

**MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD AÑO 2.016**  
**ARCOS HERMANOS, S.A.**

**ARCOS<sup>®</sup>**

## INDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>CARTA DEL DIRECTOR GENERAL .....</b>                               | <b>3</b>  |
| <b>OBJETO DE UNA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD .....</b>                  | <b>5</b>  |
| <b>CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN DE ARCOS HERMANOS .....</b>               | <b>6</b>  |
| INTRODUCCIÓN.....   | 6         |
| ORGANIZACIÓN Y PROPIEDAD JURÍDICA .....                               | 7         |
| INSTALACIONES Y MEDIOS .....  | 7         |
| PRODUCTOS DE ARCOS HERMANOS .....                                     | 8         |
| ESCALA DE LA ORGANIZACIÓN.....  | 9         |
| PRINCIPIOS Y VALORES.....   | 10        |
| PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES .....                                   | 11        |
| <b>CAPÍTULO II: DESEMPEÑO ECONÓMICO .....</b>                         | <b>12</b> |
| INTRODUCCIÓN Y ENFOQUE DE LA EMPRESA .....                            | 12        |
| PRINCIPALES DATOS ECONÓMICOS .....                                    | 13        |
| DISTRIBUCIÓN DE LAS VENTAS .....                                      | 13        |
| CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS .....                             | 16        |
| RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES .....                                    | 16        |
| <b>CAPÍTULO III: DESEMPEÑO SOCIAL .....</b>                           | <b>17</b> |
| INTRODUCCIÓN Y ENFOQUE DE LA EMPRESA .....                            | 17        |
| <b>¿QUÉ HACEMOS POR LA SOCIEDAD? .....</b>                            | <b>19</b> |
| INTEGRACIÓN Y APOYO SOCIAL.....                                       | 19        |
| COLABORACIÓN CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD .....                      | 19        |
| LUCHA CONTRA EL CÁNCER Y LA DIABETES.....                             | 20        |
| PROMOCIÓN DEL DEPORTE .....   | 21        |
| COLABORACIÓN CON EL MUSEO DE LA CUCHILLERÍA DE ALBACETE .....         | 22        |
| OTRAS INICIATIVAS .....   | 22        |
| <b>EL COMPROMISO DE ARCOS CON SUS TRABAJADORES.....</b>               | <b>23</b> |
| DATOS GENERALES DE LA PLANTILLA .....                                 | 23        |
| MANTENIMIENTO DEL EMPLEO.....   | 24        |
| UNAS BUENAS CONDICIONES LABORALES .....                               | 26        |
| COMPROMISO CON LA IGUALDAD.....                                       | 27        |
| PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....                                 | 28        |
| <b>EL RESULTADO: CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS ARCOS .....</b> | <b>30</b> |
| LOS PROCESOS DE FABRICACIÓN Y LAS MEJORAS EN EL PRODUCTO .....        | 30        |
| LA PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS ARCOS Y SU ETIQUETADO .....          | 31        |
| SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y USUARIOS.....                          | 32        |
| <b>CAPÍTULO IV: DESEMPEÑO AMBIENTAL .....</b>                         | <b>34</b> |
| INTRODUCCIÓN Y ENFOQUE DE LA EMPRESA .....                            | 34        |
| MEDIDAS DE REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL .....                      | 35        |
| NUEVAS MEDIDAS DE REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL .....               | 35        |
| CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN AMBIENTAL.....                         | 36        |
| ADHERIDOS A ECOEMBES.....   | 37        |
| MEJORAS EN LOS ENVASES .....  | 38        |
| <b>CAPÍTULO V: SOBRE ESTA MEMORIA .....</b>                           | <b>40</b> |
| PERFIL DE LA MEMORIA.....   | 40        |
| APLICACIÓN DE PRINCIPIOS DE GRI EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA:..... | 41        |
| PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA.....                             | 42        |
| <b>ANEXO I: CUADRO DE EQUIVALENCIA GRI.....</b>                       | <b>61</b> |
| <b>ANEXO II: PRÓXIMOS OBJETIVOS .....</b>                             | <b>67</b> |

## CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

Ya han pasado tres años desde la publicación de la primera Memoria de Sostenibilidad de ARCOS HERMANOS. En aquellos momentos, el país se encontraba en un periodo de dificultades económicas, que afortunadamente se han comenzado a superar. En nuestro caso, en los años 2.014 a 2.016, periodo comprendido en esta Memoria, hemos conseguido incrementar de forma sostenida el importe neto de nuestra cifra de negocio. Para conseguirlo hemos seguido apoyándonos en la calidad de nuestro producto, hemos continuado modernizando y mejorando nuestros procesos de producción, hemos implementado diferentes estrategias de marketing y nos hemos introducido en nuevos mercados y canales, llegando a incrementar el número de países en los que vendemos nuestros productos, que han crecido de 73 en 2.013 a 81 en 2.016.

Uno de los cambios más destacables en el proceso de fabricación ha sido la introducción de la metodología LEAN Manufacturing a finales de 2.016, que contribuye a una mayor eficiencia en los procesos, así como a aportar el máximo valor añadido y facilitar la comunicación interna y el establecimiento de acciones de mejora. Asimismo, hemos seguido introduciendo novedades en los equipos de producción y en las instalaciones, que además de hacernos más eficientes nos permiten reducir el consumo energético. Por ejemplo, la introducción de iluminación LED en toda la fábrica en los años 2.015 y 2.016, que además de un ahorro energético supone una mejora del entorno laboral, dado que se dispone de más lúmenes y por ello de mayor claridad.

Tanto durante la pasada crisis económica como durante estos últimos años nos hemos seguido esforzando por mantener los puestos de trabajo, y por ofrecer a nuestros trabajadores las mejores condiciones laborales. Además de diversas medidas para incrementar la seguridad y confort de nuestro personal, es destacable la creación del centro deportivo Arcos Sport Club en 2.015, ubicado en el centro de la ciudad de Albacete. Los trabajadores pueden utilizarlo de forma gratuita fuera del horario laboral para mejorar su condición física y favorecer la prevención de lesiones durante su trabajo diario. El centro, que ha tenido muy buena acogida entre los trabajadores, ha permitido la creación del Club del Corredor.

En cuanto a nuestra faceta social, hemos dado continuidad a nuestras colaboraciones con AMIAB, ASPRONA, Cooperativa Miguel Fenollera, entidades que luchan contra el cáncer y la diabetes, etc. Para facilitar sus actividades, hemos establecido un sistema de pago por confirming, que permite a estas entidades cobrar los pagos con anterioridad a su fecha de vencimiento, lo cual les resulta muy beneficioso, teniendo en cuenta que a veces tienen dificultades de financiación.

Pero además, podemos destacar varias nuevas iniciativas. Así, en la Navidad de 2.016, colaboramos con el Albergue Municipal de Albacete, tanto el personal de la empresa como la propia empresa. Asimismo, entre 2.013 y 2.014 abonamos 18 plazas para el comedor del Colegio La Paz, ubicado en un barrio desfavorecido de Albacete.

En cuanto a la lucha contra la enfermedad, podemos destacar el lanzamiento en octubre de 2.015 (coincidiendo con el día internacional contra el cáncer de mama) de un cuchillo solidario con el mango de color rosa, color que simboliza la lucha contra esta

enfermedad. Por la venta de cada uno de estos cuchillos a través de la tienda on-line y la tienda física, Arcos destinó 5 € para la Asociación de Mujeres Afectadas de Cáncer de Mama y Ginecológico de Albacete.

En los próximos años ARCOS continuará ayudando a entidades de carácter social ubicadas principalmente en Albacete, y tiene previsto seguir colaborando con las asociaciones con las que recientemente ha empezado a trabajar: ACMIL (Asociación Castellano Manchega para Personas con Inteligencia Límite) y Fundación Desarrollo (para ayudar a personas autistas).

En lo referente a nuestros productos, hemos continuado esforzándonos por mantener y mejorar su calidad, así como en introducir nuevos productos en nuestro catálogo, como las tijeras para usos distintos de los de cocina y nuevos cuchillos de mesa. Con ello buscamos ofrecer a nuestros clientes un surtido de productos de calidad, adecuados para distintos usos y necesidades, que satisfagan sus expectativas.

Y ya que hablamos de satisfacción, podemos referirnos a otra novedad, la introducción en 2.016 de la encuesta de satisfacción a clientes, que complementa la encuesta de satisfacción de usuarios que ya se realizaba. Tanto en una como en otra los resultados son muy positivos.

Por tanto, llegado este punto, podemos destacar que todos los objetivos establecidos en el Anexo III de la pasada Memoria de Sostenibilidad se han alcanzado, lo que, unido a las diversas iniciativas seguidas en este periodo, constituye una evidencia de nuestro interés por continuar aportando valor económico, ambiental, y social en nuestro entorno.

En los próximos años nuestros retos serán la mejora de la competitividad de nuestros productos a través de nuevos diseños e innovaciones materiales, simultanear la mayor automatización de los procesos productivos con el mantenimiento de nuestro personal, la mejora del servicio a las islas canarias, la utilización por nuestra red comercial de vehículos más ecológicos, etc. Además, trataremos de alcanzar los objetivos que recogemos en el Anexo II de esta Memoria.

Esperamos que esta segunda Memoria de Sostenibilidad de ARCOS HERMANOS sea de su interés. Le animamos a que a través de la misma conozca nuestro esfuerzo para adecuarnos a los retos que nos plantea el entorno, y para mantener nuestro compromiso por desarrollar nuestra actividad de la manera más sostenible posible.

D. Pedro Arcos, Director General de ARCOS HERMANOS, S.A.

## OBJETO DE UNA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Para entender cuál es el objeto de una Memoria de Sostenibilidad debemos comenzar con una pregunta: ¿qué se entiende por “desarrollo sostenible”? Y aunque existen muchas definiciones, podemos emplear la incluida en el informe "*Nuestro futuro común*" de la "Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas", publicado en 1.987. Según ella, el “desarrollo sostenible” es aquel que satisface las necesidades actuales sin comprometer la habilidad de futuras generaciones y cubrir sus propias necesidades. Este término, aparentemente moderno, en realidad fue acuñado en 1.713, por Hans Carl von Carlowitz, quien difundió el "ejemplo del bosque" para explicar el concepto sostenibilidad: "*Si talamos un poco de madera de un bosque, él solo se regenera y sigue produciendo más madera todos los años, pero si cortamos todos los árboles del bosque, desaparece y nunca más volverá a producir madera*".

Este primer concepto hacía simplemente referencia a la preservación de los recursos naturales para el beneficio de las generaciones presentes y futuras. En cambio, el actual concepto tiene en cuenta las necesidades económicas, sociales, y medioambientales de la actual generación, que no deben poner en riesgo satisfacer las de las generaciones futuras. Por tanto, considera el desarrollo sostenible como el equilibrio entre los ámbitos económico, social y ambiental. Es sobre las actuaciones de la organización en estos tres ámbitos o dimensiones sobre los que se informa en una Memoria de Sostenibilidad. Además, en ella se incluye información sobre el enfoque de la organización en relación con esas tres dimensiones, y sobre el gobierno de la misma.

En suma, mediante una Memoria de Sostenibilidad se expone a los grupos de interés información acerca del desempeño económico, ambiental, social y de gobierno de la organización, incluyendo tanto los impactos de sostenibilidad positivos como los negativos.

# CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN DE ARCOS HERMANOS

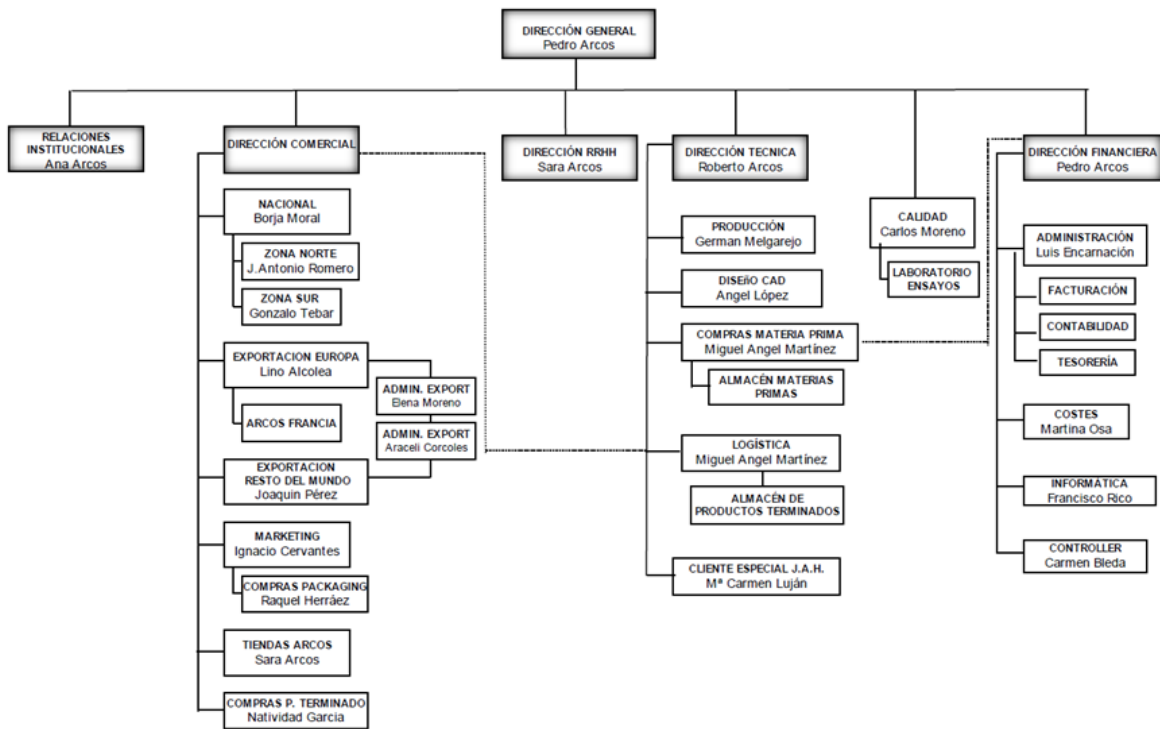
## INTRODUCCIÓN

Hablar de ARCOS HERMANOS S.A. es hacerlo de una de las empresas de cuchillería más conocidas y antiguas del mundo. De hecho, recientemente se han hallado unas tijeras de escribanía, obra de Juan de Arcos, que llevan la inscripción “Arcos Albazete 1.734”, por lo que los orígenes de la empresa se remontan a los comienzos del siglo XVIII. Casi tres siglos de investigación y perfeccionamiento continuo de sus productos convierten a ARCOS HERMANOS en un referente internacional de un sector tan específico como es la cuchillería.

Ya en 1.875, Gregorio Arcos Aroca convertía su pequeño taller artesano de realización de navajas, tijeras y puñales en una fábrica de producción de cuchillos en serie. Un siglo después, Gregorio Arcos Villanueva trasladó la empresa al Polígono Industrial Campollano, e inició su expansión internacional en los años 70 del siglo pasado.

En esa época se incorporó D. Roberto Arcos, hijo de D. Gregorio, quien promovió aún más la modernización de la empresa, la innovación tecnológica, la calidad y la exportación a los cinco continentes. En la actualidad, y tras la jubilación de D. Roberto Arcos, la empresa es dirigida por su hermano D. Pedro Arcos desde mediados de 2.016.

A continuación se recoge el organigrama de la organización a finales de 2.016. Como puede observarse, sigue tratándose de una empresa netamente familiar, pero que incorpora todas las áreas que una empresa de sus características precisa.



## **ORGANIZACIÓN Y PROPIEDAD JURÍDICA**

En 1.993 entra a formar parte del accionariado de ARCOS HERMANOS la empresa alemana Zwilling International GmbH, conservando ARCOS la mayoría de las acciones. A finales de 2.016, el Consejo de Administración estaba formado por Presidente, Vicepresidente y Secretario, y entre sus vocales se encontraba la empresa Zwilling International GmbH.

El Consejo de Administración se reúne frecuentemente, lo que les permite estar en permanente comunicación, a fin de debatir los distintos temas económicos, ambientales y sociales integrados en las actividades de los responsables de las diversas áreas. Además, todos los años se realizan visitas a Alemania y España para una comunicación más directa.

ARCOS HERMANOS S.A. es propietaria del 100% de las empresas MADARGA, S.A.U. y SARL ARCOS FRANCE. El objeto social de la primera es la fabricación, comercialización, venta y distribución de cuchillería, manicura, tijeras, sacacorchos y otros similares. La segunda de ellas tiene como objeto social la intermediación comercial. Estas empresas están incluidas en los estados financieros consolidados de ARCOS, pero los datos proporcionados en esta Memoria no las incluyen, sino que se refieren exclusivamente a ARCOS HERMANOS.

ARCOS HERMANOS no ha experimentado cambios significativos en su tamaño, estructura ni en su propiedad, entre los años 2.014 a 2.016.

## **INSTALACIONES Y MEDIOS**

La empresa cuenta con unas instalaciones de más de 20.000 m<sup>2</sup>, ubicadas en la Avenida Gregorio Arcos 38 del Polígono Industrial Campollano de Albacete. En ellas dispone, entre otros equipos, de robots de última generación, máquinas de control numérico, goniómetros laser para el control del filo, inyectoras y prensas de gran potencia y tonelaje, y máquinas de penetración por electroerosión y corte. Las instalaciones incluyen un amplio almacén de stock de productos terminados, que permite a la empresa servir a los cinco continentes en el menor plazo posible, y un laboratorio donde somete todos sus productos a los más rigurosos análisis según la norma internacional de cuchillería ISO 8442-1.

Además, la compañía cuenta con el apoyo de los medios e instalaciones de la empresa filial MADARGA, S.A.U., ubicada en Madrigueras (Albacete), a unos 30 km de la sede de ARCOS HERMANOS, S.A. MADARGA fue constituida en 1.991, y funciona como empresa auxiliar de aquella.

Las instalaciones y los medios de ARCOS HERMANOS, S.A. son mejoradas y actualizadas para optimizar los procesos de fabricación y la comodidad y seguridad de los trabajadores. Por ejemplo, entre 2.013-2.016 se ha instalado una nueva prensa de corte automática, algunas nuevas desbastadoras con filo, se ha incorporado iluminación LED en toda la fábrica (años 2.015 y 2.016), se han introducido nuevos aparatos de refrigeración en la sección de devastado en el año 2.013 (a pesar de que esto ha

implicado una gran inversión y supone un mayor gasto en energía), se han introducido nuevas máquinas de inyección de plástico horizontal (2.016), etc.

Este esfuerzo por mejorar también se manifiesta en la adopción de nuevos métodos de trabajo, como el Lean Manufacturing, que ha sido introducido a finales del año 2.016. Esta metodología está enfocada a la creación de flujos que permitan aportar el máximo valor a los clientes empleando los mínimos recursos necesarios. Con este sistema, los trabajadores de ARCOS se reúnen todos los días durante algunos minutos para analizar los datos de las actividades correspondientes al día anterior, así como los principales indicadores, en materia de calidad, higiene, productividad, seguridad, etc. Cada día se elabora un Acta, y se establecen medidas de mejora, en cuyo establecimiento pueden participar el denominado Top 60 (Responsable de Fábrica junto a los supervisores) o incluso el Top 20 (Director Técnico con los Responsables de cada Área).

## PRODUCTOS DE ARCOS HERMANOS

A continuación se incluye un resumen de los productos que comercializa ARCOS HERMANOS. No todos ellos se fabrican por la propia empresa.

