



INFORME DE COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO

2017

Contenido

5

La responsabilidad social y sustentabilidad para Grupak

6

Mensaje del Director General

9

Perfil de la organización

23

Ética empresarial

25 Cadena de valor

27

Calidad de vida

27 Salud y seguridad

29 Formación y capacitación

30

Consumidores

32 Quejas

48

Multas y sanciones

49

Reconocimientos y certificaciones

51

Cámaras y asociaciones

11

Filosofía corporativa

- 11 Misión
- 11 Visión
- 11 Valores
- 12 Grupos de interés

13

Nuestra Estrategia ESR

15

Comisiones de trabajo

- 17 Auditoría en responsabilidad social

35

Vínculo con la comunidad

- 36 Sismos de septiembre

39

Medio ambiente

- 40 Consumo energético
- 41 Consumo de agua
- 41 Emisiones
- 42 Residuos

47

Auditorías

53

Principios del Pacto Mundial

- 53 Derechos humanos
- 53 Estándares laborales
- 53 Medio ambiente
- 53 Anticorrupción

54

Objetivos de Desarrollo Sostenible



La responsabilidad social y sustentabilidad para Grupak

En Grupak, entendemos la responsabilidad social como el mejor camino para dirigirnos hacia la sustentabilidad.

Nuestra prioridad es innovar y atender nuestro negocio con el compromiso de atender las expectativas que colaboradores, clientes, comunidad y proveedores tienen de la empresa.

A través de la responsabilidad social buscamos mejorar constantemente nuestros procesos de producción en beneficio del medio ambiente y la comunidad, con la mira puesta en la contribución que podemos hacer para dirigirnos hacia el desarrollo sustentable.

Entendemos que sólo de esta manera podemos dar atención puntual a las necesidades presentes y futuras de nuestros grupos de interés y mantener nuestro liderazgo en la industria del papel y cartón corrugado.

Mensaje del Director General

En Grupak hemos mantenido de manera permanente durante los últimos años un proceso de fortalecimiento de nuestra responsabilidad social, convencidos de que es un elemento clave para asegurar la sustentabilidad de nuestro negocio.

Esta convicción nos hace apostar por la mejora continua de nuestras prácticas y fortalecer nuestra empresa como socialmente responsable.

Los estándares en seguridad, calidad y transparencia de cada una de nuestras operaciones son un sello que nos distingue, buscando siempre superar las expectativas que nos marca la ley y los grupos de interés.

Sabemos que nuestros productos y servicio representan el mejor diferenciador frente a la competencia, pero también entendemos que cada vez es más importante la responsabilidad social para mantenerse como una empresa líder y por ello le damos un papel prioritario dentro de nuestra estrategia de negocio.





Con esta congruencia, 2017 significó un parteaguas en nuestro compromiso con la responsabilidad social, al llevar a cabo un robusto ejercicio de evaluación que nos permitió identificar el punto en que nos encontramos rumbo al desarrollo sustentable.

Esto nos anticipa retos que podemos atender, permeando nuestros valores para garantizar nuestro cumplimiento ético y multiplicando nuestro impacto positivo a colaboradores, clientes, la comunidad y el medio ambiente.

No quiero dejar de reconocer la solidaridad y compromiso que vivimos en Grupak, con motivo de la contingencia generada por los sismos de septiembre pasado en el país. Estoy cierto de que el éxito de nuestra empresa se sostiene en la calidad humana de cada uno de ustedes.

Los invito, sin más, a revisar este reporte de nuestra actuación socialmente responsable correspondiente a 2017, atendiendo el compromiso establecido con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2012 para comunicar y profundizar nuestros esfuerzos en materia de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Cordialmente,

Santiago Durante Ponce
Director General



Perfil de la organización

En Grupak sumamos más de 60 años como una orgullosa empresa 100% mexicana, lo cual respalda nuestro liderazgo y amplia experiencia en la industria de fibra, papel y cartón corrugado a nivel nacional.

Desde nuestra fundación, en 1957, hemos apostado por mantenernos a la vanguardia con los mejores equipos y tecnologías para ejecutar nuestros procesos. Actualmente, nuestra maquinaria innovadora y ecoeficiente se ha convertido en aliado clave para consolidarnos como líderes en la provisión de soluciones integrales de embalaje.

Para llevar a cabo nuestras operaciones, contamos con:

1 edificio corporativo



2 plantas para la fabricación de cartón corrugado



2 plantas productoras de papel



6 centros de abastecimiento fibroso



1,206
colaboradores



Filosofía corporativa

La filosofía que nos han permitido consolidar un éxito sostenido en Grupak se alinea con nuestra visión, misión y valores corporativos, los cuales conocen y asumen todos quienes formamos parte de la empresa.

Misión

Proporcionar soluciones innovadoras que satisfagan las necesidades de embalaje y papel, teniendo como prioridad el desarrollo del talento humano y la sustentabilidad.

Visión

Ser un grupo líder comprometido con proporcionar soluciones integrales que mejoren la competitividad de nuestros clientes, a través del desarrollo de un personal honesto, responsable y con una actitud de trabajo en equipo.

Valores

Los valores corporativos que asumimos en Grupak son la base que fundamenta nuestro proceder para alcanzar la visión y misión corporativas. En línea con este objetivo buscamos:

- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Responsabilidad
- Identidad



Grupos de interés



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



Nuestra Estrategia ESR

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

Teniendo como líneas directrices la ética y valores corporativos, planteamos nuestra Estrategia Empresarial de Responsabilidad Social (ESR) con el objetivo de generar valor a la organización y a nuestros grupos de interés, a través de:

- La gestión transversal de nuestra organización, en línea con criterios de responsabilidad social y desarrollo sustentable.
- Cinco comisiones de acción que se encargan de cada uno de los asuntos de responsabilidad social prioritarios para Grupak.

Nuestra Estrategia ESR está fundamentada en la ISO 26000, una guía de responsabilidad social reconocida a nivel internacional para empresas de cualquier tamaño y sector.

