



# Estrategia Social

Como parte de la estrategia ESG al 2027, el componente social tiene 2 pilares fundamentales que impulsan parte de las 9 metas al 2027: **agenda de gestión interna y agenda de gestión externa.**



## Metas a 2027 | Estrategia Social

Meta 4 Consumo Inteligente - Menor grado alcohólico		
2022	2023	2027
<p>Deterioro mundial en el patrón de consumo de alcohol producto de la pandemia.</p> <p>45,99% de nuestro volumen corresponde a productos de baja graduación alcohólica (<math>\leq 4\%</math>).</p>	<p>El estudio de patrón de consumo de alcohol EPCA 2023 muestra una ligera mejora en el patrón, tanto en cantidad de tragos por ocasión como en cantidad de días de consumo a la semana.</p> <p>Se capacitó al personal FIFCO y sociedad civil mediante la creación de e-learnings de Consumo Inteligente y el relanzamiento del e-learning "Aprendo a Manejar" que aborda el consumo de alcohol y la conducción, así como el e-learning "Vida Saludable" dirigido a personas colegialas y abarca el tema: cero alcohol en la adolescencia.</p> <p>El indicador de porcentaje de productos de bajo contenido alcohólico de FIFCO observó una caída representado al cierre de diciembre en un 44,42% (<math>\leq 4\%</math>).</p>	<p><b>Mejorar el patrón de consumo: liderar educación en Consumo Inteligente en Costa Rica.</b></p> <p><b>Asegurar que productos de baja graduación alcohólica representan 55% de nuestro volumen (<math>\leq 4\%</math>).</b></p>

Meta 5 Contenido de azúcar		
2022	2023	2027
10,45g/250 ml	10,34g/250 ml	<b>&lt;10g/ 250ml contenido de azúcar en portafolio FIFCO</b>

Meta 7 Pobreza multidimensional		
2022	2023	2027
12,3% de empleados de FIFCO y 16,1% de Costa Rica.	9,52%	<b>Reducir en un 50% el % de colaboradores en pobreza multidimensional.</b>

Meta 6 Mujeres en posiciones de liderazgo		
2022	2023	2027
35% de las posiciones de liderazgo ocupadas por mujeres.	Mejora de 2 puntos, alcanzando un 37% de mujeres en posiciones de liderazgo.  En Guatemala se está corriendo un plan piloto acerca de Masculinidades Positivas.	<b><math>\geq 40</math> mujeres en posiciones de liderazgo ocupadas por mujeres.</b>  <b>Cultura que promueva la masculinidad positiva.</b>

Meta 8 Liderazgo holístico en desarrollo sostenible		
2022	2023	2027
Líderes con formación en gestión del cambio y otras capacidades.	Más de 200 líderes participaron de programas para fortalecer habilidades fundamentales del liderazgo holístico. El foco durante el año se centró en: Fundamentos de liderazgo para nuevos líder, liderazgo enfocado en propósito y valores, así como liderazgo como facilitador del cambio.	<b>Desarrollar capacidades de liderazgo holístico basado en Desarrollo Sostenible entre nuestros colaboradores.</b>



## Agenda Interna

### Liderazgo Holístico

FIFCO se mantiene fiel a su compromiso de **desarrollar líderes** capaces de afrontar los retos de hoy y construir valor para el futuro.

Durante el 2023 se trabajó para fortalecer las capacidades de liderazgo para mandos medios y puestos gerenciales en toda la organización. El foco continuó siendo el liderazgo sistémico para el cambio, conectado con la cultura, a través de diferentes programas diseñados para proporcionar a los líderes las herramientas necesarias para guiar a sus equipos en entornos cambiantes.



## Nuestra gente

En Costa Rica y Centroamérica se realizó la segunda edición del programa de formación en **Liderazgo para el Cambio Safari**. En esta ocasión, más de 200 líderes fueron certificados con herramientas específicas que les permitirán facilitar procesos de cambio y acompañar a sus equipos durante las transiciones.

En los Estados Unidos, se implementó un programa con un foco similar con el objetivo de proporcionar a los líderes los fundamentos básicos para comprender los procesos de cambio, reforzar su rol y adquirir técnicas para acompañar a sus equipos, promoviendo una cultura de adaptabilidad y resiliencia.

Adicionalmente, se realizaron talleres de **“Conversaciones Significativas”** a través de sesiones orientadas en brindar herramientas para que gerentes y supervisores puedan gestionar conversaciones difíciles relacionadas con el desempeño, desarrollo, expectativas y el conflicto.

En Costa Rica se lanzó un programa específico en el área de Cadena de Abastecimiento destinado a reforzar los conocimientos básicos de liderazgo para personas que asumen roles de liderazgo por primera vez. Este enfoque asegura que los nuevos líderes estén preparados para enfrentar los desafíos específicos de cadena de suministro y liderar con eficacia a sus equipos.

Además, se reforzaron las habilidades de comunicación, a través de la formación en presentaciones de alto impacto. Con esta iniciativa se busca garantizar que los líderes puedan comunicar clara y persuasivamente sus mensajes a diferentes audiencias.