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <p><b>Cuchillos</b></p>         | <p>Cuchillos con diversos valores en los parámetros de Comportamiento Inicial de Corte -CIC- (capacidad de corte que el usuario de un cuchillo espera cuando se suministra “como nuevo” de la fábrica o del punto de venta) y Retención del Filo de corte -RFC- (capacidad del filo de la hoja del cuchillo para resistir el uso a lo largo de su vida útil). El CIC mínimo para los cuchillos es de 50 mm, y el RFC de 150 mm.</p> <p>De distintas tipologías, en función de su uso: cocinero, pastelero, carnicero, pescadero, de mesa, panero, mondador, verduras, fileteador, deshuesador, etc.</p>    |
| <p><b>Cuchillos de mesa</b></p> | <p>Cuchillos, tenedores y cucharas de mesa, fabricados con hojas de acero inoxidable martensítico, con alto contenido en Cromo, con unas excelentes características mecánicas. Sus mangos son de materiales diversos según el modelo: láminas de madera comprimida impregnadas en resina fenólica, acero inoxidable y polipropileno, con el fin de mejorar la resistencia ante el agua, la dureza y la durabilidad de la pieza ante el uso del lavavajillas, etc. En el caso de tener remaches, pueden ser de gota de cera de acero inoxidable, de latón o machihembrados de aluminio según el modelo.</p> |
| <p><b>Juegos de cocina</b></p>  | <p>Juegos de cocina y sets jamoneros de distintos tipos.</p>   |



|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Cuberterías</b>          | Cubiertos de mesa y de postre fabricados con acero inoxidable de primera calidad y un diseño sobresaliente, incluyendo cuchillos, tenedores, cucharas, cazos, palas, cazillos, etc.               |
| <b>Útiles profesionales</b> | Creados para profesionales de la cocina, para facilitarles su trabajo: mondadores, abre-<br>ostras, chairas, pinzas de pescado, pinzas de embutido, abrelatas, cucharas de helado, etc.           |
| <b>Útiles de cocina</b>     | Espumaderas, espátulas, cucharones y tenedores para servir, peladores, etc.   |
| <b>Tijeras</b>              | Tijeras de cocina, de manicura, de modista, de costura, castellanas, de electricista, de pollo, etc.  |
| <b>Complementos</b>         | Navajas, sacacorchos, pinzas de emplatar, tenazas de marisco, afiladores profesionales, guantes de protección, piedra de afilar, bolsas para cuchillos, tablas de corte, soportes jamoneros, etc. |
| <b>Sartenes y cacerolas</b> | Cazos, sartenes, woks y cacerolas antiadherentes, juegos de cacerolas, etc.   |

## ESCALA DE LA ORGANIZACIÓN

Los siguientes datos proporcionan una visión rápida de la escala de la organización:

|   | <b>2.013</b> | <b>2.014</b> | <b>2.015</b> | <b>2.016</b> |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Nº de empleados</b>                            | 258          | 254          | 253          | 252          |
| <b>nº unidades fabricadas al año</b>              | 8.907.739    | 8.626.618    | 9.374.854    | 10.768.668   |
| <b>Ventas totales (en €)</b>                      | 29.704.996   | 31.762.972   | 34.454.748   | 36.440.006   |
| <b>Ventas nacional (en €)</b>                     | 11.356.892   | 12.299.540   | 13.959.652   | 14.658.317   |
| <b>Ventas extranjero (en €)</b>                   | 18.348.104   | 19.463.432   | 20.495.096   | 21.781.689   |
| <b>Capitalización: deuda a largo plazo (en €)</b> | 1.123.620    | 1.755.182    | 1.132.548    | 1.551.255    |
| <b>Capitalización: patrimonio neto (en €)</b>     | 16.783.783   | 17.561.326   | 19.046.942   | 20.328.516   |
| <b>Nº de países a los que se vende</b>            | 73           | 81           | 84           | 81           |

## PRINCIPIOS Y VALORES

A finales de 2.016 ARCOS HERMANOS no cuenta con declaraciones formales en materia de ética (Código Ético, o Código de Conducta), ni ha documentado sus valores o su misión. Sin embargo, existen una serie de principios y valores de aplicación constante por la organización, que vienen siendo puestos en práctica desde hace años:

- ✓ **Búsqueda continua de la mejora de la calidad:** Desde sus orígenes, la empresa ha trabajado por mejorar de forma constante el nivel de calidad de sus productos, perfeccionándolos en sus diversos detalles.
- ✓ **Diseño e innovación:** La empresa se esfuerza en ofrecer un producto innovador y de la mejor calidad, para lo cual busca nuevas vías de desarrollo y aplica la investigación a sus productos.
- ✓ **Compromiso con los trabajadores:** ARCOS cuenta con un equipo profesional con una formación excelente, al que ofrece desarrollo, una trayectoria profesional y unas buenas condiciones laborales en un ambiente de respeto y compromiso mutuo. Se puede decir que ARCOS es una gran familia.
- ✓ **Involucración con la comunidad:** ARCOS participa en actividades de carácter social en su entorno más cercano, Albacete, pero también a nivel nacional, colaborando en diversas causas para favorecer la integración social de las personas con discapacidad, en riesgo de exclusión social, etc., apoyando la lucha contra diversas enfermedades, promoviendo la cultura y el deporte, etc.
- ✓ **Comunicación interna:** la empresa promueve la comunicación directa entre los trabajadores y sus responsables, incluyendo el Director General, a quien aquellos pueden dirigirse a diario (por ejemplo, durante sus habituales visitas al área de fabricación). Asimismo, favorece la aportación de ideas por los trabajadores, mediante el Comité de Empresa, el Comité de Recursos Humanos, y buzones de sugerencias.
- ✓ **Estrecha colaboración con los proveedores,** con los que mantiene relaciones estables y duraderas.
- ✓ **Cumplimiento legal:** Como prueba de ello, en los años 2.013 a 2.016, ARCOS HERMANOS no ha recibido sanciones ni multas debidas a incumplimiento de la legislación y la normativa.

ARCOS HERMANOS no ha sufrido casos de corrupción, ni ha recibido multas o sanciones debido a incumplimientos legales o normativos, ni tiene demandas judiciales por este motivo. Tampoco se han producido incumplimientos por parte de ARCOS de la normativa o los códigos voluntarios relativos a comunicaciones de mercadotecnia (publicidad, promoción, patrocinio...) ni se han recibido sanciones ni multas por ninguno de estos motivos.

Para ello, ARCOS dispone de un Departamento Marketing, que entre otras actividades (elaboración de plan trienal de marketing, elaboración de plan de acción anual, seguimiento del grado de consecución de objetivos) realiza un seguimiento del cumplimiento de la legislación aplicable, en colaboración con el Departamento Legal.

ARCOS comunica a sus clientes las normas de identidad corporativa (estas se facilitan junto al logo), y sólo puntualmente ha detectado un uso contrario a las mismas por parte de alguno de ellos. Por ejemplo, usos incorrectos del logotipo (así, utilizar el logo azul

con un fondo de color distinto al que marca el manual de identidad corporativa). En estos casos, desde el Departamento de Marketing se ha advertido a los clientes sobre ello, y sobre el correcto uso de las normas de identidad corporativa.

## **PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES**

ARCOS HERMANOS participa en diversas asociaciones empresariales y entidades de carácter social. Gracias a ello la empresa puede participar en la búsqueda de soluciones a los problemas de los empresarios y de la propia sociedad:

- CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales), en la que D. Roberto Arcos participa como vocal.
- FEDA (Confederación de Empresarios de Albacete), a la que ARCOS pertenece.
- ADECA (Asociación de propietarios del Polígono Industrial Campollano de Albacete), de la que ARCOS es asociado.
- Universidad de Castilla-La Mancha: D. Roberto ARCOS es miembro a título particular desde 2.015 del Consejo Social de esta Universidad.

Además, colabora con diversas iniciativas externas y entidades de carácter social, cultural, deportivo y ambiental, tal como se detalla en el capítulo III de esta Memoria, entre otras:

- Fundación ASLA (Fundación laboral creada por ASPRONA), en la que D. Roberto ARCOS actúa como patrono.
- Cooperativa Miguel Fenollera.
- AMIAB (Asociación de personas con discapacidad de la provincia de Albacete).
- Arcos Albacete Basket.
- Museo de la Cuchillería de Albacete.
- AMITHE (Asociación de Amigos del Teatro Circo de Albacete).
- Cruz Roja (donativo anual).
- ECOEMBES.

## CAPÍTULO II: DESEMPEÑO ECONÓMICO

### INTRODUCCIÓN Y ENFOQUE DE LA EMPRESA

Tras la crisis económica sufrida en España hasta 2.013, en el año 2.014 se comenzó a producir un rápido crecimiento de la economía. En los años 2.014 a 2.016, periodo comprendido en esta Memoria, la economía española ha crecido a ritmos superiores al 3% durante tres años consecutivos. Esta expansión ha estado basada en la fortaleza de las exportaciones, el consumo y la inversión empresarial. De acuerdo con esta tendencia, las ventas de ARCOS se han ido incrementando en desde 2.013 a 2.016.

El crecimiento de la Compañía en estos años se ha seguido sustentando en la calidad de producto, en la modernización continua en los procesos de producción, y en un estricto control de costes. Asimismo, la Compañía ha mantenido su apuesta por una sólida red comercial, implementando diferentes mecanismos y estrategias de marketing cuyo objetivo final ha sido el aumento de las ventas y la introducción en nuevos mercados y canales, tanto nacionales como internacionales: por ejemplo, la potenciación de la venta on-line; la modificación de la red comercial de autónomos por una red comercial mixta (personal de plantilla y autónomos), lo que ha ayudado a controlar mejor el proceso de venta y generar más confianza; la implantación del uso de Ipad, que permite la consulta del stock en tiempo real y facilita la realización de pedidos, etc. Por otro lado, y aunque la empresa lleva promoviendo la exportación desde hace décadas, se ha producido un incremento en el número de países en los que se venden los productos ARCOS, pasando de 73 en 2.013 a 81 en 2.016.

La posición de ARCOS le permite colaborar, desde hace años, con la sociedad. Por ello, permanece abierta a todo tipo de iniciativas dirigidas a contribuir al desarrollo y bienestar de la sociedad, tanto del entorno más cercano como a nivel nacional. En relación con ello, puede destacarse que se ha producido en la empresa una reorientación de la actividad social, optimizando nuestra ayuda a la sociedad con proyectos más trascendentales, como la relativa al Albergue Municipal de Albacete, que se describe en el **Capítulo III** de esta Memoria.

En cuanto a la cadena de suministro de ARCOS, no se han producido cambios destacables en el periodo 2.014 a 2.016. La empresa sigue contando con la mayoría de los proveedores habituales de acero, plástico, remaches, packaging, mangos de madera, etc. Se sigue primando la compra a proveedores nacionales y europeos, debido a la mayor calidad de sus productos y servicio, mejor logística, etc. Tanto a estos proveedores como a los extracomunitarios, se les aplican los procedimientos de evaluación de proveedores y compras de la organización, vigilando especialmente la calidad de los productos y materias primas que no vienen de Europa.

Asimismo, la empresa sigue esforzándose por mantener unas relaciones estables y beneficiosas para ambas partes. Así, para facilitar el trabajo de sus principales proveedores de acero, se les envía una planificación de la producción prevista en ARCOS, para que puedan organizar sus actividades y planificarlas adecuadamente, lo cual favorece tanto a ARCOS como a aquellos.

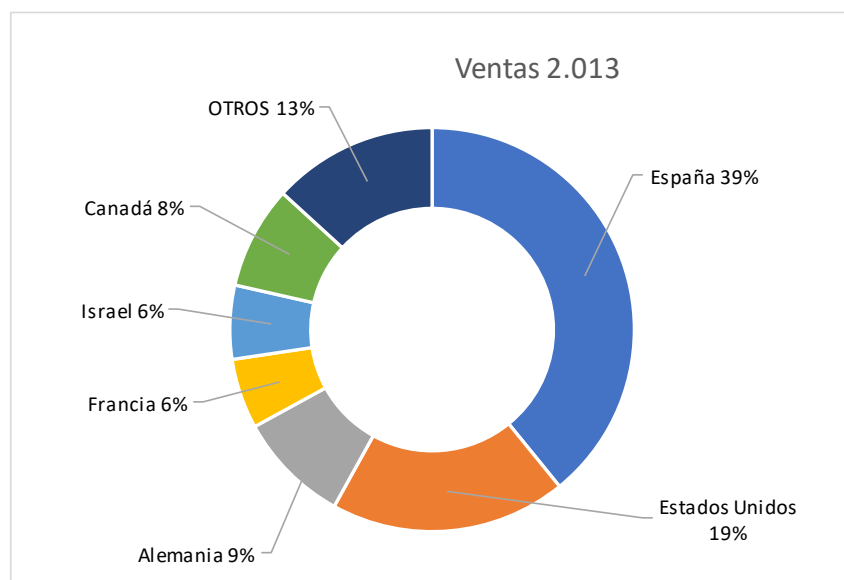
## PRINCIPALES DATOS ECONÓMICOS

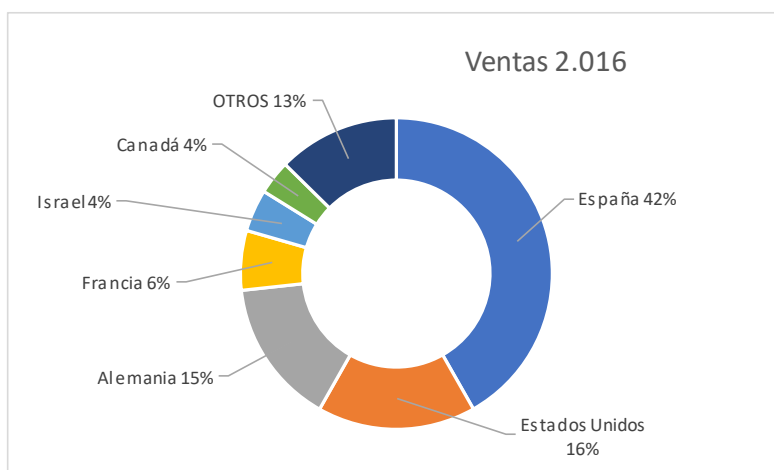
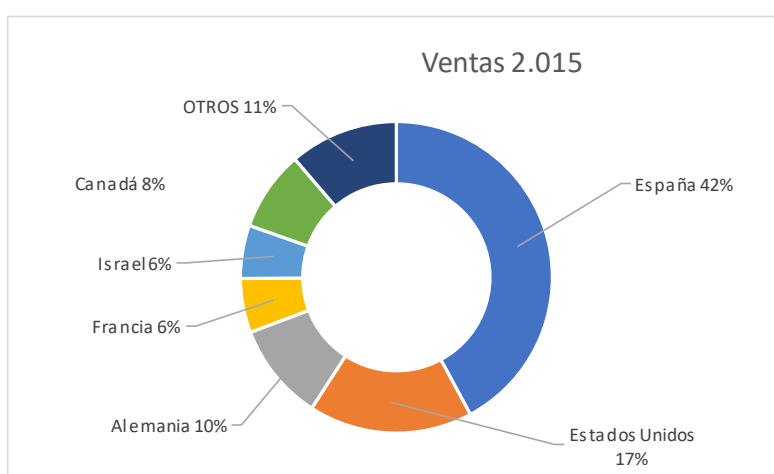
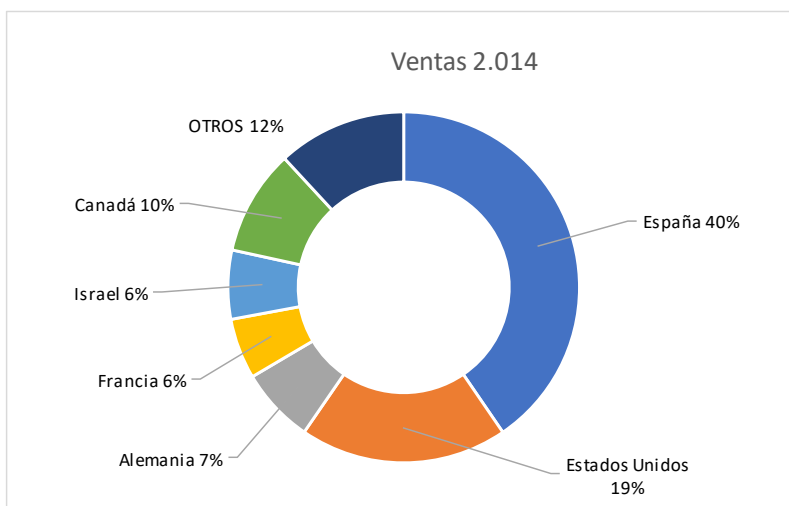
La siguiente tabla recoge los principales datos de ARCOS HERMANOS en cuanto a valor económico generado, distribuido y retenido, en los años 2.013 a 2.016.

|  | 2.013      | 2.014        | 2.015      | 2.016      |
|--|------------|--------------|------------|------------|
| <b>Importe neto de la cifra de negocio</b> | 29.704.996 | 31.762.972   | 34.454.748 | 36.440.006 |
| <b>Aprovisionamientos</b>                  | 12.091.859 | 13.871.687   | 14.429.538 | 15.443.594 |
| <b>Gastos de personal</b>                  | 9.720.261  | 10.046.099   | 10.322.308 | 10.497.964 |
| <b>Otros gastos de explotación</b>         | 5.072.346  | 5.237.985    | 5.084.618  | 5.095.313  |
| <b>Donaciones</b>                          | 1.380      | 21.522       | 8.865      | 11.527     |
| <b>Reservas</b>                            | 9.924.247  | 10.375.585   | 10.755.704 | 11.665.844 |
| <b>Amortizaciones +depreciaciones</b>      | 870.054    | 862.789      | 821.496    | 863.813    |
| <b>Inversiones</b>                         | 616.943    | 2.058.214,11 | 883.848    | 1.722.824  |
| <b>Gastos financieros</b>                  | 154.902    | 174.165      | 87.230     | 73.378     |
| <b>Valor económico retenido</b>            | 932.668    | 313.342      | 1.910.406  | 2.182.070  |

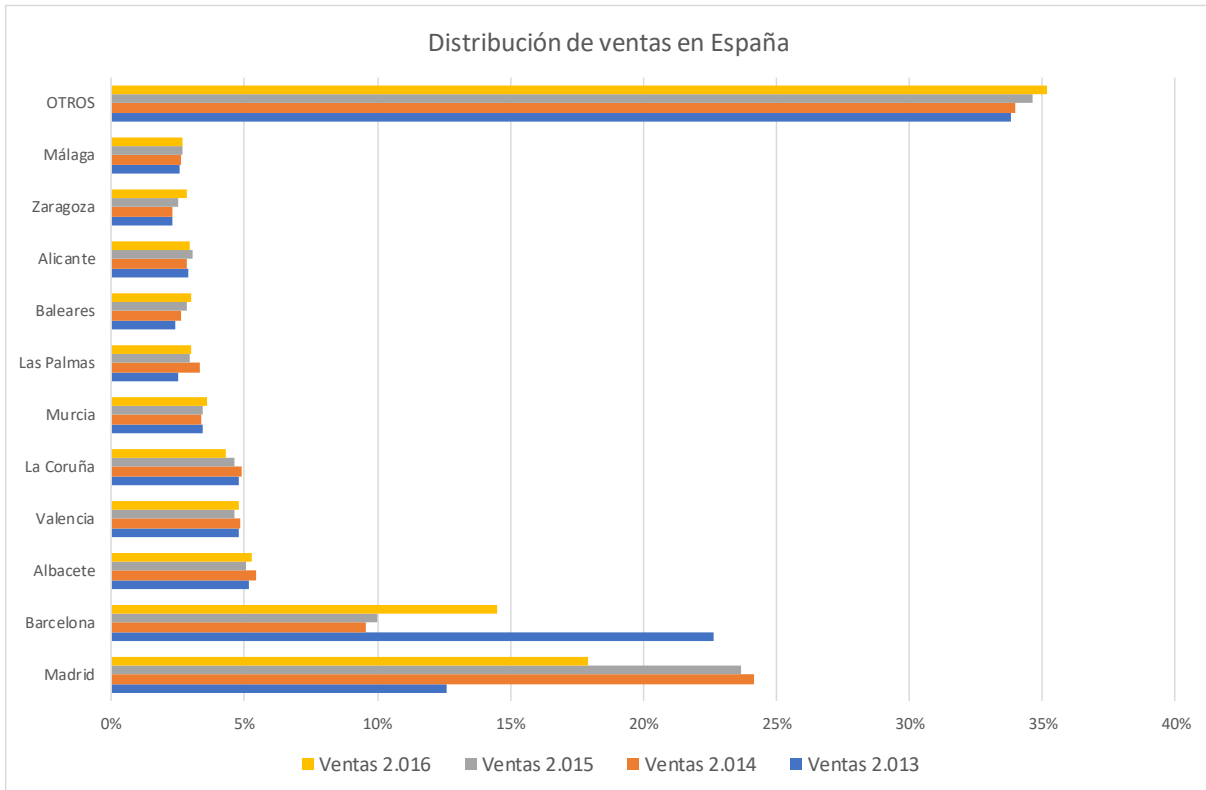
## DISTRIBUCIÓN DE LAS VENTAS

Aunque ARCOS vende sus productos en más de 80 países, las ventas se han producido de 2.013 a 2.016 principalmente en los siguientes:

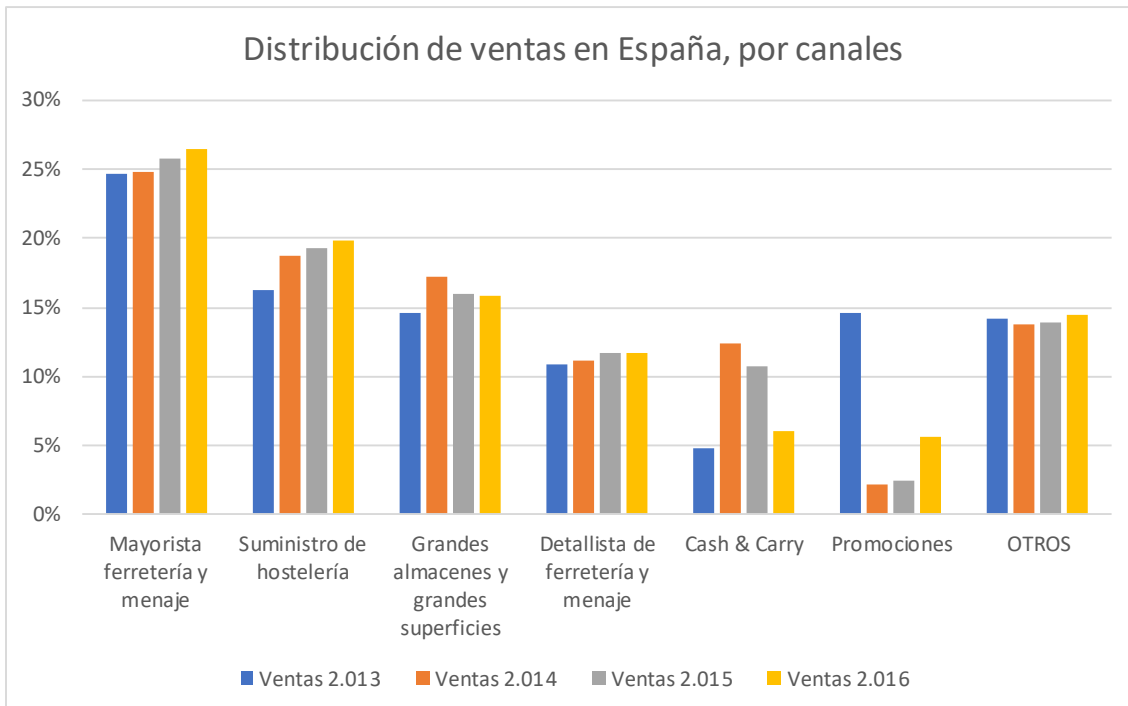




En España, las ventas se han distribuido, de 2.013 a 2.016, como sigue:



ARCOS HERMANOS utiliza diversos canales para la venta de sus productos. La siguiente tabla muestra la evolución en España de la venta en cada canal, en los años 2.013 a 2.016.



## CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS

Uno de los principales valores de ARCOS en su involucración con la comunidad. Como una de las más reconocidas empresas de Albacete, lleva años esforzándose por producir impactos positivos en su entorno más cercano, pero también a nivel nacional. Por ello, participa en muy diversas actividades e iniciativas que benefician a la comunidad, en materia de integración social de personas en riesgo de exclusión social, creación de empleo para personas con discapacidad, desarrollo de áreas desfavorecidas, colaboración con la lucha contra la enfermedad, apoyo de la cultura, promoción del bienestar de sus empleados y del deporte, etc. Todo ello queda descrito en el **Capítulo III de esta Memoria, “Desempeño social”**.

## RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

En el periodo comprendido en esta Memoria, no se han producido cambios significativos en la cadena de suministro de la organización. Para fabricar un producto con los altos estándares de calidad de ARCOS, la empresa sigue buscando materiales de calidad, que le proporcionan proveedores de reconocido prestigio, tanto nacionales como internacionales. Otros productos que comercializa la empresa (por ejemplo, útiles de cocina, utensilios profesionales, complementos, etc.) siguen siendo suministrados por proveedores tanto españoles como extranjeros. Tanto en un caso como en el otro, los proveedores son cuidadosamente evaluados para asegurar la calidad de sus productos se les realiza un seguimiento continuo de su desempeño, y son reevaluados anualmente. Esta misma sistemática se aplica a los proveedores de servicios (se considera que el transporte y los talleres externos son los principales servicios que afectan a la calidad del producto/servicio a los clientes de ARCOS).

Como parte de su filosofía, ARCOS establece y mantiene relaciones estables y duraderas con sus proveedores, lo que le permite alcanzar los mejores resultados. Muchos de sus proveedores lo son desde hace varias décadas, por lo que la relación con ellos es muy estrecha y directa. Además, la mayoría de las compras son realizadas a empresas nacionales, y un alto porcentaje lo son a empresas ubicadas en la provincia de Albacete, como puede observarse en la siguiente tabla, lo que contribuye al desarrollo de la economía local:

| <b>Porcentajes respecto al importe total de las compras a proveedores</b> | <b>2.013</b> | <b>2.014</b> | <b>2.015</b> | <b>2.016</b> |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>% Proveedores de Albacete</b>  | 24%          | 26%          | 23%          | 25%          |
| <b>% Proveedores españoles</b>  | 70%          | 74%          | 64%          | 67%          |
| <b>% Proveedores extranjeros</b>  | 30%          | 26%          | 36%          | 33%          |

La ligera disminución en el porcentaje de compras a proveedores españoles, que puede observarse en la anterior tabla, se ha debido principalmente a varios pedidos especiales para clientes, a fin atender a su solicitud de un material específico no disponible en los proveedores habituales.



## **CAPÍTULO III: DESEMPEÑO SOCIAL**

### **INTRODUCCIÓN Y ENFOQUE DE LA EMPRESA**

Tal como ha podido comprobarse en las páginas anteriores, el concepto “sostenibilidad” es muy amplio y se refiere a muy diversos asuntos. Por ello, puede parecer que buscar un desarrollo sostenible es un objetivo muy ambicioso y difícil de alcanzar. Sin embargo, en ARCOS pensamos que para conseguir el progreso de la sociedad actual y hacer frente a los problemas que acontecen en la misma, no es necesario desarrollar grandes acciones, sino la participación en diversos ámbitos con medidas que se sustenten en unos principios y valores claros.

Por ejemplo, ARCOS es consciente de que sus trabajadores son su mayor fuerza, por lo que ofrecerles unas buenas condiciones laborales y un equilibrio entre el trabajo y su vida privada ayuda a mantener la fuerza de trabajo productiva y a retener a los mejores empleados. Además, la tendencia actual muestra a unos trabajadores cada vez más preocupados por la faceta social de la empresa en la que trabajan, lo que puede permitir a la organización mejorar su sentimiento de pertenencia y orgullo como empleado de ARCOS.

Por ello, ARCOS ofrece a sus trabajadores un empleo estable, en un entorno respetuoso y justo, dentro unas instalaciones en continua mejora para incrementar su seguridad y confort, además de unas condiciones laborales beneficiosas. Asimismo, se esfuerza por contribuir a que sus empleados lleven una vida saludable, como demuestra la creación del Arcos Sport Club en 2.015. Para ello la empresa cuenta en dicho centro con un técnico titulado, que trabaja en colaboración con el Servicio Médico de Prevención de la empresa. La empresa cuenta con un Comité de Prevención, que ha estado potenciando en el periodo comprendido en esta Memoria.

Asimismo, la empresa dispone de un Plan de Igualdad desde el año 2.012, así como de un Comité de Igualdad formado paritariamente por representantes de la empresa y de los trabajadores. Además, cuenta con un Protocolo para la prevención y actuación en los casos de acoso sexual, moral y por razón de sexo en el ámbito laboral. Con todo ello ARCOS pretende evitar cualquier tipo de discriminación por razón de género, así como el acoso de cualquier tipo. Uno de los pilares en relación con ello es la comunicación interna, muy directa entre empleados y responsables, e incluso con el propio Director General, al que aquellos pueden acceder con facilidad. Además, los trabajadores pueden comunicarse mediante el Comité de Empresa y el Comité de Recursos Humanos, que actúa como intermediario entre el personal y la Dirección, tanto a nivel profesional como laboral. Por último, la reciente implantación del sistema LEAN está ayudando a mejorar la comunicación con los empleados. Esta metodología se inició en la Sección de Corte y Matricería en Septiembre de 2.016.

Todo ello tiene mucho que ver con los valores de ARCOS, entre los cuales se encuentra también el estricto cumplimiento de la legalidad, tal como demuestra que en los años 2.013 a 2.016 ARCOS HERMANOS no ha recibido sanciones ni multas debidas a incumplimiento de la legislación y la normativa. Por ejemplo, cuando ARCOS desea

realizar alguna donación, o se le solicita alguna ayuda en materia social, analiza cuidadosamente cómo llevarla a cabo con total respeto de la legalidad.

ARCOS no cuenta en la actualidad con Código Ético o Código de Conducta, dado que sus principios, valores, y formas de actuar han tenido y tienen como componente esencial la ética. Sin embargo, y dada la preocupación social en esta materia (por ejemplo, debido a los muy numerosos casos de corrupción en el mundo político y empresarial), en un futuro próximo analizará la posibilidad de documentar sus compromisos éticos.

Y como parte de una actuación ética, ARCOS considera que está obligada a ofrecer un producto de gran calidad y seguridad. No sólo porque la empresa es sinónimo de calidad desde sus inicios, sino porque los estudios indican que los consumidores piden cada vez más una mayor seguridad en los productos y están dispuestos a pagar por ello, lo que puede tener un impacto positivo en el negocio. Según un estudio de TÜV SÜD Safety Gauge (entidad que investiga las actitudes y expectativas del consumidor respecto a la seguridad), realizado entre 2.012 y 2.016, la preocupación de los consumidores por la seguridad del producto va en aumento, y casi dos terceras partes (60 por ciento) de los consumidores encuestados declaran que la seguridad del producto es muy importante para ellos, en comparación con el 47 por ciento de 2.007. Se prevé que esta sensación habrá aumentado al 65 por ciento en 2.021.

Aproximadamente dos de cada tres consumidores encuestados para ese estudio general de productos, que no se refiere específicamente a cuchillos, declaran que han tenido algún problema de seguridad de producto en los últimos cinco años. Los problemas más comunes son reacciones alérgicas (28 por ciento), cortes debido a bordes afilados (27 por ciento) y lesiones resultantes de un mal diseño (20 por ciento). Parte de estos problemas pueden presentarse en el uso de los productos ARCOS, y consciente de ello, la compañía realiza un gran esfuerzo en mejorar la calidad y la seguridad de sus productos.

Además, incluye en la presentación de sus productos información en varios idiomas sobre los materiales empleados, las recomendaciones de uso y mantenimiento del producto, las certificaciones de la empresa (evidencia de su esfuerzo por la calidad), y la garantía de 10 años del producto, entre otras informaciones. Tanto la presentación como el etiquetado de los productos cumplen escrupulosamente con la legislación aplicable, al igual que las prácticas de mercadotecnia.

Todo lo anterior tiene como consecuencia una alta satisfacción tanto de los usuarios finales como de los clientes, tal como se expone en la parte final de este Capítulo.

## ¿QUÉ HACEMOS POR LA SOCIEDAD?

### INTEGRACIÓN Y APOYO SOCIAL

Desde el año 2.013, ARCOS HERMANOS colabora con la Cooperativa Miguel Fenollera. Esta Asociación busca la integración de personas desfavorecidas o con necesidades de apoyo, cuyas circunstancias les califican como en exclusión social o en riesgo de exclusión social. En los años 2.014, 2.015 y 2.016, ARCOS ha dado trabajo a una media de 7, 6 y 6 trabajadores de dicha Cooperativa, respectivamente, quienes han realizado trabajos de estuchado y marcaje desde sus propias instalaciones. El objetivo de la Cooperativa, y junto a ella, de ARCOS HERMANOS, es luchar contra la pobreza en barrios desfavorecidos de Albacete, como el de la Estrella y la Milagrosa, ofreciendo a estas personas la posibilidad de adquirir autonomía, bienestar y sentido de pertenencia.

Por otro lado, en la Navidad de 2.016, ARCOS HERMANOS realizó una aportación de más de 5.000 € al Albergue Municipal de Albacete. Para conseguir esta cifra, se realizó un mercadillo solidario interno, en el que el personal de ARCOS podía adquirir productos de la empresa con pequeños defectos o fuera de catálogo. La empresa aportó una cifra similar a la obtenida por la venta de dichos productos. Tras consultar a los trabajadores sociales sobre las necesidades de las personas del albergue, se llevaron a cabo diferentes acciones con la finalidad de apoyarlas en el periodo navideño.

Asimismo, entre 2.013 y 2.014 ARCOS HERMANOS se encargó de abonar 18 plazas para que ese número de niños pudieran contar con una plaza en el comedor del Colegio La Paz de Albacete, a través de un Convenio con la Consejería de Educación. Este Colegio está ubicado en el Barrio La Milagrosa, un barrio desfavorecido de Albacete. Eso supuso una aportación, de Diciembre del 2.013 a Abril del 2.014, de 5.927 €.

### COLABORACIÓN CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

ARCOS sigue colaborando con AMIAB (asociación de personas con discapacidad de la provincia de Albacete). Esta asociación cuenta con Centros Ocupacionales y Centros Especiales de Empleo, desde los que personal de AMIAB ha llevado a cabo actividades de marcaje, y estuchado, y ocasionalmente de franqueo (envío de circulares) y reciclaje, desde las instalaciones de AMIAB. En las mismas se ha ocupado a una media de 104, 90 y 110 trabajadores en los años 2.014, 2.015, y 2.016. Ofreciéndoles un trabajo se mejora la integración de estas personas en la sociedad, así como su calidad de vida. Además, algunos trabajadores de AMIAB ha realizado tareas de limpieza en las instalaciones de ARCOS en los años 2015 y 2016 (6 personas en 2015 y 6 en 2016)

Por otro lado, ARCOS viene colaborando desde 2.004 con ASPRONA (Asociación para la Atención a Personas con Discapacidad Intelectual y sus Familias de la provincia de Albacete). Al igual que en el caso anterior, el objetivo es favorecer la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias, así como promover su inclusión en la sociedad. En la actualidad, a través de la Fundación ASLA, creada por ASPRONA, ARCOS sigue dando empleo a estas personas, bien mediante los centros de trabajo de

la Fundación o bien formando parte de la plantilla de ARCOS. Tras la conclusión del enclave laboral, en abril de 2.014, el 80% de los trabajadores del enclave pasaron a formar parte de la plantilla de ARCOS, consiguiéndose de esta manera el objetivo de máxima integración laboral. En 2.014, 2.015 y 2.016, se ha empleado a una media de 22, 20 y 26 trabajadores, que han realizado tareas de estuchado y marcaje desde un Centro Especial de Empleo de la Fundación.

Otra iniciativa destacable es la adopción para estas entidades de un sistema de pago por confirming, que les permite cobrar los pagos con anterioridad a su fecha de vencimiento, lo cual constituye una ayuda importante para ellas, dado que en ocasiones tienen dificultades de financiación.

## LUCHA CONTRA EL CÁNCER Y LA DIABETES

En los últimos años ARCOS ha mantenido su colaboración en distintas iniciativas dirigidas a ofrecer apoyo a diversas entidades que luchan contra estas enfermedades. Por ejemplo:

- Donación de productos en 2.014 a la **Fundación Blas Méndez** Ponce para niños con cáncer, para un mercadillo solidario. Esta Fundación trabaja por mejorar la calidad de vida de los niños oncológicos y sus familias, mediante programas de ocio y tiempo libre fuera del hospital, actividades de acompañamiento y diversión hospitalaria y domiciliaria, y atención y acompañamiento familiar.
- Cesión del logo y de productos de arcos al **Congreso Nacional de Información al Paciente Oncológico** (CIPO), que se celebró en Albacete en 2.015.
- Donación de productos en 2.015 para los participantes en la **Carrera Popular contra la Diabetes** de Albacete.
- Aportación dineraria de 2.500 € en el año 2.014 a **AMAC** (Asociación de Mujeres Afectadas de Cáncer de Mama y Ginecológico de Albacete) y de 1.500 € en el 2.016.

La iniciativa más destacable en esta materia entre los años 2.014 a 2.016 ha sido la realizada en colaboración con **AMAC**: el lanzamiento en 2.015 de un cuchillo solidario con el cáncer de mama, coincidiendo con el día internacional contra el cáncer de mama, el día 19 de octubre. Con la venta de este cuchillo, que cuenta con un mango de color rosa (color que simboliza la lucha contra esta enfermedad), se recaudaron fondos para luchar contra la misma. Por la venta de cada unidad de esta edición especial, Arcos destinó 5 € para la Asociación AMAC de Albacete. Estos cuchillos solidarios estuvieron disponibles en la tienda online y en la tienda física de Arcos Hogar de Albacete, hasta el 5 de enero de 2.016.



## PROMOCIÓN DEL DEPORTE

En el año 2.012 ARCOS HERMANOS comenzó a patrocinar al ARCOS Albacete Basket, aportándole financiación. En 2.014 la empresa realizó una aportación de 2.000 € al equipo, y de 4.000 € en 2.016. Asimismo, y aunque queda fuera del alcance de esta Memoria, en el año 2.017 ARCOS ha comenzado a patrocinar al Instituto Municipal de Deportes de Albacete, mediante la entrega de productos Arcos que formarán parte de los premios a los ganadores de las carreras.

Recientemente, ARCOS HERMANOS ha creado un gimnasio para los trabajadores de la empresa (Arcos Sport Club), que está situado en el centro de Albacete (C/ Callejón de las Portadas, nº 5), y al que pueden acudir de forma gratuita fuera del horario laboral, lo que les permite mejorar su condición física y también evitar lesiones (dada la relación con el Servicio Médico de Prevención de la empresa, un médico recomienda a los trabajadores tablas de ejercicios personalizadas). Dentro del gimnasio, se ha creado el Club del Corredor, del que los trabajadores forman parte, y que además de ayudarles a mejorar su estado de salud, supone otra forma de motivación al personal.

## **COLABORACIÓN CON EL MUSEO DE LA CUCHILLERÍA DE ALBACETE**

En 2.013 se firmó entre el Ayuntamiento de Albacete y ARCOS HERMANOS un Convenio de Colaboración en relación con el Museo de la Cuchillería de la ciudad. El Museo realiza exposiciones permanentes sobre el nacimiento y evolución de la cuchillería, actividad por la que Albacete es famosa. En una de sus salas, la Sala de los Cuchillos (cuyo acondicionamiento fue patrocinado en su día por ARCOS), se exponen cuchillos de monte, dagas, almaradas, puñales, etc. fabricados desde el siglo XVII y hasta comienzos del siglo XX realizados por artesanos de Albacete. Entre estas piezas se encuentra un cuchillo fabricado por D. Roberto Arcos Abia, fechado entre 1.910 y 1.920, así como la pieza más antigua encontrada hasta el momento, unas tijeras de escribano del año 1.734, obra de Juan de Arcos. Estas tijeras, que han sido donadas en septiembre de 2.016 al Museo para su exposición en la Sala de las Tijeras, están decoradas con un sencillo grabado típico de la época, y destacan por la inscripción que se lee en una de sus hojas: "ARCOS ALBAZETE 1734".

Además, ARCOS patrocina todos los años, junto a otras empresas nacionales, el Concurso de Fotografía que anualmente convoca el Museo. Para ello, ha realizado una aportación económica de 1.000 € en los años 2.014 a 2.016.

## **OTRAS INICIATIVAS**

- Aportación económica anual de 7.000 € a la Asociación AMITHE (Asociación de Amigos del Teatro Circo de Albacete, que reúne a más de 200 asociados, y a más de 200 actores nacionales de teatro).
- Entrega de Premio "Gregorio Arcos" a la conservación del Patrimonio Teatral, que se entrega anualmente en la Gala de AMITHE en el Teatro Circo de Albacete.
- Donativo de 300 € anuales a la Cruz Roja.
- Aportación de productos a eventos o entidades de carácter solidario: por ejemplo, al teléfono de la esperanza de Albacete en 2.014 y 2.015, al Curso de Cocina de Cáritas Elche de 2.015 y a la tómbola de Caritas en Albacete en 2.016, al Rastrillo Benéfico de Manos Unidas en 2.016, a la Asociación de Celiacos de Castilla y León para un Concurso de Cocina en 2.015, a la Fundación SIQUE de discapacidad infantil en 2.014 y 2.015, etc.