Con esta base partimos del entendimiento de que una organización satisface las necesidades de sus grupos de interés y es sustentable sólo si conoce cuáles son las materias fundamentales de la responsabilidad social y determina los aspectos que les son significativos para evaluar su impacto en las dimensiones económica, ambiental y social.





Comisiones de trabajo

Para ejecutar nuestra Estrategia ESR establecimos comisiones de trabajo que integran todas las áreas de trabajo y plantas de producción con adecuada representación, con el objetivo de enriquecer el esfuerzo.

Las cinco comisiones de trabajo en Grupak, a través de las cuales podemos abarcar todas las metarías fundamentales que establece la ISO 26000, son las siguientes:



Nuestra Estrategia ESR ha evolucionado de manera permanente desde 2012, a partir de un compromiso auténtico y profundo de nuestra Alta Dirección, que ha asumido este esfuerzo como estratégico para alcanzar los objetivos de la organización.

Nuestro modelo de gestión de trabajo ha abarcado desde el inicio seis fases de trabajos complementarias y continuas entre sí:



Este proceso de trabajo se ha desarrollado al punto hemos completado un primer ciclo de gestión y en 2017 nos encontramos en la posibilidad de dar inicio a un segundo momento, entendiendo que nos corresponde ahora actuar con mayor rigor y entendimiento del tema.

De esta manera, durante el año que reportamos llevamos a cabo esfuerzos que implicaron profundizar el esfuerzo realizado hasta ahora, con el objetivo de escalar nuestra Estrategia ESR a otro nivel.

Auditoría en responsabilidad social

Durante 2017 refrendamos nuestro compromiso con la responsabilidad social, con el compromiso de asumirla como parte misma de nuestra gestión empresarial y alinearla a todos nuestros procesos y operaciones corporativas.

Para ello partimos de un proceso de evaluación que implicó un ejercicio inédito y riguroso, no sólo en nuestra industria sino en el nicho de la responsabilidad social, a través de una auditoría que abarcó los ámbitos fundamentales que aborda la actuación socialmente responsable de las empresas.



Esta auditoría en responsabilidad social nos permitió identificar con mayor fiabilidad el punto al que hemos llegado a partir de los esfuerzos de nuestra Estrategia ESR y plantear líneas de acción que nos permitan consolidar los logros alcanzados hasta entonces.

Este ejercicio se llevó a cabo del 13 de marzo al 3 de abril de 2017, con las características de las auditorías internas y la colaboración de un tercer aliado, especializado y a su vez asesor en esta materia para Grupak. La auditoría abarcó cada uno de los 9 centros de trabajo de la organización:

- Oficinas corporativas
- Plantas: Cuernavaca, Hidalgo y Toluca
- Abastecedoras: Lerma, Querétaro, Cuautitlán, Puebla y Santa Clara

Durante el ejercicio se entrevistó a 58 trabajadores y se revisaron más de 1,000 documentos en materia laboral, ética, de seguridad, higiene y medio ambiente.

La auditoría se fundamentó en leyes, reglamentos y normas locales vigentes, que le aportan un carácter formal, en tanto que la cualidad de práctica voluntaria le da un elemento ético y de responsabilidad social.

Los 14 temas verificados se relacionan con asuntos incluidos dentro del espectro de la responsabilidad social y directamente relacionados con las comisiones que integran la Estrategia ESR de Grupak.

Nº	Puntos auditados	Asuntos y comisiones
1	Trabajo infantil	Calidad de vida
2	Trabajo forzado y trata de personas	
3	Abuso laboral	
4	Seguridad	
5	Higiene	
6	Manejo de Emergencias	
7	Salarios y Beneficios	
8	Jornada de trabajo y tiempo extra	
9	Libertad de asociación	
10	Discriminación	
11	Leyes y regulaciones	Ética empresarial
12	Terrenos y propiedades	
13	Cumplimiento ético	Vínculo con la comunidad
		Consumidores
14	Medio ambiente	Medio ambiente

La auditoría evaluó cada uno de los 14 temas de acuerdo con su porcentaje de incumplimiento, siendo en nivel verde de un riesgo bajo y el rojo de un riesgo elevado.

Color	Porcentaje	Detalle
Verde	0% - 9%	Cumplimiento total, sin hallazgos o pocos hallazgos que reportar, con un riesgo bajo y no sistemáticos.
Amarillo	10% - 20%	Pocos hallazgos no sistemáticos, o donde el riesgo es moderado.
Naranja	21% - 40%	Hallazgos reincidentes, donde el riesgo es moderado y la capacidad de reacción es baja.
Rojo	41% - 100%	Hallazgos reincidentes y sistemáticos, con un riesgo elevado y sin capacidad de reacción.

1	Trabajo infantil	1.19%
2	Trabajo forzado y trata de personas	1.42%
3	Abuso laboral	2.14%
4	Seguridad	4.04%
5	Higiene	4.28%
6	Manejo de emergencias	5.00%
7	Salario y beneficios	1.30%
8	Jornada de trabajo y tiempo extra	2.73%
9	Libertad de asociación	0.83%
10	Discriminación	2.61%
11	Leyes y regulaciones	1.66%
12	Terrenos y propiedades	0.00%
13	Cumplimiento ética	5.00%
14	Medio ambiente	0.23%
Total de incumplimiento		32.5%
Total de cumplimiento		67.5%

Los resultados obtenidos permitieron concluir que Grupak presenta un cumplimiento importante en todos los asuntos revisados, así como algunas oportunidades de mejora que guiarán nuestras líneas de acción a seguir.

		Corporativo	Plantas	Abastecimientos
1	Trabajo infantil	0%	0%	3.57%
2	Trabajo forzado y trata de personas	0%	0%	4.28%
3	Abuso laboral	2.14%	2.85%	1.42%
4	Seguridad	1.42%	5.00%	5.71%
5	Higiene	2.85%	5.00%	5.00%
6	Manejo de emergencias	5.00%	5.00%	5.00%
7	Salario y beneficios	0%	1.42%	2.50%
8	Jornada de trabajo y tiempo extra	0%	4.64%	3.57%
9	Libertad de asociación	0%	1.07%	1.42%
10	Discriminación	1.42%	5.00%	1.42%
11	Leyes y regulaciones	2.14%	0.71%	2.14%
12	Terrenos y propiedades	0%	0%	0%
13	Cumplimiento ética	5.00%	5.00%	5.00%
14	Medio ambiente	0%	0.71%	0%
Total de incumplimiento		20%	36.43%	41.08%
Total de cumplimiento		80%	63.57%	58.92%

El desglosado por centros de trabajo permitió identificar que el Corporativo se encuentra más adelantado en materia de cumplimiento, respecto de las plantas y, finalmente, abastecimientos.

