



**Grupak**

Papel y embalaje de cartón corrugado

**2014**

**Informe de Responsabilidad  
Social y Sustentabilidad**



## El Concepto de Responsabilidad Social y Sustentabilidad Grupak

*En Grupak entendemos el desarrollo sustentable como la oportunidad de crear más, con más valor y ocupando menos recursos.*

Representa la oportunidad de innovar y atender responsablemente nuestro negocio, a partir del involucramiento con nuestros colaboradores, clientes, comunidad y proveedores.

Como empresa, buscamos a través de la responsabilidad social y sustentabilidad, la oportunidad para mejorar constantemente nuestros procesos de producción en beneficio del medio ambiente y la comunidad; brindando puntual atención a las necesidades de nuestros diversos grupos de interés, buscando mantener nuestro liderazgo a partir del servicio y calidad de nuestro producto dentro de la industria del papel y cartón corrugado.





## Mensaje del Director General

En Grupak estamos convencidos de que la responsabilidad social y sustentabilidad la hacemos todos. Enfocando nuestro esfuerzo a través de todas las unidades de negocio, con el apoyo y dedicación de nuestra gente.

Comprometidos a tener cada año mejores prácticas que permitan el fortalecimiento de nuestra estrategia empresarial de responsabilidad social y sustentabilidad; en Grupak, buscamos trabajar con seguridad, calidad y transparencia en cada una de nuestras operaciones, con la intención de ir siempre más allá de lo que marca la ley.

Sabedores de que nuestros productos y el servicio brindado representan el mejor diferenciador frente a la competencia, reconocemos que aún hay mucho por hacer para beneficio de la comunidad de la que somos parte, del medio ambiente que impactamos y en continuidad al mismo éxito del negocio.

Durante el 2014 y gracias al trabajo y dedicación que día a día imprimen nuestros colaboradores, logramos exceder las expectativas de nuestros socios, accionistas y clientes; gracias a la firma de nuevos contratos que permitieron colocar volúmenes más altos de nuestros productos, así como al arranque de nuestra nueva planta de papel ubicada en el Municipio de Emiliano Zapata, en el Estado de Hidalgo.

Conscientes de que el crecimiento conlleva grandes logros y mayores responsabilidades; en Grupak hacemos frente al futuro, respaldados en nuestra estrategia de responsabilidad social y sustentabilidad que desde hace más de tres años buscamos integrar, fortalecer y difundir con nuestros diversos grupos de interés; a través del correcto seguimiento y aplicación de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, del que somos signatarios desde 2012.

A nombre de Grupak y todos los que formamos parte de ella, agradecemos la confianza y apoyo de nuestros clientes, proveedores, socios y accionistas durante todo el 2014. Seguiremos enfocados en realizar iniciativas y acciones que generen valor hacia nuestros grupos de interés, la comunidad y el medio ambiente.

Cordialmente,

Santiago Durante Ponce  
Director General



# ndice

## **8 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN**

### **15 ESTRATEGIA EMPRESARIAL ESR**

**16** ÉTICA EMPRESARIAL

**18** CADENA DE VALOR

**19** CALIDAD DE VIDA

**21** SALUD Y SEGURIDAD

**22** FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

**23** CONSUMIDORES

**28** QUEJAS

**26** VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

**28** MEDIO AMBIENTE

**33** MULTAS Y SANCIONES

### **34 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS**

### **38 OBJETIVOS DEL DESARROLLO DEL MILENIO**

### **39 RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES**

### **39 CÁMARAS Y ASOCIACIONES**



## Perfil de la Organización

*Fundada en 1957, Grupak es una empresa 100% mexicana con gran experiencia en la industria integrada de fibra, papel y cartón corrugado.*





Con una producción de 240 toneladas diarias de papel, equivalentes a 81,000 toneladas anuales, y 6,500 toneladas de producto terminado al mes; durante 2014 alcanzamos una producción total de 62,000 toneladas de embalaje de cartón corrugado.