## EL COMPROMISO DE ARCOS CON SUS TRABAJADORES

### DATOS GENERALES DE LA PLANTILLA

La plantilla de ARCOS HERMANOS está mayoritariamente formada por hombres, si bien en los últimos años se está produciendo un ligero incremento en el % de mujeres. Así, mientras en 2.011 el porcentaje de mujeres de la plantilla era de un 22,63%, en 2.016 fue de un 26,58%.

|                               | 2.013  | 2.014  | 2.015  | 2.016  |
|-------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| <b>% MUJERES EN PLANTILLA</b> | 25,97% | 25,59% | 26,09% | 26,58% |

### NÚMERO DE TRABAJADORES PLANTILLA DESGLOSADO POR GENERO

|                | 2.013 | 2.014 | 2.015 | 2.016 |
|----------------|-------|-------|-------|-------|
| <b>MUJERES</b> | 64    | 65    | 66    | 67    |
| <b>HOMBRES</b> | 194   | 189   | 187   | 185   |
| <b>TOTAL</b>   | 258   | 254   | 253   | 252   |

La gran mayoría de los empleados siguen contando con contrato indefinido, y realizan su trabajo a tiempo completo. La tendencia en ambos casos es estable en el periodo 2.013-2.016, tanto en mujeres como para hombres. Además, ARCOS prácticamente no cuenta con trabajadores de empresas externas.

### NÚMERO DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL Y GENERO (al final del periodo)

|                     | 2.013 | 2.014 | 2.015 | 2.016 |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|
| <b>MUJERES</b>      |       |       |       |       |
| CONTRATO EVENTUAL   | 3     | 0     | 1     | 0     |
| CONTRATO INDEFINIDO | 61    | 65    | 65    | 67    |
| <b>HOMBRES</b>      |       |       |       |       |
| CONTRATO EVENTUAL   | 7     | 2     | 2     | 3     |
| CONTRATO INDEFINIDO | 187   | 187   | 185   | 182   |

### NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE EMPLEO Y GENERO (al final del periodo)

|                 | 2.013 | 2.014 | 2.015 | 2.016 |
|-----------------|-------|-------|-------|-------|
| <b>MUJERES</b>  |       |       |       |       |
| TIEMPO PARCIAL  | 2     | 2     | 3     | 2     |
| TIEMPO COMPLETO | 62    | 63    | 63    | 65    |
| <b>HOMBRES</b>  |       |       |       |       |
| TIEMPO PARCIAL  | 7     | 5     | 1     | 0     |
| TIEMPO COMPLETO | 187   | 184   | 186   | 185   |

Asimismo, el índice de absentismo no justificado sigue siendo muy reducido.

**INDICE ABSENTISMO POR SEXO (absentismo no justificado), POR GENERO**

|                 | 2.013 | 2.014 | 2.015 | 2.016 |
|-----------------|-------|-------|-------|-------|
| <b>MUJERES</b>  |       |       |       |       |
| ABSENTISMO DIAS | 6     | 5     | 10    | 5     |
| <b>HOMBRES</b>  |       |       |       |       |
| ABSENTISMO DIAS | 16    | 10    | 17    | 9     |

**MANTENIMIENTO DEL EMPLEO**

ARCOS siempre se ha preocupado de la estabilidad laboral de sus trabajadores, y por ello ha tratado de mantener los empleos con independencia de las circunstancias económicas. Así, el número de trabajadores, tal como ha podido comprobarse anteriormente, prácticamente se ha mantenido en 2.013 a 2.016.

La rotación en la empresa es mínima. A continuación se detallan las contrataciones realizadas, así como las causas de los movimientos en la plantilla, en el periodo 2.013-2.016. No se expresan en porcentaje debido a su reducida cuantía (la tasa sería cercana a 0 y resultaría difícil de interpretar).

**TABLA CONTRATACIONES POR EDAD Y GENERO**

|                  | 2.013 | 2.014 | 2.015 | 2.016 |
|------------------|-------|-------|-------|-------|
| <b>MUJERES</b>   |       |       |       |       |
| MENOS DE 30 AÑOS | 1     | 1     | 2     | 0     |
| DE 30 A 50 AÑOS  | 2     | 1     | 0     | 0     |
| MAS DE 50 AÑOS   | 1     | 0     | 0     | 0     |
| <b>HOMBRES</b>   |       |       |       |       |
| MENOS DE 30 AÑOS | 1     | 2     | 2     | 2     |
| DE 30 A 50 AÑOS  | 1     | 4     | 0     | 2     |
| MAS DE 50 AÑOS   | 0     | 0     | 0     | 0     |



### MOVIMIENTOS EN LA PLANTILLA, POR CAUSA Y GENERO

|                                     | 2.013 | 2.014 | 2.015 | 2.016 |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| <b>MUJERES</b>                      |       |       |       |       |
| DESPIDO                             | 1     |       |       |       |
| JUBILACIÓN                          |       |       | 1     |       |
| EXCEDENCIA                          |       |       | 1     |       |
| BAJA VOLUNTARIA                     | 1     |       |       |       |
| <b>HOMBRES</b>                      |       |       |       |       |
| JUBILACIONES                        | 4     | 2     | 1     | 2     |
| PASE SITUACION INVALIDEZ PERMANENTE | 1     | 2     | 1     |       |
| DESPIDO                             | 1     | 4     |       | 1     |
| FIN CONTRATO TEMPORAL               | 1     | 2     |       | 1     |
| FALLECIMIENTO                       |       | 1     |       |       |
| BAJA VOLUNTARIA                     |       | 1     | 1     | 1     |

### MOVIMIENTOS EN LA PLANTILLA, POR EDAD, CAUSA Y GENERO

|                                     | 2.013 | 2.014 | 2.015 | 2.016 |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| <b>MENORES DE 30 AÑOS</b>           |       |       |       |       |
| JUBILACIONES                        |       |       |       |       |
| PASE SITUACION INVALIDEZ PERMANENTE |       |       |       |       |
| DESPIDO                             |       |       |       |       |
| FIN CONTRATO TEMPORAL               | 1     | 1     |       |       |
| FALLECIMIENTO                       |       |       |       |       |
| BAJA VOLUNTARIA                     |       |       | 1     |       |
| <b>ENTRE 30 Y 50 AÑOS</b>           |       |       |       |       |
| JUBILACIONES                        |       |       |       |       |
| PASE SITUACION INVALIDEZ PERMANENTE |       | 1     | 1     |       |
| DESPIDO                             | 2     | 4     |       | 1     |
| FIN CONTRATO TEMPORAL               |       |       |       | 1     |
| FALLECIMIENTO                       |       | 1     |       |       |
| BAJA VOLUNTARIA                     | 1     | 1     |       | 1     |
| <b>MAYORES DE 50 AÑOS</b>           |       |       |       |       |
| JUBILACIONES                        | 4     | 3     | 2     | 2     |
| PASE SITUACION INVALIDEZ PERMANENTE | 1     | 1     |       |       |
| DESPIDO                             |       |       |       |       |
| FIN CONTRATO TEMPORAL               |       |       |       |       |
| FALLECIMIENTO                       |       |       |       |       |
| BAJA VOLUNTARIA                     |       |       |       |       |
| EXCEDENCIA                          |       |       | 1     |       |

## UNAS BUENAS CONDICIONES LABORALES

ARCOS se esfuerza por proporcionar unas buenas condiciones laborales a sus trabajadores, y de mejorarlas con el tiempo, porque ellos constituyen una pieza clave para la evolución y mejora de la empresa. Todos ellos están cubiertos por convenio colectivo.

Ya en la anterior Memoria se exponían las medidas que la empresa había ido implantando a lo largo de los años. Todas ellas se han mantenido en el periodo 2.014-2.016:

- Autobús para los trabajadores, que les facilita el desplazamiento a las instalaciones.
- 15 pagas anuales.
- Aparcamiento de bicicletas.
- Seguro médico privado para los trabajadores y con descuento para familiares.
- Horario intensivo de trabajo.
- Descuentos en la tienda ARCOS (situada en el centro de Albacete).
- Dos plazas de aparcamiento para personas con discapacidad.

Estos beneficios se aplican a todos los trabajadores, con independencia de su jornada y tipo de contrato, y se sufragan con las partidas correspondientes del presupuesto de la empresa.

En cuanto a las novedades en los años 2.014 a 2.016, la más relevante ha sido la creación del gimnasio **Arcos Sport Club** en 2.015, que demuestra el compromiso de la empresa con la salud de sus trabajadores. Este centro deportivo es el eje principal de un extenso programa de actividades físico saludables. Para establecerlas, en primer lugar se realiza desde el mismo una valoración de los puestos de trabajo, que se pone en común con el equipo médico de la empresa para la readaptación física de los trabajadores.

Entre las iniciativas desarrolladas pueden destacarse el Club del Corredor (en el que se programan entrenamientos para carreras), las clases particulares de Pilates Matt (en las que se trabaja la reeducación postural a través de pilates), clases colectivas enfocadas a estiramientos para la descarga y mejora de cadenas musculares, salidas en bicicleta, rutas de senderismo, clases de entrenamiento funcional y partidos de fútbol.

Otro de los recursos que se utilizan para incentivar a los trabajadores a la práctica deportiva son los retos deportivos. Incluso se ha creado una comunidad privada en la red social Facebook, con todos los integrantes del centro Arcos Sport Club, de esta manera tienen la posibilidad de intercambiar información, opiniones y estar continuamente comunicados, favoreciendo así las relaciones interpersonales. Además, se realizan acciones solidarias para colaboraciones con asociaciones de diferente ámbito.

Gracias a todo este programa deportivo, Arcos Hermanos ganó el premio de “Mi empresa es saludable” en la categoría de Actividad Física en el año 2.016.

En cuanto a la remuneración a los empleados, en 2.013 no se llevó a cabo una subida salarial, debido a la situación de crisis, pero sin embargo se contrató el mencionado seguro médico privado para todos los trabajadores. En 2.014 se negoció una subida del 0.5 % aplicable a todas las categorías, y por lo tanto, para todos los trabajadores de ARCOS. En 2.015 la subida fue del 1.25% y en 2.016 del 1.5%. El seguro médico se ha mantenido todos esos años y sigue vigente en la actualidad

## COMPROMISO CON LA IGUALDAD

En el año 2.012 ARCOS HERMANOS creó su primer Plan de Igualdad, que recogía las siguientes medidas. Todas ellas fueron implantadas en los ejercicios 2.012 y 2.013.

| AREA                       | NOMBRE   |
|----------------------------|--|
| ACCESO AL EMPLEO           | Elaboración de un procedimiento de selección de personal con criterios de igualdad de género.  |
| ACOSO SEXUAL               | Protocolo de prevención y actuación para casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo   |
| CLASIFICACION PROFESIONAL  | Protocolo para la clasificación y promoción de la plantilla.   |
| PROMOCIÓN                  | Procedimiento para la información sobre vacantes de empleo.  |
| FORMACION                  | Formacion para la promoción y movilidad interna profesional.<br>Formacion en sensibilización en igualdad de género.<br>Comunicación de cursos de formación a personal en excedencia, baja o permiso. |
| COMUNICACIÓN Y LENGUAJE    | Sensibilización para la utilización del lenguaje y comunicación no sexista.  |
| RETRIBUCION                | Documento de política retributiva.   |
| CONCILIACION               | Procedimiento para la información de opciones de conciliación.   |
| INFORMACIÓN SOBRE IGUALDAD | Elaboración base de datos para el envío de información sobre temas de igualdad.  |

La situación de estas medidas, así como otras cuestiones en materia de igualdad, son revisadas por el Comité de Igualdad, que está formado por tres representantes de los trabajadores y tres representantes de la empresa (Responsable del Departamento Jurídico/RRHH, del Departamento de Administración, y Responsable de Producción).

Aunque estaba previsto revisar y elaborar un nuevo Plan de Igualdad en 2.016, finalmente quedó pendiente hasta 2.017, por motivos de organización interna.

Asimismo, en 2.012 se desarrolló un Protocolo para la prevención y actuación en los casos de acoso sexual, moral y por razón de sexo en el ámbito laboral. La empresa aplicó de manera diligente este protocolo en 2.014, realizando la correspondiente investigación y tomando las medidas pertinentes en un caso puntual. A la empresa no le constan otros casos en 2.014-2.016 que puedan considerarse como de acoso ni como discriminación.

ARCOS, de acuerdo con su filosofía de apoyo al trabajador y cumplimiento legal, facilita los permisos de maternidad y paternidad a sus trabajadores, así como, evidentemente, su reincorporación al trabajo y su mantenimiento en el puesto. Así, en los años 2.013 a 2.016, han solicitado permisos por maternidad o paternidad los siguientes trabajadores:

**Nº EMPLEADOS DESGLOSADO POR SEXO (MATERNIDAD -PATERNIDAD):**

|                | 2.013 | 2.014 | 2.015 | 2.016 |
|----------------|-------|-------|-------|-------|
| <b>MUJERES</b> | 2     | 4     | 2     | 3     |
| <b>HOMBRES</b> | 5     | 7     | 5     | 8     |

Respondiendo a la política laboral de ARCOS, y como siempre ha ocurrido, todos ellos se reincorporaron a su puesto de trabajo tras el permiso, y todos ellos mantuvieron su empleo doce meses después.

**PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

ARCOS tiene establecidas diversas medidas para prevenir los accidentes laborales, y progresivamente va estableciendo otras nuevas para mejorar la seguridad de sus trabajadores. En el periodo 2.014-2.016 las inversiones más relevantes en esta materia han sido:

- ✓ En las máquinas de vaceo se colocaron barreras láser para que se produjese el paro automático de la máquina al traspasar dicha barrera (año 2.016).
- ✓ Las máquinas de perlado se protegieron con una estructura que impide el acceso de las personas a las zonas móviles de las mismas (año 2.016).
- ✓ Las prensas Fagor fueron protegidas con barreras ópticas (año 2.016).
- ✓ Toda la maquinaria antigua, es decir aquella que no disponía del marcado CE, fue estudiada y adecuada por una empresa certificadora para su adecuación a dicho marcado (año 2.016).

En las pocas ocasiones en que se producen accidentes, se aplica el procedimiento de investigación de accidentes incluido en el Plan de Prevención de la empresa. Igualmente, la empresa analiza los incidentes de seguridad para adoptar las medidas necesarias.

A continuación se recogen los datos de accidentes con y sin baja, enfermedades profesionales, y días perdidos, entre los años 2.013 y 2.016. ARCOS no dispone de los datos de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo de los trabajadores externos que han realizado actividades en las instalaciones de ARCOS (por ejemplo, Fundación ASLA).

**INDICE DE LESIONES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES POR SEXO Y DIAS PERDIDOS, POR GENERO:**

|                                | <b>2.013</b> | <b>2.014</b> | <b>2.015</b> | <b>2.016</b> |
|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>MUJERES</b>                 |              |              |              |              |
| ACCIDENTES SIN BAJA            | 2            | 7            | 1            | 6            |
| ACCIDENTES CON BAJA            | 0            | 0            | 0            | 1            |
| ENFERMEDADES PROFESIONALES     | 0            | 0            | 0            | 0            |
| DIAS PERDIDOS(DIAS NATURALES)  | 0            | 0            | 0            | 69           |
| <b>HOMBRES</b>                 |              |              |              |              |
| ACCIDENTES SIN BAJA            | 15           | 16           | 15           | 20           |
| ACCIDENTES CON BAJA            | 3            | 4            | 2            | 7            |
| ENFERMEDADES PROFESIONALES     | 1            | 1            | 0            | 0            |
| DIAS PERDIDOS (DIAS NATURALES) | 369          | 144          | 53           | 154          |

Nota: Los días perdidos empiezan a contarse el mismo día en que se produce el accidente

En estos años no se han producido accidentes con víctimas mortales. En cuanto a los datos de tipos de lesiones (por accidente con baja o enfermedad profesional) en trabajadores de ARCOS, han sido los siguientes:

| <b>TIPO DE LESIÓN</b>                 | <b>2.013</b> | <b>2.014</b> | <b>2.015</b> | <b>2.016</b> |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| CONMOCIÓN Y LESIONES INTERNAS         | 1            | 1            |              | 1            |
| DISLOCACIONES, ESGUINCES Y TORCEDURAS | 1            |              | 1            | 5            |
| HERIDAS Y LESIONES SUPERFICIALES      | 2            | 4            | 1            | 2            |

## **EL RESULTADO: CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS ARCOS**

### **LOS PROCESOS DE FABRICACIÓN Y LAS MEJORAS EN EL PRODUCTO**

Desde sus comienzos, ARCOS se ha esforzado en mejorar de forma continua la calidad de sus productos. Para ello ha contado, y sigue contando en la actualidad, con un personal con una amplia cualificación y experiencia, el equipamiento más avanzado, y eficaces procesos de trabajo que se aplican de forma sistemática.

Los cuchillos ARCOS son fabricados de acuerdo con la Norma Internacional de Cuchillería ISO 8442-1, que establece distintas pruebas que un cuchillo de calidad debe superar, relativas a su dureza, resistencia a la corrosión, poder de corte, durabilidad del filo, etc. Además, la empresa sigue contando con la certificación norteamericana NSF (National Standard Food), y con el certificado ISO 9001 de su Sistema de Gestión de Calidad. Todos los productos están elaborados para el contacto con los alimentos, y cumplen la normativa europea, como demuestra el Registro Sanitario RGSA nº 39.03065/AB.

Los procesos de fabricación de ARCOS tienen como consecuencia un producto de gran calidad y seguridad para sus usuarios. Por ejemplo:

- El proceso de forja, en el que se emplea una sola pieza de acero, lo que evita las soldaduras, zonas huecas, o zonas pegadas, que podrían producir roturas.
- El proceso de temple, en el que mediante la transformación de la estructura molecular del acero, se consigue un aumento de su dureza que revierte en un mejor corte y mayor durabilidad.
- El revenido, que dota de flexibilidad al acero.
- El mecanizado, en el que se da forma a la pieza empleando piedras refrigeradas, para evitar que la hoja pierda dureza.
- La inyección directa de plástico en el mango, que permite la unión de la espiga del cuchillo con el mango, consiguiendo un conjunto sólido y que evita la entrada de agua o restos de alimentos.
- La utilización de remaches de acero inoxidable, en lugar de aluminio, que mejoran el montaje de los mangos, dotándolos de mayor firmeza y aumentando la resistencia a la corrosión.

Aunque ARCOS no realiza evaluaciones del ciclo de vida de sus productos, o análisis del impacto de los mismos en materia de seguridad y salud, se esfuerza continuamente por la incorporación de nuevos materiales o tecnologías que aumenten su calidad y seguridad. Por ejemplo, ya hace años se introdujeron el Acero Nitrum (acero al nitrógeno, que proporciona mayor dureza, mayor poder de corte y mejora la durabilidad del filo) o la tecnología Bactiproof Silver (que inhibe la proliferación de bacterias, gérmenes, mohos y hongos, mediante el uso de una tecnología con base de plata). En el periodo comprendido en esta Memoria, se han introducido las siguientes mejoras:

**2.014:**

- Optimización temperaturas temple.
- Cambio en el material de la base del portarrollos ref. 7931.
- Cambio en el pulido de las machetas a brillo espejo.

**2.015:**

- Adelgazamiento de tablas de corte para que sean más ligeras.
- Adelgazamiento de espesor del cuchillo Yanagiba ref. 2899.
- Afilado de la punta del cuchillo con sierra 2408
- Cambio de la sierra de los cuchillos cuberterías.

**2.016:**

- Mejora en la presentación de las machetas 2882 y 2883 con colgador.
- Cambio de la operación de recazos antes del temple en todos los monoblocks, para evitar roturas.
- Cambio del color del núcleo de la Serie Colour-Prof.
- Cambio tamaño del mango de 2931, 2933, 2951 y 2952 haciéndolo más pequeño y ergonómico para el uso.

Además, el propio diseño de los productos busca su máxima adaptación al uso, tanto en cuchillos domésticos como profesionales, para hacer más fácil y seguro el corte, y de esta forma reducir la fatiga y la posibilidad de lesiones.

ARCOS no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación, normativa o códigos voluntarios en lo referente al impacto de sus productos y servicios en la salud y la seguridad, durante su ciclo de vida.

## **LA PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS ARCOS Y SU ETIQUETADO**

Todos los productos ARCOS se venden envasados. La empresa cuida que la presentación de cada producto sea adecuada, eficiente y coherente, y para ello diseña su propia presentación. En el mismo se incluye información en varios idiomas sobre los materiales empleados, la garantía de 10 años del producto, las recomendaciones de uso y mantenimiento del producto, las certificaciones, el mensaje “Made in Spain”, etc.