Con base en lo anterior, estuvimos en posibilidad de identificar un primer boceto de nuestra materialidad, la cual incluye los siguientes asuntos:

- Salud y seguridad
- Gestión sustentable de insumos, agua, energía, emisiones, residuos
- Conciencia ambiental: colaboradores, comunidad, clientes
- Cultura ética en todos los niveles y operaciones
- Desarrollo del talento
- Competitividad e Innovación
- Inversión social y licencia social para operar (estratégica)
- Comunicación estratégica de RSC
- Cadena de valor sustentable

Estos asuntos corresponden a cada una de las comisiones, estableciendo el punto de partida de los objetivos a alcanzar con la Estrategia ESR Grupak 2018:

Objetivos	Medio Ambiente	Gestión sustentable de insumos, agua, energía, emisiones, residuos.
		Conciencia ambiental: colaboradores, comunidad, clientes.
	Vínculo con la comunidad	Licencia para operar.
		Inversión social.
	Consumidores	Competitividad: Reconocimiento valor agregado de Grupak.
		Innovación.
	Ética empresarial	Cultura ética en todos los niveles y operaciones.
		Prevención riesgos reputacionales.
	Calidad de vida	Salud y seguridad.
		Desarrollo del talento.
	Gestión de la RS	Comunicación estratégica para la culturización interna y clientes.

A partir de esto y durante 2018 estaremos trabajando en alinear nuestra Estrategia ESR con nuestro Sistema de Operaciones Grupak (SOG), con el objetivo de:

- Asegurar a todos los clientes, proveedores y otras partes interesadas que la organización desarrolla su actividad cumpliendo la legislación y en línea con la metodología de mejora continua.
- Crear un especial interés en maximizar la calidad del servicio, con el objetivo de ofrecer al mercado una oferta con valor añadido.
- Fomentar que la organización innove, lo que supone también un valor añadido para los accionistas.
- Incrementar la confianza, participación y comunicación interna que se produce entre el personal de la organización, incluyendo a la alta dirección.
- Establecer políticas, objetivos, programas, controles y revisiones integradas.





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 todas nuestras operaciones y negocios.

El lanzamiento institucional de nuestro Código de Ética se dio desde 2015, con el objetivo de guiar las decisiones y actuación de todos quienes conformamos esta organización.

Nuestro Código es de aplicación estricta y obligatoria para todos, independientemente del nivel jerárquico; pretende encaminar el esfuerzo del trabajo diario hacia el cumplimiento de nuestra filosofía corporativa y responsabilidad social.

Su lanzamiento y primera entrega se llevó a cabo durante el primer trimestre de 2015, mientras que la difusión del Código entre el personal de la empresa se dividió en sesiones que se realizaron ese mismo año entre mayo y julio.

El esfuerzo de difusión y conocimiento de nuestro Código de Ética al interior de la organización se fortaleció durante 2016, a través de una campaña que respondía de manera muy puntual aspectos relacionados con el Código, cómo qué es, a quién está dirigido, por qué es necesario y cómo puede ayudarle a cualquier colaborador.

Durante 2017 ofrecimos capacitación sobre el Código de Ética a 290 colaboradores de la planta de Toluca, lo que significó alcanzar a 100% de la plantilla laboral de ese sitio de trabajo.

A lo largo del año que reportamos registramos tres quejas presentadas a través del sistema de denuncias, a las cuales les dimos la atención correspondiente identificando que no aplicaba uno de los casos mientras que los otros dos continúan en proceso de seguimiento.

Este sistema fue especialmente diseñado para acotar cualquier violación a nuestro Código, con nuestro compromiso de prevenir 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
- 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 un negocio que permanece en el tiempo sólo es posible cuando sus operaciones se dan en el marco de la legalidad y transparencia.

Apegados a los estándares laborales internacionales, en nuestra organización apoyamos la libertad de asociación y reconocemos el derecho a la negociación colectiva.

Rechazamos categóricamente el trabajo infantil o forzado, tanto entre nuestro personal directo como entre los contratistas o subcontratistas que nos brindan apoyo en las actividades. Para ello, vigilamos nuestro actuar así como el de nuestros proveedores, respetamos la dignidad de nuestros colaboradores y nos esforzamos por garantizar sus derechos y los de aquellos involucrados en nuestra cadena de valor.

Asimismo, todos quienes formamos parte de Grupak 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.

Cuidamos que nuestros procesos y políticas vayan en línea con estos compromisos y garanticen el pleno respeto de los derechos humanos de los colaboradores, clientes, cadena de valor y demás grupos de interés que impactamos de alguna manera con nuestras operaciones.



Cadena de valor

Mantener relaciones sustentables y de largo plazo con quienes forman parte de nuestra cadena de valor es prioritario para Grupak, por lo que contamos con un Código de Conducta para Proveedores que establece las directrices que deben guiar su actuar.

Entre los valores que establece destacan: conducirse con integridad, respeto, transparencia y rechazo de cualquier comportamiento que pueda implicar alguna forma de corrupción.

Durante 2016 refrendamos este Código de Conducta con nuestra cadena de valor, a través de la comunicación y colaboración de nuestros socios comerciales y a partir de ese momento lo hemos ratificados de manera contante.



Calidad de vida

Convencidos de que el éxito de Grupak es el resultado del compromiso, talento y trabajo de nuestros colaboradores, fomentamos ambientes armónicos y favorables para las relaciones laborales plenas, a través de la inclusión, igualdad de oportunidades, no discriminación y el respeto a la diversidad.

