas y acciones de gestión que fortalecen la labor de los docentes, el personal directivo, los padres, los representantes, el personal administrativo, de mantenimiento y los consejos comunales, además del mejoramiento del aprendizaje de niños y jóvenes. Se basa en un modelo donde la escuela debe insertarse en una relación de trabajo en la que todos los actores compartan una misma visión y trabajen en conjunto para alcanzar, de manera organizada, metas comunes.



Resultados 2012

14	escuelas con mejoras en infraestructura
581	escuelas atendidas
184	directores formados
491	facilitadores externos
5.388	docentes capacitados
1.050	padres y representantes capacitados
15.451	estudiantes de educación primaria y secundaria beneficiados
159	ediciones Fundación Empresas Polar donadas a bibliotecas escolares
406	unidades donadas (mobiliario, computadoras, equipo)



La intervención comunitaria se da en tres focos de actuación: Educación, Salud y Desarrollo Comunitario

> Capacitación para el Trabajo y el Emprendimiento

Busca crear oportunidades de inserción laboral y motivar el emprendimiento económico de las personas y organizaciones locales, por medio de programas, iniciativas y acciones de gestión que ofrecen capacitaciones técnicas, potencian proyectos de generación de ingresos y fortalecen organizaciones socioproductivas.



Resultados 2012

169	talleres de capacitación
9.434	horas de capacitación
159	consejos comunales atendidos
2.497	personas capacitadas

> Recreación y Buen uso del Tiempo Libre

Desarrolla actividades recreativas y deportivas, cuyo eje fundamental está relacionado con temas de valores para la vida, la autoexpresión, la convivencia y las buenas relaciones.

Igualmente, Fundación Empresas Polar cuenta con centros dedicados a promover actividades, tanto de esparcimiento como de capacitación, en temas específicos, estos son: Casa Alejo Zuloaga, Casa de Estudio de la Historia de Venezuela "Lorenzo A. Mendoza Quintero", Centro de Capacitación y Promoción de la Artesanía, y Centro de Capacitación para Pequeños Productores Agropecuarios.



Resultados 2012

666	horas destinadas a las actividades
124	actividades realizadas
148	consejos comunales atendidos
10.286	personas participantes

3.5. Fortalecimiento de la sociedad y las comunidades

Voluntariado Empresas Polar

El programa de voluntariado corporativo se fundamenta en los esenciales culturales de la organización y está concebido para contribuir, a través de actividades diversas, con el desarrollo de la calidad de vida de todos los actores involucrados: comunidades vecinas, voluntarios y empresas.

El Voluntariado Empresas Polar es coordinado por la organización y realizado por trabajadores, jubilados y familiares, de manera voluntaria y sin percibir retribución económica.

Este programa se distingue por generar capital social desde el hacer. El tiempo, el trabajo y el talento de los voluntarios marcan la diferencia, a través de un portafolio de actividades que promueven la confianza entre los involucrados y apuntan a la sustentabilidad.

Cuenta con 15 actividades distintas y abarca tres áreas de acción: Ambiente, Educación y Buen Uso del Tiempo Libre. El objetivo es contribuir con la calidad de vida de las personas y su familia, para desarrollar sus capacidades, compartir espacios de interacción y como una oportunidad para el trabajador y su propio desarrollo.

Para el diseño, adecuación y ejecución del portafolio de iniciativas del programa de voluntariado, Empresas Polar establece alianzas estratégicas con instituciones como Jóvenes Emprendedores de Venezuela, Fundación para la Defensa de la Naturaleza (Fudena), Dividendo Voluntario para la Comunidad (DVC), Futuros Vinotinto y Venezuela Identidad Musical, entre otros.

Durante los dos períodos más recientes, el Voluntariado Empresas Polar realizó 431 actividades, que generaron 8.749 participaciones voluntarias para beneficiar a un total de 54.572 personas. Se dedicaron 46.233 horas a la ejecución del programa, lo que equivale a más de 22 años de trabajo de una sola persona.

Adicionalmente, en el ejercicio 2012, se fortaleció el modelo de los Comités Locales de Voluntariado para garantizar la ejecución del programa de manera ho-



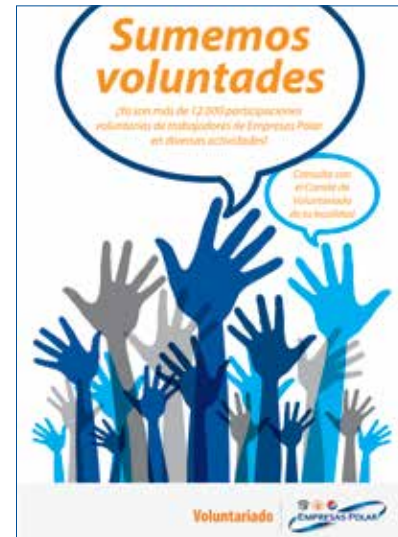
El Voluntariado Empresas Polar realizó 431 actividades, que generaron 8.749 participaciones voluntarias para beneficiar a un total de 54.572 personas en los dos últimos años

mogénea en todas las comunidades, debido a la amplitud del alcance de Empresas Polar y la diversidad de necesidades de las localidades atendidas, así como también entre los talentos e intereses de los voluntarios. Al cierre del período, la organización contaba con 132 comités multidisciplinarios y multinivel en Venezuela, en los que participan voluntariamente trabajadores de base, supervisores o líderes de diversas áreas y establecimientos de Empresas Polar.