Estas iniciativas conjuntas refuerzan el compromiso de la empresa con el **desarrollo continuo de sus líderes** y la promoción de un liderazgo efectivo en todos los niveles.

En Reserva Conchal, se implementó el programa **“Lidera RC”**, diseñado para proporcionar herramientas efectivas que potencian la gestión del personal.

## Nuestra empresa

### Mediciones corporativas

Durante el año se implementaron mediciones corporativas, enfocadas en el compromiso de los colaboradores y dar un seguimiento más profundo a la visión integrada de elementos que conforman la cultura y clima organizacional.

## Cultura

Se implementaron esfuerzos continuos para fortalecer los elementos culturales en diversas poblaciones, especialmente en un contexto en el que el trabajo híbrido y las nuevas generaciones retan a la compañía a mantener su cultura viva y en continua evolución. Se realizaron talleres que conectaron con los elementos más importantes de la cultura FIFCO: la historia, el propósito, los principios guía y el modelo de liderazgo.

Se reforzaron los elementos de la cultura. Por ejemplo, en Guatemala, la iniciativa **“Soy FIFCO”** fortalece nuestra cultura a todos los niveles. Mediante cápsulas de comunicación interna, momentos culturales en eventos masivos y actividades culturales cada tres semanas impartidas por embajadores de cultura, se ha logrado consolidar el sentido de pertenencia y aplicar los distintos elementos de nuestra cultura de manera más efectiva.

En Guatemala, la **“Semana del Emprendimiento”** reforzó elementos clave de la cultura, proporcionando información sobre inteligencia artificial, modelos de innovación, innovación aplicada a marcas y alimentos, así como una feria de la innovación en planta de producción. Un buzón digital permitió a 350 colaboradores aportar ideas de mejora para diferentes áreas y procesos de la empresa.



## Clima laboral

Mediante la metodología de **“Pulsos”** se trabajaron mediciones ágiles, cortas y focalizadas y con la encuesta **“TU VOZ”** en todos sus negocios y geografías. Esta encuesta, compuesta por 54 preguntas, evalúa 9 dimensiones clave, abarcando elementos como liderazgo, cultura, inclusión y diversidad, así como las condiciones laborales, entre otros.

La aplicación alcanzó una participación del **85%** de la población, obteniendo resultados muy positivos de un **81%** de favorabilidad a nivel total de la organización. Entre las categorías con resultados superiores destacan el liderazgo, cultura, así como la inclusión y diversidad.

La evaluación se llevó a cabo a través de una empresa externa, utilizando herramientas digitales para garantizar la confidencialidad. Los resultados obtenidos permitieron establecer una línea base, así como profundizar en los resultados por área y generar planes de mejora que contribuirán al desarrollo continuo del ambiente laboral en la organización.

### Personas que inspiran

Para reforzar la cultura emprendedora, el espacio **“Personas que Inspiran”** permitió compartir historias de éxito con invitados de diversas industrias, incluyendo diversos emprendedores, quienes comparten sus desafíos y aprendizajes a lo largo de su trayectoria. Por su parte, en USA se trabajó en un proceso de alineamiento cultural con el equipo de liderazgo.



# Alineamiento Organizacional

## Aprendizaje y desarrollo

Con el objetivo de garantizar el desarrollo del talento y asegurar las capacidades organizacionales, los programas de **aprendizaje y desarrollo** se enfocan en fortalecer las habilidades esenciales para operar en el día a día y afrontar con éxito los retos del futuro.

Durante el 2023, se trabajó en programas para asegurar una **actualización constante** de los conocimientos técnicos necesarios.

Asimismo, se implementaron programas orientados a fortalecer **capacidades transversales** como el uso de analítica de datos, el liderazgo holístico, las habilidades digitales y la gestión del cambio.

Potenciamos el aprendizaje digital, mejorando la experiencia en plataformas como **UFIFCO**



e incorporando nuevos contenidos que se complementan con programas presenciales enfatizando en un enfoque práctico.

Se reforzaron elementos de la **cultura** como el propósito de la organización, los principios guía y el modelo de liderazgo, elementos clave que definen la identidad corporativa.

Uno de los temas destacados durante el periodo, fue el **despliegue de la nueva estrategia de FIFCO** para los próximos 5 años. Mediante talleres participativos se compartió con líderes y mandos medios la nueva visión y los elementos claves que la organización enfatizará durante los próximos años. Los espacios inspiraron y profundizaron en la dirección de la empresa a través de un diálogo abierto y participativo enfocado en los elementos que potenciarán el crecimiento de FIFCO.

## Programas de formación especializada

En las operaciones y plantas de producción, el **programa de educación continua** asegura altos estándares de inocuidad en los procesos productivos, así como en los temas de Salud, Seguridad Ocupacional y Ambiente. Alineado con las capacitaciones en buenas prácticas de manufactura, este año se llevó a cabo una actualización del programa de manipulación de alimentos.

También hubo **programas de mantenimiento de alto nivel**, asegurando la adecuada operación de los equipos de la empresa. Se ofrecieron programas tales como: formación de brigadas, trabajos en alturas, espacios confinados, manejo de químicos, certificación de calidad, entre otros.