En nuestras plantas así como en el Corporativo sumábamos al cierre de 2017 una plantilla laboral de 1,206 colaboradores, incluyendo sindicalizados, tanto en contratos de planta como eventuales. Del total de nuestra plantilla laboral, 1,006 colaboradores eran hombres y 200 mujeres.

Todos ellos gozan de salarios competitivos y prestaciones superiores a las que marca la ley, entre ellas aguinaldo de 30 días, fondo de ahorro, seguro de vida y seguro de gastos médicos mayores.

Nuestros criterios para elegir y promover el talento humano que sostiene nuestro éxito se fundamentan en las capacidades profesionales de candidatos y colaboradores, independientemente de aspectos demográficos, de género, raza, edad o cualquier otro que implique exclusión por nuestra parte.

Salud y seguridad

En Grupak entendemos que los entornos laborales óptimos y seguros nos permiten garantizar la salud y bienestar de todos quienes integramos la empresa, así como de nuestras familias.

Para promover estilos de vida saludables entre el personal fortalecimos el programa Gimnasia Laboral para promover la activación física entre los colaboradores, fortalecer la convivencia entre las áreas de trabajo y armonizar el clima organizacional.

Este programa inició en 2015 con una buena recepción por parte del personal de las tres plantas de producción y el Corporativo y se mantuvo durante 2016.

Durante 2017, arriba de 80% de nuestros colaboradores en todos nuestros sitios de trabajo se involucraron activamente en el programa de Gimnasia laboral, y sólo en el corporativo registramos una participación de alrededor de 20% y en la planta de Hidalgo de 60 por ciento.

El compromiso es mantener la dinámica e integrar a cada vez más colaboradores, por lo que hemos buscado acercamientos con las diversas áreas departamentales para identificar los horarios que les resulten más convenientes para participar.

Contamos con un Comité de Protección Civil, el cual contribuye a salvaguardar el bienestar y seguridad de nuestro personal. Integrado por personal de confianza y sindicalizado, el Comité celebra sesiones para atender y dar seguimiento a medidas que fortalezcan la seguridad al interior de nuestra empresa.

En cuestión de fatalidades, no registramos ninguna durante el periodo que se reporta, como puede observarse en nuestra pirámide de seguridad.

También contamos con el Sistema Administración de la Seguridad, Salud y Protección Ambiental (SASSPA), que consiste en campañas y programas de capacitación especializada enfocados en la prevención de riesgos laborales. Estos programas y campañas –entre los que se encuentran primeros auxilios, trabajo en alturas, tarjetas candado, manejo seguro de vehículos, toma dos y otros– tienen como objetivo fomentar una cultura de autocuidado y responsabilidad que proteja el entorno laboral.

Entre 2015 y 2017, los accidentes y días laborales perdidos que significaron se explican en la siguiente tabla:

Sede	2015		2016		2017	
	Accidentes incapacitantes	Días perdidos por accidente	Accidentes incapacitantes	Días perdidos por accidente	Accidentes incapacitantes	Días perdidos por accidente
Cuernavaca	2	30	10	237	8	119
Hidalgo	6	38	4	401	10	238
Toluca	5	76	2	10	0	0
Abastecimientos Hidalgo	1	3	0	0	0	0
Abastecimientos Cuernavaca	0	0	0	0	0	0
Pymssas	12	159	3	25	2	54
Externos	1	NA	0	0	0	0
Total	27	306	19	673	20	411

Formación y capacitación

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

Entre la amplia variedad de temas que abordamos están los relacionados con desarrollo humano, como trabajo en equipo, liderazgo, relaciones humanas, entre otros. También ofrecemos capacitación técnica o actualizaciones en diversos sistemas implementados en Grupak, como procesos de calidad, SASSPA, FSC CoC, certificaciones, etc.

Capacitamos a brigadas en primeros auxilios, contra incendios, búsqueda y rescate así como prevención de riesgos en general; también ofrecemos formación a instructores y auditores internos para mejorar nuestros procesos. Durante 2017, nuestro personal recibió algún tipo de capacitación sobre asuntos relacionados con la estrategia de Empresa Socialmente Responsable, como Código de Ética, filosofía Grupak, Política Ambiental, canal de denuncia, entre otros.

Además de las capacitaciones al personal de la planta de Toluca en materia del Código de Ética, capacitamos a más de 90% de nuestra plantilla en temas de filosofía Grupak en todos los sitios de trabajo. En otros temas se dio capacitación a más de 99% de los trabajadores mientras que únicamente en el Coportaivo se alcanzó 88% del personal.

También realizamos evaluaciones de puesto y desempeño a nuestro personal no sindicalizado.



Consumidores

Como empresa fomentamos un canal de comunicación directa con nuestros clientes, a través del cual les informamos de manera oportuna y transparente sobre la elaboración y comercialización de nuestros productos.

Con esto buscamos no sólo obedecer a la demanda de ellos sino darles a conocer las características sustentables de nuestros productos así como la importancia que esto tiene para nuestro negocio, con el objetivo de facilitarles su toma de decisiones y convertirnos en su opción para reducir su impacto ambiental.

El compromiso con nuestros clientes consiste en garantizar el mejor servicio por parte de la empresa, una operación bajo el más estricto apego a la normativa vigente y los estándares de calidad más altos.

Estamos conscientes de que nuestro éxito empresarial sólo será posible ofreciendo un trato excelente a todos nuestros clientes y guardando una estrecha relación entre calidad, precio y servicio, que nos permita diferenciarnos en el mercado actual.

Para atender este compromiso, nuestros clientes llevan a cabo visitas técnicas y evaluaciones mensuales a nuestros centros de trabajo, productos y servicio, lo cual nos permite conocer el nivel de satisfacción, opiniones, inquietudes y cualquier tipo de queja que tengan sobre la empresa.

Para fortalecer nuestro servicio, contamos con nuestro Manual de Atención a Clientes y Decálogo de Servicio, desarrollado en 2015 y del cual comenzamos capacitar ese mismo año, en una primera etapa que incluyó al personal que se desempeña de manera directa con clientes.