*En Grupak buscamos estar a la vanguardia tecnológica a través del empleo de maquinaria innovadora y ecoeficiente, actores fundamentales para el liderazgo de nuestra empresa en soluciones integrales de embalaje.*



# Visión

Ser un grupo líder en el mercado de embalaje industrial, comprometido con proporcionar productos y servicios de calidad internacional, que satisfagan las cambiantes necesidades de nuestros clientes, a través del desarrollo integral de un personal honesto y responsable con una actitud de trabajo en equipo.

# Misión

Satisfacer las necesidades de papel semikraft y embalaje de cartón corrugado, proporcionando soluciones integrales que salvaguarden los valores de nuestros clientes, teniendo como prioridad el desarrollo del talento humano, que asegure la rentabilidad y mejora continua del grupo.

# Valores

Nos dan unidad, son la base que fundamenta nuestro proceder para alcanzar la visión y misión.

En Grupak buscamos:

- Vivir el compromiso con pasión
- Trabajar con honestidad e integridad
- Ser altamente responsables y profesionales
- Creer en el trabajo en equipo y conducirnos con respeto
- Tener sentido de identidad, pertenencia



## Grupos de Interés

Para Grupak el involucramiento con sus grupos de interés es fundamental; por ello, hemos definido ocho grupos de interés de alto impacto para la organización, con quienes buscamos mantener relaciones estratégicas y de largo plazo.



## estrategia Empresarial ESR

En Grupak somos conscientes que nuestro desempeño financiero y operativo debe ir de la mano de una actuación destacada en materia de responsabilidad social y sustentabilidad como la única manera de asegurar la permanencia del negocio en el largo plazo.

Teniendo como eje base nuestra Ética y Valores, planteamos la Estrategia Empresarial ESR con la intención de generar valor a la organización y sus diversos grupos de interés mediante el trabajo de nuestras Cinco Comisiones:





## Ética Empresarial

Con la convicción de que nuestras operaciones se desarrollen bajo esquemas de confiabilidad y transparencia, nos apegamos a los más altos principios de ética en todos nuestros negocios.

A través de la elaboración de nuestro Código de Ética y su lanzamiento para 2015, deseamos guiar las decisiones y actuación de todos los que conformamos esta organización; de aplicación estricta y obligatoria -al margen de cualquier nivel jerárquico-, el Código de Ética persigue encaminar el esfuerzo de nuestro trabajo diario en el cumplimiento de nuestra misión, visión, valores y responsabilidad social.

Mediante el sistema de denuncias especialmente diseñado para prevenir cualquier violación a nuestro Código, deseamos prever cualquier situación que pueda poner en riesgo la operación y reputación de la empresa; así como, brindar protección a los informantes mediante el establecimiento de dos canales formales de comunicación:

- Correo electrónico: [denuncia@grupak.com.mx](mailto:denuncia@grupak.com.mx)
- Línea telefónica: 01 800 1GRUPAK (478 725)

Ambos canales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año.



En Grupak, estamos convencidos de que la única forma de hacer negocio es a través de la transparencia y legalidad de nuestras operaciones; por ello, rechazamos categóricamente el trabajo infantil o forzado; vigilamos nuestro actuar y el de nuestros proveedores; respetamos la dignidad de nuestros colaboradores y nos esforzamos por garantizar sus derechos y los de aquellos involucrados en la cadena de valor. Desde los más altos niveles de la organización estamos obligados a no ser partícipes de ningún acto que involucre o represente dar o recibir cualquier tipo de gratificación fuera del marco de la ley.

## cadena de Valor

*Nuestros proveedores son un elemento clave dentro de nuestro Sistema de Calidad y Producción.*



Para mantener relaciones sustentables y de largo plazo, durante el 2014 desarrollamos y difundimos el Código de Conducta para Proveedores Grupak. Con el objetivo de refrendarlo año con año, con nuestro Código buscamos propiciar la comunicación y cooperación con nuestros socios comerciales a partir de la integridad, el respeto, la transparencia y el rechazo a cualquier comportamiento que pueda implicar cualquier forma de corrupción.