En Guatemala se implementó una **certificación de supervisores de producción** que reforzó los conocimientos de calidad, inocuidad, procesos productivos, analítica de datos y gestión de equipos. En áreas de Almacenes y Distribución se reforzaron las habilidades de **Administración y Costos de Inventarios**, así como habilidades técnicas en herramientas como Excel, con el objetivo mejorar las competencias y habilidades del personal operativo.




## Programa de educación dual

En Costa Rica, el **programa de educación dual**, en coordinación con el Instituto Nacional de Aprendizaje ofrece oportunidades a nuevos talentos para formarse e insertarse en el mercado laboral. Este innovador programa desarrolla habilidades técnicas utilizando una metodología que permite la adquisición de conocimientos teórico-prácticos en dos ambientes: el centro educativo y la empresa.

Bajo la modalidad dual, se implementaron varios programas. En el Negocio de Bebidas, se ofreció el **Técnico Operador de Procesos Productivos**, incluyendo colaboradores y personas externas. En el negocio de Retail se impartió el **Técnico en Administración de Puntos de Venta**, desarrollando habilidades de administración, inventarios y servicio al cliente.

Finalmente, en el negocio de Hospitalidad se implementó el programa de formación en **Operaciones de asistencia en la cocina** (gastronomía) y **Operaciones de servicio** en alimentos y bebidas (Bar-Salón).



Para el personal de televentas, se diseñó e implementó un programa integral para el fortalecimiento de las habilidades comerciales y el desarrollo de un **servicio al cliente excepcional**.

## Digitalización y analítica de datos

Para concientizar y educar alrededor de los retos de la digitalización, se realizaron conversatorios con proveedores y aliados estratégicos sobre las tendencias actuales en tecnología y analítica de datos. Adicionalmente se realizó el primer **Summit de Transformación** en el cual se abordaron diferentes tendencias y retos relacionados con la evolución de la digitalización, inteligencia artificial y analítica de datos.

En Guatemala se ofrecieron **entrenamientos** en herramientas sobre diseño de tableros y análisis de datos, enfocados en la población de Cadena de Abastecimiento.

## Habilidades comerciales

Se reforzaron las habilidades comerciales como negociación, venta consultiva y servicio al cliente, tanto en Costa Rica como en Estados Unidos.

En Costa Rica y Estados Unidos, se capacitó en el “**modelo de Negociación de Harvard**”, impactando de manera positiva en las poblaciones de cadena, Back Office y el área comercial, consolidando y fortaleciendo las habilidades de negociación.

Para el personal de televentas, se diseñó e implementó un **programa integral para el fortalecimiento de las habilidades comerciales** y el desarrollo de un **servicio al cliente excepcional**.

En el área de mercadeo, a través de colaboración estratégica con la escuela de negocios ADEN se ofreció un **programa especializado** en fortalecer: la construcción de marcas, el manejo de datos y las habilidades digitales. La colaboración con ADEN no sólo ha enriquecido las habilidades del equipo de Mercadeo, sino que también ha fomentado un ambiente de aprendizaje continuo y adaptación a las últimas tendencias del mercado.

En Reserva Conchal, se diseñó e implementó un programa de capacitación de **servicio al cliente** en dos fases. La primera fase se enfocó en la creación de protocolos de servicio en áreas de atención al cliente externo. Esta etapa busca establecer pautas y estándares claros para garantizar una experiencia consistente y de calidad en la interacción con los clientes. La segunda fase del programa se enfocó en la realización de talleres abordando temas clave para la mejora continua del servicio.



## Gestión del cambio

Se continúan reforzando las habilidades en la organización para integrar la **gestión del cambio** en los diferentes proyectos e iniciativas. Esto garantiza que las capacidades necesarias estén presentes en todos los niveles, desde la concepción hasta la implementación de proyectos, y se le dé vida a través de los mismos miembros de cada equipo.

Durante el 2023 se lanzó un curso virtual sobre la **metodología de cambio de FIFCO**. Este se reforzó a través de diferentes iniciativas prácticas. Por ejemplo, en Guatemala se completó un programa **Agentes Delta**, donde un grupo de colaboradores de diferentes áreas aprendieron la metodología que aplicaron a 18 proyectos distintos de

diferentes áreas como canal abierto, info comercial, talento, trade marketing, crédito y manufactura.

En Costa Rica se impartió un taller práctico dirigido a personas de diferentes áreas en el cual a partir de casos se diseñaron **planes de cambio para proyectos**, especialmente de las áreas de manufactura y comercial.

Además, en **proyectos de transformación** se aplica la metodología y herramientas para garantizar una adopción exitosa y positiva para las personas, especialmente en proyectos tecnológicos y otros cruciales para la transformación de la empresa.