Este Manual establece las prácticas de atención que deben guiar el servicio ofrecido a nuestros clientes, tanto internos como externos a la organización. Durante 2016, formalizamos nuestro Decálogo de Atención al Consumidor para fortalecer aún más entre nuestros colaboradores ese compromiso de calidad en el servicio. Los 10 puntos fueron difundidos al interior de nuestra organización como parte de una campaña para ratificar nuestro compromiso con nuestros clientes.

Durante 2017 activamos la Campaña del Decálogo en el Plan de Trabajo 2018.

De manera adicional, a lo largo del año se planearon 1,277 visitas a clientes de Corrugado y Papel para conocer su nivel de satisfacción con la empresa. Éstas correspondieron a 54 visitas técnicas, 37 de corrugado y 17 de papel (asesoría técnica) así como visitas de y seguimiento atendidas (comercial), 1,121 de corrugado y 102 de papel.

La Evaluación de la Satisfacción del Cliente se dividió en: Producto (8.6), Servicio Comercial (8.2), Soporte Técnico (7.9), Gerencia/Dirección (8.6). Además, eliminamos el Cuestionario de Satisfacción a Clientes y lo sustituimos por nuestra Encuesta Externa de Marketing Group, que se realiza una vez al año aplicada a cada división: Corrugado, Lámina y Papel.

Quejas

Tal como lo establece el procedimiento marcado por nuestro Sistema de Calidad ISO 9001:2008, llevamos a cabo un registro puntual de las quejas presentadas por nuestros clientes en un tiempo no mayor a 48 horas y les damos respuesta en un tiempo máximo de 15 días.

El plazo establecido de resolución puede ser variable debido a las actividades que proceda realizar en las plantas para atender la no conformidad y queda establecido en los análisis de causa raíz.

En 2017 obtuvimos un acumulado de 27,756 pedidos colocados u órdenes de fabricación, con un registro de quejas -atendidas y resueltas- como se detalla a continuación:

Corrugado	24,591
Papel	3,165
Total anual	27,756

Quejas atendidas de calidad en 2017	
1er trim	97.70%
2º trim	83.40%
3er trim	92.30%
4º trim	97.00%
Promedio	92.60%

*en Grupak consideramos una queja en el servicio como errores de venta, colocación de embarques, mala o nula utilización de equipo de protección personal, entre otros.

Durante el año, nuestro cumplimiento trimestral dentro de los siguientes 15 días con acciones correctivas para cada queja emitida por nuestros clientes fue como se detalla a continuación:

Cumplimiento trimestral	
Primer trimestre	97.65%
Segundo trimestre	94.58%
Tercer trimestre	95.66%
Promedio	97.00%



Una vez al año y de la mano de una empresa externa llevamos a cabo un estudio que comprende a todos nuestros clientes para evaluar el servicio del área comercial, la planta y calidad de nuestros productos, como un ejercicio adicional a las evaluaciones periódicas referidas anteriormente.



Vínculo con la comunidad

En Grupak buscamos transformar positivamente las comunidades donde operamos, a través de compartir nuestra cultura de generación simultánea de valor económico, social y ambiental. Lo anterior es posible gracias a nuestros programas de desarrollo comunitario así como a nuestra oferta de productos, servicios y abastecimiento sustentable.

Para fortalecer nuestro compromiso con el desarrollo de la sociedad hemos destinado apoyo y contribuciones, tanto económicas como en especie, a diversas instituciones que vayan en línea con nuestro ámbito de negocio y marco de acción.

Como parte de estos esfuerzos, durante 2017 realizamos recorridos por la planta de Hidalgo para que los estudiantes de la Ingeniería en Logística, de la Universidad ITESA, conocieran el proceso que se lleva a cabo. A la misma institución le donamos 200 kilos de papel semikraft.

Otro recorrido por las instalaciones de la planta de Hidalgo fue para 25 alumnos de la Ingeniería en Mecánica, de la Universidad Autónoma de Tlaxcala, y dos más para alumnos de cuarto y sexto año del Bachillerato Tecnológico de Mimiahuapan, igualmente de Tlaxcala.

Además entregamos 10 tambos al jardín de niños "Mina El Rosario", en la comunidad Lázaro Cárdenas, perteneciente al municipio de Apan, Hidalgo.

Durante 2017 también realizamos un taller del grupo Gersha en donde asistieron a nuestras instalaciones empresas como Gerdau Corsa, Giant Motors, Bombardier, Dina, además de colaboradores y alumnos del ITESA. El taller tuvo la finalidad de aprender una nueva herramienta para seleccionar al personal, el cual fue impartido por el coordinador de Desarrollo Organizacional de Dina.

Esas acciones las hemos venido realizando como parte de nuestro compromiso con la comunidad desde hace varios años. Por ejemplo durante 2016 recibimos la visita de un grupo de 40 alumnos del Instituto Tecnológico Superior del Oriente del Estado de Hidalgo, con el objetivo de fortalecer la formación académica que reciben en las aulas.

También en ese año se recibió otro grupo de sexto semestre de Ingeniería en Logística, como parte de las actividades de su asignatura Empaque, envase y embalaje.

En años anteriores hemos apoyado al sistema DIF municipal de Emiliano Zapata en sus eventos de clausura del programa Apadrina un Niño, en el cual nos sumamos a través de la contribución con amenidades para el evento.

También hemos contribuido con la labor de las instituciones municipales, a través de ayudas en transporte y logística para diferentes eventos y excursiones.

Sismos de septiembre

Un suceso que sin duda marcó el año pasado en nuestro país fue el registro de dos sismos en septiembre, que afectaron varios estados del centro y sureste del país.

Esto conmocionó a la población, que se volcó a ayudar a los más necesitados por la emergencia.

En Grupak no fuimos ajenos a esta situación y en nuestra Planta de Hidalgo establecimos un centro de acopio de víveres para los damnificados, uniendo fuerzas con nuestras abastecedoras y la Universidad ITESA.

El esfuerzo de nuestros colaboradores nos permitió acopiar víveres por al menos 5 mil pesos en apoyo de los afectados por los sismos.

El 7 de octubre, acudimos a El Pochotal, Morelos, para entregar despensas a cinco familias de colaboradores que sufrieron daños y pérdidas en sus casas, así como a Jojutla, Morelos, también para entregar despensas, medicamentos, ropa y zapatos.