Este modelo de gobierno del programa facilita tanto la incorporación del programa en otras localidades y establecimientos de la organización (centros de producción y distribución, compañías relacionadas y oficinas corporativas) como

la replicación de iniciativas, para abarcar así toda Empresas Polar. Igualmente, permite a trabajadores apropiarse del programa, al darles la oportunidad de participar en la retroalimentación y búsqueda de oportunidades de mejora del portafolio, así como reforzar en ellos el principio de solidaridad, bandera de la organización.

La organización cree firmemente en la influencia de sus voluntarios como agentes de transformación, por lo que las iniciativas de su programa de voluntariado se fundamentan en el tiempo y talento de sus trabajadores al servicio de las comunidades.



La organización cree firmemente en la influencia de sus voluntarios como agentes de transformación

1995

año en que Empresas Polar creó el **Centro de Atención Nutricional Infantil Antímamo (Cania)**, en el lugar donde funcionó su primera planta cervecera

El modelo de intervención de Cania tiene su base en la prevención y atención integral de la condición nutricional infantil y familiar, apuntando a lograr cambios positivos sostenibles en el país

Compromiso con la salud y la nutrición

La malnutrición constituye hoy en día uno de los desafíos en materia de salud de la agenda internacional de desarrollo sustentable, que puede ser causa de enfermedades crónicas. Es por eso que la adopción y promoción de estilos de vida saludables, que tomen en cuenta el ejercicio y la adecuada nutrición, son indispensables para contribuir con el desarrollo individual, familiar y de las comunidades.

Empresas Polar, consciente de ello y como parte de su compromiso social, creó en 1995 el Centro de Atención Nutricional Infantil Antímamo (Cania), en un terreno de 10.000 m² ubicado en la parroquia Antímamo de Caracas, donde funcionó la primera planta cervecera de la empresa. Este centro se creó con el fin de ofrecer atención integral y gratuita a mujeres embarazadas, niños y adoles-

centes en situación de malnutrición; intervenir de manera preventiva en la comunidad; y contribuir con la formación de recursos humanos así como con la producción de conocimientos en el área de nutrición.

El modelo de intervención de Cania tiene su base en la prevención y atención integral de la condición nutricional infantil y familiar. Con el abordaje comunitario, la capacitación y la producción de conocimientos, apunta a lograr cambios positivos sostenibles en el país, al constituirse como centro de educación e investigación continua en nutrición clínica y comunitaria, y desarrollo social, reconocido como referencia nacional e internacional en esta materia.

Un pilar fundamental de las acciones que impulsan la visión de nutrición comunitaria del centro es la promoción de la organización y participación vecinal. Cania forma Promotores Comunitarios de Salud, que generalmente son hombres y mujeres habitantes de la parroquia Antímamo, con el fin de que estos se conviertan

3.5. Fortalecimiento de la sociedad y las comunidades

en agentes de cambio en su entorno familiar y comunitario, al ejecutar acciones en proyectos de salud que impacten en la población más vulnerable con un enfoque preventivo.

Estos promotores son aliados voluntarios que juegan un rol vital en la gestión nutricional. Son los principales divulgadores de los programas y resultados de Cania, lo que logra que más personas se acerquen en la búsqueda de atención a problemas de malnutrición y participen en los programas de formación que desarrolla el Centro.

Aualmente, la gestión del Centro de Atención Nutricional Infantil Antímamo (Cania), se fundamenta en el desarrollo de tres programas centrales:

Programa de Atención a la Malnutrición

Proporciona atención integral a niños y adolescentes que presentan malnutrición calórico-proteica, y a embarazadas con el fin de prevenir el bajo peso al nacer, a la vez que promueve en el niño, la madre y su familia, el fortalecimiento y desarrollo de habilidades y destrezas personales y socio adaptativas.

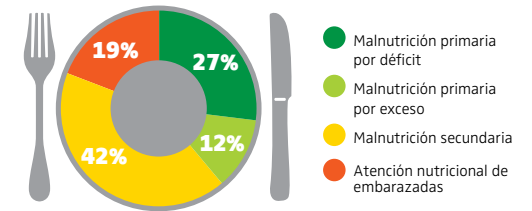
Resultados 2012



- 1.696 tamizajes realizados en la modalidad despistaje nutricional en espontáneos
- 3.988 triajes realizados a niños y embarazadas
- 10.898 consultas individuales de primera y control realizadas por Pediatría, Nutrición, Psicología, Trabajo Social
- 618 consultas grupales impactando en 8.093 beneficiarios
- 128 niños atendidos en la modalidad de seminternado
- 4.746 actividades psicológicas grupales

- 2.031 actividades de educación alimentaria
- 128 talleres para el cuidado integral del niño
- 6.788 pacientes fueron atendidos en radiología y en los laboratorios Clínico y de Nutrición
- 5.723 menús a niños asistentes al ARN (3.991) y madres (1.732)

Consultas individuales de Atención a la Malnutrición



Programa de Desarrollo Comunitario de Cania

Resultados 2012



- 300 personas en actividades de organización y participación vecinal
- 31 nuevos promotores comunitarios de salud formados y actualizados, para un total acumulado de 435
- 1.395 niños de 11 escuelas de la parroquia Antímamo recibieron evaluación antropométrica y nutricional
- 46 actividades educativas en conjunto con personal de salud de los ambulatorios de Antímamo que benefició a 1.888 personas