## Calidad de Vida

Convencidos de que el éxito de Grupak es el resultado del compromiso, talento y trabajo de nuestros colaboradores; dedicamos esfuerzos basados en la honestidad y responsabilidad, con la intención de ofrecer programas y herramientas que le permitan a nuestros colaboradores desarrollarse integralmente.

Apegados a los estándares laborales internacionales, en nuestra organización apoyamos la libertad de asociación y reconocemos el derecho a la negociación colectiva. Respaldamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso; ni con nuestro personal directo, ni con aquellos contratistas o subcontratistas que nos brindan apoyo en las actividades.

Como empresa buscamos ser incluyentes y crear un marco favorable de relaciones laborales, basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad; basados en las capacidades profesionales de nuestros colaboradores y postulantes, más allá de aspectos demográficos, de género, raza o edad.



# Salud y Seguridad

Con una plantilla laboral de 937 personas de planta y 109 eventuales; retribuimos a nuestros colaboradores – hombres y mujeres - con salarios y prestaciones acordes a la normativa vigente y beneficios superiores a los que marca la ley.

Además, realizamos evaluaciones de puesto y desempeño al 100% de nuestro personal por lo menos una vez al año.

Asimismo, durante 2014 logramos reincorporar al 100% de nuestros colaboradores tras incapacidad por maternidad y paternidad.

Como organización uno de nuestros principales compromisos es la creación de entornos laborales óptimos y seguros para el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias.

Para ello, contamos con un Comité de Protección Civil el cual contribuye a salvaguardar la seguridad y salud de nuestro personal. Formado en un 50% por personal de confianza y un 50% restante por personal sindicalizado; celebra sesiones mensualmente, sumando para el periodo de reporte 14 reuniones y 4 auditorías internas realizadas en los centros de trabajo.

En Grupak, contamos con el Sistema Administración de la Seguridad, Salud y Protección Ambiental (SASSPA), el cual implica campañas y programas de capacitación especializada enfocados en la prevención de riesgos laborales, tales como: Toma dos, primeros auxilios, tarjetas candado, manejo seguro de vehículos, trabajo en alturas, entre muchos otros. Estos programas y campañas tienen como objetivo fomentar una cultura de autocuidado, cubriendo el entorno laboral, familiar y de la comunidad.



ACCIDENTES Y ENFERMEDADES	
Nº de accidentes de trabajo propios (no en itinere) en el año	3
Nº de días perdidos por accidente de trabajo en el año	62
Nº de accidentes mortales propios	0
Nº de accidentes mortales de colaboradores	0
Nº de accidentes graves de colaboradores	0



## Formación y Capacitación

En Grupak impulsamos el desarrollo de competencias (habilidades) clave para el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores; para lograrlo, brindamos de manera constante programas de formación y capacitación que potencializan sus habilidades y aptitudes.

Durante el año se impartieron 225,590 horas hombre de capacitación, un promedio de 205 horas por colaborador, con una inversión promedio de \$160,000 por ubicación.

Entre los temas impartidos durante las capacitaciones se encuentran:

- Desarrollo Humano (Trabajo en Equipo, Relaciones Humanas, Liderazgo, etc.)
- Capacitación Técnica en Puesto (Habilidades y destrezas)
- Sistemas Implementados Grupak (CALIDAD, SASSPA, FSC CoC (Certificación),
- Mejora Continua (Formación de Instructores Internos, Auditores Internos, etc.)
- Capacitación a Brigadas (Vs. Incendio, Primeros Auxilios, Búsqueda y Rescate)
- Capacitación Especializada



## Consumidores

Como empresa buscamos crear un canal de comunicación directo hacia nuestros clientes, informando de manera oportuna y transparente sobre la elaboración y comercialización de nuestros productos.