De manera congruente a nuestro negocio, también contribuimos con la donación de 5 mil 500 cajas a distintos centros de acopio, entre ellos el IMSS-ITESA, Pochotal del Morelos, la Cámara de la Industria del Acero y el estadio Universitario en Ciudad Universitaria.





Medio ambiente

Comprometidos con el cuidado del planeta y la reducción de nuestro impacto ambiental, en Grupak hemos implementado monitoreos y medidas encaminadas a utilizar los recursos naturales de manera responsable y en apego estricto a las leyes ambientales aplicables.

De manera mensual registramos nuestros consumos en electricidad, gas LP, diésel y gasolina así como las emisiones de CO2 alcanzadas. De manera paralela realizamos inversiones periódicas en maquinaria innovadora y ecoeficiente, que mitiga el impacto ambiental de los procesos de producción en nuestras tres plantas industriales.

Para dar continuidad al lanzamiento de nuestra Política Ambiental, llevado a cabo en 2015, de manera posterior hemos realizado capacitaciones para involucrar a toda nuestra plantilla de colaboradores en el respeto de estos lineamientos.

En nuestros cinco centros de abastecimiento llevamos a cabo acciones muy puntuales para mejorar nuestros procesos en línea con el cuidado del medio ambiente. La Comisión de Medio Ambiente de la Compañía, que involucra a personal de todas las ubicaciones, realiza inspecciones regulares en los Abastecimientos y da seguimiento a los hallazgos observados, para garantizar el pleno cumplimiento de los procesos de seguridad, prevención de riesgos y cuidado de recursos naturales.



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.

Durante 2017, nuestros consumos energéticos en las plantas de Toluca, Cuernavaca e Hidalgo, en Grupak Abastecimientos –integrado por los centros de Santa Clara, Lerma, Cuautitlán, Puebla y Querétaro– y en corporativo (Grupak Servicios) se registraron de la siguiente manera:

Insumo	Toluca	Cuernavaca	Hidalgo	Abastecimientos	Servicios
Gasolina (l)	13,480.83	30,816.93	25,603.79	139,544.96	140,575.54
Diesel (l)	104,495.00	36,590	75,558.02	80,780.71	N/A
Gas LP (l)	213,462.00	69,735.00	188,832	35,806.70	N/A
Gas natural (m3)	413,833.89	453,366.20	N/A	-	N/A
Electricidad (kWh)	4,735,369.80	44,128,152	90,695,430	501,430.00	68,106.77

En Grupak Hidalgo, donde contamos con una planta de cogeneración para la producción de energía, recibimos 90 millones 695,430 KW/hr durante 2017. Gracias a esta planta cogeneradora, el insumo energético nos cuesta 10% menos que con la Comisión Federal de Electricidad (CFE).



Consumo de agua

Entendiendo que la fabricación de cartón y papel implica un proceso intensivo en el uso de agua, en Grupak utilizamos la tecnología más avanzada en sistemas de tratamiento de agua residual con el objetivo de reutilizar el insumo en los diversos procesos industriales.

En los últimos años el agua tratada en nuestras plantas y Abastecimientos fue:

Emisiones de CO2 (ton)		
Planta	2016	2017
Hidalgo	2,377,411	2,304,005
Abastecimientos	1,416,000	-
Cuernavaca	392,227	371,042.00
Toluca	20,345.3	19,255.60

Emisiones

Parte total de nuestro compromiso en material ambiental es la medición y disminución de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en nuestras operaciones, por lo que asumimos como parte indisoluble de nuestra responsabilidad con el entorno fortalecer nuestro trabajo para reducir aún más nuestros impactos.

Durante 2017, los consumos energéticos que implicaron nuestras operaciones significaron un total de 121,077.22 toneladas de CO2, como se puede observar en la siguiente tabla comparativa.

Emisiones de CO2 (ton)		
Planta	2016	2017
Hidalgo	57,364.59	59,967.27
Abastecimientos	976	871.69
Cuernavaca	57,068.91	55,617.69
Toluca	5,416.20	4,620.57



Residuos

De la misma manera como atendemos nuestras operaciones, cuidamos la correcta recolección y tratamiento de nuestros residuos generados.

Entre los residuos no peligrosos que generamos en plantas y Abastecimientos se encuentran fierro, PET, llantas y tarimas, mientras que dentro de los residuos peligrosos están aceite usado y lámparas fluorescentes; algunos de ellos se contabilizan en kilogramos mientras que otros en piezas, dependiendo su naturaleza.

Para la correcta disposición y confinamiento de los desechos peligrosos llevamos a cabo controles estrictos de seguridad, en cumplimiento con la legislación vigente y atendiendo los tiempos establecidos para su almacenamiento antes de su disposición final.

En el Almacén Temporal de Residuos Peligrosos llevamos a cabo un estricto control y clasificación de cada uno de ellos, en cuanto a características y peligrosidad, es decir si se trata de residuos corrosivos, reactivos, explosivos, tóxicos o inflamables.

Antes de que el residuo cumpla el tiempo permitido para su almacenamiento se le envía a disposición final a través de empresas legalmente constituidas y autorizadas por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Semarnat), las cuales emiten los manifiestos de transporte y disposición final del residuo correspondiente.

Los residuos peligrosos y no peligrosos generados en nuestras plantas y Abastecimientos durante 2017 se detallan a continuación.