### FIFCO | Horas de capacitación impartidas durante el 2023

Nivel	2020	2021	2022	2023
Operativo	57.556	22.849	41.013	59.326
Profesional	29.236	8.521	19.792	13.453
Gerencial	8.183	6.482	4.175	8.700
<b>Total</b>	<b>94.975</b>	<b>37.852</b>	<b>64.980</b>	<b>81.480</b>

Operativo				Mandos Medios				Gerencial			
Femenino		Masculino		Femenino		Masculino		Femenino		Masculino	
2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
12%	27%	88%	73%	36%	39%	64%	61%	20%	19%	80%	81%

# Política Derechos Humanos

Durante el 2023, FIFCO reforzó su compromiso de muchos años con los **Derechos Humanos**, mediante la publicación de una política actualizada e independiente disponible para todos los públicos de interés.

**S**e sustenta en principios universalmente reconocidos, como la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH), la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los Principios de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) sobre las empresas y los derechos humanos; reflejando el compromiso de la empresa con **estándares internacionales** que promueven la equidad, la justicia y el respeto a la dignidad humana.

Cabe destacar que esta política se complementa con **otras normativas y estándares internos** de la compañía, incluyendo el Código de Ética, políticas de proveedor responsable, salud y seguridad ocupacional, y la política contra el hostigamiento y el acoso sexual. La integración de estas políticas fortalece el marco ético y normativo de FIFCO, garantizando un entorno laboral y comercial basado en **principios** sólidos de responsabilidad social y respeto a los derechos fundamentales.

## Inclusión y diversidad

En las distintas operaciones se realizaron iniciativas que refuerzan el compromiso con la **diversidad, la inclusión, y el respeto** de las personas.

**F**IFCO trabajó en una estrategia para los próximos años con un foco común en el compromiso de **fortalecer la presencia de mujeres en puestos de liderazgo** y con particularidades de acuerdo con cada geografía. Se fundamenta en el valor de las **perspectivas diversas**, que son aportadas por las personas desde su valor único de diversidad, siendo el modelo de liderazgo de la empresa la plataforma sobre la que se desarrolla la propuesta.

En Costa Rica por octavo año consecutivo la empresa firmó la **Declaración de San José**, comprometiéndose a trabajar a favor de los Derechos Humanos de las personas LGTBIQ+.

Con el objetivo de promover la inclusión de personas con discapacidad, en Guatemala se desarrolló el programa **“Sin Límites”** centrado en la inclusión de personas con discapacidad auditiva. Facilitó el proceso de reclutamiento incorporando elementos como lenguaje de señas y permitió la contratación de algunas personas con discapacidad auditiva en áreas como: comercial, producción y bodegas. La iniciativa ha sensibilizado a la población sobre la integración de personas con diferentes capacidades y desarrollo de nuevas formas de comunicación.

En Estados Unidos, se impartieron talleres de **“Inclusión Consciente”** a gerentes y supervisores. A través de actividades interactivas y discusiones grupales, los participantes han profundizado su comprensión sobre los sesgos inconscientes, la importancia de la autoconciencia para eliminar prejuicios y el valor de promover un ambiente de trabajo acogedor e inclusivo. Estas actividades no solo buscan aumentar el conocimiento, sino también motivar la acción proactiva para construir un entorno laboral seguro donde la diversidad sea celebrada y respetada.

La empresa está explorando nuevas formas de **promover la diversidad y la inclusión** en todas sus operaciones. Se mantiene el calendario de comunicación y celebración de fechas especiales que refuerzan mensajes alusivos a la inclusión y diversidad. Estas acciones subrayan el compromiso continuo de la empresa con la creación y mantenimiento de un entorno laboral seguro, inclusivo y diverso y la determinación de la empresa en avanzar hacia una cultura organizacional que promueva la diversidad en todas sus formas y niveles.



## AstroDesarrollo

En 2023 se hizo el lanzamiento interno del nuevo programa AstroDesarrollo, cuyo objetivo es garantizar el desarrollo continuo y prosperidad interna de las personas colaboradoras, en especial quienes están en situaciones de vulnerabilidad.