Con ello, no sólo buscamos obedecer a la demanda de estos sino dar a conocer sus atributos sostenibles; a fin de facilitar a nuestros clientes y consumidores el minimizar el impacto ambiental.

El compromiso con nuestros clientes radica en garantizar la capacidad profesional de todo el equipo humano que integra a la empresa, operar bajo el más estricto apego a la normativa vigente y a los estándares de calidad más altos.

Para lograrlo, contamos con un programa de visitas técnicas y evaluación mensual por parte de nuestros clientes; los cuales, nos permite conocer el grado de satisfacción, opinión o cualquier tipo de queja, a partir del servicio, ventas y calidad del producto.

# Quejas

Como parte del procedimiento marcado por nuestro Sistema de Calidad ISO 9001:2008, llevamos a cabo un registro en un tiempo no mayor a 48hrs y un máximo de respuesta de 15 días después de levantada la queja, el plazo establecido de resolución puede ser variable a consecuencia de las actividades a realizar en las plantas para evitar la no conformidad, el cual se plasma en los análisis de causa raíz.

## 2014

Total de pedidos colocados	<b>26,560</b>
Porcentaje total de quejas generadas	<b>2.4%</b>
Porcentaje total de quejas atendidas y resueltas	<b>100%</b>

\* cada pedido colocado corresponde a una orden de fabricación

NOTIFICACIÓN DE QUEJAS ATENDIDAS Y RESUELTAS POR EVENTO EN 2014	
Calidad	<b>442</b>
Servicio*	<b>201</b>

\*Se considera quejas en el servicio a: errores de venta, colocación de embarques, mala o nula utilización de equipo de protección personal, entre otros.

### CUMPLIMIENTO TRIMESTRAL\*

1er. Trimestre	92%
2do. Trimestre	95%
3er. Trimestre	93.7%
4to. Trimestre	95.7%
<b>Promedio Anual</b>	<b>93.8%</b>

\* Dentro de los 15 días con acciones correctivas a cada queja emitida por los clientes

En coordinación con una empresa externa, anualmente realizamos una evaluación para todos nuestros clientes, la cual comprende el servicio del área comercial, planta y calidad; logrando en 2014 un 98% de satisfacción.

En Grupak nos esforzamos diariamente por ofrecer un mejor servicio; por ello, hemos destinado para 2015 el lanzamiento y capacitación del Manual de Atención a Clientes y Decálogo de Servicio, para beneficio de nuestro personal y consumidores.

# Vínculo con la Comunidad

En Grupak, buscamos transformar positivamente las comunidades en donde operamos, compartiendo con la sociedad nuestra cultura de generación simultánea de valor económico, social y ambiental; lo anterior puede ser posible gracias a nuestros programas de desarrollo comunitario, nuestra oferta de productos, servicios y abastecimiento sostenible.

A partir de la construcción y puesta en marcha de nuestra nueva planta de papel en el Municipio de Emiliano Zapata, Estado de Hidalgo; en 2014 generamos 210 empleos directos que beneficiaron a ésta y otras comunidades cercanas.

Buscando contribuir con el desarrollo de la sociedad en su conjunto y claros del impacto que nuestras operaciones tienen en la sociedad, en Grupak hemos destinado diferentes contribuciones económicas y en especie, con la intención de colaborar en el desarrollo de diversas instituciones de acuerdo a nuestras directrices.

Gracias a las bondades de nuestro producto, en el mes de junio tuvimos la oportunidad de participar con la Red Materno Infantil, asociación civil dedicada a promover la salud en el embarazo para reducir la morbi-mortalidad materno-infantil; en la entrega de 250 “cunas de cartón” (cajas cuna) al Hospital General de Tláhuac en la Ciudad de México.