Grupak Toluca		
Tipo	2016	2017
Residuos peligrosos		
Aceite usado (kg)	950	2,350.00
Baterías usadas (kg)	5,750	0.00
Biológico infeccioso (kg)	1.3	1.65
Lámparas fluorescentes (pzas)	6	0.00
Cartuchos tóner (pzas)	107	30.00
Residuos no peligrosos		
Fierro y chatarra (kg)	1,814	9,810.00
Grabados (pzas)	275	1,050.00
PET (kg)	8,294	11,845.00
Tinta corrugadora (kg)	3,301	4,329.00
Suajes (pzas)	245	185.00
Tambores plásticos (pzas)	50	29.00
Tarimas (kg)	4,975	12,066.00
Residuos de manejo especial		
Varios (ton)		59.05

Grupak Cuernavaca		
Tipo	2016	2017
Residuos peligrosos		
Aceite usado (kg)	8,920	19,126.00
Baterías usadas (kg)	425	
Biológico infeccioso (kg)	5.6	9.50
Lámparas fluorescentes (pzas)	436	400.00
Cartuchos tóner (pzas)	0	249.00
Textiles impregnados 8kg)		8,080.00
Residuos no peligrosos		
Fierro y chatarra (kg)	14,500	167,967.00
Grabados (pzas)	0	
PET (kg)	0	
Tinta corrugadora (kg)	0	
Suajes (pzas)	0	
Tambores plásticos (pzas)	0	2.00
Tarimas (kg)	0	7,350.00
Residuos de manejo especial		
Varios (ton)		6,075.109

Grupak Hidalgo		
Tipo	2016	2017
Residuos peligrosos		
Aceite usado (kg)	16,700	8,021
Sólidos impregnados	8,925	8,855
Lámparas fluorescentes (pzas)	6	48
Objetos punzocortantes R.P.B.I (kg)	0.227	0.294
Envases y embalajes que contuvieron materiales peligrosos (kg)	6,060	860
Material absorbente contaminado (kg)	0	180
Mezcla de reactivos químicos (kg)	0	20
Filtros usados (kg)	75.5	55
Balastos (kg)	70	70
Cartuchos tóner (pzas)	0	0
Residuos no peligrosos		
Fierro y chatarra (kg)	0	0
Grabados (pzas)	0	N/A
PET (kg)	0	N/A
Tinta corrugadora (kg)	0	N/A
Suajes (pzas)	0	N/A
Tambores plásticos (pzas)	0	N/A
Tarimas (kg)	0	
Residuos de manejo especial		
Varios (ton)		18,894.37



Auditorías



Durante 2017 fuimos evaluados por FSC con calificación aprobatoria.

Esta calificación, que significa 32 puntos por encima de la obtenida en 2014, posiciona a Grupak como una empresa comprometida con la responsabilidad social empresarial y con un sistema de gestión de mejora continua.

En un ejercicio de transparencia ante nuestros grupos de interés, en Grupak suscribimos los Códigos de Ética de los clientes que así nos lo soliciten, en congruencia con los lineamientos que nosotros mismos establecemos para nuestra cadena de valor.

Multas y sanciones

Para Grupak, un eje rector de nuestras operaciones es el cumplimiento pleno de la legalidad y los más altos estándares de transparencia.

Atendiendo nuestros valores y compromisos corporativos, reconocemos la importancia de respetar los acuerdos establecidos en nuestros contratos así como de rendir cuentas ante nuestros grupos de interés.

En congruencia con esta convicción, durante el periodo que reportamos no recibimos multas o sanciones por incumplimientos o prácticas contrarias a las normatividades vigentes.



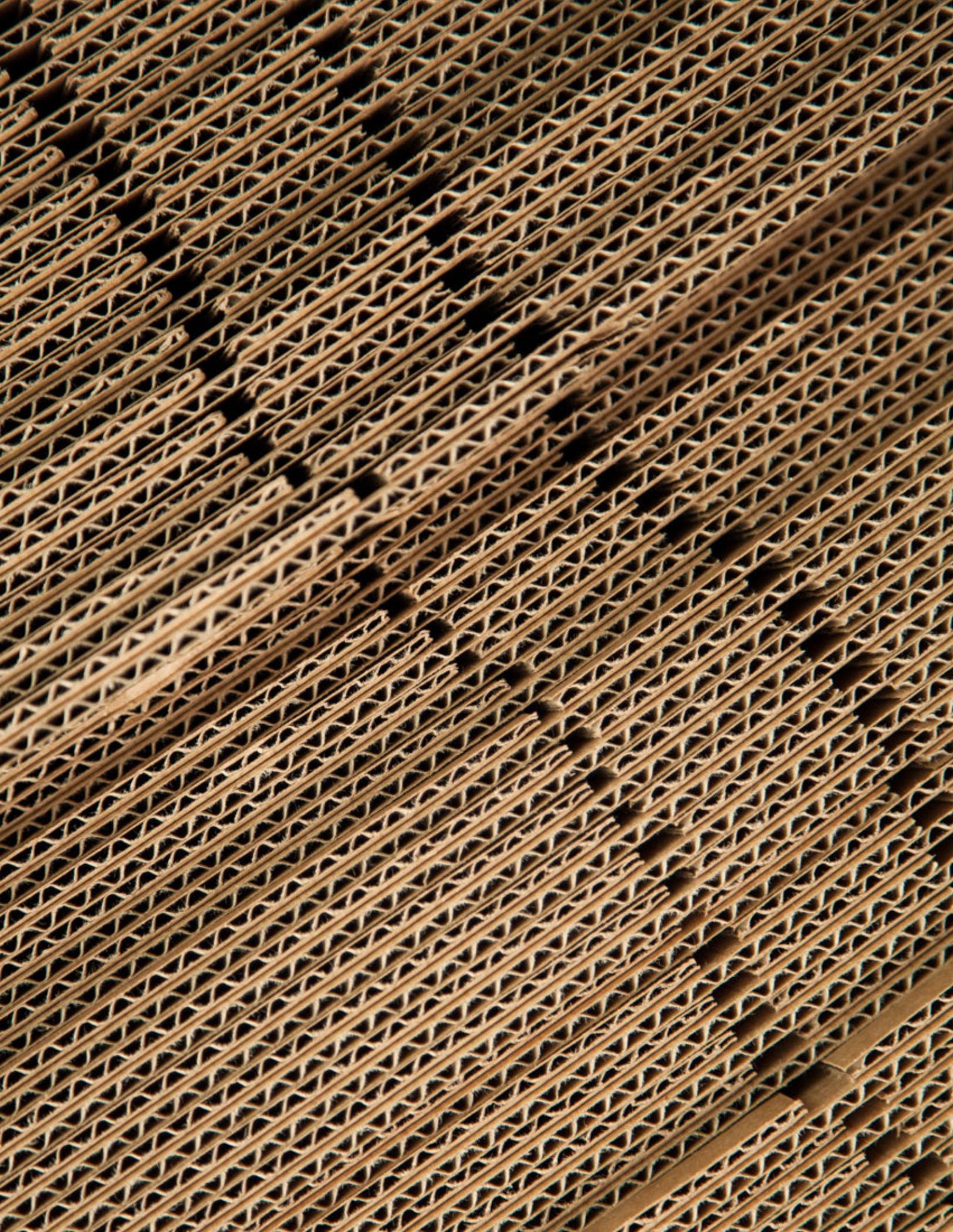
Reconocimientos y certificaciones

Para fortalecer nuestro compromiso con la responsabilidad social y el desarrollo sustentable, en Grupak contamos con certificaciones y reconocimientos que avalan nuestro desempeño en materia medioambiental y nuestras mejores prácticas en la industria, como:

- Empresa Segura, que entrega la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).
- Industria Limpia, que otorga la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Semarnat), a Grupak Toluca.
- ISO 9001: 2008, avalada por SGS Organismo Certificador Sistema de Administración de la Seguridad, Salud y Protección Ambiental (SASSPA) de Dupont.
- Pacto Mundial de Naciones Unidas, compromiso asumido desde 2012 en torno al cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial, los cuales se fundamentan en declaraciones y convenciones universales aplicadas en cuatro áreas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción. Este compromiso lo materializamos a través de nuestro Informe de Comunicación sobre el Progreso (CoP) cada año.

Además, durante 2017 obtuvimos por segundo año el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR), que entrega el Centro Mexicano para la Filantropía a las organizaciones que aportan evidencia de cumplimiento en materia de responsabilidad social.

En Grupak nos comprometemos a refrendar este compromiso, entendiéndolo como resultado de nuestros esfuerzos integrales por fortalecer nuestra gestión bajo criterios de ética empresarial, calidad de vida de los colaboradores, cuidado del medio ambiente y vínculo con nuestra comunidad.



Cámaras y asociaciones



Para Grupak, la unión al interior de la industria es clave para garantizar su crecimiento e impulsar mejores prácticas a nivel sectorial. Por ello, la empresa pertenece a cámaras y asociaciones, donde es actor participativo e impulsor de la sustentabilidad.

Entre los organismos a los que pertenece la empresa, están:

- La Asociación Nacional de Fabricantes de Cajas y Empaques de Cartón Corrugado y Fibra Sólida (Anfec), cuya presidencia ocupa actualmente el director general de Grupak, Santiago Durante Ponce.
- La Cámara Nacional de las Industrias de la Celulosa y del Papel (CNICP), donde la Compañía es promotora constante de la agenda de responsabilidad social y desarrollo sustentable en beneficio del país.



Principios del Pacto Mundial

Derechos Humanos

Tienen su origen en la Declaración Universal de los Derechos Humanos:

PRINCIPIO
01

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

PRINCIPIO
02

No ser cómplices de abuso de los derechos humanos.

Estándares Laborales

Se basan en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo:

PRINCIPIO
03

Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO
04

Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

PRINCIPIO
05

Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

PRINCIPIO
06

Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio Ambiente

Se basan en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo:

PRINCIPIO
07

Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

PRINCIPIO
08

Promover mayor responsabilidad medioambiental.

PRINCIPIO
09

Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Anticorrupción

Fundamentado en la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción:

PRINCIPIO
10

Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

En seguimiento a nuestro compromiso con los retos globales, en Grupak hemos asumido en los últimos años los Objetivos de Desarrollo Sostenible como los principios que establecen la nueva agenda global.

Los 10 principios del Pacto Mundial nos dan luz del rumbo de acción a seguir en línea con los 17 nuevos compromisos globales.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS
Objetivo 1 Fin a la pobreza	Principios 1-10
Objetivo 2 Hambre cero	Principios 7-9
Objetivo 3 Salud y bienestar	Principios 1-2
Objetivo 4 Educación de calidad	Principios 1-2
Objetivo 5 Igualdad de género	Principios 1-6
Objetivo 6 Agua limpia y saneamiento	Principios 7-9
Objetivo 7 Energía asequible y no contaminable	Principios 7-9
Objetivo 8 Trabajo decente y crecimiento económico	Principios 3-6
Objetivo 9 Industria, innovación e infraestructura	Principios 1-10
Objetivo 10 Reducción de las desigualdades	Principios 1-6
Objetivo 11 Ciudades y comunidades sostenibles	Principios 1-10
Objetivo 12 Producción y consumo responsables	Principios 7-9
Objetivo 13 Acción por el clima	Principios 7-9
Objetivo 14 Vida submarina	Principios 7-9
Objetivo 15 Vida de ecosistemas terrestres	Principios 7-9
Objetivo 16 Paz, justicia e instituciones sólidas	Principios 1-10
Objetivo 17 Alianzas para lograr los objetivos	Principios 1-10

Fuente: Pacto Mundial.

En Grupak, dentro de nuestro marco de acción y de acuerdo con las distintas causas sociales con que nos involucramos, asumimos un compromiso en la contribución del cumplimiento de los siguientes ODS y sus respectivas metas:

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

5 IGUALDAD DE GÉNERO



Meta 5.1

Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.

Meta 5.2

Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.

Meta 5.5

Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Meta 6.3

De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua disminuyendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



Meta 7.2

De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Meta 8.5

De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

Meta 8.6

De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.

Meta 8.7

Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, de aquí a 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas.

Meta 8.8

Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



Meta 9.4

De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Meta 10.2

De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

12 PRODUCCIÓN Y
CONSUMO RESPONSABLES **Meta 12.4**

De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.

Meta 12.5

De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

Meta 12.6

Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

13 ACCIÓN
POR EL CLIMA **Meta 13.3**

Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

15 VIDA DE ECOSISTEMAS
TERRESTRES **Meta 15.1**

Para 2020, velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas, en consonancia con las obligaciones contraídas en virtud de acuerdos internacionales.

16 PAZ, JUSTICIA E
INSTITUCIONES SÓLIDAS **Meta 16.5**

Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