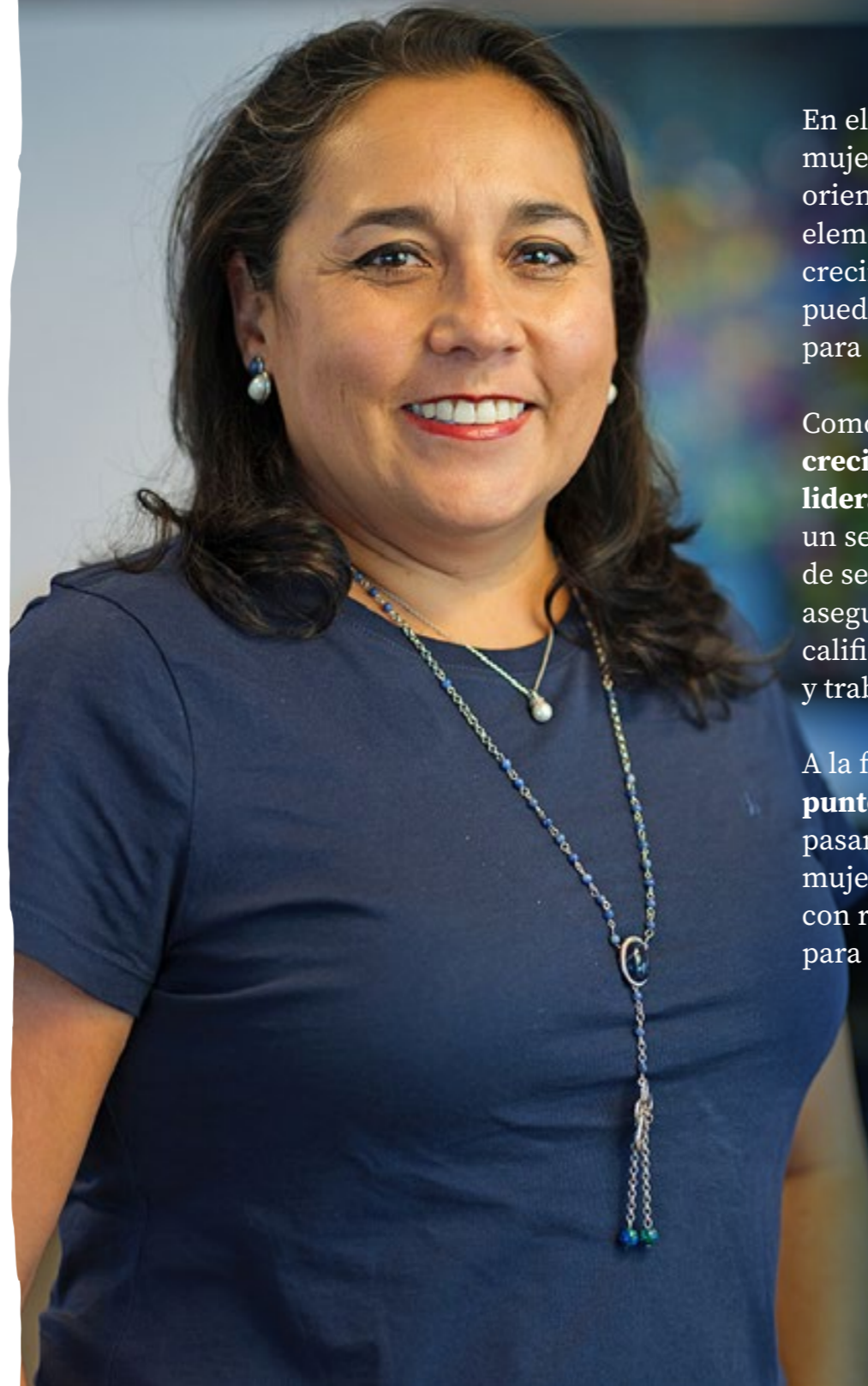
- Alineado con la meta ESG no. 7 para el 2027: “Reducir en un 50% el porcentaje de colaboradores en pobreza multidimensional”.



- Se redujo el Índice de Pobreza Multidimensional (IPMe) en un **1,56%**, alcanzando un **9.52%** al cierre del 2023 con el 11.08% registrado en 2022. Este esfuerzo resultó en la mejora de la situación de **44 hogares**, contribuyendo significativamente a nuestros objetivos.

- Como parte de las estrategias para el desarrollo multidimensional en Hospitalidad ejecutamos acciones en ámbitos como: educación, salud, vivienda y aseguramiento, que permitieron reducir en **2,79%** la incidencia de pobreza multidimensional en colaboradores y sus familias durante los primeros 6 meses de implementación.
- Se formaron grupos de lecciones presenciales para finalización de bachillerato por madurez y tercer ciclo (séptimo, octavo y noveno); así como procesos con la CCSS para otorgar seguros médicos a familiares de colaboradores a través del servicio de protección familiar.

## Mujeres en posiciones de Liderazgo



En el 2023, se realizaron foros con mujeres de distintas geografías, orientados a comprender mejor los elementos que han favorecido el crecimiento en la organización y que pueden **fortalecer las oportunidades** para otras mujeres en roles similares.

Como parte del **compromiso de crecimiento de mujeres en roles de liderazgo**, se mantiene por geografía un seguimiento de los procesos de selección, promoción y carrera asegurando contar con candidatas calificadas que puedan optar a crecer y trabajar en FIFCO.

A la fecha se reporta una **mejora de 2 puntos** con respecto al año anterior pasando de un **35%** a un **37%** de mujeres en posiciones de liderazgo con respecto a la meta establecida para el 2027 de **40%**.

## Estrategia organizacional de género

### FIFCO Hospitalidad

Durante el año 2023 continuamos el desarrollo de la **estrategia de género** para la división de hospitalidad.

Esto incluyó la consolidación del comité local de género y la definición de los planes de acción que se abordarán en el año 2024.

Se contabilizan más de 160 horas de capacitación en género, tanto en mandos medios como en gerencias ejecutivas de Reserva Conchal, Hoteles Westin y W; que permiten el desarrollo de herramientas para el abordaje de esta temática en toda la organización. Como parte de estos mismos compromisos, realizamos en el mes de marzo nuestro primer evento de ciclismo de montaña exclusivo para mujeres en alianza con la Marca Kivelix llamado “**Kivelix Trophy**” y el primer evento enfocado en la prevención de la salud de la Mujer “**Me cuido por mí**”, en alianza con Voces Vitales Costa Rica. Este último tuvo una participación de más de 150 mujeres, tanto del ámbito comunal como institucional.