Los procedimientos de la organización en cuanto al etiquetado de los productos ARCOS, que cumplen con la legislación aplicable, no requieren que estos incluyan información sobre:

- Origen de los componentes del producto o servicio
- Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social.
- Instrucciones de seguridad del producto o servicio.

- Eliminación del producto e impacto ambiental o social.
- Otros.

ARCOS tampoco ha identificado, ni le consta, ningún incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios en materia de información y etiquetado de los productos y servicios durante los años 2.013 a 2.016.

## SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y USUARIOS

La calidad de los productos ARCOS, así como del servicio prestado a clientes y usuarios, queda de manifiesto en los resultados de las encuestas de satisfacción que se realizan a través de la página web o el envío aleatorio a clientes. La medición de la percepción de los usuarios finales de los productos se realiza desde hace muchos años. A continuación se adjuntan los resultados desde el año 2.013 al 2.016 en las distintas cuestiones de la encuesta. La escala utilizada es del 1 al 5, siendo 5 el mejor valor:

|  | 2.013 | 2.014 | 2.015 | 2.016 |
|--|-------|-------|-------|-------|
| El diseño de nuestros cuchillos                                  | 4.71  | 4.58  | 4.78  | 4.71  |
| Los juegos de cuchillos (tacos)                                  | 4.36  | 4.35  | 4.44  | 4.43  |
| La calidad general de nuestros cuchillos (corte, durabilidad...) | 4.59  | 4.45  | 4.52  | 4.56  |
| Presentación de productos  | 4.43  | 4.46  | 4.65  | 4.36  |
| La amplitud de gama de productos en nuestros catálogos           | 4.62  | 4.51  | 4.63  | 4.58  |
| Nuestra imagen corporativa (catálogos, página web..)             | 4.43  | 4.37  | 4.67  | 4.47  |
| ¿Volvería a comprar un producto ARCOS? (% volvería a comprar)    | 98.55 | 97.44 | 92.59 | 93.51 |
| ¿Recomendaría nuestros productos? (% recomendaría)               | 94.20 | 96.15 | 92.59 | 93.51 |

Además, en el año 2.016 se introdujo la encuesta de satisfacción a clientes. Los datos obtenidos ese año fueron los siguientes (nuevamente, en una escala del 1 al 5, siendo 5 el mejor valor):

|   | 2.016 |
|---|-------|
| Cómo valora la atención que recibe de nuestro Departamento Comercial (representante, atención telefónica, etc...) en el último año. | 4.63  |
| Cómo valora el tiempo de servicio en la entrega a sus pedidos   | 4.26  |
| En caso de haber realizado alguna reclamación en el último año ¿Cómo valora la resolución de dicha reclamación?                     | 4.49  |



|  |             |
|--|-------------|
| Cómo valora la presentación y embalaje de nuestros productos ARCOS | 4.30        |
| Cómo valora la calidad general de nuestros cuchillos ARCOS         | 4.63        |
| Cómo valora la imagen de la marca ARCOS en el mercado              | <b>4.59</b> |

Los resultados en ambas encuestas son muy positivos, si bien hemos observado una ligera disminución en las cuestiones sobre recomendación de nuestro producto y nueva compra por los usuarios finales, que analizaremos para la toma de las acciones de mejora oportunas

## **CAPÍTULO IV: DESEMPEÑO AMBIENTAL**

### **INTRODUCCIÓN Y ENFOQUE DE LA EMPRESA**

Hoy en día, el debate sobre la protección del medio ambiente está cada vez más presente, no sólo ligado al ámbito de la salud pública, sino también al de la economía y la sostenibilidad. De acuerdo con el análisis del barómetro realizado en noviembre de 2.016 por el CIS, y su comparación con los datos de años anteriores, la ciudadanía se muestra muy interesada en los temas medioambientales. Así, de un listado que incluye siete temas, la ecología y el medio ambiente es el tercero que mayor interés suscita entre la ciudadanía, después de los avances médicos y los temas económicos y laborales; y por delante de los avances científicos y la cultura.

En los últimos veinte años ha crecido de forma significativa el interés que muestra la sociedad española por las noticias relacionadas con el medio ambiente. Si a finales de 2.016 el 76,1% de los ciudadanos declaran estar interesados por la ecología y el medio ambiente, frente a un 23,5% que reconoce abiertamente no estarlo, en 1996 el porcentaje de interesados no llegaba al 60% y el de no interesados ascendía al 40%. Este creciente interés ha sido observado también por ARCOS en el trato con sus clientes, usuarios, proveedores, etc.

Con la información expuesta en esta Memoria, ARCOS busca informar a la sociedad de su aportación al cuidado del medio ambiente. Esta incluye iniciativas voluntarias, pero también obligatorias legalmente (por ejemplo, la adhesión a ECOEMBES en relación con la Ley de Envases y Residuos de Envases 11/97). Y aunque el impacto de las actividades de ARCOS en el medio natural es limitado, la empresa lleva años tomando medidas para reducir su impacto ambiental. Estas medidas, además, conllevan en muchos casos un aprovechamiento más eficiente de las materias primas, con el consiguiente ahorro económico. Por ejemplo, en la fecha de elaboración de esta Memoria, la empresa está trabajando en la sustitución de facturas en papel por su envío mediante e-mail. Por el momento, ARCOS no dispone de un sistema de gestión ambiental, de procedimientos documentados ni de objetivos medibles en esta materia, aunque cuenta con un departamento, el de Producción, que se encarga de que en el proceso productivo no se produzcan vertidos, de la correcta gestión de residuos, y, con la colaboración de otros Departamentos, de la introducción de mejoras en este campo.

Además, en el día a día, ARCOS trata de informar a sus grupos de interés sobre las medidas con las que cuentan las instalaciones, como el circuito de agua, las placas solares, los sistemas de reciclaje de plástico, etc. Los clientes, tanto nacionales como extranjeros, se han mostrado muy interesados en las mismas.

En este camino, ARCOS sigue buscando nuevas formas de ayudar a la protección del medio ambiente. Así, en el futuro próximo está previsto analizar la posibilidad de sustituir los vehículos de la red comercial por vehículos híbridos.

## **MEDIDAS DE REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL**

Uno de los pilares de la filosofía de ARCOS es la protección del medio ambiente. Por ello, desde hace años, la empresa ha introducido medidas para la reducción de su impacto ambiental en su proceso productivo y en los procesos indirectos. Entre las mismas pueden destacarse las siguientes:

- Circuito interior de agua con taladrina, que se usa para refrigerar el acero en las máquinas de desbaste de la hoja de los cuchillos. Este circuito no tiene salidas al exterior, por lo que no se generan vertidos, y cuenta con un pozo equipado con una draga magnética, que permite la recuperación de viruta de acero. Este pozo está fabricado con hormigón impermeabilizado, por lo que no se producen derrames.
- Uso de troqueles automáticos en lugar de los manuales, lo que permite un mayor aprovechamiento del acero.
- Uso de moldes de inyección por colada caliente en la sección de inyección, que permite una mayor eficiencia en el uso del plástico necesario para la elaboración de los mangos. Además, los restos de plástico son recuperados y reutilizados parcialmente para la elaboración de nuevos mangos.
- Reutilización de retales de acero obtenidos en el corte, de restos de plástico originados en el proceso de packaging, etc.
- Uso de hornos eléctricos, que evitan las emisiones de humos en el proceso productivo.
- Medidas para la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas del transporte de personal: autobús de empresa para el desplazamiento de los empleados a las instalaciones, promoción del uso de bicicletas (con un carril bici hasta las instalaciones y un parking para bicicletas). Adicionalmente, los trabajadores tienen horario continuo de trabajo, lo que reduce a la mitad los desplazamientos.
- Uso de placas solares, que contribuyen a reducir la emisión de gases de efecto invernadero y el uso de combustibles fósiles.
- Gestión de residuos industriales por gestor autorizado.
- Contrato con empresa que recicla los residuos de papel y cartón.

## **NUEVAS MEDIDAS DE REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL**

En los años 2.014, 2.015 y 2.016 la organización ha centrado sus esfuerzos en adoptar medidas para un menor consumo energético, si bien no se ha cuantificado este. Por ejemplo:

- ✓ Inversión en nuevas máquinas de inyección de plástico, con mayor ahorro energético que las anteriores.

- ✓ Incorporación en 2.015-2.016 de iluminación LED en toda la fábrica (pasando de lámparas de 350W a 75W o 100 100W, y retirando pantallas de tubos fluorescentes de las secciones que todavía las tenían) y almacenes (cambiando todos los tubos fluorescentes de 40W por tubos LED de 7W): de esta forma se ha conseguido más claridad, más lúmenes y ahorro energético.

Además, la empresa ha realizado un estudio para la próxima implantación de un sistema de gestión documental, a fin de minimizar el consumo de papel y mejorar la eficiencia de los procesos.

Por tanto, aunque puede decirse que el impacto ambiental se sigue reduciendo, no se ha cuantificado la reducción conseguida en estos últimos años.

Además de los mencionados gastos, entre 2.014 y 2.016 se ha seguido realizando el correspondiente al tratamiento y eliminación de residuos, que ha sido el siguiente:

|  | 2.013  | 2.014  | 2.015  | 2.016  |
|--|--------|--------|--------|--------|
| COSTES DE TRATAMIENTO Y ELIMINACION RESIDUOS (en €). | 21.705 | 36.956 | 32.482 | 29.202 |

Dichos costes incluyen los gastos realizados en gestores de residuos (CEC residuos), reciclado de cartón (García Galvis) y Ecoembes (reciclado de envases).

En los años 2.014 a 2.016 no han sido necesarios otros gastos en educación y capacitación ambiental; certificaciones externas de sistemas de gestión, investigación y desarrollo; etc.

Debido a sus actividades, la empresa no ha precisado realizar análisis de riesgos ni ningún enfoque adicional en relación al "Principio de precaución" (Principio n.º 15 de la Declaración de Río sobre el Medio ambiente y el Desarrollo). Nota: El Principio 15 de la Declaración de Río sobre el Medio ambiente y el Desarrollo de las Naciones Unidas de 1.992 afirma lo siguiente: «Con el fin de proteger el medio ambiente, los Estados deberán aplicar ampliamente el criterio de precaución conforme a sus capacidades. Cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas de costos eficaces para impedir la degradación del medio ambiente».

## CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN AMBIENTAL

En su compromiso por la conservación de un entorno medioambiental sano y sostenible, ARCOS vela por el cumplimiento de la legislación ambiental en todas sus actividades. Es por ello que la empresa nunca ha recibido multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.

Así, para dar cumplimiento a la Ley de Envases y Residuos de Envases 11/97, que afectaba a aquellas empresas que vendían productos envasados con marca propia o de distribución susceptibles de llegar al consumidor final en territorio nacional, ARCOS HERMANOS se adhirió a ECOEMBES en 1.998.

## ADHERIDOS A ECOEMBES

ECOEMBES es la organización que cuida del medio ambiente a través del reciclaje y el ecodiseño de los envases en España. Su misión es hacer posible que los envases que se depositan en los contenedores amarillos (envases de plástico, latas y briks) y azules (envases de papel y cartón) se reciclen, convirtiéndose en nuevas materias primas y por ello contribuyendo a preservar el medio ambiente. Por tanto, hace posible que dichos productos puedan tener una segunda vida. ECOEMBES coordina a todos los implicados en el proceso del reciclaje de envases: empresas que comercializan productos envasados; ciudadanos que los compran y, tras consumirlos, los depositan en el contenedor adecuado, administraciones públicas que se encargan de su recogida, y recicladores que los procesan.

Todos los años ARCOS realiza una **Declaración de Envases y Embalajes**, y paga una **cuota** que se emplea por ECOEMBES en el circuito de gestión de envases y residuos: Recogida selectiva y sensibilización, clasificación y selección, reciclado y/o valorización, para obtener resultados aplicables al ahorro de materiales y conservación de los recursos naturales, etc. Para calcular la cuota, se tienen en cuenta diversos datos:

- ✓ Los relativos a los envases domésticos, es decir, aquellos susceptibles de ser adquiridos para su consumo por particulares, y voluntariamente por los envases comerciales, siempre que su recogida pueda corresponder a los Entes locales.
- ✓ Los relativos a los envases puestos en territorio nacional (incluyendo Ceuta, Melilla y Canarias). Para ello calcula el peso total de envases de todos los productos con venta en Mercado Nacional, separándolos por materiales (cartón, PVC, PET, HDPE, LDPE, vidrio, madera, etc.).
- ✓ Todas las ventas correspondientes al año natural (de enero a diciembre).
- ✓ Muestras y promociones.
- ✓ Todos los envases responsabilidad de la empresa declarante (marcas blancas, marcas propias fabricadas por terceros).
- ✓ Todas las unidades de elemento de envase. Además, en caso de que la empresa esté adherida al Plan Empresarial de Prevención o si desea voluntariamente que Ecoembes informe en su lugar a la Administración, deberá incluir la información de sus envases Comerciales e Industriales en el apartado NO SIG.

Además, ARCOS HERMANOS da cumplimiento al RD 782/1.998 (reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1.997), que obliga a los envasadores, en función de la cantidad de envases puestos en el mercado, a elaborar un **Plan Empresarial de Prevención (PEP)** de residuos de envases de forma individual o bien sectorialmente a través de un Sistema Integrado de Gestión. ARCOS participa en el PEP sectorial elaborado por Ecoembes.

Uno de los beneficios del PEP es que ECOEMBES facilita herramientas de valor añadido para el desarrollo de envases más sostenibles y la divulgación de sus logros de prevención.

## MEJORAS EN LOS ENVASES

Todos los años, además de la Declaración de Envases y Embalajes, ARCOS debe presentar al menos una medida de Prevención o mejora, que puede referirse a:

- Mejora de los materiales para facilitar su reciclabilidad.
- Información en los cartones de los envases para sensibilizar sobre la separación de cada material de envase y su reciclado en el contenedor adecuado.
- Reducción en el peso del envase del producto (por rediseño o mejora tecnológica de los materiales).
- Eliminación de elementos de envase.

En concreto, las medidas presentadas de 2.014 a 2.016 han sido:

- ✓ 2.014: Mejora en la presentación de producto (sartenes) por rediseño del envase (reducción de peso por aligeramiento del envase).
- ✓ 2.015: Cambio del film estirable automático transparente a un material más técnico, que permite una mayor tensión con un grosor en micras menor. Este film se utiliza para envolver palets. Este cambio supone una reducción en peso de envase asociado al sistema de paletización, al conseguir transportar la misma cantidad de producto con una menor cantidad de film (en gramos).
- ✓ 2.016: Aligeramiento del envase (estuche de plástico, por rediseño del mismo) y uso de materiales fácilmente separables para su reciclabilidad (en el packaging de tijeras).





## **CAPÍTULO V: SOBRE ESTA MEMORIA**

### **PERFIL DE LA MEMORIA**

La presente Memoria de Sostenibilidad 2.016 de ARCOS HERMANOS, S.A. comprende el periodo 2.014-2.016. En ella se ha recogido información sobre estos tres años, aunque también, para facilitar su comprensión y la evolución de la organización, se ha incluido información del año 2.013 y muy puntualmente de 2.017.

La anterior Memoria de Sostenibilidad fue la correspondiente a 2.013, que fue publicada en verano de 2015. Aunque en ella se estableció que el ciclo de presentación de las Memorias fuese bienal, finalmente se realizó trienalmente, debido a otras prioridades de la organización.

Esta Memoria ha sido elaborada de acuerdo con la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de GRI. La opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización ha sido la “Esencial”. La opción “Esencial” consta de los elementos fundamentales de una memoria de sostenibilidad, y constituye un marco mediante el que las organizaciones transmiten las consecuencias de su desempeño económico, ambiental, social y de gobierno. Esta opción, al igual que la opción “Exhaustiva”, se centra en el proceso de identificación y descripción de los Aspectos materiales, es decir, aquellos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o bien aquellos que tienen un peso notable en las evaluaciones y decisiones de sus grupos de interés.

No se han producido circunstancias que hayan hecho necesario reexpresar la información contenida en la anterior Memoria (fusiones o adquisiciones, cambios en la naturaleza del negocio, en los métodos de medición, etc.).

Al igual que ocurrió con la anterior Memoria, esta nueva Memoria ha sido verificada externamente en 2.018 por SGS ICS Ibérica, S.A., entidad independiente de ARCOS HERMANOS, S.A. Tanto en aquel caso como en el actual, la alta Dirección de ARCOS HERMANOS ha sido partícipe de la solicitud de verificación externa para la Memoria de Sostenibilidad de la organización. Asimismo, de nuevo se incluye el Informe de la Verificación Externa como Anexo en la propia Memoria, para que cualquier grupo de interés pueda consultarlo y verificar su realización.

Si desea más información sobre la misma, puede hacerlo dirigiéndose a:

### **DATOS DE CONTACTO**

Ana Arcos, responsable de Relaciones Institucionales.

Teléfono: 967 21 02 61

E-mail: ana.arcos@arcos.com

ARCOS HERMANOS, S.A.

Av. Gregorio Arcos 38. Polígono Industrial Campollano de Albacete, 02007 ALBACETE



## **APLICACIÓN DE PRINCIPIOS DE GRI EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA:**

ARCOS HERMANOS ha aplicado los principios establecidos por GRI, tanto para determinar el contenido de esta Memoria como para determinar la calidad de la información contenida en la misma. A continuación describimos cuáles son esos principios y cómo se han aplicado:

### **a) Principios para determinar el contenido de la Memoria:**

- **Participación de los grupos de interés:** ARCOS ha identificado sus grupos de interés, ha determinado los más relevantes, y ha tenido en cuenta sus expectativas e intereses para la selección de los aspectos e indicadores de los que se habla en la Memoria. Aunque no se han creado de cara a la elaboración de la Memoria grupos de trabajo específicos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, se ha recopilado, por parte de los principales Responsables de ARCOS, la información proporcionada por los aquellos en los años 2014 a 2016. Esta información ha sido obtenida a través de muy diversos canales, y ha sido esencial para la identificación de los aspectos materiales y la determinación del contenido de la Memoria, tal como se explica más adelante. Al final de este capítulo se incluye una tabla que indica los canales de comunicación empleados con los principales grupos de interés.
- **Contexto de sostenibilidad:** Se ha incluido en cada uno de los tres principales capítulos (desempeño económico, desempeño social, y desempeño ambiental) una introducción que explica el contexto en relación con la información recogida en el mismo. Asimismo, en muchos casos se incorpora en el capítulo correspondiente información sobre la evolución de ese aspecto o indicador en la organización.
- **Materialidad:** La Memoria aborda aquellos aspectos que más influyen en las decisiones y evaluaciones de los grupos e interés, de acuerdo a la información comunicada por estos, así como los principales efectos económicos, ambientales y sociales de la organización, de acuerdo a la información proporcionada por la misma. La aplicación de este principio se expone más detalladamente en las siguientes páginas.
- **Exhaustividad:** Se ha tratado de aportar una visión de conjunto de la organización, que aunque se centre en los aspectos identificados como materiales, permita a los grupos de interés evaluar el desempeño de ARCOS HERMANOS en el periodo comprendido en la Memoria.

### **b) Principios para determinar la calidad de la Memoria:**

- **Equilibrio:** La Memoria busca aportar una visión “neutral” de la organización, aportando tanto los aspectos positivos como los negativos o áreas de mejora de su desempeño económico, social y ambiental. No se han omitido datos o informaciones, sino que se presenta la situación sobre cada aspecto en su totalidad y de forma imparcial.

- **Comparabilidad:** En la mayor parte de los indicadores se presenta la información incluyendo los datos del año 2.013 (año al que se refería la anterior Memoria), y los del periodo 2.014-2.016. Cuando el indicador no hace preciso indicar los datos de cada uno de estos años, se indican los avances realizados en el periodo indicado.
- **Precisión:** La información recogida en la Memoria ha sido validada para que sea precisa y por ello permita a los grupos de interés conocer la información exacta. Esto en algunos casos implica ofrecer medidas cuantitativas, y en otros, en función del tipo de información, respuestas cualitativas.
- **Puntualidad:** Aunque al finalizar la Memoria de Sostenibilidad 2.013 se estableció que la periodicidad de las Memorias sería bienal, finalmente se ha elaborado esta Memoria a los tres años desde la anterior. Aunque se ha producido una demora respecto a lo planificado inicialmente, se ha llevado a cabo lo antes posible una vez atendidos otros asuntos prioritarios para la organización.
- **Claridad:** Se ha tratado de utilizar un lenguaje claro y accesible a cualquier lector, de forma que sea comprensible para los grupos de interés.
- **Fiabilidad:** En los siguientes apartados se explica la metodología seguida para la elaboración de la Memoria, que incluye los procesos seguidos para identificar la materialidad de la información. Asimismo, en las líneas anteriores se ha indicado cómo se han aplicado los principios de calidad de la información contenida en la Memoria. Mediante la aplicación de todos los principios se consigue una Memoria fiable para los grupos de interés, y que adicionalmente ha sido verificada por una entidad externa independiente, SGS ICS Ibérica, S.A.

## PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

A continuación se describe el proceso seguido para la elaboración de esta Memoria. En el mismo se han seguido tres pasos:

- a) Identificación de los grupos de interés de ARCOS HERMANOS.
- b) Identificación de aspectos materiales y establecimiento de los “contenidos básicos específicos obligatorios” de la Memoria. Para hacerlo, se ha aplicado de forma destacable el principio de “participación de los grupos de interés”.
- c) Revisión de la coherencia entre dicho contenido y los grupos de interés identificados como prioritarios.

La información necesaria se ha obtenido mediante:

- Recopilación de las necesidades/expectativas comunicadas por los Grupos de Interés en el periodo 2014-2016 mediante los canales de participación establecidos, realizada por los principales responsables de ARCOS. El conjunto de canales de los que se dispone se recoge en una tabla al final de este capítulo.
- Cuestionario sobre grupos de interés y las cuestiones más relevantes para ellos y para ARCOS HERMANOS (**Cuestionario nº1**)
- Cuestionario sobre el posible contenido de la Memoria de Sostenibilidad (**Cuestionario nº 2**)

- Recopilación de información sobre el enfoque de gestión, entorno, y sobre los indicadores y aspectos materiales.

**a) Identificación de los grupos de interés de ARCOS HERMANOS**

En marzo de 2.017 tuvo lugar en las instalaciones de ARCOS HERMANOS la primera reunión del proyecto para la elaboración de la Memoria GRI del año 2.016, en la que participaron los principales responsables de la organización:

- Director General
- Director Técnico
- Director Comercial
- Directora de Recursos Humanos
- Responsable de Relaciones Institucionales
- Responsable de Calidad
- Responsable de Logística y Compras
- Responsable de Producción
- Responsable de Marketing
- Responsable de Ventas Nacional
- Responsable de Desarrollo de Producto
- Responsable de Administración

Al inicio de la misma se les explicó el concepto de “grupo de interés”, y tras ello se les encuestó por escrito sobre los grupos de interés de la organización (Cuestionario nº 1, mencionada más arriba). Se entiende por grupos de interés *“las entidades o individuos a los que pueden afectar de manera significativa las actividades, los productos o los servicios de la organización, y cuyas acciones pueden afectar dentro de lo razonable a la capacidad de la organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos”*.

Las respuestas de los participantes a esta primera cuestión tuvieron como resultado la siguiente lista de grupos de interés:

- ✓ Clientes
- ✓ Usuarios finales/consumidores
- ✓ Cliente prescriptor/cocineros profesionales
- ✓ Estudiantes de cocina u hostelería
- ✓ Usuario digital
- ✓ No clientes (clientes potenciales)
- ✓ Representantes/distribuidores
- ✓ Empleados
- ✓ Familias de los empleados
- ✓ Proveedores
- ✓ Talleres externos
- ✓ Entidades que aportan trabajadores con discapacidad
- ✓ Empresas que realizan actividades de interés social
- ✓ Personas con necesidades especiales
- ✓ Entidades deportivas y culturales

- ✓ Autoridades/Instituciones
- ✓ Ayuntamiento
- ✓ Sociedad del entorno cercano/ciudad de Albacete
- ✓ Sociedad
- ✓ Dirección y mandos intermedios
- ✓ Accionistas/socios
- ✓ Medios de comunicación

Esos resultados fueron analizados para identificar los grupos de interés con mayor influencia en ARCOS HERMANOS: en primer lugar, se contabilizó el número de menciones realizadas a cada grupo de interés por los participantes. Pero además, dado que se les consultó sobre la influencia recíproca entre el grupo de interés y ARCOS HERMANOS, se obtuvo una puntuación (denominada “Influencia mutua” en la siguiente tabla) que permitía establecer un ranking. Como puede observarse, el ranking obtenido en base a la “Influencia mutua” prácticamente coincide con el resultante del número de menciones.

| GRUPO DE INTERES                                    | Nº DE MENCIONES | INFLUENCIA MUTUA | RANKING POR INFLUENCIA |
|---|-----------------|------------------|------------------------|
| Empleados   | 11              | 202              | 1º                     |
| Clientes  | 11              | 178              | 2º                     |
| Proveedores   | 11              | 152              | 3º                     |
| Accionistas/socios                                  | 6               | 67               | 4º                     |
| Sociedad del entorno cercano/ciudad de Albacete     | 6               | 62               | 5º                     |
| Sociedad  | 5               | 49               | 6º                     |
| Estudiantes de cocina u hostelería                  | 2               | 40               | 7º                     |
| Medios de comunicación                              | 2               | 35               | 8º                     |
| Cliente prescriptor/cocineros profesionales         | 2               | 33               | 9º                     |
| Usuarios finales/consumidores                       | 3               | 27               | 10º                    |
| Familias de los empleados                           | 2               | 24               | 11º                    |
| Representantes/distribuidores                       | 1               | 18               | 12º                    |
| Talleres externos                                   | 1               | 16               | 13º                    |
| Dirección y mandos intermedios                      | 1               | 16               | 13º                    |
| Usuario digital                                     | 1               | 16               | 13º                    |
| Entidades deportivas y culturales                   | 1               | 15               | 14º                    |
| Personas con necesidades especiales                 | 1               | 15               | 14º                    |
| Autoridades/Instituciones                           | 2               | 13               | 15º                    |
| Entidades que aportan trabajadores con discapacidad | 1               | 13               | 15º                    |
| No clientes (clientes potenciales)                  | 1               | 0                | 16º                    |
| Empresas de interés social                          | 1               | 0                | 16º                    |
| Ayuntamiento  | 1               | 0                | 16º                    |

Tabla 1. Análisis nº 1: Priorización en base a la influencia del grupo de interés

Tras este primer análisis, se decidió llevar a cabo otro para contrastar sus resultados y completarlo: Dado que en el cuestionario se preguntó también a los participantes sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés, y sobre los aspectos o cuestiones más relevantes para ARCOS HERMANOS en relación con ellos, se decidió utilizar esta información para obtener el número de menciones realizadas a las distintas categorías de necesidades/expectativas/aspectos de los distintos grupos de interés mencionadas por los entrevistados. Esto permitía medir desde otro punto de vista la importancia que los entrevistados concedían a cada uno de los grupos de interés. Los resultados fueron:

| GRUPO DE INTERÉS                                    | Nº TOTAL DE MENCIONES | RANKING |
|---|-----------------------|---------|
| Clientes  | 44                    | 1º      |
| Proveedores   | 42                    | 2º      |
| Empleados   | 41                    | 3º      |
| Usuarios finales/consumidores                       | 13                    | 4º      |
| Sociedad/ciudad de Albacete                         | 11                    | 5º      |
| Medios de comunicación                              | 10                    | 6º      |
| Sociedad  | 9                     | 7º      |
| Accionistas/socios                                  | 6                     | 8º      |
| Cliente prescriptor/cocineros profesionales         | 5                     | 9º      |
| Entidades que aportan trabajadores con discapacidad | 5                     | 9º      |
| Representantes/distribuidores                       | 5                     | 9º      |
| Familia/familia empleados                           | 4                     | 10º     |
| Usuario digital                                     | 4                     | 10º     |
| Talleres externos                                   | 3                     | 11º     |
| Autoridades/Instituciones                           | 3                     | 11º     |
| Estudiantes de cocina u hostelería                  | 3                     | 11º     |
| Ayuntamiento  | 2                     | 12º     |
| Entidades deportivas y culturales                   | 2                     | 12º     |
| No clientes (clientes potenciales)                  | 2                     | 12º     |
| Personas con necesidades especiales                 | 2                     | 12º     |
| Dirección y mandos intermedios (*)                  | 0                     | 13º     |
| Empresas de interés social (*)                      | 0                     | 13º     |

**Tabla 2. Análisis nº 2: Priorización en base a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, y sobre los aspectos o cuestiones más relevantes para ARCOS HERMANOS en relación con ellos**  
 (\*) Se han incluido porque estos grupos de interés fueron mencionados, si bien los entrevistados no especificaron sus necesidades/expectativas/aspectos

Finalmente, se decide comparar los resultados de ambos análisis, para identificar los grupos de interés que se consideran prioritarios por la organización. Para ello se recogen las posiciones en el ranking de los análisis 1 y 2, y se obtiene una media entre esas posiciones, que ayuda a obtener un ranking final.

| GRUPO DE INTERES                                    | RANKING ANÁLISIS 1 | RANKING ANÁLISIS 2 | MEDIA |
|---|--------------------|--------------------|-------|
| Clientes  | 2º                 | 1º                 | 1,5   |
| Empleados   | 1º                 | 3º                 | 2     |
| Proveedores   | 3º                 | 2º                 | 2,5   |
| Sociedad del entorno cercano/ciudad de Albacete     | 5º                 | 5º                 | 5     |
| Accionistas/socios                                  | 4º                 | 8º                 | 6     |
| Sociedad  | 6º                 | 7º                 | 6,5   |
| Medios de comunicación                              | 8º                 | 6º                 | 7     |
| Usuarios finales/consumidores                       | 10º                | 4º                 | 7     |
| Cliente prescriptor/cocineros profesionales         | 9º                 | 9º                 | 9     |
| Estudiantes de cocina u hostelería                  | 7º                 | 11º                | 9     |
| Familias de los empleados                           | 11º                | 10º                | 10,5  |
| Representantes/distribuidores                       | 12º                | 9º                 | 10,5  |
| Usuario digital                                     | 13º                | 10º                | 11,5  |
| Entidades que aportan trabajadores con discapacidad | 15º                | 9º                 | 12    |
| Talleres externos                                   | 13º                | 11º                | 12    |
| Autoridades/Instituciones                           | 15º                | 11º                | 13    |
| Dirección y mandos intermedios                      | 13º                | 13º                | 13    |
| Entidades deportivas y culturales                   | 14º                | 12º                | 13    |
| Personas con necesidades especiales                 | 14º                | 12º                | 13    |
| No clientes (clientes potenciales)                  | 16º                | 12º                | 14    |
| Ayuntamiento  | 16º                | 12º                | 14    |
| Empresas de interés social                          | 16º                | 13º                | 14,5  |

**Tabla 3: Total menciones Análisis nº 1 + nº 2**

En la anterior tabla se observa que existen grupos de interés cuya relevancia destaca claramente en opinión de los entrevistados. Estos grupos, que recogemos a continuación, se han tenido en cuenta a la hora de identificar los aspectos materiales de los que se trata en esta Memoria, tal como se expone en el siguiente apartado.

| GRUPO DE INTERES                                | RANKING FINAL |
|---|---------------|
| Clientes  | 1º            |
| Empleados                                       | 2º            |
| Proveedores                                     | 3º            |
| Sociedad del entorno cercano/ciudad de Albacete | 4º            |
| Accionistas/socios                              | 5º            |
| Sociedad  | 6º            |
| Medios de comunicación                          | 7º            |
| Usuarios finales/consumidores                   | 7º            |

**b) Identificación de aspectos materiales y establecimiento de los contenidos específicos de la Memoria**

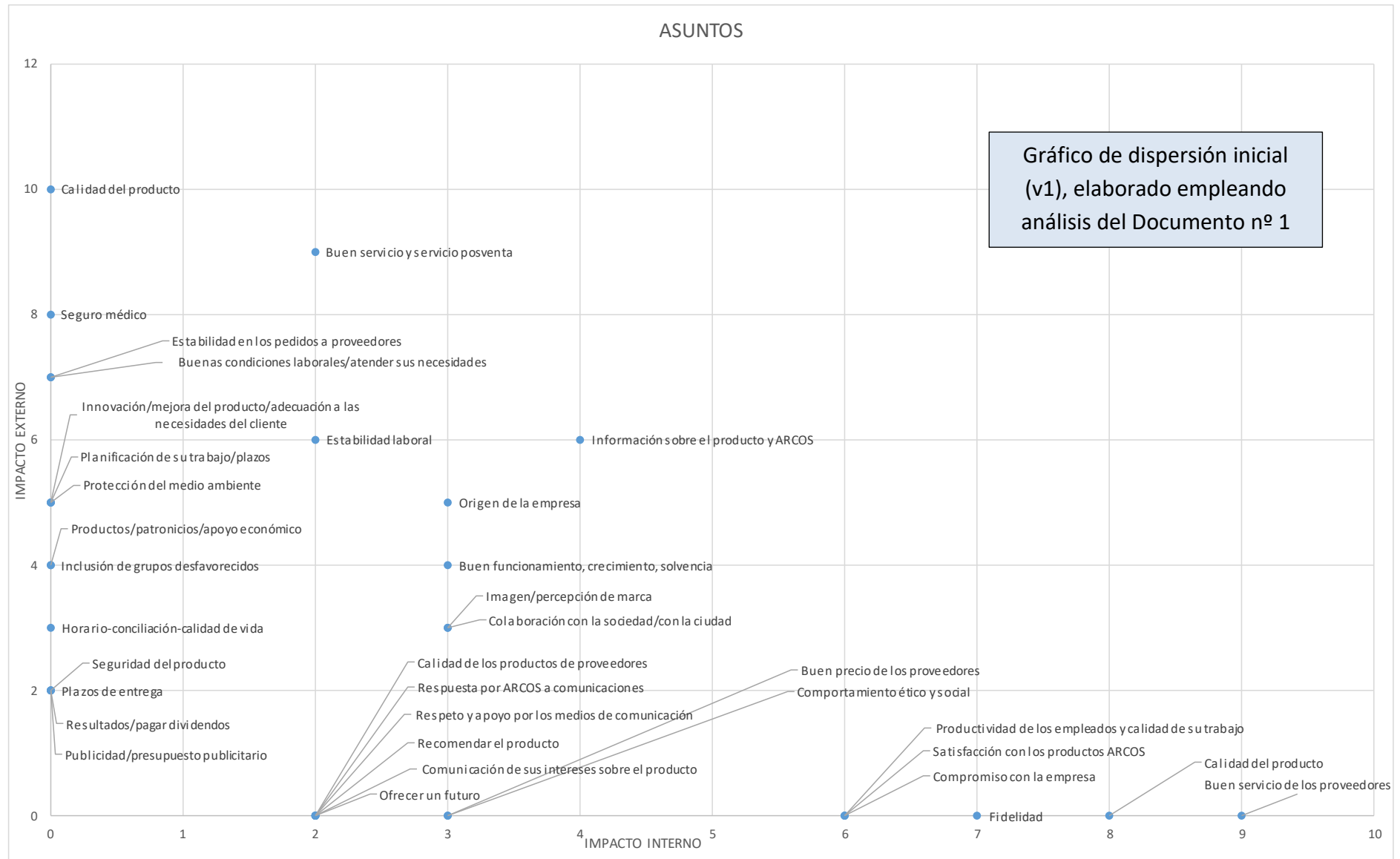
Se entiende por “aspectos materiales” aquellos asuntos “*que puedan resultar razonablemente importantes porque ponen de manifiesto los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización, o bien porque influyen significativamente en las decisiones de los grupos de interés y, por tanto, posiblemente merecen figurar en la memoria*”. La materialidad de un asunto determina, por tanto, si merece ser incluido en la memoria.

El proceso seguido para la identificación de los aspectos materiales ha incluido los siguientes pasos:

1. Revisión y agrupación en “asuntos” de las cuestiones mencionadas por los participantes en el **Cuestionario n°1**, en la pregunta “*Indique cuáles cree que son los aspectos o cuestiones más relevantes para los grupos de interés que ha indicado; es decir, las principales necesidades y expectativas de estos grupos*” (en aplicación del principio de “participación de los grupos de interés”) y en la pregunta “*Indique cuáles cree que son los aspectos o cuestiones más relevantes para la visión, estrategia y objetivos de ARCOS HERMANOS, en relación con los grupos de interés que ha indicado*”.

La primera de estas preguntas se refiere al “impacto externo” de ARCOS, mientras que la segunda se refiere al “impacto interno”. Estas cuestiones fueron agrupadas en base a la afinidad de las ideas.

2. Una vez agrupados los “asuntos”, se realizó una selección de aquellos con mayor impacto externo e interno, en base al número de veces en que habían sido mencionados por los participantes. Nota: Se entiende por asunto “*cualquier posible tema relacionado con la sostenibilidad*”.
3. Elaboración de **gráfico de dispersión** (en versión inicial) de los asuntos con mayor impacto externo e interno de acuerdo a los resultados del análisis del **Cuestionario n° 1**. Esta versión inicial (v1) del gráfico consta a continuación. .





4. Asignación inicial de “aspectos” a cada uno de los asuntos. Se entiende por “aspecto” la lista predeterminada de temas que se incluyen en la Guía GRI dentro de los 3 bloques o “categorías” que describen los contenidos específicos a incluir en la Memoria. Esas 3 categorías son Economía, Medio Ambiente y Desempeño Social, es decir, las tres dimensiones de la sostenibilidad. Nota: Por ejemplo, la **categoría** “Economía” se divide en cuatro **aspectos**: Desempeño económico, Presencia en el mercado, Consecuencias Económicas Indirectas, y Prácticas de Adquisición. A su vez, existen distintos **asuntos** (todos los planteados por los grupos de interés o por la organización) relacionados con cada uno de esos aspectos.
5. Identificación inicial, entre los incluidos en la Guía GRI, de aquellos **indicadores** más relacionados con los aspectos y asuntos identificados.
6. Análisis de la información recopilada por los principales responsables de ARCOS, sobre las **necesidades y expectativas manifestadas por los Grupos de Interés en el periodo comprendido en la Memoria (2.014-2.016)**, en aplicación del principio de “participación de los grupos de interés”. Esta información ha sido obtenida mediante los canales de comunicación mencionados en la tabla al final de este capítulo.
7. Agrupación de dichas necesidades y expectativas de los grupos de interés en “asuntos”, empleando las mismas categorías de asuntos ya identificadas en los pasos previos.
8. Priorización de dichos asuntos en base al número de veces en que han sido manifestados por los grupos de interés y su trascendencia. Con esta información se realiza una selección de los asuntos que aparecen en el gráfico de dispersión. **Esta selección aparece marcada en letra de color rojo a continuación.**

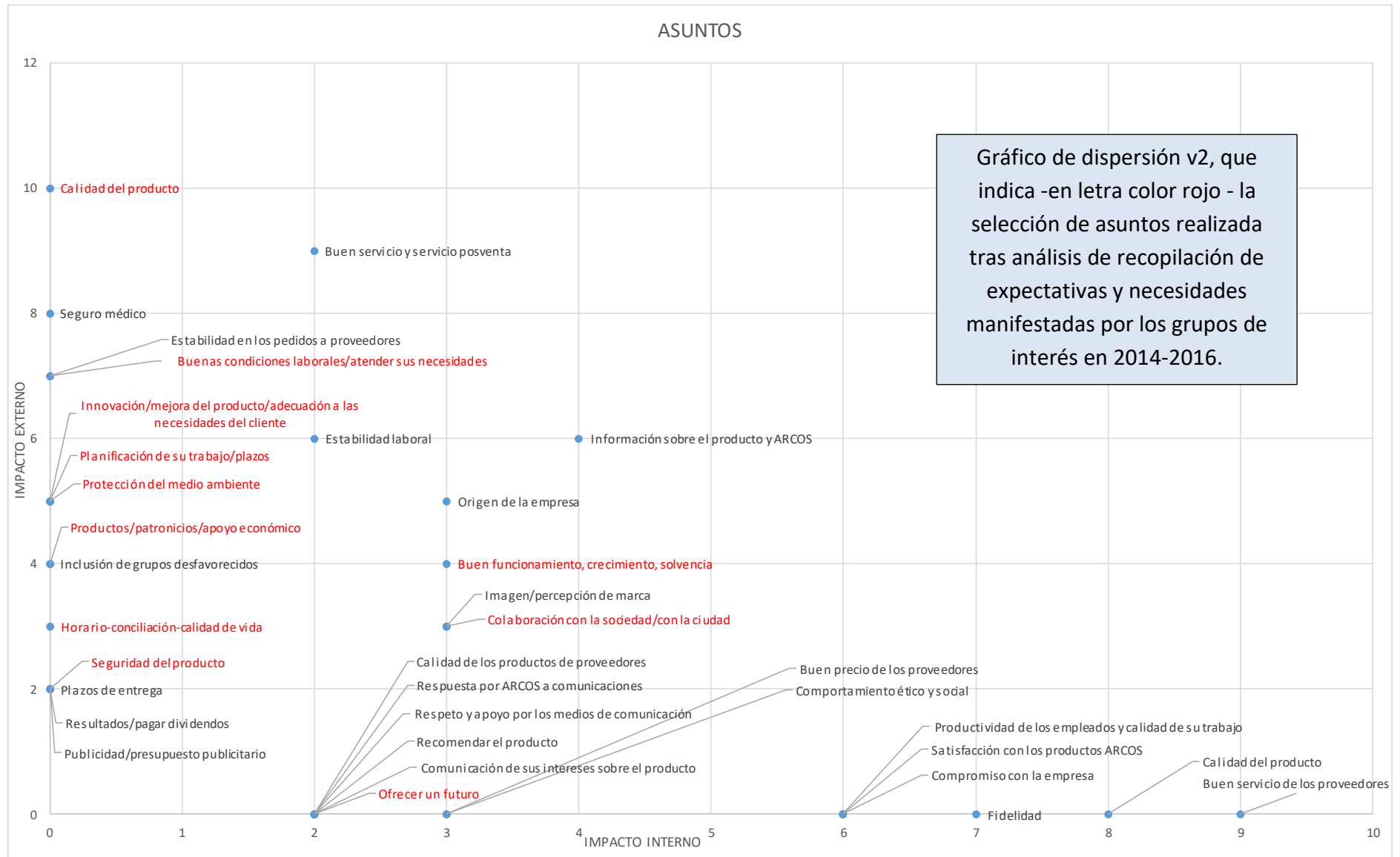


Gráfico de dispersión v2, que indica -en letra color rojo - la selección de asuntos realizada tras análisis de recopilación de expectativas y necesidades manifestadas por los grupos de interés en 2014-2016.