Semana de la Alimentación Cania 2011: participación de 1.515 niños, 118 docentes, 113 padres y representantes de 26 instituciones educativas



Atención directa y acciones preventivas en más de 12.000 niños, adolescentes y familias



3.5. Fortalecimiento de la sociedad y las comunidades

Formación continua en temas de nutrición a docentes de las escuelas de Antímamo y personal de salud de los ambulatorios de Distrito Capital

Apoyo en la ejecución de la Semana de la Alimentación en las localidades cercanas a las plantas Monagas y Marigüitar de Alimentos Polar Comercial

Busca contribuir al desarrollo comunitario sustentable de la parroquia Antímamo y al fortalecimiento del vínculo Cania-Comunidad, mediante la implantación de estrategias que proporcionen a los actores sociales clave, desde un enfoque integral, conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para promover el empoderamiento personal, la participación organizada y la prevención de la malnutrición. Las estrategias utilizadas son: el diagnóstico, la evaluación, el monitoreo, la formación y el acompañamiento.

Durante el ejercicio 2012 en los programas de Atención a la Malnutrición y de Desarrollo Comunitario se logró una cobertura en atención directa y acciones preventivas de más de 12.000 niños, adolescentes y sus familias, con impacto en comunidades educativas e instituciones de salud.

Programa de Gestión del Conocimiento

Tiene el objetivo de generar y difundir conocimientos que aporten soluciones a la problemática nutricional y que logren cambios positivos sostenibles en diferentes organizaciones, comunidades, gremios científicos y académicos.

Para lograr este fin, atiende pasantías de pregrado, posgrado, ley de servicio comunitario de estudiantes de educación superior y labor social en las diferentes áreas técnicas de Cania; dicta clases en universidades nacionales, desarrolla la especialidad de posgrado Nutrición Clínica Pediátrica de la Universidad Central de Venezuela; organiza y participa en eventos formativos; edita publicaciones relacionadas con nutrición y desarrollo social; y gerencia la acción educativa, de divulgación e investigativa a través de 10 líneas de investigación, para alcanzar así mejores estándares de productividad, calidad y difusión de hallazgos significativos para la colectividad.

El período 2012 se enfocó en el desarrollo de la tercera edición del Estudio de la situación alimentaria y nutricional de la parroquia Antimano. Su producción convocó a un importante grupo de voluntarios, que incluyó a trabajadores de Cervecería Polar.

Resultados 2012



- 83 pasantes atendidos y 122 horas de clases impartidas a 80 estudiantes de las universidades Central de Venezuela (UCV), del Zulia (LUZ) y Católica Andrés Bello (UCAB)
- 1.215 horas académicas dedicadas a la docencia del posgrado UCV-Cania
- Exposición en 28 eventos científicos: 27 horas de formación e impacto en 1.439 personas
- 61.713 ejemplares de material educativo publicados
- 12 proyectos de investigación en desarrollo y apoyo a otros 6 de universidades nacionales
- 4.631 personas recibieron apoyo a programas de terceros
- años del programa radial semanal Entre vecinos, en alianza con Radio Senderos de Antimano 88.5 FM y con el apoyo del Consejo Comunal Juan Pablo II, de La Vega, Caracas, que llegó a más de 10.000 radioescuchas vía internet y señal abierta
- 4 Producción y ejecución de la campaña de comunicación educativa Desayuna temprano y gana
- 2 premios de periodismo Mención Radio, otorgados por la Alcaldía del municipio Chacao y por la Cámara de Comercio de Caracas

Compromiso con la investigación científica

Desde su creación, Empresas Polar ha propiciado el desarrollo científico y tecnológico de Venezuela, en las áreas de agricultura, salud, industria y preservación y uso racional del ambiente, por mencionar algunas.

La organización ha respaldado la investigación científica por las vías puntuales de aportes, publicaciones y eventos, como por la creación de fondos de financiamiento, programas e instituciones especializadas.

Tres décadas del Premio Fundación Empresas Polar “Lorenzo Mendoza Fleury” y más de 25 años de Fundación Danac son una muestra fiel de este compromiso.

> Desarrollo de las ciencias básicas

Para evitar la posible dispersión de esfuerzos y recursos que se podría generar, debido a las amplias y variadas solicitudes de contribuciones, sin lograr consecuencias significativas y sustentables para el desarrollo científico, Fundación Empresas Polar se planteó hacer algo significativo, de verdadera trascendencia, para el desarrollo de la ciencia venezolana y que, al mismo tiempo, estuviese en sintonía con su misión, capacidades y la disponibilidad de recursos ofrecidos por la organización.

Considerando que la ciencia permite descubrir y comprender mejor las leyes del universo y que su contribución con el desarrollo de la sociedad, por sus muy diversas aplicaciones, es garantía de progreso, en el año 1982 se creó el Premio Fundación Empresas Polar “Lorenzo Mendoza Fleury”.



En el año 1982 se creó el Premio Fundación Empresas Polar “Lorenzo Mendoza Fleury”



Este galardón se otorga cada dos años a científicos venezolanos que residan y trabajen en el país, en quienes se identifiquen dotes de talento, creatividad y productividad, en las áreas de Biología, Física, Matemáticas, Química y sus respectivas interdisciplinas.