Para el 2024 establecimos un plan de acción que nos permitirá evaluar y reajustar procesos y procedimientos en búsqueda de mejores condiciones genero conscientes para toda la organización.

### FIFCO Hospitalidad

Abordajes realizados para disminuir el IPMe (Índice de Pobreza Multidimensional.)

Dimensión	Indicador	Taller
Vivienda	Sin uso de internet	101
Salud	Sin recolección de basura	25
	Sin seguro de salud	342
Educación	Sin logro de bachillerato / Baja formación de capital humano	53
<b>TOTAL DE PERSONAS IMPACTADAS</b>		<b>521</b>

### FIFCO Hospitalidad | Charlas y talleres impartidos

Dimensión	Charla	Taller
Finanzas	Mis Finanzas Saludables	120
Finanzas	Aprendamos sobre finanzas personales	83
Finanzas	Las pensiones, una visión a futuro	109
Trabajo	Descubrí cómo la maternidad puede convivir en armonía con tu carrera	44
Trabajo	Empoderamiento y Liderazgo	40
Trabajo	Habilidades Estratégicas I	112
Trabajo	Habilidades Estratégicas II	76
Finanzas	Aguinaldo y Cesantía	198
Finanzas	Bienestar Financiero Personal y Familiar	30
<b>TOTAL DE PERSONAS IMPACTADAS</b>		<b>812</b>

# Bienestar integral

En FIFCO se promueve la **calidad de vida y el bienestar integral** de las personas colaboradoras.

**E**n las diferentes geografías y negocios se realizan iniciativas orientadas a atender las necesidades prioritarias y fomentar la salud preventiva.

Durante el año se realizaron diferentes programas de prevención entre las cuales destacan las campañas de vacunación, exámenes médicos, talleres, entrenamientos y actividades para fomentar hábitos saludables como campeonatos y ejercicios, programas para la prevención y gestión de los riesgos laborales.

En Costa Rica el Programa “**Estar Bien**”, implementado exitosamente desde 2015 para los negocios de Florida Bebidas y Retail, ofrece una atención integral que contempla: espacios de trabajo seguros y servicios de salud como medicina, fisioterapia, nutrición y psicología. También incluye un programa de ejercicios funcionales que combina disciplinas como atletismo, spinning, peso libre, trabajo biomecánico, trabajo en circuitos, trabajo con el propio peso y movilidad.

## Estar Bien Costa Rica Logros del programa

- **Diagnóstico antropométrico y apoyo nutricional:** 412 colaboradores participaron en una campaña de medición de composición corporal. Como seguimiento se ofreció un plan nutricional para la reducción del riesgo asociado al alto porcentaje de grasa y orientado a una mejora del estilo de vida.
- **Programa de prevención y atención de lesiones:** Se llevó a cabo en las áreas con mayor prevalencia de lesiones músculo esqueléticas. Se impartieron ejercicios de calentamiento, estiramiento y pausas activas, con el fin de reducir lesiones. Se implementó un programa de hidroterapia dirigido a poblaciones con lesiones crónicas, impartido por fisioterapeuta en las instalaciones de la empresa.
- **Campaña de vacunación:** Se aplicaron un total de 781 vacunas contra influenza estacional y covid-19 bivalente, en coordinación con los servicios de salud.



# ESTAR Bien



- **Campañas de prevención en salud femenina y masculina:** Durante el mes de octubre, más 200 personas participaron de diferentes charlas y asesoría sobre temas como planificación familiar y prevención del cáncer cervicouterino. Se realizaron campañas de salud para educar a la población masculina acerca de la importancia de la revisión periódica de próstata y testículos, identificando algunos colaboradores con factores de riesgo.
- Como parte de los servicios de salud que se ofrecen en las instalaciones, se brindaron **37.762** citas, que abordaron temas curativos y preventivos.

## Estar Bien Guatemala

### Logros del programa

- **Conmemoración del día mundial de la seguridad y salud en el trabajo:** se ofrecieron charlas y evaluaciones nutricionales, sensibilización de las reglas que salvan vidas, manejo de cargas e identificación de riesgos de una manera lúdica para su mejor comprensión.
- **Jornada de vacunación:** Un total de 512 personas fueron vacunadas contra hepatitis A, hepatitis B, influenza y neumococo.
- **Campañas de prevención en salud femenina:** En alianza con el Ministerio de Salud se realizaron jornadas preventivas de detección de cáncer de cérvix.
- **Healthy Holidays:** a través de un programa de 6 semanas que contó con asesoría por diferentes profesionales como nutricionistas, psicólogos y chefs se proporcionaron herramientas para mantener un estilo de vida saludable basado en mindfulness y alimentación consciente. Además de los talleres, se implementó un diario de buenos hábitos y sesiones personalizadas
- **Campeonato IAK:** Esta actividad promovió la conexión y movimiento físico del personal operativo, a la vez que la convivencia con las familias de los colaboradores.
  - En Guatemala se ofrecieron más de **2.200** atenciones desde clínica médica, **190** valoraciones médicas de ingreso al puesto, **830** atenciones en clínica dental y más de **5.000** asistencias brindadas por enfermería.