9. Análisis de información obtenida mediante el **Cuestionario nº2**. Nota: Este cuestionario preguntaba directamente a los principales responsables de ARCOS sobre los contenidos que ellos consideraban necesario incluir en la Memoria. Este análisis tiene como resultado una priorización de asuntos, a partir de la cual se confirman los asuntos seleccionados anteriormente, y se seleccionan otros adicionales.

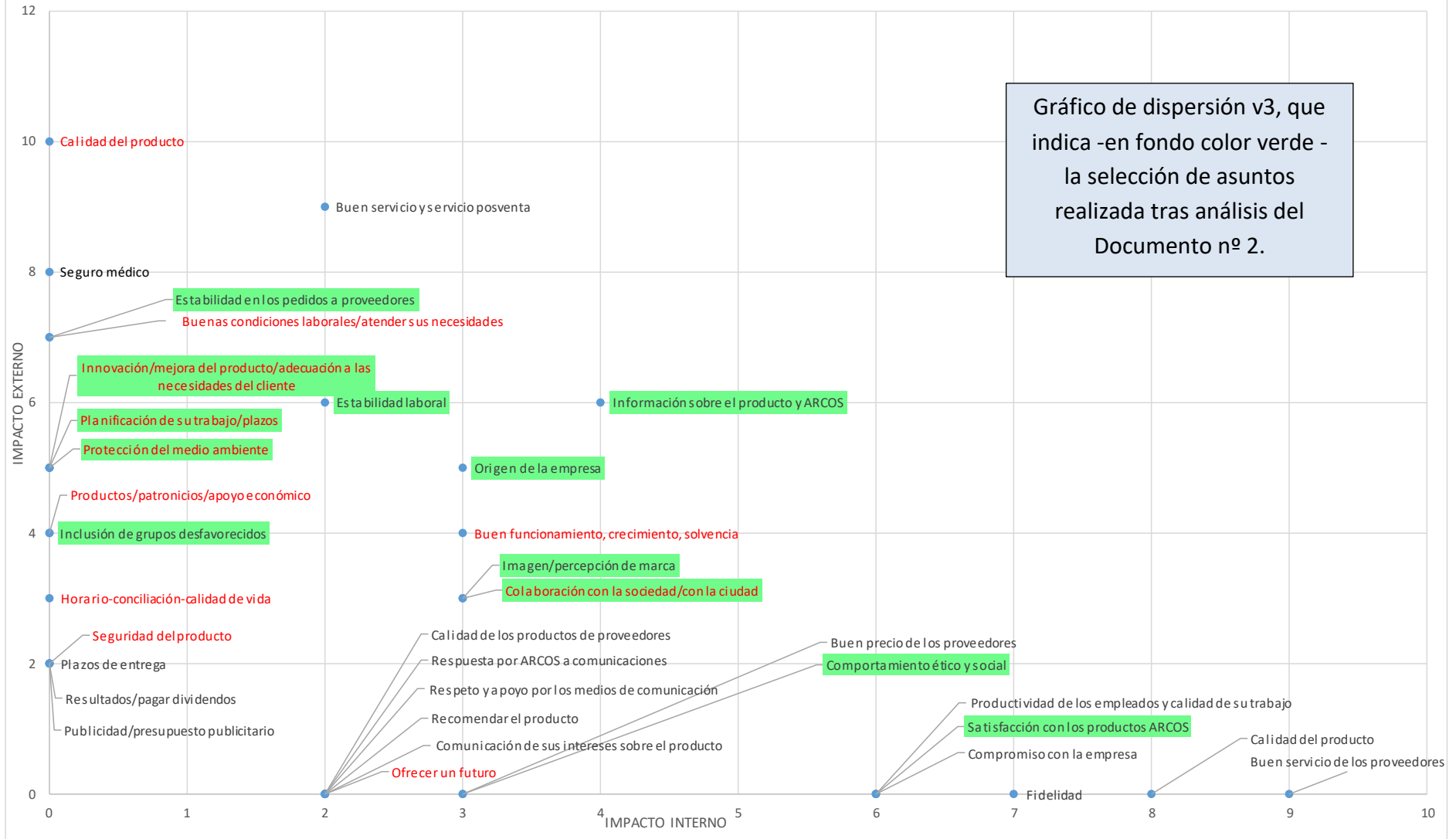
Debido a las altas puntuaciones obtenidas tras el análisis de este cuestionario, se hará necesario añadir los siguientes asuntos (que no aparecían en el gráfico de dispersión) a la Tabla final (ver paso 11):

- Seguridad y salud de los trabajadores
- No discriminación/diversidad/igualdad
- Transparencia/información correcta y legal

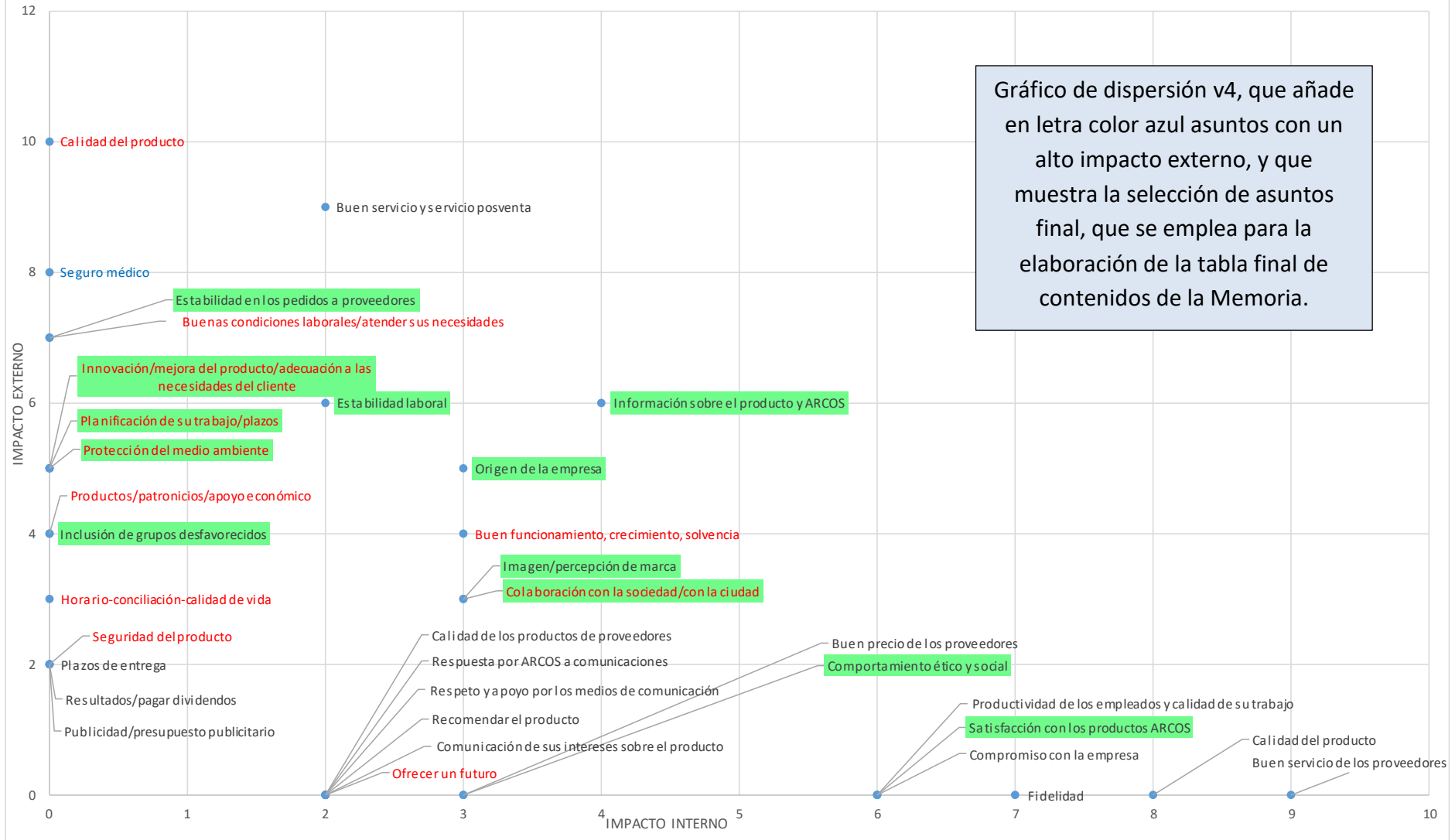
La selección realizada tras este paso aparece **marcada en fondo de color verde** en la siguiente versión del gráfico de dispersión (Nota: También aparece en color rojo la selección realizada en pasos anteriores).

10. Selección, dentro del gráfico de dispersión, de los asuntos más relevantes, en base a los siguientes criterios:
- ✓ Asuntos seleccionados de acuerdo a pasos anteriores (y que por tanto, aparecen en la versión final del gráfico de dispersión **en letra color rojo y/o en fondo de color verde**): Tal como se ha indicado anteriormente, son los que mayor impacto externo e interno tienen de acuerdo con los datos del Cuestionario nº 1, así como los más relevantes de acuerdo con las necesidades y expectativas manifestadas por los grupos de interés (en base a la recopilación de información sobre sus necesidades y expectativas en 2014-2016). **Ver gráfico de dispersión v3.**
  - ✓ Asuntos no seleccionados previamente, pero con un alto impacto externo, en aplicación del principio de "Participación de los grupos de interés". **Aparecen en letra de color azul** en la versión final del gráfico de dispersión. **Ver gráfico de dispersión v4.**

ASUNTOS



ASUNTOS



11. Elaboración de tabla final de contenidos de la Memoria, que recoge:

- ✓ los asuntos prioritarios de acuerdo con los pasos anteriores.
- ✓ Los aspectos relacionados con dichos asuntos.
- ✓ Los indicadores incluidos en la Guía GRI dentro de dichos aspectos, y que están más relacionados con los asuntos prioritarios.

Esta “Tabla de Contenidos Memoria” permite tener una visión de conjunto de la relación entre los asuntos identificados, los aspectos materiales y los indicadores seleccionados **correspondientes a los contenidos básicos específicos de GRI**, y se recoge en la siguiente página. Para su identificación, como ha sido indicado anteriormente, se ha aplicado de forma destacada el principio de “participación de los grupos de interés”

Como puede observarse en ella, se han incluido algunos indicadores (que constan entre paréntesis) junto a ciertos aspectos y asuntos, a pesar de que no aparezcan incluidos dentro de los que la Guía G4 de GRI establece específicamente para ese aspecto. Esto se debe a la relación de ese indicador con los asuntos identificados.

La tabla ha sido creada relacionando los asuntos, aspectos e indicadores derivados de los análisis realizados, expuestos anteriormente, de forma que los indicadores seleccionados respondan a las inquietudes de los grupos de interés. Se recuerda, asimismo, que no recoge los contenidos básicos generales, dado que estos son obligatorios.

Los códigos de colores seguidos son:

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| CATEGORÍA ECONOMÍA:         |  |
| CATEGORÍA MEDIO AMBIENTE    |  |
| CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL |  |

**TABLA DE  
CONTENIDOS  
BÁSICOS  
ESPECÍFICOS  
DE LA  
MEMORIA**

| ASPECTOS MATERIALES                             | ASUNTOS   | COD. INDICADOR | INDICADORES ASOCIADOS   |
|---|---|----------------|---|
| Desempeño económico                             | Ofrecer un futuro   | G4-EC1         | Valor económico directo generado y distribuido  |
|   | Buen funcionamiento, crecimiento, solvencia                             | (G4-EC8)       | Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos   |
| Consecuencias económicas indirectas             | Origen Albacete/producción local  |                |   |
|   | Productos/patronicios/apoyo económico                                   | G4-EC7         | Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios   |
|   | Inclusión de grupos desfavorecidos                                      | G4-EC8         | Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos   |
|   | Colaboración con la sociedad/con la ciudad                              | (G4-EC1)       | Valor económico directo generado y distribuido  |
| Prácticas de adquisición                        | Ofrecer un futuro   |                |   |
|   | Estabilidad en los pedidos a proveedores/buena relación con proveedores | G4-EC9         | Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales  |
| Productos y servicios                           | Planificación de su trabajo/plazos                                      |                |   |
|   | Protección del medio ambiente   | G4-EN27        | Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios  |
|   | Calidad del producto  | (G4-PR1)       | Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras   |
|   | Seguridad del producto  | (G4-PR2)       | Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes |
| Cumplimiento regulatorio (en materia ambiental) | Innovación/mejora del producto/adequación a las necesidades del cliente |                |   |
|   | Protección del medio ambiente   | G4-EN29        | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental  |
|   |   | (G4-EN31)      | Desglose de los gastos y las inversiones ambientales  |
| General (medioambiente)                         |   | (G4-EN27)      | Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios  |
|   | Protección del medio ambiente   | G4-EN31        | Desglose de los gastos y las inversiones ambientales  |
|   |   | (G4-EN27)      | Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios  |
| Empleo  |   | (G4-EN29)      | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental  |
|   | Seguro médico   | G4-LA2         | Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad   |
|   | Buenas condiciones laborales/atender sus necesidades                    | G4-LA1         | Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, por sexo y por región  |
|   | Estabilidad laboral   | G4-LA3         | Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosados por sexo  |
|   | Horario-conciliación-calidad de vida                                    | G4-LA2         | Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad   |
|   | Igualdad  | (G4-HR3)       | Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas   |

**TABLA DE  
CONTENIDOS  
BÁSICOS  
ESPECÍFICOS  
DE LA  
MEMORIA**

| ASPECTOS MATERIALES                          | ASUNTOS   | COD. INDICADOR     | INDICADORES ASOCIADOS   |
|--|---|--------------------|---|
| Salud y seguridad en el trabajo              | Seguridad y salud de los trabajadores                                   | G4-LA6             | Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismos, y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo  |
| No discriminación                            | Buenas condiciones laborales/atender sus necesidades                    | (G4-LA2)           | Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad   |
|  | No discriminación/diversidad e igualdad                                 | G4-HR3             | Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas   |
| Lucha contra la corrupción                   | Comportamiento ético y social   | G4-SO5<br>(G4-SO8) | Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas<br>Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa   |
| Cumplimiento regulatorio (en materia social) | Comportamiento ético y social   | (G4-SO5)           | Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas   |
|  | Transparencia/información correcta y legal                              | G4-SO8             | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa  |
| Salud y seguridad de los clientes            | Seguridad del producto  | G4-PR1             | Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras   |
|  | Calidad del producto  | G4-PR2             | Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes |
|  | Innovación/mejora del producto/adequación a las necesidades del cliente | (G4-PR4)           | Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado   |
| Etiquetado de los productos y servicios      | Información sobre el producto y ARCOS                                   | G4-PR3             | Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos                    |
|  | Calidad del producto  | G4-PR4             | Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado   |
|  | Satisfacción con los productos ARCOS                                    | G4-PR5             | Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes  |
| Comunicaciones de Mercadotecnia              | Imagen/percepción de marca  | G4-PR7             | Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado   |

Tal como requiere la Guía G4 de GRI, a continuación se incluye un listado de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria, si bien ya han sido expuestos en las anteriores tablas:



## **LISTADO RESUMEN DE ASPECTOS MATERIALES**

Los aspectos que, tras los pasos anteriores, fueron identificados como materiales son los que siguen (se incluyen dentro de las categorías que GRI establece):

### **CATEGORÍA: ECONOMÍA**

#### **Aspectos:**

- Desempeño económico.
- Consecuencias económicas indirectas.
- Prácticas de adquisición.

### **CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE**

#### **Aspectos:**

- Productos y servicios.
- Cumplimiento regulatorio.
- General.

### **CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL**

#### **SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO**

#### **Aspectos:**

Prácticas laborales y trabajo digno:

- Empleo.
- Salud y seguridad en el trabajo.

#### **SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS**

- No discriminación.

#### **SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD**

- Cumplimiento regulatorio.
- Lucha contra la corrupción.

#### **SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS**

- Salud y seguridad de los clientes.
- Etiquetado de los productos y servicios.
- Comunicaciones de mercadotecnia

**c) Revisión de la coherencia entre dicho contenido y los grupos de interés identificados como prioritarios.**

Finalmente, se ha creado una tabla que presenta la cobertura (interna o externa) de cada aspecto, y se ha analizado la presencia en la misma de los grupos de interés considerados prioritarios de acuerdo al paso a) anteriormente explicado.

En la tabla, entendemos por “cobertura interna” los casos en que el aspecto en cuestión impacta de forma especial en la organización (es decir, que afecta de forma relevante a los grupos de interés “internos” - empleados, accionistas/socios -), mientras que la “cobertura externa” se produce cuando ese aspecto tiene especial impacto en los restantes grupos de interés (los “externos”).

**COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES**

| COBERTURA |         | ASPECTOS MATERIALES                                    | GRUPOS DE INTERÉS QUE CONSIDERAN MATERIAL EL ASPECTO  |
|-----------|---------|--|---|
| INTERNA   | EXTERNA |  |   |
|           |         | <b>Desempeño económico</b>                             | Empleados, proveedores, accionistas/socios  |
|           |         | <b>Consecuencias económicas indirectas</b>             | Empleados, proveedores, accionistas/socios, clientes, usuarios finales, medios de comunicación, sociedad, estudiantes de cocina, entidades deportivas y culturales, cocineros profesionales, Ayuntamiento de Albacete, entidades empleadoras de personas con discapacidad |
|           |         | <b>Prácticas de adquisición</b>                        | Proveedores, Accionistas/socios   |
|           |         | <b>Productos y servicios</b>                           | Usuarios finales, clientes, medios de comunicación, estudiantes, usuarios digitales   |
|           |         | <b>Cumplimiento regulatorio (en materia ambiental)</b> | Usuarios finales, clientes, sociedad, autoridades/instituciones   |
|           |         | <b>General (medioambiente)</b>                         | Usuarios finales, clientes, sociedad, autoridades/instituciones   |
|           |         | <b>Empleo</b>  | Empleados, sociedad   |
|           |         | <b>Salud y seguridad en el trabajo</b>                 | Accionistas/socios, empleados, autoridades/instituciones  |
|           |         | <b>No discriminación</b>                               | Empleados, sociedad   |
|           |         | <b>Lucha contra la corrupción</b>                      | Accionistas/socios, sociedad  |
|           |         | <b>Cumplimiento regulatorio (en materia social)</b>    | Accionistas/socios, sociedad, autoridades/instituciones   |
|           |         | <b>Salud y seguridad de los clientes</b>               | Usuarios finales, clientes, autoridades/instituciones   |
|           |         | <b>Etiquetado de los productos y servicios</b>         | Empleados, clientes, usuarios finales, autoridades/instituciones  |
|           |         | <b>Comunicaciones de Mercadotecnia</b>                 | Accionistas/socios  |

En la tabla puede comprobarse que los grupos de interés que más aparecen son básicamente los considerados prioritarios de acuerdo al paso a). Puede comentarse al respecto que dado que el grupo “Sociedad” agrupa en esta tabla los grupos “Sociedad del entorno cercano/ciudad de Albacete” y “Sociedad”, su presencia en la misma resulta mayor que la que constaba en el apartado a). Asimismo, se observa un incremento de la presencia del grupo “Accionistas/socios” porque se ha considerado que podrían resultar afectados por distintos aspectos que podrían incidir en la percepción social de

la organización (por ejemplo, seguridad y salud en el trabajo, lucha contra la corrupción, etc.).