A través de estas cunas buscamos brindar a las madres no solo la posibilidad de tener un lugar digno para que duerman a sus bebés, sino el compromiso de acudir puntualmente a su revisión médica para poder acceder a este beneficio una vez el nacimiento.

En materia de seguridad, también hemos podido contribuir en beneficio de nuestra comunidad; en el mes de septiembre en conmemoración al terremoto de 1985 y con la participación de vecinos cercanos a la Planta de Cuernavaca, como el Colegio Boston, se llevó a cabo un macro simulacro en colaboración con personal de protección civil y la Dirección del Instituto Estatal de esta institución.



# Medio Ambiente

**7 DATOS** que no sabías de nuestro **CARTÓN**

**Grupak**  
Sustentabilidad y Responsabilidad Social

Un árbol equivale a **3m<sup>3</sup>** de **MADERA** está compuesto de fibra, lignina, hemicelulosa, agua y corteza

Lo aprovechable del árbol durante el proceso de elaboración de la celulosa es de aproximadamente **30%** **DE FIBRA**

El cartón está hecho de celulosa o fibra de madera reciclada en un alto porcentaje de su composición; en **Grupak** no utilizamos celulosa, únicamente cartón 100% reciclado por lo que en la elaboración de nuestras cajas no talamos ni en solo árbol

El cartón es un material **duradero y sustentable**

**No es contaminante** pues no produce residuos peligrosos ni productos tóxicos

**100% RECICLABLE Y BIODEGRADABLE**

Minimiza la generación de residuos y aporta un eficaz sistema de recuperación y reciclaje

Gracias a nuestro modelo de negocio y al trabajo que día a día desempeñamos, durante 2014 pudimos salvar:

**111,374** TONELADAS DE FIBRA DE MADERA

**190,384** ÁRBOLES

**4,231** HECTÁREAS DE BOSQUE

**6 VECES** el tamaño del BOSQUE DE CHAPULTEPEC

**México Ambiente**

Comprometidos con la protección al medio ambiente, en Grupak buscamos minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones utilizando los recursos naturales con responsabilidad y estricto apego a las leyes ambientales aplicables.

Por esta razón, llevamos a cabo un monitoreo mensual del consumo eléctrico, de gas LP, diesel, gasolina y de las emisiones de CO2. Así como inversiones periódicas en maquinaria innovadora y ecoeficiente, que nos permitan mitigar el impacto ambiental de los procesos de producción en nuestras tres plantas industriales.



# Consumo Energético

La energía es un insumo indispensable para nuestra operación, por lo que buscamos continuamente hacer nuestros procesos más eficientes a fin de disminuir su consumo.

TIPO DE MATERIAL	ABASTECIMIENTOS	TOLUCA	CUERNAVACA	HIDALGO
Gasolina (L)	97,745	9,588	-	19,485
Diesel (L)	50,284	618,479	129,015	315,729
Gas L.P. (L)	72,258	136,755	67,679	63,087
Gas Natural m <sup>3</sup>	-	-	429,318.39	-

ENERGÍA ELÉCTRICA (KWh)			
ABASTECIMIENTOS	TOLUCA	CUERNAVACA	HIDALGO
473,728	2,938,970	44.398,789	17,237,119



## Consumo de Agua

La fabricación de cartón y papel implica un proceso intensivo en el uso de agua; por ello, utilizamos la tecnología más avanzada en sistemas de tratamiento de agua residual con la intención de potenciar su uso y reutilizar el agua en todos los procesos industriales.

2014		
CONSUMO DE AGUA	SUMINISTRO PÚBLICO M <sup>3</sup>	AGUA PARA PROCESO M <sup>3</sup> SUBTERRÁNEA/SUPERFICIAL
Toluca	14,107	-
Hidalgo	-	6,000 m <sup>3</sup> /día
Cuernavaca	3,901	473,647

DESCARGA DE AGUA RESIDUAL DEL PROCESO M <sup>3</sup>	
Toluca	14,107
Cuernavaca	410,578



## Emisiones

Como parte de nuestro compromiso en material ambiental, se incluye el identificar las emisiones de gases efecto invernadero en nuestras operaciones; la intención es continuar trabajando para reducir nuestros impactos.