Consiste en una suma de dinero que se hace efectiva a partir de la fecha del otorgamiento y que los premiados pueden destinar, libremente, para su desarrollo personal y profesional.

Al cierre del ejercicio fiscal 2012, se contaban 15 ediciones de entrega en 30 años de creación. Las estadísticas disponibles muestran un total acumulado de 75 científicos premiados: 35% en Biología, 24% en Física, 21% en Matemáticas y 20% en Química. Del total de premiados, 87% son hombres y 13% son mujeres.



> Desarrollo agrícola

La participación de Empresas Polar en el negocio de alimentos la lleva a preocuparse permanentemente por el desempeño del sistema agroalimentario del país; entenderlo y propiciar vías de desarrollo, aprendizaje e información e impulsar el crecimiento del sector agrícola venezolano es un compromiso permanente.

Durante más de 70 años de historia el apoyo a este sector se ha dado de manera diversa, a lo largo de la cadena de valor en todo el país, destacando las siguientes iniciativas:

- Desarrollo de investigaciones de gran impacto y relevancia en el sector agroalimentario
- En alianza con el Instituto Nacional de Nutrición (INN) se desarrollaron las Hojas de Balance de Alimentos (HBA), una herramienta de la estructura alimentaria y nutricional del país, que incorpora importantes innovaciones metodológicas para analizar los cambios que ocurren en el sistema alimentario venezolano
- Programas de producción de maíz que permitieron, a lo largo del tiempo, el aumento significativo de la producción y productividad del cultivo, al establecerse en los estados Barinas, Portuguesa, Cojedes, Guárico y Monagas. Esta metodología fue la base para la implantación de la mayoría de las iniciativas de financiamiento y asistencia técnica que actualmente tienen las asociaciones de productores y empresas de servicios, lo que permite el mantenimiento sostenido de la producción de varios rubros agrícolas en Venezuela
- Desarrollo de cuatro variedades de arroz (D-Primera, D-Sativa, D-Oryza y SD20A), de alta calidad y alto rendimiento agronómico, autorizadas por el Servicio Nacional de Semillas (Senasem) para la producción de semillas certificadas en Venezuela
- Obtención de 12 híbridos y 8 variedades de maíz de alto rendimiento agronómico e industrial, autorizados igualmente por el Senasem

Fundación Danac tiene como objetivo ejecutar programas de investigación, transferencia de tecnologías y divulgación de conocimientos para el mejoramiento de los sistemas agroalimentarios

- Desarrollo de tres variedades de soya (FP-1, FP-3 y FP90-6103), únicas soyas tropicalizadas desarrolladas en Venezuela y autorizadas por el Senasem para la producción de semillas certificadas en el país
- Apoyo a la organización de sector productor para la comercialización de materia prima, al fomentar la creación de asociaciones de productores
- Financiamiento y asistencia técnica a productores y agricultores de distintas regiones del país

Para consolidar su apoyo a este sector, en el año 1986 Empresas Polar creó Fundación Danac, destinada a la investigación agrícola, con el propósito de desarrollar mejores tecnologías y prácticas para el campo venezolano. Su objetivo fundamental es ejecutar programas de investigación, transferencia de tecnologías y divulgación de conocimientos que permitan el mejoramiento de los sistemas agroalimentarios, al aplicar criterios de sostenibilidad que integren esfuerzos individuales e institucionales. Esta institución ha contribuido, por más de 25 años, con el conocimiento científico y tecnológico en Venezuela, la producción de alimentos de consumo masivo, el apoyo a comunidades rurales y la protección del ambiente.

Fundación Danac adelanta programas de generación de alternativas tecnológicas que promueven la mejora de la sostenibilidad de los sistemas agroalimentarios de arroz, maíz, soya y palma aceitera, en respuesta a la necesidad del país de aumentar la producción y la disponibilidad de alimentos para la población y

la agroindustria, a la vez de disminuir las importaciones. De esa forma, contribuye al mejoramiento de la producción agrícola, la calidad de los alimentos y el fortalecimiento de capacidades institucionales.

El mejoramiento genético del arroz, del maíz y de la soya persigue obtener cultivares mejorados, con características que satisfagan las necesidades de los agricultores, la agroindustria y los consumidores. Fundación Danac aplica diversas estrategias y métodos de mejoramiento, al partir del manejo del banco de germoplasma y ensayos realizados en las principales zonas productoras de los cultivos.

Durante el ejercicio 2012, el Senasem otorgó la elegibilidad para la producción de semillas certificadas de una nueva variedad de arroz (MD-248) y un nuevo híbrido de maíz blanco (Danac-255), que rápidamente llegó a manos de los agricultores. También se evaluó en ensayos lado a lado y en campos comerciales otro híbrido de maíz blanco, el Danac-287.

Parte importante del compromiso de Empresas Polar con el desarrollo del sector agrícola tiene que ver con la generación de conocimientos y tecnologías que permitan aumentar la productividad de cultivos de interés. En ese sentido, en alianza con ocho empresas y asociaciones de productores, durante el primer semestre del año 2012 se transfirieron al sector agrícola, cerca de cinco millones de kilogramos (4.681.750 kg) de semilla certificada de arroz de las variedades D-Sativa y SD20A, lo que representa un incremento de 9,2% en relación con el mismo período del año anterior.