## Bienestar integral en Hospitalidad y en los Estados Unidos

En el negocio de Hospitalidad, también se realizan programas para promover la salud física, mental y el bienestar emocional. Entre estos destacan el **Programa Impulso** y el **Programa Positivamente**.

- **Programa Impulso:** se implementaron valoraciones y tamizajes nutricionales. Además, se trabajaron retos de actividad física como la carrera contra el cáncer de mama y el Rally movember, con el objetivo de promover el bienestar físico de los colaboradores. También se impartieron clases de ejercicios funcionales y talleres sobre consumo de snacks saludables.
- **Programa Positivamente,** enfocado en fomentar la salud mental, ofreció sesiones de terapia a los colaboradores. Además, se impartieron talleres relacionados con el manejo del sueño, relaciones saludables, manejo del estrés y autogestión emocional. El programa incluye la capacitación de primeros auxilios psicológicos a personal de áreas clave y brigadistas.
- **Campaña de vacunación contra la Influenza:** Un total de 92 colaboradores recibieron voluntariamente la vacuna contra la influenza.

- **Capacitaciones:** Se realizaron 88 eventos de capacitación en temas como uso de extintores, ergonomía para puestos de oficina, ergonomía para manipuladores de cargas, manejo seguro de químicos, plan de emergencias, inducciones para proveedores, trabajo en alturas y espacios confinados, LESCO y primeros auxilios.

**En Estados Unidos** entre las iniciativas para fomentar el bienestar destacan:

- **Semana de Salud,** realizada en agosto en Rochester, Nueva York, con la presencia de expertos en diversos temas como: plan de retiro, salud preventiva, vacunación contra la gripe y servicio de masaje. Se contó con la participación de más de 100 colaboradores
- **Programa de Salud Preventiva:** Para los colaboradores suscritos al plan de gastos médicos mayores, se hizo una campaña para incentivar su participación en un programa que les da acceso a un plan médico a costos muy accesibles, con la posibilidad de contar con salud preventiva, incluyendo alternativas como suscripciones a gimnasio y adquisición de equipo de ejercicio.

## Programa Estar Seguro

El capital humano es **el activo más valioso.**

Las personas colaboradoras impulsan la innovación, satisfacen a los clientes y ayudan a alcanzar las metas y objetivos. Por eso, la inversión en seguridad es una prioridad estratégica.

Sabiendo que uno de los retos más importantes es lograr una verdadera humanización implícita en los entornos de trabajo, FIFCO mantiene una estrategia dirigida hacia el cuidado de sus colaboradores en línea hacia lo que organizacionalmente llamamos **“Seguridad Primero”**

En el 2023 se afianzó la cultura de seguridad por medio de capacitaciones, programas y campañas, así también se trabajó de la mano del área de Salud, impulsando la salud preventiva con el programa de Estar Bien.

En este periodo y en las diferentes geografías y operaciones, se desarrollaron diversas campañas.

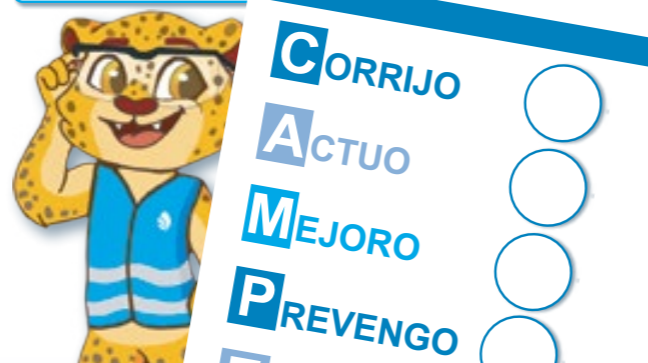
### Campaña de seguridad basada en comportamientos para las plantas de bebidas y alimentos

Esta campaña busca el reforzamiento positivo de conductas asociadas al cumplimiento de lineamientos de seguridad, promoviendo así una cultura en torno al tema de prevención de accidentes y primeros auxilios.

### Campaña “Evalúa, Piensa y Actúa” (EPA)

La intención de este programa es hacer un alto antes de realizar trabajos no rutinarios y validar si se cuenta con la competencia, el equipo de seguridad y un entorno seguro para su ejecución.

Nombre



### Programa de movilidad segura

Debido a la identificación de accidentabilidad de motociclistas para la unidad de Hospitalidad tanto dentro de la propiedad como en trayecto, se ejecutó el programa en conjunto con el INS (Instituto Nacional de Seguros), donde se identificó puntos ciegos en vehículos, ruto-gramas para identificar puntos críticos, conducción a la defensiva y charlas de seguridad vial.