EMISIONES DIRECTAS DE GASES EFECTO INVERNADERO TON/CO <sub>2</sub>	
Toluca	<b>4,268</b>
Hidalgo	<b>12,279</b>
Cuernavaca	<b>24,985.73*</b>
Abastecimientos	<b>210</b>

\* La información considerada corresponde a las emisiones de calderas y montacargas de área de abastecimientos de la planta

# Residuos

La recolección y tratamiento de residuos por gestores avalados por autoridades locales de medioambiente, son algunas de las actividades realizadas en el desarrollo de nuestras operaciones.

Con estas, buscamos asegurar un correcto manejo de los residuos generados y brindar a nuestro equipo de trabajo las herramientas necesarias para cumplir con los estándares ambientales establecidos en nuestro sistema de gestión ambiental así como en las leyes y normativas medio ambientales vigentes.

RESIDUOS NO PELIGROSOS (kg)	
Toluca	53,481
Hidalgo	1,285,085
Cuernavaca	5,539,480
Abastecimientos	96,109

RESIDUOS PELIGROSOS (kg)	
Toluca	-
Hidalgo	2,400
Cuernavaca	36,646.4
Abastecimientos	-

# Multas y Sanciones

En Grupak nos esforzamos en promover y trabajar bajo los más altos principios de transparencia y legalidad como eje rector de nuestras operaciones.

Apegados a nuestros valores, reconocemos la importancia del respeto a los acuerdos y compromisos establecidos en nuestros contratos; así como, la importancia de la rendición de cuentas.

En virtud de ello, damos fe que durante 2014 no se recibieron multas o sanciones por incumplimiento a la normatividad ambiental vigente.



# DERECHOS HUMANOS

## PRINCIPIO

# 01

Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

## PRINCIPIO

# 02

Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.



## Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

# ESTÁNDARES LABORALES

## PRINCIPIO

# 03

Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

## PRINCIPIO

# 04

Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

## PRINCIPIO

# 05

Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

## PRINCIPIO

# 06

Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.



# MEDIO AMBIENTE

## PRINCIPIO

# 07

Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

## PRINCIPIO

# 08

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

## PRINCIPIO

# 09

Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

# ANTICORRUPCIÓN

## PRINCIPIO

# 10

Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.





## Objetivos del Desarrollo del Milenio

Con las acciones desarrolladas por Grupak, la Compañía contribuye en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- OBJETIVO 1:** Erradicar la pobreza extrema y el hambre
- OBJETIVO 3:** Promover la igualdad entre los sexos y el empoderamiento de la mujer.
- OBJETIVO 7:** Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.



## Reconocimientos y Certificaciones

### ISO 9001: 2008

Otorgado por: SGS Organismo Certificador

### Sistema de Administración de la Seguridad, Salud y Protección Ambiental (SASSPA) de Dupont

### Empresa Segura

Otorgado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)

### Industria Limpia

Otorgado por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT)

### Pacto Mundial de Naciones Unidas

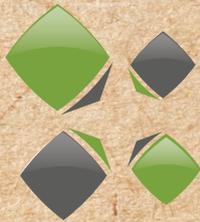
Adheridos desde 2012, estamos alineados a los Diez Principios del Pacto Mundial, los cuales se encuentran basados en las Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción; emitiendo nuestro Informe de Comunicación sobre el Progreso (CoP) año con año.



## Cámaras y Asociaciones

**CNICP** - Cámara Nacional de la Industria de la Celulosa y del Papel

**ANFEC** - Asociación Nacional de Fabricantes de cajas de cartón corrugado y fibra sólida



# Grupak

Papel y embalaje de cartón corrugado