Hasta la fecha se han certificado poco más de 15 millones de kilogramos de semillas de variedades Danac, lo que representa un incremento de 62% con respecto al año 2011, suficientes para la siembra del 74% de la superficie venezolana. Asimismo, se obtuvieron 16.740 kg de semilla de maíz de los dos nuevos híbridos de grano blanco (Danac-255 y Danac-287).

Se avanzó en los programas de mejoramiento de híbridos de arroz; y de poblaciones por selección recurrente, tanto en arroz como en maíz. En los laboratorios, se caracterizaron cientos de líneas, variedades e híbridos de estos rubros para calidad de grano y resistencia a plagas y enfermedades. Además, se aplicaron técnicas biotecnológicas que contribuyen a mejorar la eficiencia de los programas de mejoramiento.

También se implantó un Sistema Agroforestal con experiencia en cultivos de teca, caoba, apamate y pardillo; donde se aplican alternativas tecnológicas

de alto valor agregado para optimizar la producción agroforestal diversificada, con participación de las comunidades y actores sociales de circuitos alimentarios y madereros.

En cuanto a divulgación de conocimientos, se editaron 8 publicaciones científicas y 18 divulgativas, y se presentaron 34 trabajos de investigación en 7 congresos. Asimismo, se capacitaron 943 agricultores, productores, técnicos y especialistas del agro en actividades de divulgación científica y tecnológica: días de campo, conferencias, gira técnicas, jornadas técnicas científicas, talleres de producción artesanal de semillas, seminarios; donde se muestra a los agricultores de todo el país, entre otras cosas, la oferta tecnológica de cultivares de maíz, que les permite tener una herramienta adicional al momento de escoger los materiales que mejor se adapten a sus condiciones.

También participaron 658 estudiantes en 24 actividades de Fundación Danac orientadas a la formación agrícola, mediante charlas, talleres, cursos, tutorías en trabajos de investigación de pregrado y posgrado, conferencias, seminarios, clases universitarias.

Estas actividades también permiten el estudio y demostración de técnicas de manejo del cultivo que pueden incrementar la productividad. Hasta ahora, se ha evidenciado un incremento de más de 10% en el rendimiento de los espacios de cultivo de aquellos agricultores que han incorporado nuevas técnicas, como es el caso de la implementación de siembras en distancias reducidas. Durante el ejercicio 2012 se realizaron 46 actividades de transferencia de tecnología (visitas, cursos y días de campo), con la participación total de 1.765 personas.

Adicionalmente, como complemento a las estrategias de desarrollo agrícola, Empresas Polar y Fundación Danac, con el apoyo del Servicio de Meteorología de la Fuerza Aérea Venezolana, lleva a cabo charlas acerca de los fenómenos meteorológicos que afectan la producción agrícola, así como sobre la interpretación de imágenes satelitales como una herramienta disponible para disminuir los riesgos.



Se implantó un Sistema Agroforestal con experiencia en cultivos de teca, caoba, apamate y pardillo

Empresas Polar está convencida de que fortalecer el talento deportivo es una vía para promover y reafirmar la sana competencia



Pasión por el deporte

Empresas Polar concibe el deporte como un aspecto clave para la promoción y formación de valores y principios ciudadanos. Consciente de la importancia del deporte en el desarrollo integral de los venezolanos, la organización pone en marcha una estrategia integral que impulsa la práctica deportiva en sus trabajadores, familiares y otros grupos relacionados.

La dedicación a contribuir con pasión al desarrollo del deporte, la recreación y el buen uso del tiempo libre, es otra muestra del compromiso de Empresas Polar con la sociedad venezolana. Para esto cuenta con una Gerencia Corporativa de Mercadeo Deportivo, consagrada al diseño de estrategias e iniciativas en esta materia, así como de su impulso dentro y fuera de la organización, al coordinar los recursos económicos de los negocios orientados al estímulo deportivo.

> Deporte Total

El programa interno Deporte Total promueve en los trabajadores de Empresas Polar la práctica deportiva para generar una cultura de bienestar y salud física y mental. Esta iniciativa incluye actividades físicas en dos niveles: prácticas deportivas con fines recreativos, a través de bailoterapias, caminatas, gymkanas y “caimaneras” (partidos o torneos informales); y con fines competitivos, en las siguientes disciplinas: béisbol, softbol, fútbol, futsal, baloncesto, kikimbol, bolas criollas, voleibol, tenis de mesa, ajedrez, dominó, kárate y carreras.

Con estos dos mecanismos se incentiva la participación, impulsando el establecimiento y reforzando

vínculos entre los trabajadores, sus familiares y otros grupos relacionados de la organización. Deporte Total contribuye a la formación de trabajadores integrales, operativamente excelentes, responsables con su comunidad, con liderazgo y opinión en su entorno personal y laboral.

> Apoyo al deporte menor y profesional

Empresas Polar está convencida de que fortalecer el talento deportivo es una vía para promover y reafirmar, en quienes lo practican y disfrutan, la constancia, el esfuerzo, el compañerismo, el respeto mutuo, la integración y la sana competencia, entre otros valores compartidos por los fundadores.