Se ha trabajado en la cultura de seguridad abordando las causas que originan eventos, por medio de herramientas de erradicación y mejora continua, siendo estas un pilar de nuestra forma de trabajo.

### Cultura de seguridad | Hitos

1. Comunicación constante a nivel corporativo para generar conciencia y reforzamiento positivo hacia todos los niveles de la organización.
2. Celebración corporativa del día internacional de la Salud y Seguridad en el Trabajo
3. Incentivar el reforzamiento de la cultura en Seguridad bajo una metodología más lúdica.
4. Consolidación del Pilar de Safety Corporativo en el área de bebidas y alimentos
5. Avance en la implementación del programa del Sistema Contra Incendios, con una reducción del riesgo inherente en un **8,9%** sobre el riesgo residual en el área de bebidas y alimentos
6. Trabajo constante en capacitaciones para nuestros colaboradores en temas como tareas críticas (trabajos en altura, caliente, espacios confinados, LOTOTO), brigadas, uso de equipo protección personal, uso de montacargas, manejo de amoníaco y CO<sub>2</sub> (en planta cerveza), manejo defensivo, manejo manual de cargas, reglas que salvan vidas, etc.



Trabajando con áreas de soporte estratégico como Ingeniería y Proyectos, con respecto al 2023 se incrementó la inversión en un **28%** de Capex de seguridad por un monto de US\$3,2 millones, en el cual se atendieron diversos proyectos.

En FDIS se refleja una reducción de **0,62%** debido principalmente a la gestión realizada en los puntos críticos del área de Distribución y Almacenes que en años anteriores se presentaba una mayor incidencia de eventos. En Retail se refleja un incremento de un 8.44%, esto debido a la estandarización en el método de administración de accidentes y a la creación de cultura de reporte lo que generó una mayor atención y visibilidad de casos.

Para Hospitalidad la reducción está enfocada principalmente en la implementación del programa de movilidad segura, pasando de un **7,32%** a un **5,34%**. En IAK se refleja una reducción de **1,46%** por resultado de la vivencia de la seguridad enfocada en “me cuido”, lo que provocó una mayor atención a la tarea planeando para el siguiente un enfoque en el “te cuido”.

### Proyectos desarrollados

1. Mejoras en el sistema contra incendio, detección y alarma en el área de bebidas y alimentos
2. Implementación de la etapa 2 del sistema de contención de ruido en Planta Retail
3. Mejoras en los tanques de almacenamiento de alcohol en Planta Cerveza
4. Mejoras en el sistema de amoniaco, enfocado en ventilación y extracción en Planta Cerveza
5. Sistema de trabajos en altura para el área de estación de combustible, W&T
6. Mejoras en los cerramientos en el almacenamiento de los cilindros de GLP, W&T
7. Mantenimiento de los gabinetes de emergencia para el área de Hospitalidad.

### Retos

- a. Desarrollar una **cultura de seguridad** basada en comportamientos a nivel de colaboradores, contratistas y visitantes.
- b. Impulsar la **transformación y automatización digital** en el sistema de gestión.
- c. **Estandarización** de procedimientos y creación de repositorios corporativos.
- d. **Integrar** el sistema de gestión de seguridad con el sistema de gestión ambiental.

### FIFCO | Análisis de índice de accidentabilidad

Unidad de negocio	2019	2020	2021	2022	2023
Distribuidora La Florida	1,9	1,3	4,3	3,9	3,3
FIFCO Retail	4,7	4,0	5,5	5,5	14,0
Reserva Conchal	0,6	4,0	11,5	7,3	5,3
IAK	13,9	3,6	1,4	2,7	1,2

IAK= Industrias Alimenticias Kerns, Guatemala.

# PROTAGONISTAS FIFCO

## Reconocimiento y celebración

Durante el 2023, se fortalecieron los espacios de **celebración y conexión** con los colaboradores, reconociendo el desempeño excepcional y generando nuevas oportunidades para compartir y celebrar en los equipos.

Costa Rica realizó el lanzamiento del programa de reconocimiento de **“Pasión por la Mejora”**, dirigido a las áreas de Supply Chain que busca reconocer los comportamientos de mejora continua. Para los equipos comerciales se implementó nuevamente el programa **“Force One”**, con el objetivo de reconocer con base en un ranking de indicadores, los mejores desempeños por mes, trimestre y anualmente. Además, se implementaron espacios de conexión bajo el concepto **“Con tu equipo a tu manera”** permitiendo mantener la identidad y creando espacios de agradecimiento entre áreas.



En Guatemala se realizó trimestralmente la premiación **“Conquistadores”**, un evento de reconocimiento dirigido a personal operativo y administrativo de manufactura y cadena. Se ha premiado a más de 300 colaboradores.

En FIFCO CAM se realizó el programa a **“Protagonistas FIFCO”** donde reconocimos a nuestros colaboradores por esos logros, proyectos y desempeño excepcional. En Estados Unidos se implementó un programa entre pares para reconocer de forma trimestral elementos relacionados con la cultura de la empresa y resultados para el negocio en las áreas de administración y ventas, restaurante y manufactura.