Asimismo, se presenta a continuación una tabla con los canales de comunicación que se emplean para la participación de los principales grupos de interés.

Por último, y realizando una comparación general con la anterior Memoria, se observa que aunque no se aprecian cambios relevantes respecto a ella en cuanto a la cobertura o alcance de los aspectos materiales, los aspectos seleccionados en esta ocasión no son en todos los casos los mismos, debido a la metodología seguida en esta Memoria para su identificación.

| <b>GRUPO DE INTERES</b>                                | <b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b>  | <b>FRECUENCIA</b>        |
|--|---|--------------------------|
| <b>Clientes</b>  | Encuestas   | Anual                    |
|  | Gestión de reclamaciones  | Cuando se producen       |
|  | Contactos con la red comercial  | De forma continua        |
|  | Teléfono  | De forma continua        |
|  | Mail  | De forma continua        |
|  | Formación   | De forma continua        |
|  | Página web y redes sociales   | De forma continua        |
|  | Gestión de contratos y pedidos  | De forma continua        |
|  | Reuniones   | Ocasional                |
|  | Eventos, ferias, etc.   | Ocasional                |
| <b>Empleados</b>                                       | Comité de Empresa   | Anual como mínimo        |
|  | Comité de Recursos Humanos  | Semanal                  |
|  | Reuniones de responsables con empleados   | Diario                   |
|  | Reuniones Lean Manufacturing  | Diario-semanal           |
|  | Tablero de comunicación   | De forma continua        |
|  | Formación   | De forma continua        |
|  | Convenciones comerciales  | Anual                    |
|  | Comunicación personal durante el trabajo  | De forma continua        |
|  | Con Departamento de RRHH  | Cuando resulta necesario |
|  | Comité de Prevención  | Trimestral               |
| <b>Proveedores</b>                                     | Teléfono  | De forma continua        |
|  | Mail  | De forma continua        |
|  | Visitas   | Ocasional                |
|  | Reuniones   | Ocasional                |
| <b>Sociedad del entorno cercano/ciudad de Albacete</b> | Actos benéficos   | Ocasional                |
|  | Reuniones con entidades e instituciones   | Ocasional                |
|  | Colaboración con entidades con personas con discapacidad y en riesgo de exclusión | De forma continua        |
|  | Teléfono  | De forma continua        |
|  | Mail  | De forma continua        |

| <b>GRUPO DE INTERES</b>              | <b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b>  | <b>FRECUENCIA</b>    |
|--------------------------------------|---------------------------------|----------------------|
| <b>Accionistas/socios</b>            | Reuniones                       | Al menos dos al año  |
|                                      | Teléfono                        | De forma continua    |
|                                      | Mail                            | De forma continua    |
| <b>Sociedad</b>                      | Página web                      | De forma continua    |
|                                      | Medios de comunicación          | Ocasional            |
|                                      | Servicio de atención telefónica | De forma continua    |
|                                      | Redes sociales                  | De forma continua    |
|                                      | Participación en eventos        | Cuando sea necesario |
| <b>Medios de comunicación</b>        | Teléfono                        | Ocasional            |
|                                      | Mail                            | Ocasional            |
|                                      | Eventos                         | Ocasional            |
|                                      | Reuniones                       | Ocasional            |
|                                      | Campañas                        | Ocasional            |
| <b>Usuarios finales/consumidores</b> | Página web                      | De forma continua    |
|                                      | Encuestas de satisfacción       | De forma continua    |
|                                      | Gestión de reclamaciones        | Ocasional            |
|                                      | Servicio de atención telefónica | De forma continua    |
|                                      | Redes sociales                  | De forma continua    |

## ANEXO I: CUADRO DE EQUIVALENCIA GRI

| Nº    | CONTENIDO  | CAPÍTULO Y APARTADO   | PÁGINA   |
|-------|--|---|----------|
| G4-1  | a. Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.  | Carta del Director General.   | 3-4      |
| G4-3  | a. Nombre de la organización.  | Toda la Memoria.  | Varias   |
| G4-4  | a. Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.   | Capítulo I, Apto. "Productos de ARCOS HERMANOS".  | 8-9      |
| G4-5  | a. Lugar donde se encuentra la sede de la organización.  | Capítulo I, Apto. "Instalaciones y medios".   | 7        |
| G4-6  | a. Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria  | Capítulo I, Apto. "Escala de la organización" y Capítulo II, Apto. "Distribución de las ventas".                            | 9, 13-14 |
| G4-7  | a. Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.  | Capítulo I, Apto. "Organización y propiedad jurídica".  | 7        |
| G4-8  | a. Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).  | Capítulo II, Apto. "Distribución de las ventas".  | 13 a 15  |
| G4-9  | a. Determine la escala de la organización, indicando:<br>- número de empleados;<br>- número de operaciones;<br>- ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público);<br>- capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y<br>- cantidad de productos o servicios que se ofrecen.   | Capítulo I, Apto. "Escala de la organización".  | 9        |
| G4-10 | a. Número de empleados por contrato laboral y sexo.<br>b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.<br>c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.<br>d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.<br>f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola). | Capítulo III, Apto. "Datos generales de la plantilla".<br>Capítulo III, Apto. "Colaboración con personas con discapacidad". | 23, 19   |
| G4-11 | a. Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.   | Capítulo V, Apto. "Unas buenas condiciones laborales".  | 26       |

| Nº    | CONTENIDO  | CAPÍTULO Y APARTADO  | PÁGINA                    |
|-------|--|--|---------------------------|
| G4-12 | a. Describa la cadena de suministro de la organización.  | Capítulo II, Apto. "Relación con los proveedores".   | 16                        |
| G4-13 | a. Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo:<br>- cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones;<br>- cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y<br>- cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato. | Capítulo I, Apto. "Organización y propiedad jurídica".<br>Capítulo II, Apto. "Relación con los proveedores".   | 7, 16                     |
| G4-14 | a. Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.  | Capítulo IV, Apto. "Medidas de reducción del impacto ambiental".   | 36                        |
| G4-15 | a. Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.  | Capítulo I, Apto. "Participación en Asociaciones", Capítulo III, Aptos. "Integración y apoyo social", "Colaboración con personas con discapacidad intelectual", "Lucha contra el cáncer y la diabetes", "Promoción del deporte", "Colaboración con el Museo de la Cuchillería de Albacete", y Capítulo IV, Apto. "Adheridos a Ecoembes". | 11, 19, 20, 21, 22, 37-39 |
| G4-16 | a. Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales:<br>- ostente un cargo en el órgano de gobierno;<br>- participe en proyectos o comités;<br>- realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias;<br>- considere que ser miembro es una decisión estratégica.<br>Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.   | Capítulo I, Apto. "Participación en asociaciones".   | 11                        |
| G4-17 | a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.<br>b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.<br>La organización puede aportar este Contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes.   | Capítulo I, Apto. "Organización y propiedad jurídica".   | 7                         |

| Nº    | CONTENIDO   | CAPÍTULO Y APARTADO   | PÁGINA       |
|-------|---|---|--------------|
| G4-18 | <p>a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.</p> <p>b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.</p>  | Capítulo V, Apto. "Aplicación de principios de GRI en la elaboración de la Memoria" y "Proceso de elaboración de la Memoria". | 41-42, 42-60 |
| G4-19 | a. Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.  | Capítulo V, Apto. "Proceso de elaboración de la Memoria".   | 55-57        |
| G4-20 | <p>a. Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indique si el Aspecto es material dentro de la organización.</li> <li>- Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>---una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión;</li> <li>o</li> <li>--- una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión.</li> </ul> </li> </ul> <p>Indique cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.</p> | Capítulo V, Apto. "Proceso de elaboración de la Memoria".   | 58           |
| G4-21 | <p>a. Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indique si el Aspecto es material fuera de la organización.</li> <li>- Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así.</li> </ul> <p>Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es materiales para las entidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indique cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.</li> </ul>   | Capítulo V, Apto. "Proceso de elaboración de la Memoria".   | 58           |
| G4-22 | a. Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.  | Capítulo V, Apto. "Perfil de la Memoria".   | 40           |
| G4-23 | a. Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.  | Capítulo V, Apto. "Cobertura de los aspectos materiales".   | 59           |
| G4-24 | a. Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.   | Capítulo V, Apto. "Proceso de elaboración de la Memoria".   | 42-46        |
| G4-25 | a. Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.  | Capítulo V, Apto. "Proceso de elaboración de la Memoria".   | 42-46        |
| G4-26 | a. Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.   | Capítulo V, Apto. "Aplicación de principios de GRI en la elaboración de la Memoria" y "Proceso de elaboración de la Memoria". | 41-42, 42-60 |

| Nº     | CONTENIDO   | CAPÍTULO Y APARTADO  | PÁGINA                 |
|--------|---|--|------------------------|
| G4-27  | a. Señale qué cuestiones y problemas clave se han identificado a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.  | Capítulo V, Apto. "Proceso de elaboración de la Memoria".  | 47-56                  |
| G4-28  | a. Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).   | Capítulo V, Apto. "Perfil de la Memoria".  | 40                     |
| G4-29  | a. Fecha de la última memoria (si procede).   | Capítulo V, Apto. "Perfil de la Memoria".  | 40                     |
| G4-30  | a. Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).   | Capítulo V, Apto. "Perfil de la Memoria".  | 40                     |
| G4-31  | a. Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.   | Capítulo V, Apto. "Perfil de la Memoria".  | 40                     |
| G4-32  | a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.<br>b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.   | Capítulo V, Apto. "Perfil de la Memoria".  | 40                     |
| G4-33  | a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.<br>b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.<br>c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.<br>d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización. | Capítulo V, Apto. "Perfil de la Memoria".  | 40                     |
| G4-34  | a. Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.   | Capítulo I, Aptdos. "Introducción" y "Organización y propiedad jurídica".  | 6, 7                   |
| G4-56  | a. Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.   | Capítulo I, Apto. "Principios y valores".  | 10                     |
| G4-DMA | Información sobre el enfoque de gestión   | Aptdos. "Introducción y enfoque de la empresa".  | 12, 17-18, 34          |
| G4-EC1 | Valor económico directo generado y distribuido  | Capítulo II, Apto. "Principales datos económicos".   | 13                     |
| G4-EC7 | Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios   | Capítulo III, Subcapítulo "¿Qué hacemos por la sociedad?"; Capítulo IV, Apto. Nuevas medidas de reducción del impacto ambiental", Capítulo I "Presentación de ARCOS HERMANOS", Apto. "Instalaciones y medios". | 19-22<br>35-36,<br>7-8 |
| G4-EC8 | Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos   | Capítulo III, Subcapítulo "¿Qué hacemos por la sociedad?".   | 19-22                  |



| <b>Nº</b> | <b>CONTENIDO</b>  | <b>CAPÍTULO Y APARTADO</b>   | <b>PÁGINA</b> |
|-----------|---|--|---------------|
| G4-EC9    | Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales  | Capítulo II, Apto. "Relación con los proveedores".   | 16            |
| G4-EN27   | Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios  | Capítulo IV, Aptos. "Medidas de reducción del impacto ambiental" y "Mejoras en los envases". | 35- 39        |
| G4-EN29   | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental  | Capítulo IV, Apto. Cumplimiento de la legislación ambiental".                                | 36            |
| G4-EN31   | Desglose de los gastos y las inversiones ambientales  | Capítulo IV, Apto. "Medidas de reducción del impacto ambiental".                             | 35-36         |
| G4-LA1    | Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, por sexo y por región  | Capítulo III, Apto. "Mantenimiento del empleo".  | 24-25         |
| G4-LA2    | Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad   | Capítulo III, Apto. "Unas buenas condiciones laborales".                                     | 26            |
| G4-LA3    | Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosados por sexo  | Capítulo III, Apto. "Compromiso con la igualdad".  | 28            |
| G4-LA6    | Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismos, y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo  | Capítulo III, Apto. "Prevención de riesgos laborales".                                       | 28-29         |
| G4-HR3    | Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas   | Capítulo III, Apto. "Compromiso con la igualdad".  | 28            |
| G4-SO5    | Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas   | Capítulo I, Apto. "Principios y valores".  | 10            |
| G4-SO8    | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa  | Capítulo I, Apto. "Principios y valores".  | 10            |
| G4-PR1    | Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras   | Capítulo III, Apto. "Los procesos de fabricación y las mejoras en el producto".              | 30            |
| G4-PR2    | Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes | Capítulo III, Apto. "Los procesos de fabricación y las mejoras en el producto".              | 31            |
| G4-PR3    | Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos                    | Capítulo III, Apto. "El packaging de los productos ARCOS y su etiquetado".                   | 31-32         |
| G4-PR4    | Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado   | Capítulo III, Apto. "El packaging de los productos ARCOS y su etiquetado".                   | 32            |
| G4-PR5    | Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes  | Capítulo III, Apto. "Satisfacción de los clientes y usuarios".                               | 32-33         |

| Nº     | CONTENIDO   | CAPÍTULO Y APARTADO                       | PÁGINA |
|--------|---|---|--------|
| G4-PR7 | Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado | Capítulo I, Apto. "Principios y valores". | 10-11  |

## ANEXO II: PRÓXIMOS OBJETIVOS

| OBJETIVOS 2.017-2.019 |  |   |  |   |   |
|-----------------------|--|---|--|---|---|
| DIMENSIÓN             | AREA   | OBJETIVOS PARA 2.017  | PERSPECTIVAS RESPECTO A OBJETIVOS 2.017  | OBJETIVOS 2.017-2.019   | PERSPECTIVAS RESPECTO A OBJETIVOS 2.017-2.019   |
| ECONÓMICA             | MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE.<br>EFICIENCIA DE LOS PROCESOS. | Construcción de un almacén automatizado (en el almacén de materia prima y semielaborado).   | Finalizar el proceso de selección de la empresa y de la aplicación informática más adecuada.<br>Disponer del proyecto, licencias, presupuesto aprobado, y plazos de ejecución. | Finalización de la construcción del almacén y puesta en marcha por fases mediante la implantación de un SGA (Sistema de Gestión de Almacén), con el objetivo de dar un mejor servicio al cliente. | Se prevé que esté en funcionamiento de 2.018.   |
|                       | MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE.<br>EFICIENCIA DE LOS PROCESOS. | Realización del proceso de selección de la empresa proveedora, y de la aplicación informática de Sistema de Gestión de Almacén, más adecuada a los procesos del almacén de productos terminados de ARCOS. | Finalizar el proceso de selección de la empresa y de la aplicación informática más adecuada.   | Total implantación del SGA en el almacén de producto terminado, para mejorar el proceso de preparación de pedidos.  | De acuerdo a los hitos del proyecto, se espera la total implantación de la aplicación a finales de 2.018. |

| OBJETIVOS 2.017-2.019 |   |   |   |   |   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|
| DIMENSIÓN             | AREA  | OBJETIVOS PARA 2.017  | PERSPECTIVAS RESPECTO A OBJETIVOS 2.017   | OBJETIVOS 2.017-2.019   | PERSPECTIVAS RESPECTO A OBJETIVOS 2.017-2.019   |
| AMBIENTAL             | REDUCCION DEL CONSUMO DE PAPEL. EFICIENCIA DE LOS PROCESOS.   | Implantación de un sistema de gestión documental (Docuware) en los Departamentos de Compras, Costes, Comercial, y Administración, para la minimización del consumo en papel y la eficiencia de los procesos.  | Concluir el proceso de selección y adquisición del programa Docuware, y la implantación en los mencionados Departamentos. | Implantación en otros departamentos en los que pueda incrementarse la eficacia de los procesos y reducirse el consumo de papel, como el Departamento de RRHH. | Se va a seguir analizando actividades en las que se pueda incorporar Docuware, e implantándolo. |
|                       | REDUCCIÓN DE CONSUMO DE ACERO. MEJORA DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN. MEJORA DE LAS CONDICIONES LABORALES. | Análisis de viabilidad del proyecto de implantación de una línea de corte al láser, y selección de los proveedores. Esto implicará mayor flexibilidad en la fabricación, mayor rapidez en los pedidos, mejor aprovechamiento del rollo de acero, y la mejora de las condiciones laborales de los empleados de la sección de corte por reducción del nivel de ruido. | Finalización del mencionado análisis y selección del proveedor adecuado.  | Construcción de la línea en 2018 y puesta en funcionamiento en 2.019.   | Finalización de construcción y puesta en funcionamiento.  |

| <b>OBJETIVOS 2.017-2.019</b> |                                      |  |   |  |  |
|------------------------------|--------------------------------------|--|---|--|--|
| <b>DIMENSIÓN</b>             | <b>AREA</b>                          | <b>OBJETIVOS PARA 2.017</b>  | <b>PERSPECTIVAS RESPECTO A OBJETIVOS 2.017</b>  | <b>OBJETIVOS 2.017-2.019</b>   | <b>PERSPECTIVAS RESPECTO A OBJETIVOS 2.017-2.019</b>         |
| SOCIAL                       | MEJORA DE LAS CONDICIONES LABORALES. | Estudio sobre la implantación de la jubilación parcial voluntaria en la organización, que facilita la jubilación de los trabajadores, y permite la contratación de personal joven. | Está previsto aprobar un plan de jubilación anticipada voluntaria, una vez cumplidos los 63 años. | Implantación del plan una vez aprobado por el Comité de Empresa, y puesta en funcionamiento. | Incorporación en las políticas laborales de la organización. |

## 1. ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante SGS ICS) ha realizado, a petición de ARCOS HERMANOS, S.A. (en adelante ARCOS) la Verificación Independiente del documento Memoria de sostenibilidad Año 2016 correspondiente al periodo 2014-2016.

El alcance de la Verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento.

## 2. INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado, así como su elaboración es responsabilidad exclusiva de ARCOS.

SGS ICS no ha participado ni asesorado en la elaboración del documento verificado. Se ha limitado a actuar como verificador independiente, comprobando para ello la adecuación de los contenidos de la memoria.

El contenido de este Informe de Verificación y las opiniones contenidas en el mismo son únicamente responsabilidad de SGS ICS.

## 3. VERIFICACIÓN

Para la verificación independiente de la Memoria se ha utilizado la metodología de SGS ICS consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y siguiente los principios establecidos en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (G4) de Global Reporting Initiative (GRI).

Nuestro trabajo de verificación independiente ha consistido en la formación de preguntas a determinados Departamentos de ARCOS implicados en la elaboración de la Memoria, así como en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo descritos a continuación:

- Reuniones con el personal de distintos departamentos de ARCOS para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Comprobación de los indicadores incluidos en la memoria, su correspondencia con los recomendados por la Guía y la aplicabilidad de los mismos.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI y su adecuada compilación. Dicha revisión se ha realizado en la sede de ARCOS.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados.

En particular, para esta Verificación los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la Certificación de Auditoría de las cuentas anuales de la Sociedad, efectuada por una empresa auditora externa independiente.

El Equipo Verificador estuvo formado por personal de SGS ICS:

- Dña. Marina Cernuda
- Dña. Elvira Rodríguez

## 4. CONCLUSIONES

En base a la verificación realizada, el equipo verificador de SGS ICS considera que:

- La Memoria de Sostenibilidad Año 2016 ha sido elaborada de conformidad con las exigencias de la Guía G4.
- Las conclusiones que se derivan de la verificación realizada, con el alcance descrito en los apartados anteriores, no han pues de manifiesto errores de carácter significativo.

El nivel de aplicación GRI declarado por ARCOS (En conformidad – Esencial) es apropiado. En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de ARCOS un informe interno que contiene nuestros hallazgos y áreas de mejora.

20 de julio de 2018

SGS ICS Ibérica, S.A.

**SGS ICS Ibérica, S.A.**  
C/ Trespaderne, 29  
28042 MADRID  
Tel: 91 313 81 66  
Fax: 91 313 80 21