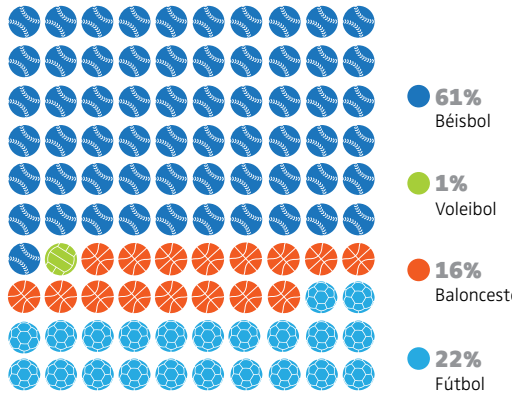
Más que una responsabilidad, el apoyo al deporte nacional es un compromiso que la organización asumió desde su creación, cuyo norte es impulsar el proceso de formación desde su base, en las escuelas, centros deportivos y espacios comunitarios. Adicionalmente, como apuesta al futuro de las próximas generaciones, Empresas Polar se empeña en el fortalecimiento de las categorías menores. Este esfuerzo sostenido ha posicionado a Empresas Polar como uno de los más importantes impulsores y patrocinadores del deporte en Venezuela, sobresaliendo en las disciplinas de béisbol, fútbol, baloncesto y voleibol.

Tradicionalmente se han establecido alianzas estratégicas con equipos de las categorías profesionales y menores, lo que ha permitido sostener programas, campeonatos, copas y ligas deportivas; mantener la infraestructura de los estadios del país; y ofrecer soporte a atletas de distintas categorías, así como pro-

piciar el desarrollo de espectáculos deportivos de calidad, tal como lo merecen los fanáticos venezolanos.

En materia deportiva, la inversión social de los dos últimos períodos fue de más de 144 millones de bolívares, para el apoyo a 43 organizaciones nacionales (17 de deporte menor y 26 de deporte profesional), en las disciplinas de béisbol, fútbol, baloncesto y voleibol.

La inversión total se distribuyó por disciplinas de la siguiente manera:



A través de varias de sus marcas comerciales, Empresas Polar impulsa el desarrollo del deporte en Venezuela. Patrocina diferentes talentos y los apoya para que alcancen su plenitud. Promueve y desarrolla clínicas deportivas con el apoyo de atletas y cuerpo técnico profesional venezolanos, dirigidas a jóvenes pertenecientes a equipos de categorías menores y de comunidades organizadas. El compromiso es apoyar a la prometedora generación de relevo, en la búsqueda conjunta de hacer realidad las metas.

También se dona a organizaciones deportivas implementos necesarios para la adecuada práctica y entrenamiento, que les permitan seguir participando en las actividades establecidas en el ámbito nacional.

Asimismo, cada año la organización contribuye con la mejora y adecuación de infraestructura deportiva,

luego de un proceso de diagnóstico y priorización de las inversiones en esta materia. Durante el período reportado resalta la recuperación de la cancha de baloncesto ubicada en la comunidad 23 de Enero de Caracas, que implicó una inversión de más de 309 mil bolívares.

Aproximadamente 70% de quienes participaron en las tareas de recuperación eran miembros de la comunidad. De esta manera, se buscó comprometerlos con el cuidado y mantenimiento de las condiciones óptimas de la cancha para que el equipo de baloncesto local, Bravos del 23 de Enero, pudiese continuar con sus actividades. Adicionalmente, obtuvieron conocimientos sobre construcción y la experiencia de trabajar en equipo por un bien común.

Destacables 2012

Con el patrocinio de la marca de harina precocida de maíz P.A.N., se realizó la tercera edición de los Campeonatos del Real Madrid, en cuya etapa preliminar participaron más de 5.000 aspirantes en entrenamientos de prueba realizados en ocho estados de Venezuela, con el apoyo del coordinador de Categorías Inferiores de la Federación Venezolana de Fútbol y entrenadores regionales, que recibieron la donación del material deportivo utilizado en cada prueba.

En este proceso se seleccionaron 240 jóvenes que, durante una semana y de forma gratuita, entrenaron con los técnicos de las categorías menores del Real Madrid en las instalaciones del Centro de Desarrollo Deportivo Empresas Polar. Además, 20 de estos jóvenes tuvieron la oportunidad de entrenar, con todos los gastos pagos, en San Joaquín, estado Carabobo, en la Ciudad Deportiva del Real Madrid y conocer el estadio Santiago Bernabeu, en España; mientras que por su destacado nivel, a tres jugadores se les permitió permanecer una semana adicional en la capital española para entrenar directamente con equipos de la cantera.

Con esta tercera temporada, son más de 720 niños venezolanos que, con el auspicio de Empresas Polar, se han formado en el fútbol de la mano y experticia de los entrenadores del equipo madridista.

Empresas Polar contribuye con la mejora y adecuación de infraestructura deportiva, luego de un proceso de diagnóstico y priorización de las inversiones en esta materia

ORGANIZACIONES APOYADAS DURANTE EL EJERCICIO 2012		
Disciplina	Deporte Menor	Deporte Profesional
Béisbol	-Federación Venezolana de Béisbol -Criollitos de Venezuela -Pequeñas Ligas	-Federación Venezolana de Béisbol -Liga Venezolana de Béisbol Profesional (LVBP) -Tigres de Aragua -Bravos de Margarita -Cardenales de Lara -Águilas del Zulia -Navegantes del Magallanes -Caribes de Anzoátegui -Tiburones de La Guaira
Fútbol	-Liga Deportiva Colegial de Caracas -Liga de Fútbol Menor de Maracaibo -Liga de Fútbol Menor del Municipio Ambrosio Plaza (Guarenas, Edo. Miranda) -Fundación Juan Arango (estados Zulia y Carabobo) -Liga Franco Rizzi (Edo. Miranda) -Academia Emeritense (Edo. Mérida) -Asociación Estado Sucre -Fundación Unión Atlético Maracaibo -Fundauam (Edo. Zulia)	-Federación Venezolana de Fútbol -Caracas Fútbol Club -Deportivo Táchira -Atlético El Vigía Fútbol Club -Zamora Fútbol Club -Deportivo Anzoátegui -Mineros de Guayana
Baloncesto	-Liga de Baloncesto Menor del Estado Apure -Liga de Baloncesto de Distrito Capital -Liga Intercolegial de Baloncesto de Distrito Capital -Liga Marcelo Sila (Baruta, Edo. Miranda) -Torneo Amistad	-Liga Profesional de Baloncesto (LPB) -Cocodrilos de Caracas -Marinos de Anzoátegui -Gaiteros del Zulia -Toros de Aragua -Trotamundos de Carabobo -Panteras de Miranda -Gigantes de Guayana
Voleibol	-Torneo Amistad -Liga Intercolegial de Voleibol Estudiantil de Miranda (LIVES)	



- En alianza con la Major League Baseball (MLB), se realizó la tercera edición del programa RBI Venezuela, dirigido a jóvenes deportistas entre 13 y 18 años de edad, en las disciplinas de béisbol masculino y softbol femenino. Durante las pruebas preliminares participaron 1.300 atletas, de los cuales 240 se incorporaron al programa
- Por segundo año consecutivo, la Selección Senior de RBI Venezuela se tituló campeón en el torneo regional, para representar al Caribe en la Serie Mundial llevada a cabo en Minneapolis, Estados Unidos, donde le otorgaron los reconocimientos de Mejor Outfield, Mejor Catcher y Mejor Infield.
- Adicionalmente, 21 deportistas lograron firmar contrato con equipos de béisbol de categorías menores, nacionales e internacionales. Asimismo, Empresas Polar otorgó becas de estudio de nivel universitario a otros 21 participantes en el programa, quienes están cursando carreras en la Universidad Arturo Michelena, del estado Carabobo, Venezuela.
- Apostando a la generación de relevo, se le dio la oportunidad de formar parte de cuerpo técnico actual del RBI Venezuela a tres jóvenes que, por su edad, ya no participan en la formación del programa.
- La marca Gatorade ofreció el primer Seminario Internacional de Ciencias del Entrenamiento Funcional avalado por el Gatorade Sports Science Institute, el cual atrajo a más de 500 personas que participaron

- activamente en presentaciones que abordaron distintos aspectos de esta modalidad deportiva
- También se llevó a cabo la undécima edición de la Gatorade Caracas Rock, la única carrera en Venezuela que ofrece una experiencia única de correr y trotar, al acompañar el recorrido con presentaciones en vivo de bandas de rock venezolanas cada dos o tres kilómetros. Igualmente, esta carrera se corrió en la ciudad de Valencia, estado Carabobo, por sexto año consecutivo
- La marca Maltín Polar celebró, por cuarta vez, la final de la Copa Maltín Polar de la Liga Nacional de Fútbol Menor de Guarenas, integrada por 1.600 jóvenes que aspiran a desarrollarse profesionalmente en el balompié



Campaña publicitaria *Juntos, somos el 12 de la Selección*, inspirada en la emoción y pasión que la “Vinotinto” despierta en los venezolanos

• En apoyo a la selección nacional de fútbol, Empresas Polar estrenó la campaña publicitaria **Juntos, somos el 12 de la Selección**, inspirada en la emoción y la pasión que “La Vinotinto” despierta en los venezolanos. La estrategia, desarrollada a propósito de los encuentros eliminatorios para el Mundial de Fútbol de Brasil 2014, tuvo un gran despliegue en medios impresos, radiales, televisivos y redes sociales, además de un código QR para descargar un emocionante e inspirador himno compuesto especialmente para acompañar la campaña que invita a soñar con una Venezuela mundialista

> Centro de Desarrollo Deportivo Empresas Polar

Ubicado en San Joaquín, estado Carabobo, esta instalación deportiva diseñada, construida y sostenida por Empresas Polar, se dedica desde su inauguración en el año 2009 a atender a niños, jóvenes y adultos de toda Venezuela, a través de diferentes actividades que incentivan e impulsan el deporte y la recreación.

Cuenta con cuatro campos de béisbol de medidas profesionales, un campo de fútbol 11, dos de fútbol 7 y cuatro canchas de usos múltiples para baloncesto y voleibol, que permiten entrenar a más de 300 mil jóvenes anualmente. En este centro se desarrollan planes vacacionales con la comunidad, clínicas deportivas y entrenamientos especiales, además de integrar el cuidado del ambiente mediante la inclusión de planes de reciclaje.

Durante el ejercicio 2012 el Centro de Desarrollo Deportivo Empresas Polar atendió a más de 330.000 niños, jóvenes y adultos de comunidades de diferentes regiones del país, se dictaron 25 clínicas deportivas y 30 talleres de formación.

Destacó la realización de la tercera edición del programa RBI Venezuela en alianza con la Major League Baseball (MLB), en la que participaron 240 jóvenes. Adicionalmente, en el marco del RBI se dictaron 11 sesiones de formación de valores, como un aporte con la formación de ciudadanos integrales a través de la práctica deportiva.

Asimismo, se trabajó en el fortalecimiento de las operaciones de la Escuela de Béisbol Menor Maltín Polar, del Centro de Desarrollo de Béisbol “Lorenzo Ale-

jandro Mendoza Quintero” y de la Fundación para la Promoción del Béisbol (Fundaprobe), que integran la plataforma deportiva de Empresas Polar.

En relación con el fútbol, los esfuerzos en esta disciplina se centraron en la puesta en marcha de la tercera edición de los Campamentos Harina P.A.N. del Real Madrid.

Programa de contribuciones

En coherencia con su filosofía de compromiso social y conforme a la voluntad de sus fundadores, desde sus inicios Empresas Polar otorga contribuciones a diferentes miembros de su entorno en toda Venezuela.

Estas contribuciones, que según cada caso pueden ser donaciones en especie, aportes económicos puntuales, obsequios del portafolio de productos de la organización y patrocinios de eventos, constituyen una herramienta fundamental de la inversión social de la organización para el apoyo al bienestar tanto de personas como de comunidades vecinas a los establecimientos de producción o distribución, así como a instituciones que se dedican a mejorar la calidad de vida de las poblaciones más vulnerables del país.

Históricamente, las contribuciones que han caracterizado a Empresas Polar son las relacionadas con la salud y con el deporte, aunque recientemente ha incrementado la demanda en distintos focos de atención.

Las donaciones y aportes por situaciones de salud son coordinadas mediante el Programa de Donaciones de Fundación Empresas Polar, cuyo fin es contribuir con la mejora de la atención sanitaria del país y, de esta forma, ofrecer mayor bienestar a los venezolanos. Prio-

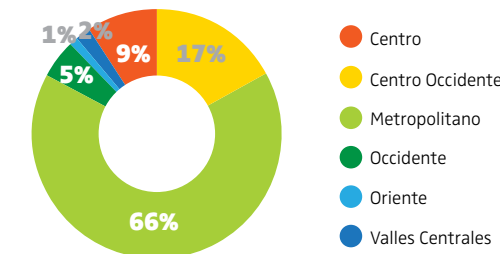
Durante el período 2012, en materia de contribuciones deportivas, se beneficiaron más de 60.000 atletas de categorías menores de béisbol, fútbol y baloncesto

El Centro de Desarrollo Deportivo Empresas Polar atendió a más de 330.000 niños, jóvenes y adultos de comunidades en diferentes regiones del país

ritariamente, se otorgan donaciones a instituciones dedicadas a la salud pública y a personas con enfermedades severas (cáncer y cardiovasculares). Este programa también abarca, en menor medida, contribuciones específicas a instituciones educativas, en apoyo al mejoramiento de la educación en Venezuela.

Del total de donaciones destinadas a la mejora de la atención en el área de salud durante el período reportado, se otorgó 94% a personas con enfermedades severas, mientras que 6% se entregó a instituciones y centros asistenciales.

Donaciones en salud distribuidas por territorio geográfico



Donaciones en salud



Las contribuciones en materia deportiva son una fortaleza de Empresas Polar y están bajo la custodia de la Gerencia Corporativa de Mercadeo Deportivo. En esta área destacan las donaciones de implementos y los patrocinios de eventos deportivos.

Durante el período 2012, se beneficiaron más de 60.000 atletas de categorías menores de béisbol, fútbol y baloncesto, gracias a las donaciones de implementos como contribución al desarrollo de equipos, colegios y ligas deportivas. Por otra parte, se patrocinaron 4 eventos de deporte menor y 67 de categorías profesionales.

Las donaciones, aportes económicos, obsequio de productos y patrocinio de eventos son una práctica que cada año se fortalece más en las distintas empresas, unidades corporativas y compañías relacionadas de Empresas Polar, no solo en salud y deporte, sino en diversas áreas. Esto llevó a la organización a iniciar, durante el período reportado, un proceso de unificación de criterios que regule las decisiones sobre este modelo de apoyo, con la visión de:

- Alinear y regular procesos y ejecuciones de las contribuciones a terceros
- Unificar criterios para clasificar y priorizar las contribuciones
- Maximizar los recursos otorgados
- Propiciar un mayor beneficio a los receptores
- Preservar el propósito económico de los negocios
- Facilitar la documentación y comunicación acerca de las contribuciones a los grupos relacionados
- Fortalecer la imagen corporativa de Empresas Polar y las relaciones de mutuo beneficio con las personas, las comunidades y las instituciones

Centro Empresarial Polar

Segunda avenida de Los Cortijos de Lourdes

Caracas, Venezuela

www.empresas-polar.com

Twitter: @EmpresasPolar

Facebook: /empresaspolar

[Youtube.com/empresaspolaroficial](https://www.youtube.com/empresaspolaroficial)

Investigación y diagnóstico:

Fundación Empresas Polar: Evelyn Pimentel y María Teresa Mele

Producción:

Dirección de Comunicaciones e Imagen Corporativa Empresas Polar: Eva Morales Bravo

Corrección: Alberto Márquez

Fotografía: Fénix Media / Archivo Empresas Polar

Diseño gráfico: Fénix Media

Impresión: La Galaxia

Tiraje: 3.000 ejemplares

ISBN: 978-980-7593-007

Depósito Legal: lf25220133001617

